

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019



Sommaire

SYNTHESE	5
1 – LES ACTIONS MENEES EN 2019	
1.1 - UNE NOUVELLE LIGNE T3	21
1.2- LA CONQUETE DU FOREZ.....	31
1.3 - CONVAINCRE ET FIDELISER	35
1.4 - TESTER ET INNOVER	40
1.5 - ACCOMPAGNER LES EVENEMENTS.....	45
1.6 - LE SERVICE DE TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE (Handistas).....	51
1.7 - LA COMMUNICATION INTERNE ET INSTITUTIONNELLE	57
1.8 - LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES.....	60
1.9 - LES DEMARCHES QUALITE A LA STAS	71
1.10 - LES ACTIONS DE PREVENTION SECURITE.....	80
1.11 - LES PRINCIPAUX TRAVAUX SUR LES MATERIELS ET INFRASTRUCTURES.....	94
2 – INDICATEURS TECHNIQUES	
2.1 - LE PERSONNEL DE LA STAS.....	108
2.2 - LE PARC ET SA DISPONIBILITE.....	111
2.3 - L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE L'EXPLOITATION	125

Sommaire

2.4 - L'ESTIMATION DU TRAFIC	127
2.5 - L'EVOLUTION DES KILOMETRES	139

3 – INDICATEURS FINANCIERS

3.1 - TABLEAU DE BORD SYNTHETIQUE	141
3.2 - EVOLUTION DE LA GAMME TARIFAIRE	142
3.3 - BILAN FINANCIER	145

ANNEXES.....	151
---------------------	------------

RAPPORT D'ACTIVITE 2019

SYNTHESE

1. UNE NOUVELLE LIGNE T3

Dynamiser les quartiers nord-ouest de Saint-Etienne

Des nouvelles lignes de trams

La nouvelle ligne de tramway est le projet phare de l'année 2019 pour Saint-Étienne Métropole. Cette ligne a été pensée pour devenir un nouvel axe majeur du projet urbain, desservant les grands équipements d'intérêt communautaire et de grandes zones d'emploi. La STAS a accompagné au mieux les investissements et la vision de Saint-Étienne Métropole, pour faire de la nouvelle ligne T3 ainsi que des projets qui en découlent une réussite.

La nouvelle ligne T3 circule entre Bellevue et Terrasse ; elle est prolongée jusqu'à l'Hôpital Nord en heures de pointe. Elle représente un prolongement de 4,3 km entre les stations Châteaureux et Roger Rocher (ex G. Guichard). Ce sont au total 8 stations concernées dont 6 nouvelles. La fréquence de passage de T3 est de 10 minutes en semaine, 12 minutes le samedi et 30 minutes le dimanche.

Accompagner les voyageurs dès le lancement de T3

En complément de la communication autour de l'inauguration, les équipes STAS étaient présentes sur le terrain le jour J et les jours suivants pour accompagner les voyageurs : la diffusion de documents reprenant le tracé des 3 lignes de tramways dans les agences STAS, en mairies, points-services, commerces et à bord des véhicules est complétée par une forte présence terrain et d'une communication digitale spécifique pour accompagner les voyageurs.

Montreynaud : lignes nouvelles et accès facilité au tram

Profitant du prolongement de la ligne T3, Saint-Étienne Métropole a souhaité repenser les lignes du Nord-Est de la ville, principalement sur le secteur de Montreynaud pour répondre aux nouveaux besoins de mobilité

d'un quartier en pleine mutation et faire bénéficier à ce quartier des nouvelles possibilités de desserte du futur tramway. La STAS a proposé une nouvelle offre en adéquation avec la vision territoriale de Saint-Étienne Métropole : la ligne Métropole 9 (M9) qui relie Montreynaud à la Place Carnot avec un passage du bus toutes les 10 minutes et la ligne 8, qui permet de relier le quartier Brahms (Saint Saëns) au pôle de la Terrasse à raison d'un bus toutes les 16 minutes.

Cette nouvelle offre a été accompagnée d'un dispositif spécifique d'information (forte présence terrain, documents papiers, information digitale et nouvelle signalétique pour la ligne M9).

Desservir le Stade Geoffroy-Guichard les jours de Match

La particularité et l'ambition du prolongement de la ligne T3 est d'apporter une desserte de Geoffroy-Guichard au pied du stade. La STAS a proposé une offre de transport spécifique dès le 24 novembre 2019, date du 1er match, desservi avec la nouvelle ligne.

Une offre expliquée et relayée auprès des voyageurs et supporters par un dispositif de communication spécifique : dépliants, insertions presse, spots radio, signalétiques et présence terrain ont été déployés pour accompagner au mieux les voyageurs.

2. LA CONQUETE DU FOREZ

A l'initiative de Saint-Etienne Métropole, le réseau STAS s'étend sur Saint-Galmier, Chambœuf et Saint-Bonnet-les-Oules.

Des nouvelles lignes attractives

Saint-Étienne Métropole, la Région Aura et le Département de la Loire ont travaillé ensemble afin de mutualiser les moyens et créer les lignes C1 et C2 comme offre de transport conjointe et complémentaire.

La desserte de ces communes avec la STAS a permis de repenser les itinéraires et de desservir des secteurs non couverts jusqu'alors par le réseau TIL ou les circuits scolaires et d'assurer de meilleures correspondances matin et soir en gare de Veauche/ Saint-Galmier.

Alors que la ville d'Andrézieux-Bouthéon profite de l'évolution de l'offre de la ligne C1, Saint-Bonnet-les-Oules dispose de la nouvelle ligne 39 qui rejoint Andrézieux-Bouthéon.

Expliquer et séduire : communiquer la nouveauté

Une campagne de communication spécifique à ces nouvelles offres a été déployée afin d'informer les habitants et d'accompagner les communes : campagnes d'affichage, lettres d'information, communication digitale, permanences commerciales ainsi qu'une agence éphémère à l'office de tourisme de Saint-Galmier ont permis de diffuser efficacement l'information et d'accompagner avec pédagogie les intéressés.

3. CONVAINCRE ET FIDELISER

Assoir la présence de la STAS au plus près des voyageurs

La rentrée reste un moment privilégié dans la conquête et la proximité voyageurs. En 2019, la STAS a maintenu son effort pour aller au-devant de 15 000 utilisateurs en occupant 47 lieux différents pour 99 permanences de juillet à septembre.

Du fait de l'extension du réseau dans le Forez, un dispositif spécial a été déployé sur les communes de Saint-Bonnet-les-Oules, Saint-Galmier et Chambœuf.

À la rentrée, les espaces Transport ont bénéficié d'horaires d'ouverture élargis et des ajustements sur 23 lignes ont été opérés afin de toujours adapter au mieux l'offre aux besoins de déplacements.

STAS Fidélité : une rentrée anniversaire

La rentrée 2019 a également été celle du premier anniversaire de la plateforme STAS Fidélité. Avec près de 10 000 adhérents et plus de 150 commerces participants à ce jour, une campagne de communication générique puis anniversaire a été déployée tout au long de l'année en collaboration avec les commerces des centres-villes de la Métropole : opérations de terrain, jeux, campagne digitale, spots radios, messages sonores à bord des véhicules...

4. TESTER ET INNOVER

Test du badge connecté pour les transports

Saint-Étienne Métropole, en association avec Transdev et Groupepeer (société prestataire de bracelets), ont expérimenté les badges connectés Gmini pour des élèves utilisant les circuits de transports scolaires de Saint-Étienne Métropole sur la Vallée du Gier.

Parmi les 200 enfants sollicités par le biais des familles volontaires, 54 enfants ont été équipés gratuitement de ces badges permettant de vérifier instantanément la présence des enfants dans le bus et leur descente au bon arrêt.

Lancement du Ticket SMS

Le 12 mars 2019, la STAS a lancé un nouveau mode de paiement simple, pratique, sans engagement et sans échange de données bancaires : le Ticket SMS.

Ce nouveau dispositif permet de faciliter l'accès aux transports en commun, s'inscrire dans les habitudes numériques des voyageurs et générer des ventes additionnelles tout en participant de la diminution de la fraude.

Avec deux titres proposés au lancement (le titre 1 voyage et le pass 1 jour Biennale), 11 000 titres SMS ont été achetés en 2019.

Teasing et bêta test de Moovizy 2

En 2020, une nouvelle version de l'application Moovizy sera proposée aux habitants de Saint-Étienne Métropole qui deviendra la première métropole de France à proposer ce type d'application dit MAAS (Mobility As A Service).

Des bêtesteurs stéphanois au service de Moovizy

Une période de bêtestes Moovizy 2 a démarré en juillet 2019. La STAS a constitué à cette occasion un panel de testeurs volontaires.

Sur les 2 000 personnes intéressées qui ont postulé, 200 candidats ont été sélectionnés en fonction de leur âge, leur commune de résidence, leur situation (actifs, retraités, étudiants...).

Une soirée de lancement et une communication grand public

Toutes les personnes sélectionnées ont été invitées à une soirée de présentation de la future application vendredi 12 juillet 2019 aux Halles de Saint-Étienne. Lors de cette soirée de lancement des bêtestes, les nouveautés Moovizy 2 ont été dévoilées et les castés ont reçu leur kit testeur. Parmi les bêtesteurs, 7 d'entre eux ont été suivis en contexte réel

dans leur utilisation test de la nouvelle appli (taxis, m-ticket, Citiz...) incarnant la campagne de communication autour des tests de Moovizy 2.

5. ACCOMPAGNER LES EVENEMENTS

Biennale Internationale Design Saint-Etienne 2019

Cette année encore, la STAS est partenaire de la Biennale Internationale Design de Saint-Etienne. C'est dans ce cadre que la STAS participe au rayonnement international de la ville. Elle valorise également les transports en commun en communiquant massivement sur l'événement notamment grâce à l'adhésivage des tramways aux couleurs de la Biennale, des titres de transports collector ou en encore en organisant un concours photos sur Instagram. Une gamme tarifaire spécifique est également mise en place tout au long de la Biennale.

Concours : Un tramway nommé Design

Ce concours s'adresse aux étudiants de 4^{ème} ou 5^{ème} année inscrits en école d'art et design. Pour cette deuxième édition, la compétition a rassemblé des candidatures du monde entier. Déborah-Loïs Séry et Cécile Van Der Haegen, étudiantes à l'école d'Art et Design de Saint-Etienne ont remporté le concours et se sont vues récompenser par la mise en place de leur « total covering » sur un tramway.

Fêtes de fin d'année.

Comme chaque année, la STAS s'implique dans l'ambiance festive des fêtes de fin d'année, avec un renfort du tramway et des week-ends de gratuité facilitant l'accès aux commerces. Ainsi le réseau STAS a été gratuit pour les voyageurs 5 jours, les 8, 14, 15, 21 et 22 décembre.

Pour la deuxième année consécutive, le calendrier de Noël sur « Stas fidélité » est organisé du 1^{er} au 24 décembre en partenariat avec les commerçants locaux.

La STAS a également renouvelé son opération « collecte de jouets » en partenariat avec le Secours Populaire du 9 au 23 décembre.

Le Tour de France

À l'occasion du passage du Tour de France sur le territoire de Saint-Étienne Métropole pour deux étapes prestigieuses, le réseau STAS s'est adapté : d'une part en proposant la gratuité du réseau trams et bus les 13 et 14 juillet et d'autre part en modifiant son offre sur les zones de passage de la course. Ainsi, il y a eu deux communications différentes en direction des voyageurs : l'une ayant trait aux modifications du réseau pour les quelques lignes concernées, l'autre pour annoncer la gratuité et inciter à l'utilisation des parkings-relais.

Championnats de France d'Athlétisme

Les Championnats de France d'Athlétisme ont eu lieu les 26, 27 et 28 juillet à Saint-Étienne. Afin de porter l'événement et inciter les habitants de la Métropole à se rendre sur le site des Championnats, le réseau STAS était entièrement gratuit toute la durée de l'événement. Les voyageurs et non voyageurs en ont été informés par voie de presse et sur les supports STAS (réseaux sociaux, *emailing*, affichage intérieur véhicules, site internet...).

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

En 2019, les véhicules ont effectué près de 153 530 km pour 7 863 voyages.

Au 31 décembre, 407 personnes sont inscrites.

Pour optimiser le service, plusieurs personnes peuvent voyager dans un même véhicule. Ainsi, les 7 863 voyages représentent 6 223 courses, pour un taux de groupage moyen annuel de 21 %.

En raison de la saturation du service, certaines demandes de voyages peuvent être refusées. Le taux de refus moyen en 2019 est de 4 %. Certains utilisateurs font de la sur-réservation sur 1 mois et annulent ensuite les voyages non-souhaités, ce qui explique le taux d'annulations élevé (35 %). Il faut également tenir compte des éléments climatiques provoquant des annulations : Episodes neigeux et périodes de fortes chaleurs.

7. LA COMMUNICATION INTERNE ET INSTITUTIONNELLE

Communication institutionnelle

- **20 mars** : la STAS partenaire de la 11^e édition de la Biennale Internationale Saint-Etienne. La STAS récompense les lauréates du concours un Tramway nommé design.
- **15 avril** : accueil de la délégation de la CINOR (Territoire du nord de l'île de la Réunion) dans le cadre d'une étude d'implantation d'un tramway
- **16 et 17 mai** : participation au sommet Transcité
- **17 mai** : la Fondation TRANSDEV soutient l'école de l'oralité
- **3-7 juin** : opération challenge mobilité : le bus du développement durable
- **5 juillet** : inauguration de la pose du 1^{er} panneau solaire dans le cadre de la solarisation du dépôt en collaboration avec Saint-Etienne Métropole et Green Yellow
- **12 juillet** : soirée des bêta-testeurs Moovizy 2
- **16 juillet** : signature partenariat Convention Police Nationale, Gendarmerie, Police Municipale
- **16-20 septembre** : campagne de prévention aux angles morts : Saint-Etienne, Saint-Chamond, Firminy
- **7 octobre** : la STAS renouvelle son partenariat avec l'Opéra Théâtre de Saint-Etienne
- **17-19 octobre** : la STAS partenaire de la 34^{ème} Fête du Livre. Remise du prix BD STAS.
- **16 novembre** : participation à l'inauguration de l'extension de la 3^e ligne de Tramway
- **5 décembre** : la STAS et Saint-Etienne Métropole reçoivent le prix CAP COM pour la campagne « Un tramway nommé design »
- **16 - 24 décembre** : la STAS et Saint-Etienne Métropole fêtent la fin d'année.
- **16 - 24 décembre** : en collaboration avec le Secours Populaire, une collecte de jouets a été réalisée dans tous les Espaces Transport STAS (Châteaureux, Dorian et St-Chamond). Plus de 500 jouets collectés.

Evolution de l'émission de télévision « Qu'est-ce Qui se Tram ? ».

Le Talk-show mené en partenariat avec la télévision ligérienne TL7 continue à évoluer. 10 émissions ont été tournées en 2019 incluant chacune des reportages sur les actions ou services de la STAS désormais insérés systématiquement dans chaque émission.

Communication interne

Evénements internes

5 événements ont eu lieu en interne durant l'année 2019 : la remise des médailles du travail, le lancement du projet d'entreprise « PULSE » et le début des campagnes de formations internes, une campagne réalisée en interne pour lutter contre les incivilités, des journées internes consacrées à l'inauguration de la 3^{ème} ligne de tramway et enfin le démarrage de l'opération de convivialité.

Journal interne

Le journal interne continue sa ligne éditoriale. Avec une parution bimestrielle de 8 pages, le journal interne renforce ainsi la communication interne et agit comme vecteur de liens sociaux en faisant des focus sur les métiers et les agents de la STAS. Des interviews du personnel, des reportages sur les missions de chacun ou sur les particularités et innovations matérielles alimentent chaque numéro. Un dossier spécial, présent au centre de chaque numéro, explore un sujet de fond.

Dépêches d'information internes

En 2017, 66 dépêches d'information factuelle ont été diffusées aux salariés sur SOPHIE et 21 messages d'information sur les écrans

8. LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

L'année 2019 a été marquée par la signature de différents accords.

- Accord relatif à la prorogation des mandats des représentants du personnel en date du 28/02/2019
- Accord relatif à la mise en place du Comité Social et Economique (CSE) en date du 28/03/2019
- Accord portant sur le vote électronique en date du 04/04/2019
- Protocole d'accord préélectoral en date du 16/04/2019
- Accord relatif à l'égalité professionnelle des femmes et des hommes en date du 01/07/2019
- Accord sur les salaires et les conditions de travail (NAO) du 20/12/2019
- Accord Plan épargne retraite obligatoire en date du 20/12/2019

Référent « harcèlement et agissement sexiste » dans l'entreprise:

Conformément aux textes en vigueur, le Comité Social et Economique a désigné, parmi ses membres, deux référents, ainsi qu'une personne du service RH. Ces référents vont travailler de concert afin d'orienter, d'informer et d'accompagner les salariés en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.

Journées de grèves :

Durant l'année 2019 les organisations syndicales se sont mobilisées à sept reprises, autour de mots d'ordre nationaux portant sur les politiques d'austérité, la réforme des régimes de retraite, la mise en œuvre d'un statut unique pour l'ensemble des salariés du transport de voyageurs mais

également autour de problématiques locales portant principalement sur les conditions de travail et la recrudescence des incivilités sur le réseau.

Recrutement et mobilités internes

L'année 2019 a été une année forte en matière de recrutement. Hors personnel intérimaire et emplois d'été, 59 collaborateurs ont été intégrés dont 36 en CDI.

Ces recrutements se sont inscrits majoritairement dans le cadre du remplacement de départs en retraite mais ont également été justifiés par l'accompagnement nécessaire à la mise en œuvre des projets de l'année. Ils ont également été l'occasion de poursuivre notre politique de mobilité interne : ainsi, 12 collaborateurs ont été promus.

Le recrutement de conducteurs.trices, toujours un enjeu majeur :

Nous poursuivons nos plans d'actions dans la continuité des années précédentes suite à un nombre important de départs à la retraite de conducteurs depuis 2016.

L'animation de réunions d'information collectives sur le métier (en moyenne 14/an), les partenariats avec les différentes institutions et centres de formation, la diffusion de nos offres d'emplois, la présence de nos équipes RH sur les forums emplois du territoire.

Ces actions nous ont permis de recruter 30 conducteurs dont 10 conductrices en 2019.

En partenariat avec Pôle Emploi, nous avons recruté 16 conducteurs à la suite d'un processus de formation au Titre Professionnel de Conducteurs de voyageurs.

Gestion du présentisme :

L'absentéisme lié à la maladie est en baisse depuis 2018 (-0,28% en 2019) En revanche, le taux d'absentéisme accidents du travail marque une légère hausse (+0,61 point) et ce malgré une politique de prévention des accidents très marquée.

- **Renforcement des actions en cours :**

Les actions mises en place depuis 2015 se sont poursuivies en 2019.

Depuis 2017, des réunions absentéisme sont organisées chaque trimestre par le service R.H. avec chaque service. Ces réunions ont été l'occasion de présenter le bilan trimestriel de l'absentéisme, par motif et d'échanger avec les managers sur les actions à mettre en œuvre. Le COPIL, mis en place fin 2018, s'est réuni trois fois dans l'année et a permis de mettre en place un groupe de travail sur les incivilités qui a identifié des actions à mettre en œuvre

La politique mise en place depuis 2013 (Bien-être au travail, Validation Systématique à l'Entrée, accompagnement par des professionnels lors des agressions, accompagnement du responsable hiérarchique pour effectuer un dépôt de plainte) s'est par ailleurs poursuivie.

Les accidents du travail

50 accidents avec arrêts ont été déclarés en 2019 (contre 42 en 2018) dont 7 ont été rejetés ou classés par la CPAM et 3 accidents de trajet (contre 7 en 2018). En 2019 le nombre de jours d'arrêt est en hausse de + 1 535 jours par rapport à 2018.

On note sur la période une augmentation des agressions (+4 accidents pour agression) d'où l'importance de poursuivre nos actions en terme d'accompagnement des collaborateurs agressés (soutien psychologique, accompagnement spécifique des managers, aide et suivi juridique...). Les taux de fréquence et de gravité sont de ce fait en hausse.

La formation professionnelle.

Le bilan des actions de formation de l'année 2019 correspond à un engagement total de 4,26% de la masse salariale pour 19 607 heures représentant 1 974 stagiaires soit 556 personnes.

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

- La formation des conducteurs nouveaux embauchés :

Cette formation est échelonnée sur 6 mois et comprend 165 heures de formation et de conduite en doublage.

En 2019, nous avons intégré 35 nouveaux conducteurs receveurs, ce qui représente 4 130 heures de formation dite « parcours nouvel embauché », soit 27% des formations internes.

- La gestion des situations conflictuelles :

Afin d'aider et d'accompagner nos collaborateurs dans la gestion au quotidien de ces situations particulières, nous avons axé une partie de nos formations sur ce thème.

- Conduite : la formation d'une journée intitulée « Garder la sérénité en situation de conduite » a été reconduite en 2019 pour les nouveaux embauchés, elle a représenté 1 085 heures de formation.
- Fraude : chaque nouveau vérificateur bénéficie d'une formation à la relation clients et au cadre légal.

La nouvelle ligne de Tramway T3

Le réseau de tramway s'est étendu en 2019. Suite à la création du prolongement de la ligne T3, nous avons formé nos wattmen à cette nouvelle ligne, ce qui a représenté 2 260 heures de formations internes, soit 15% des formations internes sur 2019. Nous avons également formé de nouveaux conducteurs à l'habilitation tramway soit 1 995 heures de formation.

Les Formations « hygiène et sécurité » et « bien-être au travail » :

Les formations obligatoires pour les services techniques représentent 31% de l'ensemble des formations dans le domaine de l'hygiène et la sécurité. Elles concernent les habilitations et les recyclages électriques ainsi que les

autorisations de conduite des chariots, nacelles et autres appareils de levage nécessaires au bon fonctionnement de ces services supports.

Formation « Managers Stas » :

Dans la continuité de ce qui avait été initié dans le cadre du projet d'entreprise « pulse », la formation « managers Stas » a été mise en place sur 2019 avec 3.5 jours de formation sur le management bienveillant et le travail en transversalité, 7 demi-journées animées par chaque membre du Comité de Direction. Ce sont 802 heures de formation qui ont été consacrées à ce programme sur 2019.

Enfin, les **formations trolleybus** ont débuté sur 2019 avec la formation des formateurs et des services techniques par les fournisseurs.

Les données et initiatives spécifiques

➤ **Les travailleurs en situation de handicap**

En 2019 le nombre de travailleurs handicapés reste stable et représente 5.72% des effectifs de l'entreprise

➤ **Les contrats en alternance**

Les jeunes en contrat d'alternance ont représenté 4.34% de notre effectif en 2018 et 4.72% en 2019.

22 conducteurs ont été recrutés via un contrat de professionnalisation. 5 autres jeunes en contrat d'alternance ont été recrutés au sein des services communication, commercial et qualité.

➤ **L'index égalité hommes femmes**

Conformément à la réglementation en vigueur relative à l'index d'égalité professionnelle (Décret n° 2019-15 du 8 janvier 2019), Transdev Saint Etienne - STAS a mesuré, en toute transparence, les

écarts de rémunération entre les femmes et les hommes pour l'année 2018 afin de mettre en évidence les points de progression.

L'entreprise a obtenu la note de 74 sur 100 pour la mesure de l'égalité entre les femmes et les hommes.

➤ **Le service médical**

Suite à la perte de l'agrément permettant à l'entreprise de disposer d'un service de santé au travail autonome, l'entreprise a adhéré à un service de santé au travail inter-entreprises, Sud Loire Santé au Travail (SLST). Cette adhésion permet de disposer des compétences d'une équipe pluridisciplinaire (ergonome, toxicologue...)

➤ **Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**

L'analyse de l'ensemble des données personnelles des salariés collectées pour les traitements utiles au niveau de l'entreprise a été finalisée. Le registre de traitement des données a été actualisé. Des extraits de recueil par Direction ont été effectués en vue de faire une information au Comité Social et Economique ainsi qu'aux salariés.

9. LA DEMARCHE QUALITE

La démarche contractuelle

Les engagements de service fixés à la STAS sont suivis et mesurés dans le cadre d'une démarche qualité contractuelle conclue entre Saint-Etienne Métropole et la STAS sur l'ensemble des lignes de tramways, bus et trolleybus du réseau.

6 familles d'indicateurs sont suivies et mesurées tout au long de l'année : la ponctualité/régularité, la lutte contre la fraude, la propreté/netteté des véhicules, l'information, l'accueil des clients et la réactivité face aux dégradations.

Les résultats de l'année 2019 sont les suivants :

- ponctualité : 92,04 %,

- propreté : 88,15 %,
- information aux arrêts : 99,46 %
- site internet (horaires et recherche d'itinéraire) : 100 %
- accueil des agents commerciaux : 87,76 %
- réactivité face aux dégradations : 98,41 %.

Ainsi, les résultats obtenus pour l'année 2019 ont permis de dégager un bonus annuel pour la STAS de 123 193,85 €.

La démarche de certification ISO 9001 du Pôle matériel roulant

L'audit de suivi numéro 2 s'est déroulé les 9 et 10 mai 2019. Aucune non-conformité n'a été relevée.

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

- garantir une maintenance sécuritaire de nos véhicules
- réussir le défi de la transition énergétique
- diminuer le taux de pannes

10. LES ACTIONS DE PREVENTION SECURITE

Le suivi des agents de médiation :

La mission principale des agents de médiation est d'être présents dans les véhicules afin de maintenir un climat calme et serein pour le bien de tous. Sur l'année 2019 ils ont effectué 4 842 heures de présence sur les lignes par équipe de 2 ou 3.

Les partenariats STAS/Police/Justice :

Le partenariat avec les forces de l'ordre

Durant l'année 2019, des réunions hebdomadaires se sont tenues tous les lundis après-midi, en présence des responsables de la Police Municipale, de la SUGE (SNCF), d'un officier de l'opération Sentinelle et des officiers de la Police Nationale. Durant le premier semestre de l'année, lors des manifestations « des gilets jaunes », une cellule de crise est activée au CIC de la Police.

A la demande du Ministère de l'Intérieur, à partir du 2^{ème} trimestre de l'année 11 « groupes partenariaux opérationnels » (GPO) sur la circonscription de St-Etienne Ondaine Gier ont été créés dont 6 pour St-Etienne.

Le partenariat avec le CLJ s'est poursuivi. Comme chaque année, le temps passé par nos conducteurs est plus important pendant les vacances scolaires et surtout aux mois de juillet et Août. Il s'élève à 42 heures sur l'année.

Activité judiciaire

L'année 2019 se solde par une légère hausse de plaintes ou mains courantes par rapport à 2018 (+3,2 %), passant de 62 dossiers ouverts en 2018 à 64 en 2019 sur l'ensemble des catégories suivies. Pour mémoire, 52 dossiers avaient été ouverts en 2017.

Le nombre de plaintes déposées par les agents de la STAS s'est sensiblement accru en 2019 avec une hausse de 14,3% (48 plaintes) par rapport à 2018 (42 plaintes). Cette augmentation s'explique exclusivement par une augmentation des plaintes pour outrages (+28%) avec 32 dossiers ouverts contre 25 en 2018.

Les groupes locaux de prévention et autres missions

Depuis la création des GLP, la STAS est présente aux réunions bimensuelles, que ce soit sur Saint-Etienne ou dans chaque CLP sur le territoire de Saint-Etienne Métropole. Présence également au GLTD (Cotonne-Beaubrun et Montreynaud) ainsi qu'à la réunion de la cellule de coordination opérationnelle partenariale de la ZSP de Montreynaud.

A la suite des problématiques de sécurité sur la ligne M1, le partenariat avec la municipalité s'est renforcé. Un projet de prévention routière d'une journée s'est déroulé sur la commune en novembre, notamment sur les dangers des angles morts.

La présence de la prévention lors des horaires de sorties scolaires participe à la lutte contre la fraude. La présence de la STAS à la salle de commandement du commissariat central lors des manifestations des « gilets jaunes » a permis une bonne anticipation des déviations et d'éviter les dégradations. Enfin la présence du PC sécurité du stade G.Guichard permet là aussi la déviation des lignes proches du stade ainsi qu'une communication directe avec la sécurité.

La STAS participe également à l'élaboration du diagnostic de quartier à hauteur de 54 heures sur l'année 2019.

L'utilisation de la vidéo protection :

321 visionnages ont été effectués au cours de l'année 2019 contre 329 en 2018.

Les faits relevés en 2019 :

Au cours de l'année 2019, la STAS a enregistré 299 faits contre 320 en 2018.

En 2019, le relevé systématique de tous les faits indépendamment de leur gravité et de leur conséquence se poursuit. Les dégradations commises sur les véhicules font systématiquement l'objet d'une plainte. Les pré-plaintes en ligne, outil de signalement à la police pour les dégradations sans identification possible, passent de 61 en 2018 à 55 en 2019. Ceci est dû essentiellement à l'augmentation des dégradations intérieures sur les sièges et des jets de projectiles.

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

2018. Néanmoins le nombre d'agents touchés par ces agressions est en hausse.

Bilan de la sécurité 2019 :

Face à l'augmentation des agressions sur les vérificateurs, notamment entre septembre et novembre 2019, Monsieur le Président de Saint-Etienne Métropole a décidé la constitution d'équipes mixtes (2 vérificateurs, 2 policiers municipaux, 2 agents de médiation) sur le périmètre de la ville. Les agents de police nationale (UDSTC) ont également été associés à ce dispositif.

Durant la période, ce sont plus de 240 équipes qui ont pu être constituées dans le cadre du dispositif de sécurité combiné transport. 6 500 véhicules (bus et tramways) ont été contrôlés représentant un total de plus de 100 000 voyageurs.

2 569 procès verbaux ont été rédigés. L'équivalent de 522 agents STAS a été mobilisé sur le dispositif, quotidiennement entre 5 et 7 équipes en semaine, 3 le samedi et 2 le dimanche. Ce dispositif inédit a permis de faire travailler ensemble 3 corps de métiers différents, unis dans un objectif commun : la sécurité de nos personnels et de nos voyageurs.

En terme de lutte contre la fraude, 840 968 contrôles ont été réalisés en 2019 et 30 269 PV établis

2019 a également été l'année du déploiement du contrôleur connecté à 100% et l'important plan de formation se poursuit afin de former l'ensemble des conducteurs au module « garder la sérénité lors des situations de conduite », les vérificateurs ayant été formés eux au module « se mouvoir en situation tendue ».

11. LES PRINCIPAUX TRAVAUX SUR LES MATERIELS ET LES INFRASTRUCTURES

Le matériel roulant :

Tramway SET 1 et SET 2

Poursuite de la mise en œuvre de la visite programmée VP 7 (1 000 000 km) pour une partie des rames SET 1. Quatre rames supplémentaires ont été rénovées et s'ajoutent aux deux rames expédiées en 2018. Cinq d'entre elles sont affiliées en novembre à la T3 et validées par le SRMTG. Différentes interventions de maintenance corrective lourde ont eu lieu sur les rames.

Tramway CAF

La période de garantie contractuelle avec la présence de CAF sur site a pris fin au mois d'août 2019, une année pleine à l'issue de la livraison de la dernière rame. Une équipe réduite demeure présente pour réaliser les campagnes de modifications et remises à niveau.

Le personnel technique de la STAS est maintenant opérationnel et autonome concernant la maintenance courante des rames CAF. La technologie hautement informatisée de ces dernières réduit néanmoins considérablement la capacité d'intervention de l'exploitant. En effet, la gestion par logiciels sécurisés et protégés de très nombreuses fonctions impose un recours quasi systématique aux services spécialisés du constructeur dès qu'une modification fonctionnelle est envisagée, et en tout cas beaucoup plus fréquemment qu'avec les rames des générations précédentes.

Trolleybus

Il est appliqué sur les Cristalis le plan de maintenance préventif préconisé par le constructeur et des opérations curatives en fonction des pannes. Mais au vu du peu de véhicules disponibles, leur complexité et le manque d'appui du constructeur, une amélioration de leur fiabilité avant leur réforme est peu probable. L'écart de taux de disponibilité entre ces véhicules et les autres véhicules du parc même les plus anciens, plaide pour une réforme rapide de ces véhicules à l'horizon 2022 au plus tard.

Autobus

Mise en œuvre de rénovation des Citaro Euro II de 2000 (301 à 314) et des Citaro E5 de 2008 (315 à 325) et de 2009 (326 à 348) : Les rénovations, réparties en 4 lots, ont débuté au premier semestre 2019 pour une durée moyenne de 8 semaines par véhicule.

De nombreux incidents sur les boîtes de vitesses et les moteurs des Citelis articulés ont imposé leurs remplacements prématurés. Des incidents similaires sont attendus à moyen terme.

Suite à un incident de portes ayant entraîné la chute d'un voyageur sur la chaussée, la STAS a adressé un courrier recommandé à IVECO. Les informations délivrées par IVECO sont restées lacunaires et aucun système de détrompage n'a été proposé. La STAS a dû mettre en place des procédures internes permettant de pallier ces anomalies.

Des anomalies et des faiblesses sont également constatées sur les Citelis ainsi que sur les véhicules standards équipés de mécaniques IVECO euro 5 (GX 327 et Citelis millésime 2012). De même, le GX127 cumule les kilomètres de même que pour les Urbanway où l'anomalie du circuit de refroidissement perdure.

Installations fixes :

3^e ligne de tramway

Bien que n'étant pas en charge directe du projet, les équipes de la STAS ont contribué activement à son bon déroulement. Elles ont participé aux réunions d'avancement, aux essais, aux Pré-OPR et OPR (Opérations Préalables à la Réception) des différents lots du marché.

Voies

Parmi les interventions réalisées sur les voies et appareils de voie, on note la réalisation de coupons de réparation avec soudures électriques sur trois secteurs (carrefour Albert Raymond (Hôpital Nord), carrefour Ibis (place Massenet) et la courbe entrée Mazarick (Solaure)

Stations voyageurs

Outre les 6 nouvelles stations double de la ligne T3, la station Roger-Rocher (ex Geoffroy-Guichard) a été modifiée. Les deux quais sont maintenant en vis-à-vis au nord du carrefour Odde/Bergson pour permettre la desserte alternative des lignes T1 et T3.

Un quai provisoire a été installé pendant plusieurs semaines sur le parvis de la gare pour permettre la mise au standard T3 de la Station Châteaueux direction Peuple

Lignes aériennes

En parallèle des travaux liés à la nouvelle ligne de tramway, les effectifs du secteur VOLA ont été principalement mobilisés par les travaux de rénovation de la LAC de la ligne M7 en prévision de l'arrivée des trolleybus IMC. Ces travaux ont été intégralement réalisés en interne.

Energie

Des équipements haute tension du poste de livraison 20KV du site de TPL ont été rénovés. Cette opération destinée à traiter l'obsolescence des cellules datant de 1993 a permis d'intégrer en amont la cellule destinée à alimenter le second poste de redressement de la sous-station (prévu en 2020) ainsi que la cellule dédiée au raccordement de la future centrale photovoltaïque en autoconsommation. Cette opération complexe, qui a nécessité la location de 2 groupes électrogènes pour maintenir l'alimentation pendant les travaux, a été menée avec l'assistance d'une société spécialisée dans la préparation / gestion de ce type d'opération. Diverses opérations de rénovations, remises en services et installations ont été mises en place.

Equipements

Le traitement de l'obsolescence des contrôleurs d'isolement et de tension des 3 zones de manœuvre ferroviaire de Peuple, Hôpital Nord et Terrasse, l'achat et fabrication d'une manche d'aspiration pour le camion de nettoyage Eurovoirie 024, figurent parmi les diverses rénovations et remplacements d'équipements réalisés en 2019.

Bâtiments

Courant 2019, des rénovations des sanitaires de Montreynaud et du Portail Rouge sont organisées ainsi que la mise en peinture et pelliculage

du local technique Peuple et l'ouverture d'un nouveau local d'exploitation place Carnot. Les supports du pont roulant du sous-sol de Transparc ont été remis en état et la réfection d'une grande partie des enrobés du site Transpole a été effectuée.

Systemes :

Systemes d'Informations et d'Exploitation (SIE)

En 2019, le Pôle Système a réalisé les travaux suivants :

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

Radio TETRA : La mutualisation du système de radio auprès de la Police Municipale est établie. Des études de déplacement des antennes du Crêt de St-Priest-en-Jarez, la programmation dans les véhicules, la réparation des faisceaux hertziens endommagés par la foudre ainsi que des tests de couverture pour la nouvelle ligne de tramway ont été organisés.

SAE : En 2019, 5 BIV TFT grandes dimensions destinées à l'information des voyageurs ont été réceptionnées ainsi que l'équipement SAE des 12 GX 327 Heuliez d'occasion. La fin de l'équipement de TW SET1 avec des écrans TFT a été actée. Les études d'interfaces SIRI avec la SNCF ont été abandonnées. L'évolution du SAE pour la T3 et les lignes TIL+STAS, la livraison de Stat Web SEA et une étude des besoins en équipement SAE pour les Trolleybus IMC ont été organisées.

SIV : Mise au standard SEM des girouettes des GX327, résolution des pannes concernant les annonces sonores sur la T3, remplacement d'une BIV, mise à disposition des écrans TFT à SEM, obsolescence des petits écrans TFT ACTIA des CAF, mise au point d'une solution BIV TFT 4G, remplacement de bandeaux SAE sous garantie.

Moovizy 2 : Mise en œuvre de Moovizy 2, amélioration et développement des solutions pour l'intégration de VéliVert.

Billettique : Etudes billettiques des tarifications TIL+STAS. Développement et test d'un DAT 4G en vue d'une installation aux arrêts du rond point Colonnat. Equipement de véhicules TIL en billettique STAS. Recherche d'équipements d'occasion pour le maintien des TPVS et l'extension TIL. Evolution du logiciel de contrôle (C-ONE – ACTOLL) pour la vérification des titres TIL+STAS.

Etude des besoins en équipement billettique pour les trolleybus IMC Equipement des stations T3 en DAT neufs Modernisation du parc de DAT existants pour mise à niveau par rapport aux DAT T3 (Déploiement de valideurs PMR sur les véhicules affrétés équipant les lignes « Métropole ».

Wifi des dépôts : Equipement des dépôts suivant la nouvelle répartition des prestataires affrétés, équipement du dépôt TIL de St-Symphorien-sur-Coize ainsi que le remplacement de 2 équipements ACKSYS de connexion des BIV SOLEO (suite à grêle).

Rames CAF : Poursuite des études pour l'exploitation des données HASLER issues de l'enregistreur d'évènements embarqué, suivi de fonctionnement des systèmes SAEIV, billettique, girouette et Wifi dépôt pendant la garantie ainsi que la participation aux différents tests des corrections appliquées par le constructeur.

Systemes Informatiques et Télécoms (SIT)

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

L'opération de mise à jour du cœur de réseau, engagée fin 2018 est poursuivie. Le fournisseur rencontre toujours des problèmes de compatibilité des matériels livrés avec l'existant.

Développements internes de solutions logicielles et d'interfaces

De nouveaux programmes ont été développés :

- RGPD : Mise à jour du registre des données et animation avec l'appui de Transdev.
- Cristal : Correction des anomalies, mise en place d'espaces de travail dédiés et préparation de la migration de l'espace requêtes.
- Etudes des évolutions du rapport PCC avec le Produit Transdev en dernière version.
- Etudes et développement du prototype de l'application de signalement sur mobile.
- Etude et développement d'une interface billettique / logiciel de facturation TITAN.
- Etudes et développement d'une solution de régularisation des impayés sur les automates Monetik de paiement des amendes.

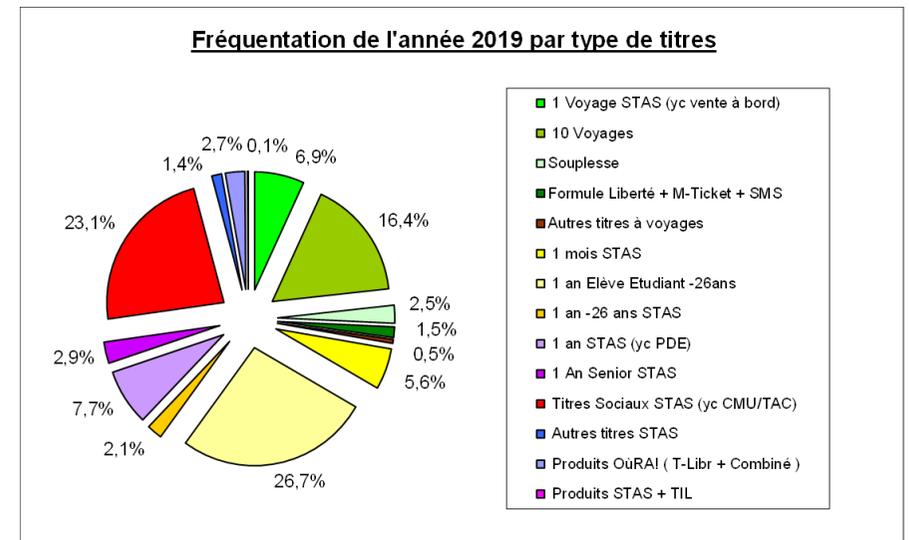
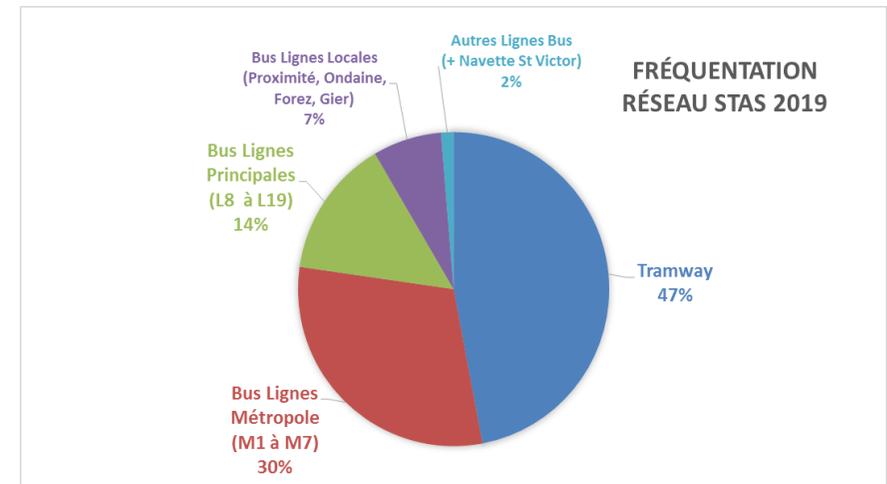
12. BILAN DE LA FREQUENTATION

Avec une année 2019 marquée par de nombreux événements ayant fortement impactés le nombre de validations comptabilisées (les manifestations gilets jaunes en particulier), une estimation basée sur la neutralisation de ces effets exceptionnels évalue la fréquentation du réseau STAS à plus de 47 millions de voyages, en progression de 1,1%.

Elle se décompose en :

- 22 millions de voyages annuels sur les lignes tramway (47%)
- 14 millions de voyages sur les lignes Métropoles (30%)
- 11 millions de voyages sur les autres lignes de bus (23%)

L'abonnement annuel « Elève Etudiant -26 ans » et le titre 10 voyages 10 euros restent les deux titres les plus utilisés sur le réseau ; ils représentent 43,1 % du poids total de l'activité globale du réseau.



LE RESEAU STAS EN CHIFFRES 2019

L'ENTREPRISE :

682 personnes (effectif moyen de l'année y compris PMAD)
Dont 416 en conduite
103 en technique
101 en divers exploitation
62 en administratif et commercial

LES STATISTIQUES :

10 417 233 km totaux dont 32,5% affrétés
47 283 122 voyages estimés
192 069 voyages/jour (sur la période hiver)
74 775 clients/jour (environ)
46,7 %des voyages réalisés en tramway (T1, T2, T3)
17 865 K€ HT de recettes commerciales

LE RESEAU EN DELEGATION :

408 077 habitants desservis sur 49 communes
74 lignes régulières
6 lignes de TAD couvrant 3 secteurs
1 service de transport de Personnes à Mobilité Réduite
2 services de Taxibus

INFRASTRUCTURES ET EQUIPEMENTS :

3 dépôts (Transpôle, Transparc et Saint-Chamond)
1 957 points d'arrêts
4 agences commerciales (Espaces Transport Dorian, Saint-Chamond, Châteaureux et Escale)
130 bornes d'information SAE/IV
89 distributeurs automatiques de titres
17 parkings relais dont 8 avec contrôle d'accès (Escale, Bellevue, Châteaureux, Terrasse, Firminy, St Chamond et Rive de Gier Nord et Sud)
80 dépositaires

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

192 véhicules STAS	126 véhicules affrétés
dont 43 tramways	
9 trolleybus	
140 autobus	
89.10 % du parc en énergie « propre » (cf. chapitre)	

1

les actions menées en 2019

1.1 – UNE NOUVELLE LIGNE T3	21
1.1.1 – Des nouvelles lignes de trams	23
1.1.2 – Accompagner les voyageurs dans le lancement de T3.....	24
1.1.3 - Montreynaud : lignes nouvelles et accès facilité au tram.....	25
1.1.4 - Desservir le stade Geoffroy-Guichard les jours de match.....	28
1.2 –LA CONQUETE DU FOREZ	
1.2.1 - Des nouvelles lignes attractives.....	31
1.2.2 –Expliquer et séduire : communiquer la nouveauté	32
1.2.3 – Expliquer et séduire : une présence terrain importante	33
1.3 – CONVAINCRE ET FIDELISER	
1.3.1 – Assoir la présence de la STAS au plus près des voyageurs.....	35
1.3.2 – STAS Fidélité : une rentrée anniversaire	38
1.4 – TESTER ET INNOVER	
1.4.1 – Test du badge connecté pour les transports.....	40
1.4.2 – Lancement du ticket SMS.....	41
1.4.3 – Teasing et bêta test dans Moovizy 2.....	42
1.5 – ACCOMPAGNER LES EVENEMENTS	
1.5.1 - Biennale Internationale design Saint-Etienne 2019.....	45
1.5.2 - Fêtes de fin d'année.....	47
1.5.3 - Evénements sportifs.....	49

1

les actions menées en 2019

1.6 – LE SERVICE DE TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE (Handistas).....	51
1.7 – LA COMMUNICATION INTERNE ET INSTITUTIONNELLE	
1.7.1 – Communication interne	57
1.7.2 – Communication Institutionnelle	58
1.3.3 – Relations avec la presse	59
1.8 – LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	
1.8.1 – Relations sociales	60
1.8.2 – Recrutement et mobilités internes	63
1.8.3 – Le développement des compétences.....	65
1.8.4 – La prévention de l’absentéisme	67
1.8.5 – Les données et initiatives spécifiques	69
1.9 – LES DEMARCHES QUALITE A LA STAS	
1.9.1 – La démarche contractuelle.....	71
1.9.2 – La démarche de certification ISO 9001 du Pôle matériel roulant	78
1.10 – LES ACTIONS DE PREVENTION SECURITE	
1.10.1 – Le suivi des agents de médiation	80
1.10.2 – Les partenariats STAS/Police/Justice.....	80
1.10.3 – Les principales actions menées en 2019 en matière de prévention	83
1.10.4 – L’utilisation de la vidéo protection	87
1.10.5 – Les faits relevés en 2019.....	89
1.10.6 – Bilan de la sécurité 2019	92
1.11 – LES PRINCIPAUX TRAVAUX SUR LES MATERIELS ET LES INFRASTRUCTURES	
1.11.1 – Le matériel roulant.....	94
1.11.2 – Installations fixes.....	98
1.11.3 – Systèmes	101

1.1 – UNE NOUVELLE LIGNE T3 : dynamiser les quartiers nord-ouest de Saint-Etienne.

La nouvelle ligne de tramway est le projet phare de l'année 2019 pour Saint-Étienne Métropole. Cette ligne a été pensée pour devenir un nouvel axe majeur du projet urbain, desservant les grands équipements d'intérêt communautaire et de grandes zones d'emploi. Il s'agit pour la STAS d'accompagner au mieux les investissements et la vision de Saint-Étienne Métropole, et faire de la nouvelle ligne T3 ainsi que des projets qui en découlent une réussite. La STAS s'est notamment attelée à mettre en œuvre la ligne T3 tout en accompagnant ses voyageurs dans les changements. L'inauguration menée par Saint-Étienne Métropole fut une fête populaire, et le 16 novembre, toutes les équipes de la STAS étaient là pour que le lancement soit une réussite auprès des voyageurs.



En attente de la mise en place de la mission tramway de Saint-Etienne Métropole, les équipes STAS, celles de Transamo et d'Epures ont assuré de concert la réalisation de l'avant-projet sommaire.

Les équipes STAS ont ensuite été sollicitées par la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre pour participer aux réunions amont de définition des grandes solutions techniques du projet. Ces dernières ont été choisies en cohérence avec celles existantes tout en assurant une transition raisonnée vers les évolutions de dernière génération. Les deux secteurs qui en ont le plus bénéficié sont ceux de l'énergie et celui de la signalisation ferroviaire.

L'exploitant a également élaboré les solutions d'exploitation provisoires appliquées pendant la durée des travaux, et notamment celles de l'année 2018 avec la mise en œuvre des aiguillages californiens, l'enchaînement des différentes phases et le déploiement des véhicules de substitution qui ont permis de réduire au maximum l'impact sur la clientèle.

Pendant le déroulement du projet les équipes STAS ont participé aux réunions de suivi et d'avancement en appui de l'assistant à maîtrise d'ouvrage. Leur action a été déterminante pour la réalisation des essais, des Pré-OPR et des OPR (Opérations Préalables à la Réception) des différents lots du marché. De nombreuses malfaçons ont notamment été découvertes lors de ces contrôles, particulièrement sur les lots Voie et Ligne aérienne. Les équipes Voie et Ligne aérienne ont été sollicitées occasionnellement pour reprendre certaines anomalies.

En marge du projet les équipes STAS ont également défini les besoins concernant l'adaptation du dépôt rendue nécessaire par l'augmentation du parc matériel roulant, ainsi que le suivi des travaux afférents.

La rénovation des rames SET 1 associée à ce projet a enfin été intégralement pilotée par la STAS :

- rédaction du dossier de consultation pour la partie carrosserie industrielle, et assistance de SEM pour l'analyse technique des offres ;
- conduite en propre d'environ 50 % de la visite ;
- maîtrise d'œuvre du projet et coordination des intervenants et sous-traitants ;
- logistique de l'opération avec approvisionnement de l'intégralité des rechanges nécessaires ;
- rédaction des documents permettant l'homologation des rames par le STRMTG en temps et en heure.

L'exploitant a par ailleurs travaillé sur l'adaptation et la formation de ses équipes de maintenance :

- côté Voie, Lignes aériennes et Energie, la synergie avec la remontée en puissance simultanée des installations trolleybus a permis de limiter l'augmentation des effectifs au strict nécessaire imposé par l'augmentation significative du linéaire de plateforme et du nombre d'équipements à maintenir ;
- côté matériel roulant, le volume des équipes a été adapté en fonction de l'augmentation du nombre de kilomètres roulés, sans frais de structure supplémentaires.

D'une manière générale, les différentes actions de l'exploitant, tant dans ses préconisations de solutions techniques et leur mise en œuvre que dans les opérations de maintenance qui lui sont confiées dans le cadre de la DSP, ont contribué à la bonne maîtrise des coûts d'acquisition et de possession du système tramway dans son ensemble.

Concernant la branche Exploitation STAS, elle a, tout au long du projet T3, participé entre autres aux réflexions sur :

- le niveau d'offre adapté,
- la réorganisation des lignes,
- les analyses de temps de parcours, les priorités aux feux.

Conjointement, la STAS a été partenaire pour toutes les réunions de suivi de travaux (impactant le tramway ou les lignes de bus avoisinantes). Concernant les événements particuliers tels que la desserte du stade, la STAS a également eu un rôle conseil pour :

- L'organisation de la desserte avant et après match,
- Les relations avec la police pour la prise en compte des aspects sécuritaires.

1.1.1 Des nouvelles lignes de trams

Ainsi, depuis le 16 novembre 2019 et le lancement officiel du prolongement de la ligne T3, les lignes de tramway sont exploitées comme suit :

- T1** SOLAURE - HOPITAL NORD
- T2** CITE DU DESIGN – CHATEAUCREUX
- T3** BELLEVUE – CHATEAUCREUX – TERRASSE (prolongée à Hôpital Nord en heures de pointe)

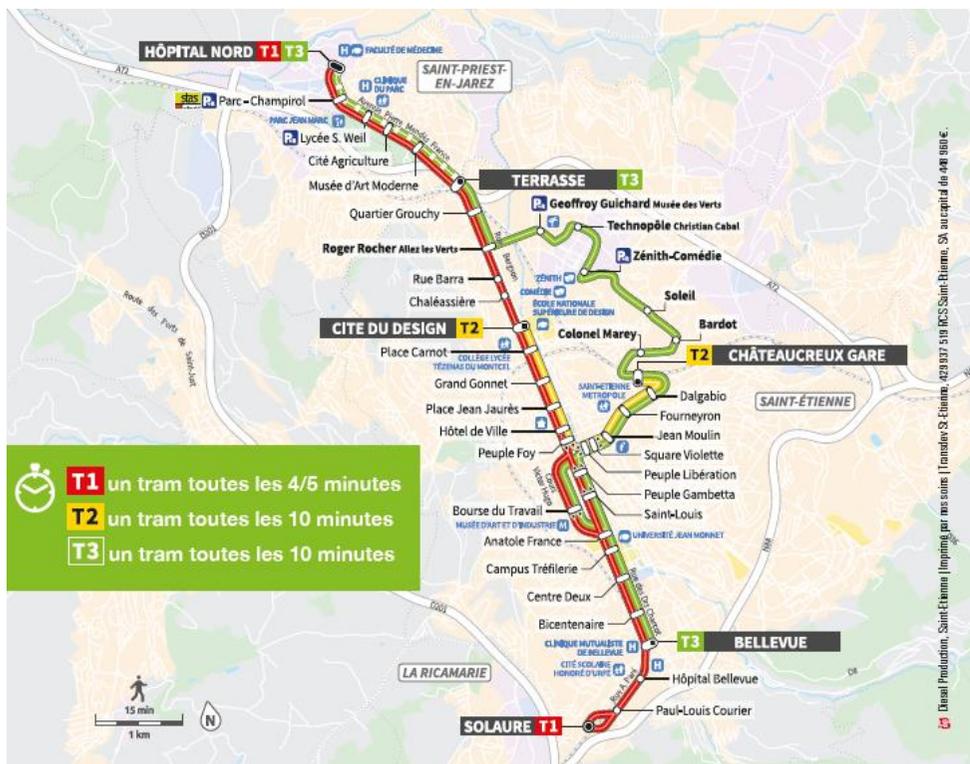
La nouvelle ligne T3 circule entre Bellevue et Terrasse ; elle est prolongée jusqu'à l'Hôpital Nord en heures de pointe. Elle représente un prolongement de 4,3 km entre les stations Châteaureux et Roger Rocher (ex G. Guichard). Ce sont au total 8 stations concernées dont 6 nouvelles :

- Colonel Marey
- Bardot
- Soleil
- Zénith - Comédie
- Technopole - Christian Cabal
- Geoffroy Guichard – Musée de Verts

La fréquence de passage de T3 est de 10 min en semaine, 12 min le samedi et 30 min le dimanche (Hôpital Nord desservi toute la journée).

Du fait du prolongement de la T3 vers Terrasse/Hôpital Nord, la ligne T2 adopte un nouvel itinéraire entre Châteaureux et la Cité du Design. Ce choix s'explique tant en termes techniques (trois lignes de trams entre *Roger Rocher* et *Terrasse*) qu'en termes de besoins de déplacements.

L'inauguration de la T3, organisée par Saint-Étienne Métropole a été un événement d'envergure non seulement pour les habitants des quartiers nouvellement traversés, mais aussi une fête populaire pour tous les stéphanois. Afin de relayer le programme des festivités mis en place par Saint-Étienne Métropole, la STAS a mis à disposition l'ensemble de ses espaces d'affichage intérieur des véhicules du 31 octobre au 14 novembre 2019. Des cintres, fournis par Saint-Étienne Métropole et détaillant le programme des animations prévues pour l'inauguration, ont également été installés par la STAS à bord des tramways.



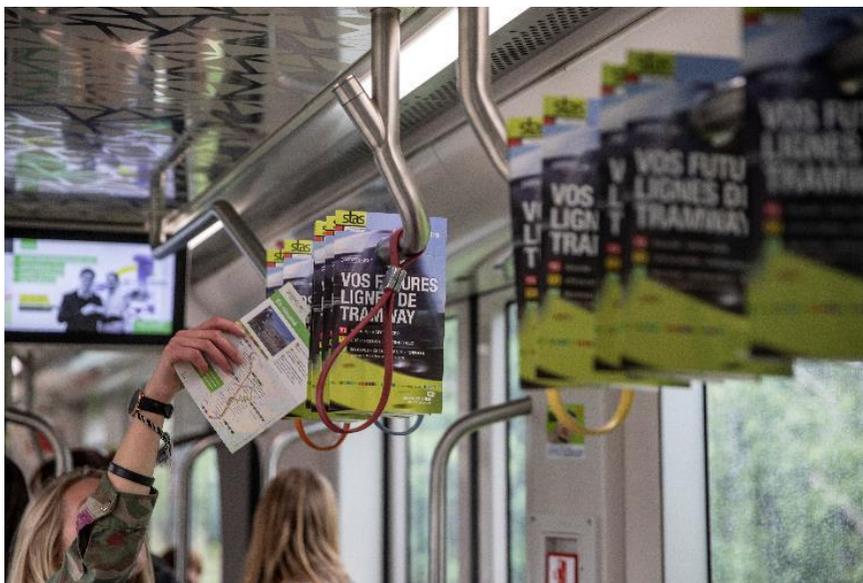
1.1.2 Accompagner les voyageurs dès le lancement de T3

En complément de la communication autour de l'inauguration, les équipes STAS étaient présentes sur le terrain le jour J et les jours suivants pour accompagner les voyageurs. La STAS a axé sa présence sur la proximité et la convivialité avec les voyageurs. Plusieurs temps et plusieurs supports ont été mis en avant afin d'accompagner les voyageurs dans la nouveauté.

1.1.2.1 L'information voyageurs papier

Un *flyer* de 4 pages reprenant le tracé des 3 lignes de tramway a été mis à disposition dans les agences commerciales STAS et dans les générateurs le long du tracé : mairie, points-service, commerces... (4 jours avant le lancement). Un affichage intérieur véhicules STAS et aux arrêts a été proposé (dès 7 jours avant le lancement).

De nouvelles fiches horaires des lignes de tramway étaient disponibles une semaine avant la mise en service de T3 sur le site internet, en agences et dans les lieux habituels.



1.1.2.2 L'information voyageur digitale

Les nouveautés liées au lancement de T3 ont bénéficié d'une mise en avant sur le site STAS, notamment par une rubrique spécifique (nouveau tracé, les plus voyageurs, les horaires et fréquences de passage, les lieux desservis) et un espace de questions/réponses à destination des voyageurs. Dans le même temps, la STAS relayait la nouveauté par ses réseaux sociaux, des *emailings*, *newsletter* et SMS spécifiques.

Cintres, flyers et présence terrain pour accompagner les voyageurs

1.1.3 Montreynaud : lignes nouvelles et accès facilité au tram

Dans la continuité du prolongement de la ligne T3, Saint-Étienne Métropole a souhaité repenser les lignes du Nord-Est de la ville, principalement sur le secteur de Montreynaud. L'enjeu est double : répondre aux nouveaux besoins de mobilité d'un quartier en pleine mutation et faire bénéficier à ce quartier des nouvelles possibilités de desserte du futur tramway. La STAS s'est donc fait fort de proposer une nouvelle offre en adéquation avec la vision territoriale de Saint-Étienne Métropole.

Ainsi 2 nouvelles lignes de bus ont été mises en place dès le 16 novembre.

- M9** MONTREYNAUD-PLACE CARNOT
- 8** SAINT-SAËNS – TERRASSE
- S9** LIGNE DE SOIREE

Il s'agit de la ligne Métropole 9 qui relie Montreynaud (Forum) à la Place Carnot. Avec un passage du bus toutes les 10 minutes, cette ligne est aussi plus rapide pour se rendre à Carnot en connexion avec T1. Enfin elle permet aux habitants de Montreynaud de bénéficier d'un accès direct à la nouvelle ligne de tram avec des correspondances facilitées à Technopole.

La ligne 8, avec une vocation de desserte plus locale, permet de relier le quartier Brahms (Saint Saëns) au pôle de la Terrasse. La desserte fine du quartier est assurée avec Saint-Saëns, Forum, La Chèvre, Collège, La Bâtie, Molina, Lidl... Enfin la liaison avec La Terrasse et le tram T1 est maintenue. Sa fréquence est d'un bus toutes les 16 minutes.



« Montreynaud est un quartier en pleine mutation urbaine : nouvelle offre d'habitat, nouvelle zone commerciale, espaces publics réaménagés. Pour accompagner cette transformation, Montreynaud verra l'arrivée d'une ligne de bus Métropole performante fin 2019. En parallèle, le lancement de la 3^{ème} ligne de tramway offre une belle opportunité de proposer de nouvelles dessertes aux habitants du quartier. Dès la fin de l'année, le quartier bénéficiera de 2 nouvelles lignes de bus.

+ de bus toute la journée !

M9 Une nouvelle ligne Métropole MONTREYNAUD – PLACE CARNOT

- > + fréquente
un bus toutes les 10 minutes
- > + rapide
pour aller en centre-ville
- > + connectée
un accès direct à la nouvelle ligne de tram au Technopôle avec une correspondance assurée : quand le bus arrive à Technopôle, le tram vous attend. Et c'est la même chose au retour !

Une ligne de bus Métropole, c'est quoi ?



- > Des passages plus fréquents,
- > Des liaisons plus directes donc plus rapides,
- > Des bus confortables équipés de Wi-Fi gratuit, d'écrans d'information voyageurs,
- > Des bus et des arrêts plus visibles.

8 Une nouvelle ligne de quartier BRAHMS – TERRASSE

- > Un bus toutes les 16 minutes
- > Une ligne qui dessert tous les quartiers de Montreynaud et notamment le collège Marc Seguin
- > Un accès direct aux trams T1/T3 à Terrasse

1.1.3.1 Une présence terrain importante

Une forte présence terrain STAS sur le secteur dès la mise en service commercial le jour J : des équipes STAS étaient sur le terrain et dans les bus pour accompagner, expliquer et distribuer l'information voyageurs.

1.1.3.2 L'information voyageurs papier

Une semaine avant le lancement

- Un affichage a été réalisé dans les bus des lignes 8 et 9.
- Des nouvelles fiches horaires et le nouveau plan du réseau étaient disponibles sur le site internet, en agences et dans les lieux de proximité du quartier.

Quatre jours avant le lancement

- Un dépliant de 4 pages reprenant les tracés des nouvelles lignes et synthétisant les nouvelles habitudes de déplacement des habitants du quartier a été mis à disposition dans les agences commerciales STAS et auprès des conducteurs lignes 8 et 9, et dans les lieux de proximité du quartier : mairie, maison des services, PIMM'S, commerces, etc. En complément un document récapitulatif la desserte de soirée de Montreynaud a été inséré à l'intérieur. (4 jours avant le lancement)
- Des cintres à disposition des voyageurs à l'intérieur des véhicules, présentaient les lignes M9 et 8 de manière précise et ciblée. Leur contenu, volontairement très commercial, mettait en avant les avantages: nouvelle numérotation, évolutions principales de la ligne, amélioration du confort, fréquences de passage renforcées, accès direct au nouveau tram T3, nouveaux arrêts desservis etc. (4 jours avant le lancement).
- Insertions presse dans la presse quotidienne régionale.



MONTREYNAUD : VOS NOUVELLES LIGNES DE BUS



Découvrez les nouvelles lignes
et posez toutes vos questions ici !

1.1.3.3 L'information voyageurs digitale

Tout le détail des informations relatives à la restructuration de la desserte du quartier de Montreynaud pouvait être trouvé facilement sur le site internet (nouvelle numérotation, cartographie, avantages, horaires, etc.). Cette rubrique était dotée d'un module de questions/réponses où tout le monde pouvait poser ses questions. Les réponses de la STAS étaient lisibles par tous.

Les outils digitaux désormais incontournables ont épaulé la communication et la pédagogie autour de ce projet. Les réseaux sociaux en tête, ainsi que les envois d'une *newsletter* et d'*emailing* spécifiques. Les réseaux sociaux STAS, et plus particulièrement la page Facebook, ont été le relais permanent de la communication sur les nouvelles lignes de Montreynaud.

1.1.3.4 Une nouvelle signalétique pour la Ligne Métropole M9

Primordiale pour Saint-Étienne Métropole, la création de la ligne M9, huitième Métropole structurante du réseau de transport a profité d'une identité visuelle lui assurant une visibilité maximum, à la hauteur de ses ambitions. Une signalétique facilement identifiable a de plus été apposée sur les arrêts desservis par ces lignes. Les têtes de poteaux ont bien sûr été entièrement mises à jour avec le nouveau pictogramme de la ligne, et 19 abribus se sont vus dotés des cubes aux couleurs de la ligne M9. Les véhicules roulants sur M9 ont quant à eux revêtu la livrée Ligne Métropole.

19 abribus dotés d'un cube M9

1.1.4 Desservir le Stade Geoffroy-Guichard les jours de Match

1.1.4.1 Création et mise en place du dispositif

La particularité et l'ambition du prolongement de la ligne T3 est d'apporter une desserte de Geoffroy-Guichard au pied du stade avec la nouvelle station du même nom. A la demande de l'autorité organisatrice, La STAS a proposé une offre de transport spécifique dès le 24 novembre 2019, date du 1^{er} match, desservi avec la nouvelle ligne. Ainsi pour chaque match la configuration suivante est mise en place :

- environ 1h30 avant le début du match, la fréquence du tram T3 est renforcée afin d'acheminer les supporters au stade,
- durant la mi-temps, le tram T3 est interrompu entre Châteaueux et Terrasse/Hôpital Nord et une navette de remplacement se met en place. Cela permet de « stocker » les rames nécessaires pour l'après match,
- enfin, à l'issue du match, pour assurer le retour des supporters, un fonctionnement particulier par station, avoisinant le stade, est mis en œuvre en fonction de la destination, avec des départs très rapprochés :
 - station G. Guichard ligne T3 pour aller vers Terrasse / Hôpital Nord ,
 - station Technopole ligne T3 pour aller vers Châteaueux / Peuple / Bellevue,
 - station R. Rocher ligne T1 pour aller dans l'hyper-centre.
- Environ 30 minutes après, la T3 circule normalement.



1.1.4.2 Expliquer et faire connaître le dispositif

Ce dispositif a nécessité d'être communiqué largement afin d'inciter les supporters à utiliser le tramway pour aller au stade Geoffroy-Guichard les jours de match. Il a notamment bénéficié d'une communication et d'une information voyageurs spécifiques dès le 1^{er} match du 24 novembre : ASSE-Montpellier. Cette communication s'est reposée sur deux dépliants :

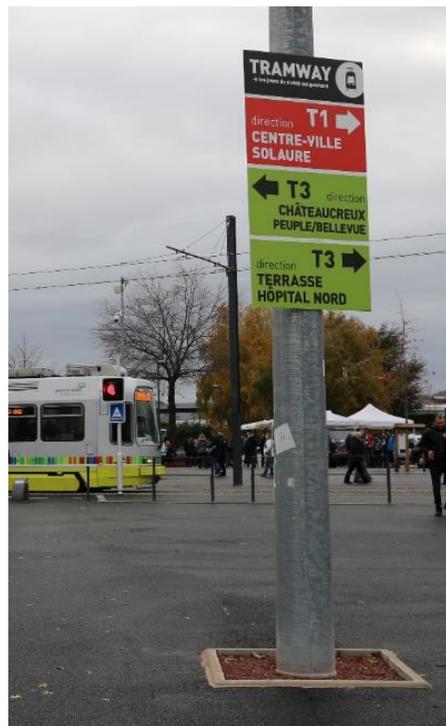
- *Jour de Match*, expliquant le dispositif (avec plan de circulation) et distribué aux supporters sur le parvis du stade, aux arrêts Geoffroy-Guichard *Musée des Verts*, Châteaueux et Terrasse.
- *Venez en tram*, déposé sur les pare-brises des voitures des parkings situés autour du stade et/ou aux portes d'entrée/sortie du stade afin de faire connaître la nouvelle offre TW et inciter les supporters à venir en tram lors du prochain match.

Enfin, des **insertions presse** et plusieurs **campagnes de spots radio** ont été proposées dans les médias locaux :

- Insertions presse *La Tribune le Progrès* les 22, 23 et 24 novembre.
- Campagne spots radio sur Activ Radio, Radio Scoop, France Bleu Saint-Étienne les 4 jours précédant le match ASSE-Montpellier.

Pour faciliter la gestion des flux spectateurs et les guider aux différentes stations de départ du tram, une signalétique *in situ* a été mise en place à proximité de l'ensemble des sorties du stade (panneaux directionnels installés sur les grands mâts autour du stade.)

20 grands mâts ont été équipés d'informations directionnelles



1.2 – LA CONQUÊTE DU FOREZ

À l'initiative de Saint-Étienne Métropole, et dans le cadre de l'extension du périmètre de transports urbains, l'année 2019 a également été marquée par l'extension du réseau STAS sur les trois nouvelles communes du Forez ayant intégré Saint-Étienne Métropole en janvier 2017. Il s'agit de Saint-Galmier, Chambœuf et Saint-Bonnet-les-Oules. En étroite collaboration avec les équipes de Saint-Étienne Métropole, du département de la Loire, de la Région Rhône-Alpes-Auvergne et des mairies, la STAS a accompagné cette mise en œuvre et son lancement, toujours au plus proche des voyageurs.

1.2.1 Des nouvelles lignes attractives

1.2.1.1 De nouvelles lignes conjointes STAS + TIL

Ce territoire était desservi jusqu'alors par des lignes régulières du TIL. Les Autorités Organisatrices de Saint-Étienne Métropole, de la Région Auvergne-Rhône-Alpes et du département de la Loire ont travaillé ensemble afin de mutualiser les moyens et créer une offre de transport conjointe et complémentaire.

Les lignes C1 et C2 ont ainsi été créées. Ce sont des fusions de trois lignes STAS et TIL :

- Ligne 38 STAS (Terrasse<>Andrézieux-Bouthéon) + Ligne 103 TIL (Châteaureux<>Saint-Symphorien-sur-Coise) = nouvelle ligne C1 (Terrasse <> Saint-Symphorien-sur-Coise via Saint-Galmier)
- Ligne 108 TIL = nouvelle ligne C2 (Sury-le-Comtal <> Saint-Galmier via Chambœuf)

Ces lignes STAS/TIL qui circulent sur le deux territoires (Saint-Étienne Métropole et Département de la Loire) adoptent une numérotation spécifique afin de les distinguer des autres lignes STAS. Le « C » signifiant Connexion, Complémentarité. Ces lignes bénéficient également d'une identification particulière avec la livrée des véhicules et les fiches horaires.

1.2.1.2 Une offre de transport fine et multimodale

L'offre de transport mise en place sur ces lignes est attractive pour les habitants des nouvelles communes, en particulier pour Saint-Galmier qui bénéficie de 31 passages par jour avec la ligne C1 et 26 passages par jour avec la C2 en semaine scolaire. Pour Chambœuf, le bus C2 passe également 26 fois dans la journée. Les lignes circulent aussi sur les types de jours dits secondaires (samedi, dimanche, vacances scolaires et été).

La desserte de ces communes avec la STAS a permis de repenser les itinéraires et de desservir des secteurs non couverts jusqu'alors par le réseau TIL ou les circuits scolaires : notamment le quartier pavillonnaire dense du Val-de-Coise ou encore le quartier du Collège Jules-Romains à Saint-Galmier ; à Chambœuf le secteur de la Richelande, ou du Puits Blanc.

Enfin, la particularité de la nouvelle offre de transport mise en place est l'organisation des horaires de correspondance le matin et le soir avec le TER en gare de Veauche/Saint-Galmier avec les lignes C1 et C2, l'objectif étant de proposer un temps de trajet attractif et non concurrentiel aux voyageurs pour rejoindre Saint-Étienne.

Correspondances matin et soir en gare de Veauche/Saint-Galmier avec les lignes C1 et C2

La ville d'Andrézieux-Bouthéon profite de l'évolution de l'offre de la ligne C1. La fréquence de desserte est améliorée pour répondre aux besoins forts de déplacement entre Andrézieux et Terrasse (des courses de la ligne C1 effectuent le trajet partiel Terrasse/Rond-Point de la Roue) : c'est désormais un passage toutes les 15 minutes en heures de pointe, contre 20 min auparavant.

Pour la commune de Saint-Bonnet-les-Oules, c'est une ligne STAS plus classique qui a été créée pour répondre aux besoins des saint-bonnétaires. Il s'agit de la ligne 39 qui, depuis le bourg, rejoint Andrézieux-Bouthéon. En plus de desservir le Lycée François-Mauriac et le Nautiform, les horaires de la ligne permettent des correspondances avec la ligne C1 au Rond-Point Colonna pour rejoindre Saint-Étienne La Terrasse.



1.2.2 Expliquer et séduire : communiquer la nouveauté

Le 29 août 2019, une nouvelle offre de transport régulière STAS a été mise en œuvre sur les communes de Saint-Galmier, Saint-Bonnet-les-Oules et Chambœuf.

L'objectif de la communication et de l'information voyageurs était triple :

- Valoriser les apports de la Métropole pour ces communes,
- Porter à la connaissance des habitants la nouvelle offre de transport,
- Expliquer de manière pédagogique aux voyageurs des anciennes lignes TIL (essentiellement des scolaires) et des circuits scolaires Saint-Etienne Métropole les nouvelles habitudes de déplacement.

1.2.2.1 Accompagner les communes

Une campagne de communication a ainsi été déployée à partir de mi-août, accompagnée d'une forte présence terrain STAS au moment de la rentrée de septembre.

3 lettres d'information (1 par commune) expliquaient les nouveaux tracés et délivraient toutes les infos pratiques.

Elles ont été mises à disposition dans les principaux générateurs des communes via une PLV visible et spécifique (Office de Tourisme de Saint-Galmier, mairies, collèges) et distribuées lors des réunions publiques d'information organisées dans chaque commune.

Une campagne d'affichage importante souhaitant la bienvenue sur le réseau STAS aux 3 communes a été déployée fin août-début septembre.

- Réseaux 4x3 SAPEX Leclerc Andrézieux-Bouthéon, 7 faces départ 30/08 pour 7 jours
- Réseau Dos Conducteurs (40*60 cm) toutes lignes STAS intérieur véhicules du 30 août au 12 septembre
- Sur les panneaux 110*176 de Saint-Galmier (5 faces) départ mi-août.
- Sur des bâches aux entrées de ville pour les 3 communes.
- Réseaux Sacs à baguette dans les boulangeries des 3 communes.
- Sets de table dans les restaurants des 3 communes.
- Insertions presse *La Tribune Le Progrès* édition Plaine du Forez.
- Bannière + actu sur site Internet STAS.
- Médias sociaux.
- *Newsletter* STAS de la rentrée.

1.2.2.2 Accompagner les scolaires

Un *flyer* spécifique pour les scolaires a été distribué aux élèves dans les établissements scolaires des 3 communes concernées. Il contenait toute l'information nécessaire sur les nouvelles lignes et les conditions tarifaires propres à chacune des situations possibles. Ces informations étaient également consultables et téléchargeables sur le site internet.

1.2.3 Expliquer et séduire : une présence terrain importante

Plusieurs permanences commerciales ont été organisées sur les 3 communes, avec notamment la présence du Bus Infos STAS à Chambœuf le mercredi 28 août de 9h à 12h30 et à Saint-Bonnet-les-Oules le jeudi 29 août de 16h30 à 18h30

Une agence éphémère STAS à l'Office de Tourisme de Saint-Galmier

Du 27 août au 7 septembre, un agent STAS était présent durant les heures d'ouverture de l'Office de Tourisme de Saint-Galmier dans un *corner* STAS bien identifié. Il proposait tous les services d'une agence STAS classique (vente, renseignements, SAV...).

Toutes ces permanences commerciales ont été annoncées par la présence de cache-poteaux STAS installés en amont sur les principaux lieux de passage des 3 communes.

Un nouveau dépositaire STAS place de la mairie à Saint-Galmier a ouvert fin août.

Enfin, pour accompagner au mieux les utilisateurs pendant les 1^{ers} jours d'exploitation des nouvelles lignes, des équipes STAS étaient présentes physiquement aux points stratégiques que sont :

- Terrasse
- Gare SNCF de Veauche / Saint-Galmier
- Dans les collèges Sainte-Stéphanie et Jules-Romains de Saint-Galmier
- Rond-Point Colonna à Andrézieux.



1.3 – CONVAINCRE ET FIDELISER

1.3.1 Assoir la présence de la STAS au plus près des voyageurs

1.3.1.1 Les permanences de rentrée en chiffres

La rentrée reste un moment privilégié dans la conquête et la proximité voyageurs. En 2019, la STAS a maintenu son effort pour aller au-devant de ses utilisateurs.

- 36 permanences Bus Infos (sur 32 communes) ;
- 5 centres commerciaux (32 permanences) ;
- 1 permanence exceptionnelle à l'Office du Tourisme de Saint Galmier pendant 2 semaines (10 jours) ;
- 9 Etablissements scolaires supérieurs (21 permanences en tout) ;

Soit au total 47 lieux différents avec 99 permanences réalisées du 8 juillet au 21 septembre 2019.

15 000 personnes vues en permanences commerciales pour un accès à des renseignements ou la vente d'un titre.

Le Forez, du fait de l'extension du réseau vers les communes de Saint-Bonnet-les-Oules, Saint-Galmier et Chambœuf a bénéficié d'un dispositif spécial :

- réunions publiques (5 juin à Saint-Bonnet les Oules, 19 juin à Saint-Galmier et 20 juin à Chambœuf) ;
- permanences bus info (6 juin et 29 août à Saint-Bonnet-les-Oules, 21 juin à Saint-Galmier, 22 juin et 28 août à Chamboeuf),
- 1 dispositif exceptionnel à l'Office du Tourisme de Saint-Galmier durant deux semaines (du 27 août au 7 septembre) ;
- jours d'accompagnements à quai pour l'information voyageurs (les 29 et 30 août, les 2, 3, 4 et 9 septembre),
- 1 nouveau dépositaire à Saint-Galmier depuis le 20 août.

1.3.1.2 Ouverture exceptionnelle des Espaces Transport

À la rentrée, les espaces Transport ont bénéficié d'horaires d'ouverture élargis :

- L'Espace Transport de Dorian a ainsi été ouvert du lundi 2 au vendredi 6 septembre de 8h00 à 19h30 non-stop et le samedi 7 septembre de 8h45 à 17h30 non stop.
- L'Espace Transport de Châteaureux a ainsi été ouvert du lundi 2 au vendredi 6 septembre de 7h15 à 19h30 non-stop.

Une présence renforcée des équipes STAS a permis de renseigner et guider directement la clientèle avant l'accès aux guichets.



1.3.1.3 Adapter l'offre aux besoins tout au long de l'année

En 2019, des ajustements ont été opérés afin de toujours adapter au mieux l'offre aux besoins de déplacements.

T2 T3	Ajustement des fréquences en heures de pointe matin et soir (10') Adaptation des horaires du soir suite aux modifications horaires SNCF des TER en provenance de Lyon
M2	Adaptation des horaires sur sorties scolaires (suppression du départ de 17h02 de Gare Firminy)
M4	Suppression du doublage le mercredi au départ du Lycée B. Fourneyron Adaptation des horaires du soir suite aux modifications horaires SNCF des TER en provenance de Lyon
M5	Renfort de la fréquence en été (20')
8	Adaptation des horaires suite à l'évolution des horaires du Collège Seguin
11	Mise en place d'un doublage le matin au départ de Jean Moulin pour la desserte directe de l'ENISE
12	Adaptation des horaires sur sorties scolaires (décalage du départ de 7h35 de Villebœuf à 7h40)
17	Modification de l'offre suite à des travaux
22 23	Ajout d'un aller/retour supplémentaire sur la ligne 23 et suppression du départ de 19h40 sur la L22
26	Adaptation des horaires sur sorties scolaires (ajout d'un départ à 16h38 pour doublage sur la sortie du Collège Grüner)

27	Adaptation des horaires sur sorties scolaires (décalage départ de 8h25 de Parking Nord à 8h30)
C1	Décalage de 3 minutes de tous les départs du matin jusqu'à 9h pur favoriser les correspondances TER en gare de Veauche/Saint-Galmier
C2	Adaptation des horaires sur sorties scolaires
40	Adaptation des horaires sur sorties scolaires (suppression doublage de midi et départ doublage le matin assuré depuis Avenue Pasteur)
47	Modification de l'offre et de l'itinéraire durant la période de travaux Route de Manissol à Rive-de-Gier
74	Suppression de la ligne de manière pérenne
76	Adaptation des horaires sur sorties scolaires
78	Adaptation des horaires sur sorties scolaires (ajout départ Sainte-Marie uniquement le mercredi limité au Clos Marquet / Le matin ajout doublage au départ Clos Marquet avec enchainement sur le doublage de la ligne 40)
81	Suppression de la ligne le samedi
85	Ajout d'un départ supplémentaire Curie le samedi après-midi ; départ de Collège Pierre et Marie en direction de Bourg Fontanès
	Extension du TAD ProxiSTAS sur les communes de Saint-Maurice-en-Gourgois, Saint-Nizier-de-Fornas, Rozier-Côte-d'Aurec et Aboen.

1.3.2 STAS Fidélité : une rentrée anniversaire

La période de la rentrée a également été celle du premier anniversaire de la plateforme STAS Fidélité. La communication de rentrée s'est donc largement reposée sur cet événement. STAS Fidélité est un succès avec près de 10 000 adhérents et plus de 150 commerces participants à ce jour.

En 2019, les objectifs ont été :

- Augmenter le nombre d'inscrits.
- Inciter un maximum de commerces de centre-ville de Saint-Étienne Métropole à s'inscrire et à proposer des offres et remises attractives.
- Inciter les abonnés STAS inscrits à dépenser leurs points gagnés.

1.3.2.1 Une nouvelle campagne de communication

La campagne de communication générique puis anniversaire a été déployée tout au long de l'année : A3 et dos de conducteurs, véhicules, voussoirs...



1.3.2.2 La mobilisation des commerces des centres-villes de l'agglomération Stéphanoise

Une nouvelle vague de démarchage auprès des associations de commerçants partenaires (Sainté Shopping, Les Vitrines de Firminy, Carrément Saint-Chamond ou encore les Rues 2 Rive) a été effectuée au premier semestre 2019 avec trois objectifs prioritaires :

- attirer de nouveaux commerces,
- inciter les commerçants partenaires actuels à pousser de nouvelles offres et remises sur STAS Fidélité,

- donner de la visibilité et valoriser ces offres directement dans les commerces participants en relayant l'information directement dans leur commerce. Pour ce faire, la STAS a proposé aux commerçants qui le désiraient un kit de communication PLV composé d'une affiche avec l'offre en cours à poser sur le comptoir + un sticker STAS Fidélité à poser en vitrine.

1.3.2.3 Des opérations terrain et des actions ciblées

Des opérations terrain visant à faire adhérer au programme un maximum de porteurs de carte OÙRA! ont eu lieu au printemps avec la présence d'équipes STAS « polo vert » en agences et dans les tramways avec inscription « en live » grâce à des tablettes.

À cette occasion, le nombre de points à l'inscription a été doublé et les lots mis en jeu sur STAS Fidélité étaient très attractifs :

- Les 15 et 16 mai : un séjour pour 2 à Barcelone
- Les 5 et 6 juin : un vélo pliant

4 jours sur le terrain pour promouvoir STAS Fidélité

Pour soutenir l'attractivité de la plateforme, de nombreux autres lots ont été mis en ligne et échangeables contre des points (iPad, trottinette, etc.). Une vague de communication a accompagné et soutenu ces actions via un visuel spécifique mettant en avant les offres chance du moment sur les supports suivants :

- Flancs de bus et tramways du 30 mai au 5 juin.
- Campagne de spots radio NRJ / Chérie FM / Radio Scoop du 15 au 25 mai.
- Insertion dans le programme de match ASSE – Nice du 18 mai.
- Médiaux sociaux STAS + bannière sur site web STAS.
- Messages sonores intérieur véhicules.

En septembre 2019, la plateforme STAS Fidélité a officiellement fêté son premier anniversaire et 1 nouveau séjour, cette fois pour 4 personnes à Disneyland Paris, a été mis en jeu au moment de la rentrée scolaire. Dans la même lignée, cet événement a été relayé via les flancs de bus et tramways, une campagne radio NRJ et Chérie FM et un affichage intérieur véhicules STAS.



1.4 –TESTER ET INNOVER

1.4.1 Test du badge connecté pour les transports

Saint-Étienne Métropole, en association avec Transdev et Groupeer (société prestataire de bracelets), a expérimenté sur les trois derniers mois de l'année scolaire 2018/2019 (mi-mars à fin juin) les badges connectés Gmini pour des élèves utilisant les circuits de transports scolaires de Saint-Étienne Métropole sur la Vallée du Gier.

Le fonctionnement est simple : une plateforme de supervision permet de créer les listes d'enfants et d'assigner à chacun un parcours (ligne, bus, arrêt). Chaque enfant se voit confier un badge connecté *Bluetooth low energy* (porte-clés). Le badge se synchronise avec le bus et communique par le biais de deux applications smartphone distinctes avec les parents et le conducteur de bus, permettant de vérifier instantanément la présence des enfants dans le bus et leur descente au bon arrêt.

Le projet a été porté à la connaissance des familles par le biais d'un courrier de Saint-Étienne Métropole présentant le dispositif. Les circuits sélectionnés étaient les suivants :

- Chagnon / Rive-de-Gier - collège Truffaut (circuit 19)
- Dargoire / Tartaras / Rive-de-Gier - collège Louise Michel (circuit 23)
- Châteauneuf / Rive-de-Gier – école maternelle/primaire (circuit 26)
- La Grand-Croix - école maternelle/primaire (circuit 43)
- Doizieux – école maternelle/primaire (circuits 34 et 35)
- La Valla-en-Gier – école maternelle/primaire (circuits 55 et 56)

Parmi les 200 enfants sollicités par le biais des familles volontaires, 54 enfants ont été équipés gratuitement

L'expérimentation a été totalement gratuite pour les familles. Le groupe Transdev a pris en charge les principaux frais engagés (achat des smartphones et des badges).

Il ressort un taux d'utilisation des badges par les élèves de 53 % sur la durée de l'expérimentation (55 jours). Après cette période, les différents acteurs (familles, conducteurs, etc.) ont été entendus sur l'intérêt et le fonctionnement du badge. Il en ressort, que si l'expérimentation devait être reconduite ou pérennisée, il serait nécessaire de repenser certaines modalités :

- La durée : une année scolaire pleine
- Le proposer au moment de l'inscription de l'élève à l'école/collège, parmi les autres formalités administratives.
- Intégrer pour l'application conducteur la géolocalisation des arrêts permettant d'éviter les manipulations manuelles, sources d'erreurs.
- Faire participer financièrement les familles (coût estimé du dispositif : 15 euros/an) pour les rendre actrices du dispositif et les inciter à l'utiliser de manière régulière. Les questionnaires parents montrent néanmoins que les familles ne sont pas prêtes à payer cette somme, ce qui est sans doute bloquant pour un développement à grande échelle.



1.4.2 Lancement du Ticket SMS

Le 12 mars 2019, la STAS a lancé un nouveau mode de paiement simple, pratique, sans engagement et sans échange de données bancaires : le Ticket SMS. Il est disponible en envoyant les mots-clés correspondants au numéro 93042 (disponibles chez les opérateurs Bouygues Telecom, Orange et SFR).

Les objectifs et les intérêts sont multiples :

- Faciliter l'accès aux transports en commun,
- S'inscrire dans les habitudes numériques des voyageurs,
- Générer des ventes additionnelles tout en participant de la diminution de la fraude.



Deux types de titres ont été proposés au lancement :

1 Voyage (valable 1H30 sur l'ensemble du réseau, allers-retours et correspondances possibles). Il bénéficie du tarif STAS habituel : 1,40 €

Un titre 1 Jour Biennale afin de promouvoir la Biennale Design de Saint-Étienne. Le tarif du titre 1 Jour Spécial Biennale Design était de 3 €. Ce titre sera déclinable pour tous les événements locaux qui pourraient le nécessiter.

Plus de 11 000 titres SMS achetés

La campagne de communication grand public a bénéficié de nombreux supports *print* et digitaux, principalement durant les premières semaines de lancement (coïncidant avec la Biennale).

Bilan des ventes au 31/12/2019

- Ticket SMS *1VOYAGE* 1H30 : 11 156 titres
- Ticket SMS *1JOUR* Biennale (21 mars-22 avril 2019) : 103 titres

1.4.3 Teasing et bêta test de Moovizy 2

Depuis le lancement en 2016 de l'application Moovizy, plus de 150 000 téléchargements ont été réalisés. L'application concerne actuellement un peu plus de 20 000 utilisateurs réguliers en moyenne, c'est-à-dire des personnes ayant utilisé au moins une fois l'application dans le mois écoulé. C'est en s'appuyant sur ce succès que la STAS a proposé à Saint-Étienne Métropole de franchir une nouvelle étape en 2020.

Une nouvelle version de l'application Moovizy sera en effet proposée aux habitants de Saint-Étienne Métropole qui pourront alors réserver et payer leur taxi, leur covoiturage ou encore leur voiture en libre-service et leurs titres de transport STAS. Saint-Étienne Métropole deviendra ainsi la première métropole de France à proposer ce type d'application dit MAAS (Mobility As A Service).



1.4.3.1 Des bêtesteurs stéphanois au service de Moovizy

Une période de bêtestes Moovizy 2 a démarré en juillet 2019, la STAS a recruté à cette occasion 200 stéphanois, utilisateurs ou non du réseau, pour constituer un panel de testeurs. Leur mission : tester en avant-première les nouvelles fonctionnalités Moovizy 2 et faire des retours réguliers à la STAS sur d'éventuelles améliorations ou corrections à apporter. Pour inciter un maximum de stéphanois à s'inscrire au programme, un casting a été lancé via e-mail, affichage intérieur véhicules STAS, médias sociaux, insertions publicitaires et campagne de spots radio. Plus de 2 000 personnes ont postulé. La STAS a finalement retenu 200 personnes, sélectionnées en fonction de leur âge, leur commune de résidence, leur situation (actifs, retraités, étudiants...).

2000 postulants pour 200 bêtesteurs sélectionnés

1.4.3.2 Une soirée de lancement

Toutes les personnes sélectionnées ont été invitées à une soirée de présentation de la future application vendredi 12 juillet 2019 aux Halles de Saint-Étienne. Lors de cette soirée de lancement des bêtestes, les nouveautés Moovizy 2 ont été dévoilées et les castés ont reçu leur kit testeur. Les testeurs ont également reçu une clef USB comprenant un guide d'accompagnement et un cahier de test.



1.4.3.3 Des bêtesteurs sur la communication grand public

Un second panel représentatif de 7 stéphanois bêtesteurs a été plus particulièrement sélectionné par la STAS :

- Julie (actif)
- Emma (étudiante)
- David (actif)
- Jean-Charles (retraité)
- Sylvie (actif)
- Guy (retraité)
- Luc (étudiant)

Ils ont été suivis en contexte réel dans leur utilisation test de la nouvelle appli (taxis, m-ticket, Citiz...) avec un recueil de leurs témoignages et sont ainsi devenus l'incarnation de la campagne de communication autour des tests de Moovizy 2.



1.5-ACCOMPAGNER LES EVENEMENTS

1.5.1 Biennale Internationale Design Saint-Etienne 2019

Une nouvelle fois, la STAS a été un partenaire d'importance pour la Biennale Internationale Design Saint-Étienne 2019. Ce partenariat répondait à un triple objectif :

- Être partenaire privilégié d'un événement majeur de l'agglomération,
- Participer au rayonnement international de la ville et de son agglomération,
- Valoriser l'utilisation des transports en commun (et donc du réseau STAS) pour se rendre sur les différents lieux d'exposition.

Afin de porter ces objectifs, il a été proposé une communication importante autour de l'événement, une offre tarifaire spécifique, et un adhésivage des tramways aux couleurs de la Biennale.



NOUVEAU

PENDANT LA BIENNALE ACHETEZ VOTRE TICKET STAS PAR SMS



Envoyez 1JOUR au 93 042

Recevez votre Ticket sur votre mobile !

Ticket valable 1 jour au prix de 3,00 € du 21 mars au 22 avril
after-retours et correspondances possibles

Conditions générales d'utilisation en français disponibles sur www.stas.fr

www.reseau-stas.fr   

bovagis orange SFR

Disponible uniquement en France métropolitaine pour les clients de Bouygues Telecom, Orange et SFR. Montant prélevé sur facture opérateur mobile ou débit de compte prépayé mobile.

SÉMI
SAINT-ÉTIENNE
la métropole

1.5.1.1 Valoriser la Biennale

La campagne de communication autour de la Biennale, au-delà de l'affichage intérieur véhicule et des supports digitaux (site, *emailing*, réseau sociaux) a été marquée par :

- Un *total covering* d'un tramway et des vitrophanies latérales sur l'ensemble du parc tram.
- Des titres de transports collector.
- Un concours photos Instagram #chopeletrambiennale.

1.5.1.2 Une offre tarifaire spécifique

Il a été proposé tout au long de la Biennale un titre 1 Jour Biennale au tarif de 3,00 €. Il était accessible en Espaces Transport, aux distributeurs, en Point Service, sur l'application M-Ticket, et nouveauté, par SMS.

Une offre multimodale et une offre touristique ont également été proposées :

- Titre 1 Jour STAS + 1 entrée Biennale (19.50 €) disponibles uniquement sur Citycard et vendus par l'Office de Tourisme.
- Titre combiné e-billet TER + STAS + entrée Biennale (24.50 €). Titres événementiels combinés STAS + TER transmis de type e-billet à la SNCF pour faciliter les accès aux sites Biennale de Saint-Étienne les week-ends de la Biennale au départ de Lyon.



1.5.1.3 Concours : Un tramway nommé design

Pour la seconde fois, ce concours était proposé aux étudiants inscrits en cursus école d'art et design, option design, en 4^e ou 5^e année et avait pour objet le *total covering* d'une rame de tramway CAF.

La compétition a rassemblé des candidatures du monde entier, notamment de Chine et d'Australie. Ce sont finalement 2 étudiantes de l'école d'Art et Design de Saint-Étienne, Déborah-Loïs Séry et Cécile Van Der Haegen qui ont remporté le concours 2019 grâce à leur création originale reprenant les emblèmes de Saint-Étienne. Elles ont reçu un chèque de 5 000 euros et ont vu leur *total covering* mis en place sur un tramway.



1.5.2 Fêtes de fin d'année

Comme chaque année, la STAS s'implique dans l'ambiance festive des fêtes de fin d'année, avec comme intention, de faciliter et promouvoir l'utilisation des transports en commun, tout en valorisant les commerces des centres-villes pour animer le réseau et participer à l'ambiance festive de la période.

1.5.2.1 Renforts du tramway et week-ends de gratuité sur le réseau STAS

L'offre tramway a été renforcée les après-midis des week-ends suivants :

- Dimanche 8 décembre
- Samedis 14 et 21 décembre (réseau gratuit)
- Dimanches 15 et 22 décembre (réseau gratuit)

En 2019 : la STAS a proposé 2 week-ends complets de gratuité sur le réseau, les 14 et 15 et les 21 et 22 décembre. Une vaste campagne de communication y a été associée, en plus des affichages des véhicules du 8 au 27 décembre et des affichages digitaux (site, réseaux sociaux, *newsletter*...) :

- Réseau Decaux 4 m x 3 m / 85 faces (du 11 au 17 décembre).
- Réseau Decaux 4 m x 3 m / 7 faces secteur Leclerc Andrézieux-Bouthéon (du 8 au 15 décembre).
- Insertions presse en demi-page *La Tribune Le Progrès* les 10, 14, 15 et 16 décembre, édition départementale Loire.

1.5.2.2 Le calendrier de Noël sur Stas Fidélité

Face au succès rencontré en 2018 pour sa 1^{re} édition, le calendrier de Noël STAS Fidélité a été renouvelé, toujours en partenariat avec les commerçants locaux. La valorisation des commerces de l'agglomération et l'animation de la plateforme Fidélité étaient au rendez-vous.

Tous les jours, du 1er au 24 décembre, 1 case à découvrir dans le calendrier. Derrière chaque case, mise en ligne d'une offre chance quotidienne différente, avec des lots attractifs pour un nombre de points à dépenser très réduit (10 à 50 maximum).

Calendrier de Noël : 6 500 joueurs 45 gagnants.

Une communication importante a soutenu cette opération tout au long du mois de décembre.

- Affiches intérieures véhicules STAS format A3 à partir du 29 novembre jusqu'à Noël (parc complet de véhicules).
- Réseau VEDIAUD 120x176 cm / 75 faces (à partir du 29 novembre pour 3 semaines).
- Site internet STAS + home page STAS fidélité : bannière en page d'accueil
- *Newsletter* STAS + e-mailing toute base STAS.
- Réseaux sociaux STAS avec mise en avant quotidienne des offres chances proposées.

Enfin, pour souligner l'esprit de fête de cette période de l'année, les vitres des tramways ont été adhésivées aux couleurs de Noël à partir de début décembre 2019 jusqu'au début janvier 2020.



1.5.3 Evénements sportifs

1.5.3.1 Le Tour de France

À l'occasion du passage du Tour de France sur le territoire de Saint-Étienne-Métropole pour deux étapes prestigieuses, le réseau STAS s'est adapté. D'une part en proposant la gratuité du réseau, trams et bus les 13 et 14 juillet, et d'autre part en modifiant son offre sur les zones de passages de la course. Ainsi, il y a eu deux communications différentes en direction des voyageurs : l'une ayant trait aux modifications du réseau pour les quelques lignes concernées, l'autre pour annoncer la gratuité et inciter à l'utilisation des parkings-relais. L'information voyageurs a été diffusée dans les véhicules, sur le site internet, dans la presse régionale, sur les réseaux sociaux, et via un *emailing* informatif. La gratuité a, quant à elle, été diffusée dans les véhicules, en dos de conducteur, dans la presse la semaine précédente et les jours J. Les arrêts du tramway étaient également dotés de cache-poteaux informatifs à destination des voyageurs (gratuité, lieu des festivités...). Elle a aussi bénéficié des annonces sonores à l'intérieur des tramways.



1.5.3.2 Championnats de France d'Athlétisme

Les Championnats de France d'Athlétisme ont eu lieu les 26, 27 et 28 juillet à Saint-Étienne. Afin de porter l'événement et inciter les habitants de la Métropole à se rendre sur le site des Championnats, le réseau STAS était entièrement gratuit toute la durée de l'événement. Les voyageurs et non voyageurs en ont été informés par voie de presse, et sur les supports STAS (réseaux sociaux, *emailing*, affichage intérieur véhicules, site internet...).



1.6- LE SERVICE DE TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE (HANDISTAS)

Depuis le 2 janvier 2013, Saint-Etienne Métropole a intégré et étendu à tout le PTU le service de transport pour personnes à mobilité réduite (TPMR). Afin de répondre à cette demande et de produire un service adapté, la production a été sous-traitée au Groupement pour l'Insertion des Personnes Handicapées Physiques (GIHP). La prise de réservations a été confiée à une filiale de Transdev, spécialisée dans la réservation de transport à la demande. Ces deux sous-traitants sont pilotés par TRANSDEV SAINT-ETIENNE.

Mode d'exploitation du service

Le service est un transport à la demande, de type porte à porte, sans horaire préétabli. L'amplitude du service est de 07h00 à 19h00, toute l'année du lundi au samedi. Sur réservation préalable, l'ayant-droit est pris en charge à l'adresse qu'il indique et déposé à une autre adresse de son choix. Les deux adresses doivent être situées dans le périmètre de Saint Etienne Métropole.

La réservation s'effectue en contactant, par téléphone, la Centrale de réservation, de 1 mois avant jusqu'à la veille à 17 heures, du lundi au samedi. Pour exploiter le service, 5 véhicules sont disponibles en semaine (suivant le créneau horaire) et 2 le samedi.



Définition des ayants-droit et principaux aspects du règlement de service

L'accès est réservé aux clients dûment inscrits au service; la demande d'inscription s'effectue auprès de Saint-Etienne Métropole. Le service T.P.M.R. est réservé aux usagers qui, cumulativement, sont titulaires d'une carte d'invalidité mentionnant un taux d'incapacité égal ou supérieur à 80 % et se déplacent en fauteuil roulant.

En mars 2014, les critères d'attribution ont été étendus aux personnes mal-marchantes se déplaçant avec un déambulateur ou deux béquilles et bénéficiant d'une prestation de compensation du handicap avec aide humaine ou d'une allocation de compensation pour tierce-personne.

Afin de répondre aux demandes de la clientèle l'offre a été augmentée en 2018 : un véhicule supplémentaire a été mis en place l'après-midi. Et le service a été ouvert les dimanches et jours fériés avec 1 véhicule de 10h00 (sortie dépôt) à 18h00 (rentrée dépôt) avec les délais de réservation identiques à la semaine. Il a été également été prolongé jusqu'à 23h00 les jeudis, vendredis et samedis avec un délai de réservation minimum de 3 jours ouvrés.

Handi'stas a été ouvert, à titre d'essai, aux personnes mal-voyantes à partir de juin 2019 : 7 personnes se sont inscrites et 6 ont voyagé effectuant 79 trajets, ce qui représente moins de 3 % des voyages totaux sur le 2nd semestre.

Bilan de fonctionnement

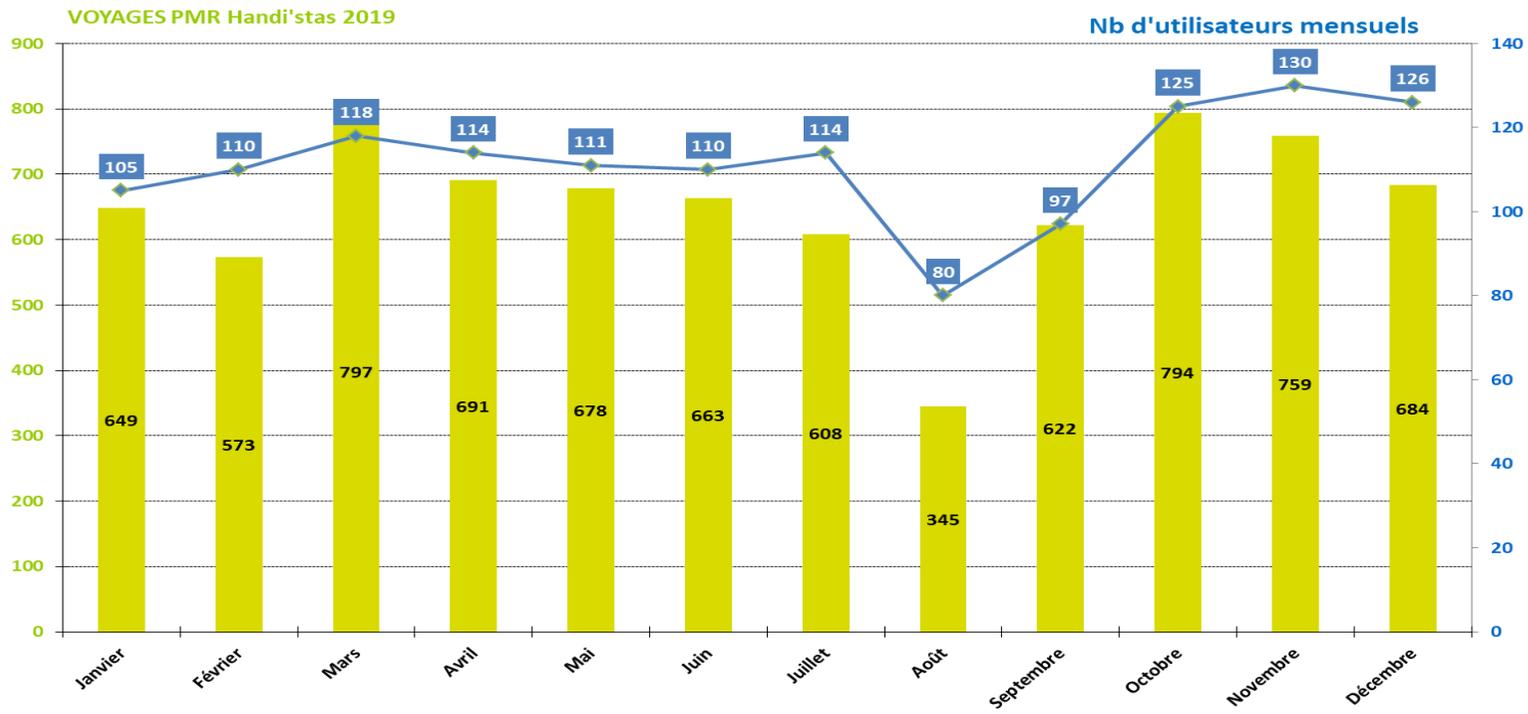
En 2019, les véhicules ont effectué 153 530 km pour 7 863 voyages. Au 31 décembre, 407 personnes sont inscrites et 224 personnes ont voyagé sur l'année.

Pour optimiser le service, plusieurs personnes peuvent voyager dans un même véhicule. Ainsi, les 7 863 voyages représentent 6 223 courses, pour un taux de groupage moyen annuel de 21 %.

En raison de la saturation du service, des demandes de voyages peuvent être refusées. Le taux de refus moyen en 2019 est de 4 % (soit 1 point de moins qu'en 2018).

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

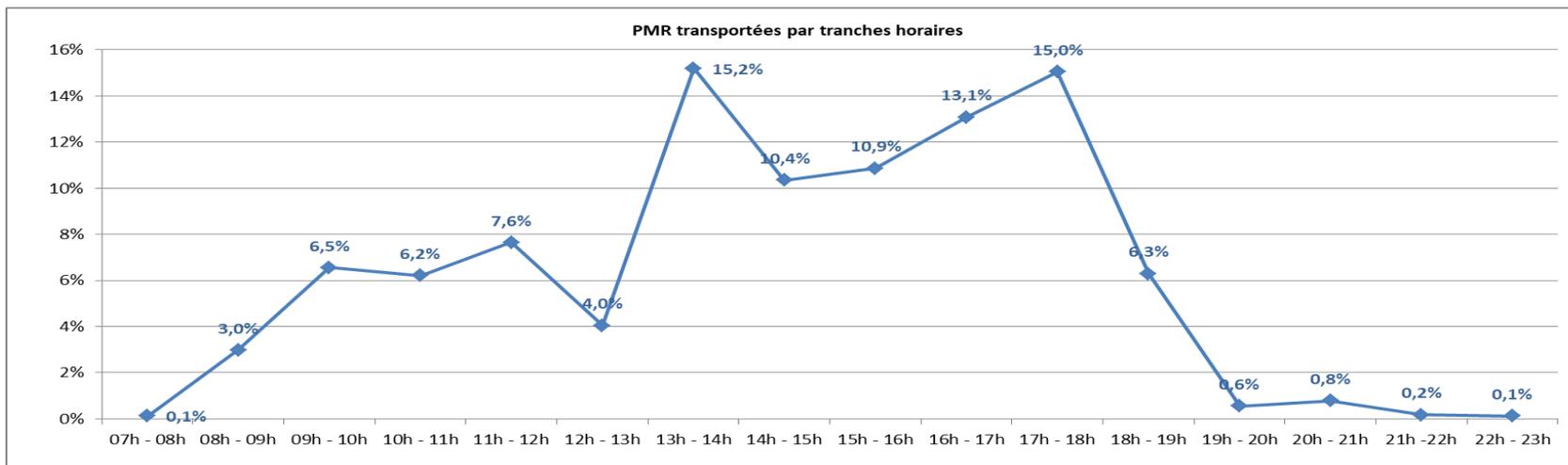
Il faut également tenir compte des éléments climatiques cause d'annulations : Episodes neigeux et période de forte chaleur.



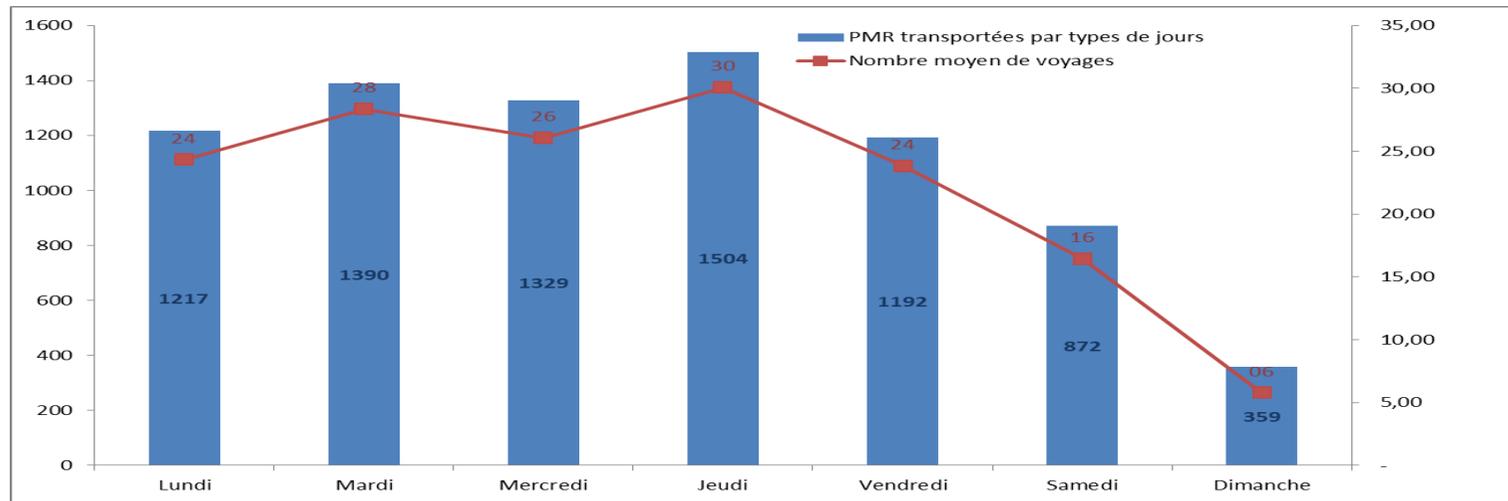
Les analyses ci-dessus correspondent aux voyages effectués par les PMR uniquement (hors accompagnants qui représentent 20 %

Le taux d'annulations (sur demande de l'utilisateur) s'élève à 35 % en moyenne pour 2019.

Annulations	
2019	
24 h avant et plus	2033
1 h à 24 h avant	389
moins d'1 heure avant ou non décommandées	367
Total	2789



Il existe une forte concentration l'après-midi puisque près de 70 % des voyages ont lieu entre 12h et 18h. Les services de soirée les jeudis, vendredis et samedis ont été très peu utilisés : Moins de 3 % (106 personnes entre 19h et 21h et seulement 24 de 21h à 23h).



Les mardis et jeudis représentent près de 37 % des voyages. Le samedi représente 11 % des voyages (offre limitée à 2 véhicules).

Année 2019

ORIGINE / DESTINATION	Vallée du Gier	Vallée de l'Ondaine	Grand Saint-Etienne	Uniquement Ville de Saint-Etienne	TOTAL
Vallée du Gier	259	35	98	258	650
Vallée de l'Ondaine	32	674	231	879	1816
Grand Saint-Etienne	91	185	258	758	1292
Uniquement Ville de St-Etienne	258	887	836	2124	4105
TOTAL	640	1781	1423	4019	7863

Plus de 52 % des voyages ont comme origine ou destination la ville de Saint-Etienne.

27 % des voyages s'effectuent uniquement sur Saint-Etienne (origine et destination).

Près de 16 % des voyages ont pour origine ou pour destination les communes du Grand Saint-Etienne, 23 % l'Ondaine et 8 % le Gier.

Répartition des 407 inscrits au 31/12/2019 par commune

Vallée du Gier		Vallée de l'Ondaine		Grand Saint-Etienne	
Cellieu		Caloire		Aboën	
Chagnon		Firminy	19	Andrézieux-Bouthéon	6
Châteauneuf	0	Fraisses	2	Chamboeuf	
Dargoire		La Ricamarie	9	Fontanès	
Doizieux		Le Chambon-Feugerolles	37	La Fouillouse	6
Farnay		Saint-Paul-en-Cornillon	2	La Gimond	
Génilac	3	Unieux	7	La Talaudière	11
La Grand-Croix	6			La Tour-en-Jarez	1
La Terrasse-sur-Dorlay				L'Etrat	2
La Valla-en-Gier	0			Marcenod	
L'Horme	1			Roche-la-Molière	4
Lorette	4			Rozier-Côtes d'Aurec	
Pavezin				Saint-Christo-en-Jarez	1
Rive-de-Gier	6			Saint-Bonnet les Oules	1
Saint-Chamond	56			Saint-Etienne	191
Sainte-Croix-en-Jarez				Saint-Galmier	
Saint-Joseph	2			Saint-Genest-Lerpt	2
Saint-Martin-la-Plaine	3			Saint-Héand	5
Saint-Paul-en-Jarez	1			Saint-Jean-Bonnefonds	3
Saint-Romain-en-Jarez				Saint-Maurice en gourgous	
Tartaras				Saint-Nizier de Fornas	
Valfleury				Saint-Priest-en-Jarez	5
				Saint-Victor-sur-Loire	2
				Sorbiers	2
				Villars	7

47 % des inscrits résident à Saint-Etienne même.

19 % habitent le Grand Saint-Etienne.

La vallée de l'Ondaine et la vallée du Gier représentent respectivement 19 % et 20 % des inscrits.

Aucun inscrit sur les 4 communes « Balcons du Forez ».



1.7 – LA COMMUNICATION INTERNE ET INSTITUTIONNELLE

1.7.1 – COMMUNICATION INTERNE

■ Evénements internes :

- 18 janvier : les médailles du travail sont remises
- 29 janvier : lancement du projet d'entreprise PULSE et début des campagnes de formations internes
- février – juillet : campagne réalisée en interne pour lutter contre les incivilités
- 18 et 21 novembre : journées internes consacrées à l'inauguration de l'extension de la 3^e ligne de tramway
- 16 décembre : démarrage opérations de convivialité : collecte de jouets, distribution de chocolats. 90 agents volontaires pour distribuer des chocolats aux voyageurs.

■ Journal Interne :

Le journal interne continue sa ligne éditoriale. Avec une parution bimestrielle de 8 pages, le journal interne renforce ainsi la communication interne et agit comme vecteur de lien social en faisant des focus sur les métiers et les agents de la STAS. Des interviews du personnel, des reportages sur les missions de chacun ou sur les particularités et innovations matérielles alimentent chaque numéro. Un dossier spécial, présent au centre de chaque numéro, explore un sujet de fond.

En 2019, 5 numéros sont parus comportant les sujets suivants :

- janvier : Dossier consacré aux avancées du projet de la 3^e ligne de tramway
 - février : Dossier consacré à la régie publicitaire
 - mars-avril : Dossier consacré au projet d'entreprise PULSE et aux nouvelles relations de services
 - mai-juin : Un fil rouge consacré à la 3^{ème} ligne de tramway est entamé
 - septembre- octobre : Dossier spécial de rentrée
- **Dépêches d'information internes** : 66 dépêches d'information factuelle sont diffusées aux salariés sur SOPHIE et 21 messages d'information sur les écrans.

1.7.2 – COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE

- 20 mars : La STAS partenaire de la 11^e édition de la Biennale Internationale Saint-Etienne. La STAS récompense les lauréates du concours un Tramway nommé design.
- 15 avril : Accueil de la délégation de la CINOR (Territoire du nord de l'île de la Réunion) dans le cadre d'une étude d'implantation d'un tramway
- 16 et 17 mai : Participation au sommet Transcité
- 17 mai : La Fondation TRANSDEV soutient l'école de l'oralité
- 3-7 juin : Opération challenge mobilité : le bus du développement durable
- 5 juillet : Inauguration de la pose du 1^{er} panneau solaire dans le cadre de la solarisation du dépôt en collaboration avec Saint-Etienne Métropole et Green Yellow
- 12 juillet : Soirée des bêta-testeurs Moovizy 2
- 16 juillet : Signature partenariat Convention Police Nationale, Gendarmerie, Police Municipale
- 16-20 septembre : Campagne de prévention aux angles morts : Saint-Etienne, Saint-Chamond, Firminy
- 7 octobre : La STAS renouvelle son partenariat avec l'Opéra Théâtre de Saint-Etienne
- 17-19 octobre : La STAS partenaire de la 34^{ème} Fête du Livre. Remise du prix BD STAS.
- 16 novembre : participation à l'inauguration de l'extension de la 3^e ligne de Tramway
- 5 décembre : La STAS et Saint-Etienne Métropole reçoivent le prix CAP COM pour la campagne « Un tramway nommé design »
- 16 - 24 décembre : La STAS et Saint-Etienne Métropole fêtent la fin d'année.
- 16 – 24 décembre : En collaboration avec le Secours Populaire, une collecte de jouets a été réalisée dans tous les Espaces Transport STAS (Châteaureux, Dorian et St-Chamond). Plus de 500 jouets collectés.

Evolution de l'émission de télévision « Qu'est-ce Qui se Tram ? ».

Le Talk-show mené en partenariat avec la télévision ligérienne TL7 continue à évoluer. Tourné à bord du tram, il relaye l'actualité culturelle et événementielle de la métropole stéphanoise et donne un coup de projecteur permanent sur la STAS : plans permanents de l'intérieur du tramway et d'une ville dynamique à travers les vitres, validation systématique des invités, mot d'accueil du wattman qui conduit l'émission.

10 émissions ont été tournées en 2019 incluant chacune des reportages sur les actions ou services de la STAS désormais systématiquement insérés dans chaque émission : reportage sur la reconversion professionnelle en tant que conducteur, le métier de community manager, la campagne de communication contre les incivilités...

Plaquette du Rapport d'Activité 2019

Comme chaque année, une plaquette du rapport d'activité présente une synthèse du bilan de l'activité de la STAS pour l'année écoulée : temps forts, fréquentation du réseau, données sociales ou éléments financiers. Elle permet également d'apporter une vue d'ensemble sur les différents champs d'actions de l'entreprise.

1.7.3 – RELATIONS AVEC LA PRESSE

Conférences de Presse :

- 12 mars : Conférence de Presse : Saint-Etienne Métropole innove pour son réseau de transport avec 2 nouvelles innovations : le ticket SMS et Gemini
- 20 mars : Inauguration Presse du tramway lauréat du concours « un tramway nommé dessin » en collaboration avec Saint-Etienne Métropole et la Cité du Design
- 15 avril : Accueil de la délégation de la CINOR (Territoire du nord de l'île de la Réunion) dans le cadre d'une étude d'implantation d'un tramway : point presse organisé à la STAS
- 17 mai : La Fondation TRANSDEV soutient l'école de l'oralité : la Fondation remet 15 000 € à l'association en présence des médias locaux
- 5 juillet : Inauguration de la pose du 1^{er} panneau solaire dans le cadre de la solarisation du dépôt en collaboration avec Saint-Etienne Métropole et Green Yellow en présence de la Presse
- 12 juillet : Soirée des bêta-testeurs Moovizy 2 en présence de Thierry Mallet, Président Directeur Général de TRANSDEV. Conférence de Presse sur site relayée par l'ensemble des médias locaux.
- 16 juillet : Signature de la Convention Police Nationale, Gendarmerie, Police Municipale en présence de la Presse.
- 30 août : Conférence de presse de rentrée (3^e ligne de tramway et plateforme fidélité)
- 16 novembre : accompagnement de l'inauguration de l'extension de la 3^e ligne de tramway de Saint-Etienne Métropole

38 communiqués de presse ont été également diffusés sur l'année 2019.

1.8 – LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

1.8.1 – LES RELATIONS SOCIALES

Très attachée à la qualité du dialogue social, la STAS a durant l'année 2019 travaillé de concert avec les partenaires sociaux. Ainsi ce sont près de 1 450 heures qui ont été consacrées au dialogue social dans le cadre des différentes réunions liées aux instances représentatives du personnel ainsi que dans le cadre de négociations en vue de la conclusion d'accords d'entreprise. Les représentants du personnel ont consacré quant à eux plus de 7 100 heures de délégation à leurs différents mandats sociaux.

➤ Accords signés pour l'année 2019

L'année 2019 a été marquée par la signature de différents accords.

- Accord relatif à la prorogation des mandats des représentants du personnel en date du 28/02/2019

En application des dispositions transitoires relatives à la mise en place du CSE au plus tard le 31 décembre 2019 et afin de garantir un fonctionnement des institutions représentatives du personnel cohérent et adapté aux circonstances, un accord de prorogation de la durée des mandats des représentants du personnel a été conclu le 28 février 2019.

Les précédentes élections professionnelles ayant eu lieu le 14 juin 2017, les mandats devaient arriver, par principe, à terme en date du 14 juin 2019 ; la durée des mandats en cours des membres du comité d'entreprise, du comité d'hygiène de sécurité et des conditions de travail, des délégués du personnel ainsi que des membres des conseils de discipline a été prorogée à l'unanimité au 20 juin 2019.

- Accord relatif à la mise en place du Comité Social et Economique (CSE) en date du 28/03/2019

Dans le cadre des dispositions légales relatives à la nouvelle organisation du dialogue social et économique dans l'entreprise, un accord relatif à la mise en place de la nouvelle instance représentative du personnel (CSE) a été conclu en tenant compte de la nécessité de disposer d'une représentation du personnel étroitement associée aux enjeux de l'entreprise.

Dans cette perspective et dans le respect des dispositions de l'accord cadre du Groupe Transdev cet accord acte des points suivants :

- modalités liées à la mise en place du CSE ;
- mise en place d'une Commission Santé Sécurité et des Conditions de Travail (CSSCT) ;
- mise en place de commissions diverses : commission mutuelle, horaires exploitation, habillement services techniques, habillement exploitation, absentéisme ;
- création de représentants de proximité afin de garantir une représentation des intérêts des salariés au plus près du terrain ;
- désignation, par le CSE, de deux référents (un homme et une femme) harcèlement sexuel et agissements sexistes et par l'entreprise, d'un référent Ressources Humaines.

- Accord portant sur le vote électronique en date du 04/04/2019

Conformément aux dispositions en vigueur (articles R 2314-5 et suivants du Code du travail), Transdev St-Etienne STAS a fait le choix, pour la première fois, d'organiser le scrutin électoral par vote électronique uniquement via un prestataire spécialisé, pour l'élection des membres de la délégation du personnel du Comité Social et Economique (CSE) et du Conseil de Discipline. En ce sens et conformément à la législation en vigueur, un accord relatif à l'adoption du vote électronique a été signé le 4 avril 2019.

Cet accord a été mis en place afin de :

- simplifier et sécuriser l'organisation du processus électoral,
- faciliter le vote pour les salariés à partir de n'importe quel lieu,
- obtenir en fin de scrutin des résultats sécurisés et affichés en quelques minutes,
- augmenter le niveau de participation,
- inscrire le processus électoral dans une démarche de préservation de l'environnement.

- Protocole d'accord préélectoral en date du 16/04/2019

L'ensemble des organisations syndicales a été invité à négocier le protocole d'accord préélectoral en vue des élections professionnelles 2019 s'inscrivant dans le cadre des nouvelles dispositions légales en vigueur relatives à la mise en place du Comité Social et Economique (CSE).

En application des textes, le protocole d'accord préélectoral a été signé le 16 avril 2019. Il prévoit :

- les modalités d'organisation et de déroulement des élections des membres de la délégation du personnel du Comité Social et Economique et du Conseil de Discipline ;
- d'utiliser le moyen unique de vote électronique par internet sur une durée de plusieurs jours pour les opérations de vote ;
- de confier la mise en place de ce dispositif au Prestataire Neovote, prestataire extérieur spécialisé dans l'organisation et la mise en œuvre de processus de vote électronique.

- Accord relatif à l'égalité professionnelle des femmes et des hommes en date du 01/07/2019

Le nouvel accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes signé le 1^{er} juillet 2019 réaffirme la volonté de l'entreprise, dans le cadre de la politique égalité menée par le groupe Transdev, de promouvoir l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la mixité dans l'ensemble des emplois de la société.

Les objectifs sont notamment :

- d'assurer la continuité des dispositifs et outils déjà mis en œuvre pour l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes,
- d'intégrer l'égalité femmes hommes dans l'ensemble des process Ressources Humaines afin d'éviter toute situation inégalitaire
- de corriger les éventuels écarts le plus en amont possible dans tous les domaines notamment la rémunération.

- Accord sur les salaires et les conditions de travail (NAO) du 20/12/2019

Un accord relatif à la Négociation Annuelle Obligatoire (NAO) pour l'année 2020 a été signé le 20 décembre 2019 avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives CFDT- SNTU, CFTC, SA2S USAD, CGT et CFE-CGC.

Cet accord prévoit les dispositions suivantes :

- Revalorisation de la valeur du point (ainsi que tous les éléments de salaires indexés sur la valeur du point) : + 1.35% au 1er janvier 2019, soit une valeur du point de 9.44€
- Calendrier social : Ouverture d'échanges et de négociations diverses notamment sur la révision de l'accord instituant un compte épargne temps (CET), la mise en place d'un accord d'intéressement collectif, l'organisation d'un système d'astreinte, la révision des textes relatifs au déroulement de carrière, la révision de l'accord relatif à la sécurité des personnes et des biens, les modalités d'une prime de polycompétences effective pour les conducteurs.
- Prime exceptionnelle ligne T3 : Dans le cadre de l'implication de l'ensemble du personnel dans la mise en service de la ligne T3 sur l'année 2019, une prime exceptionnelle de 100 euros a été octroyée à l'ensemble du personnel présent à l'effectif au 31 décembre 2019.
- Mise en place d'un dispositif « homme mort » au Poste Central de Commandement (PCC) afin de garantir la sécurité du personnel en poste de travail isolé.
- Egalité professionnelle Femmes / Hommes : La Direction confirme sa volonté d'inscrire l'égalité professionnelle et salariale entre les femmes et les hommes comme un enjeu social majeur, un vecteur d'évolution des comportements et un axe de progrès continu dans la gestion des ressources humaines.
- Adoption d'une Charte sur le bien-vivre ensemble : la qualité de vie au travail est décisive de la performance durable de l'entreprise, de l'engagement, du bien-être et de la fidélisation des salariés. Ce projet social se réalisera sur la base d'une réflexion menée dans le cadre d'un groupe de travail interservices.

- Accord Plan épargne retraite obligatoire en date du 20/12/2019

Conformément à l'accord d'entreprise relatif à la négociation annuelle obligatoire sur les salaires et les conditions de travail 2019 du 21 décembre 2018, afin de dynamiser l'épargne retraite des salariés, il a été acté dans le cadre d'un accord d'entreprise la mise en place d'un régime de retraite supplémentaire (type article 83).

Cet accord matérialise le régime choisi ; une couverture collective et obligatoire de retraite supplémentaire à cotisations définies au profit des salariés de l'entreprise présents et à venir, ayant une ancienneté d'au moins 12 mois à compter du 1er janvier 2020.

➤ **réfèrent « harcèlement et agissement sexiste » dans l'entreprise:**

Conformément aux textes en vigueur, le Comité Social et Economique a désigné, parmi ses membres deux référents en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes. De plus, un référent entreprise a également été désigné par l'entreprise au sein du service Ressources Humaines. Ces référents vont travailler de concert afin d'orienter, d'informer et d'accompagner les salariés en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.

➤ Journées de grèves

Durant l'année 2019 les organisations syndicales se sont mobilisées autour de mots d'ordre nationaux portant sur les politiques d'austérité, la réforme des régimes de retraite, la mise en œuvre d'un statut unique pour l'ensemble des salariés du transport de voyageurs mais également autour de problématiques locales portant principalement sur les conditions de travail et la recrudescence des incivilités sur le réseau.

Ces différentes mobilisations ont généré au total 711 journées d'absence pour grève.

Jour de grève	08-mars-19	03-juin-19	24-sept-19	26-oct-19	05-déc-19	12-déc-19	17-déc-19	TOTAL
Préavis	CGT	CFDT / CGT	CGT	CGT / CFDT	CGT	CGT	CGT	
Catégorie	Mvmt national	Mvmt interne	Mvmt national	Mvmt interne	Mvmt national	Mvmt national	Mvmt national	
ADM	1	5	1	2	1	1	1	12
AUTRE EXPLOIT	20	23	6	16	12	7	4	88
CONDUCTEUR	105	111	53	61	120	56	99	605
TECHNIQUE	0	2	1	0	3	0	0	6
TOTAL	126	141	61	79	136	64	104	711

1.8.2– RECRUTEMENT ET MOBILITES INTERNES

L'année 2019 a été une année forte en matière de recrutement. Hors personnel intérimaire et emplois d'été, 59 collaborateurs ont été intégrés.

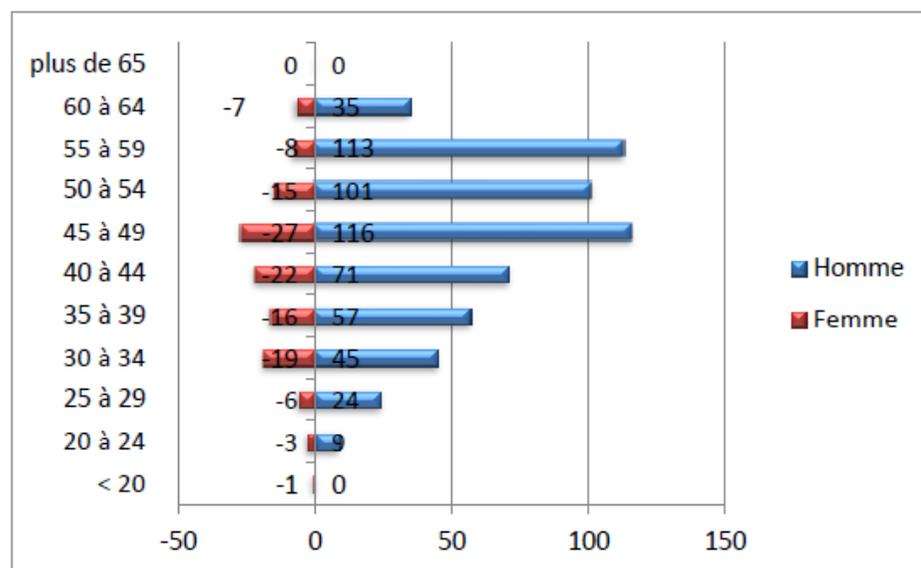
Ces recrutements se sont inscrits majoritairement dans le cadre du remplacement de départs en retraite mais ont également été justifiés par l'accompagnement nécessaire à la mise en œuvre des projets de l'année : Extension de la ligne T3, préparation de l'arrivée des nouveaux trolleybus...

Ils ont été l'occasion de poursuivre notre politique de mobilité interne. 12 collaborateurs ont ainsi été promus, à savoir : un Responsable de Groupe, un maître prévention, un maître terrain, un technicien régulation PCC, trois vérificateurs, un agent de maintenance, un carrossier, un agent billetterie, un référent trolley à l'atelier bus et un mécanicien.

Nous avons procédé à 36 intégrations en contrat à durée indéterminée à savoir : 30 conducteurs, 1 agent de maintenance, 1 électromécanicien tramway, 2 électroniciens tramway, 1 comptable, 1 infirmière.

➤ **Le recrutement de conducteurs.trices, toujours un enjeu majeur :**

Pyramide des âges :



- Âge Moyen = 46 ans

- Âge Moyen Homme = 46,7 ans

- Âge Moyen femme = 42,8 ans

Notre pyramide des âges nous contraint à avoir une politique de recrutements dynamique et à multiplier nos actions de sourcing de candidats (jeunes, reconversion professionnelle...)

En effet, nous devons palier à un nombre important de départs à la retraite de conducteurs depuis 2016.

Nous maintenons l'animation de réunions d'information collectives sur le métier (en moyenne 14/an), les partenariats avec les différentes institutions et centres de formation, la diffusion de nos offres d'emplois, la présence de nos équipes RH sur les forums emplois du territoire... Afin d'améliorer notre sourcing chaque année nous engageons des actions nouvelles. Nous avons ainsi participé au premier forum emploi sportif à l'Etivallière organisé par Pôle-Emploi « recruter autrement par le sport ».

Ces actions nous ont permis de recruter 30 conducteurs dont 10 conductrices en 2019.

En partenariat avec Pôle Emploi, nous avons recruté 16 conducteurs à la suite d'un processus de formation au Titre Professionnel de Conducteurs de voyageurs. Nous participons ainsi activement à l'intégration de jeunes sur le marché du travail ou au projet de reconversion professionnelle de salariés issus d'autres secteurs d'activité.

➤ Suivi des enquêtes administratives

Après avoir informé et consulté les instances représentatives du personnel en 2018, les enquêtes administratives ont pu débiter au sein de l'entreprise. Pour rappel, l'article L. 114-2 du code de la sécurité intérieure dispose que, pour les emplois en lien direct avec la sécurité des personnes et des biens au sein d'une entreprise de transport public, les décisions de recrutement et d'affectation peuvent être précédées d'enquêtes administratives.

Au cours de l'année 2019, 46 demandes d'enquêtes administratives ont été réalisées concernant le recrutement des conducteurs receveurs.

1.8.3– LE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

La formation professionnelle au titre de l'année **2019** a représenté un engagement total de **4.26** % de la masse salariale réparti de la manière suivante :

Plan de formation	3,26 %
CPF	0,20 %
Fongécif	0,20 %
Professionnalisation – alternance	0,40 %
FPSPP (Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels)	0,20 %

19 607 heures de formation ont été dispensées pour **1 974** stagiaires soit 556 personnes.

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

Domaine	Total
Connaissance générale	911
Exploitation	13 631
<i>Dont FCO</i>	<i>4 760</i>
<i>Dont Nouvelle ligne T3</i>	<i>2 260</i>
Gestion situations conflictuelles	1 491
Hygiène sécurité	2 067
Management	476
Technique professionnelle	1 032
Total général	19 607

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

- La formation des conducteurs nouveaux embauchés :

Il s'agit d'un axe prioritaire de formation afin d'accompagner au mieux les salariés dans leur prise de poste, de les former à la relation clients, aux spécificités de la conduite sur notre réseau, à la gestion des situations difficiles.... Cette formation est échelonnée sur 6 mois et comprend 165 heures de formation et de conduite en doublage.

En 2019, nous avons intégré 35 nouveaux conducteurs receveurs, ce qui représente 4 130 heures de formation dite « parcours nouvel embauché », soit 27% des formations internes.

- La gestion des situations conflictuelles :

Afin d'aider et d'accompagner nos collaborateurs dans la gestion au quotidien de ces situations particulières, nous avons axé une partie de nos formations sur ce thème.

- Conduite : la formation d'une journée intitulée « Garder la sérénité en situation de conduite » a été reconduite en 2019 pour les nouveaux embauchés, elle a représenté 1 085 heures de formation.
- Fraude : chaque nouveau vérificateur bénéficie d'une formation à la relation clients et au cadre légal. Le responsable Fraude a également participé à une formation organisée par Transdev Formation sur le cadre juridique et la surêté.

- La nouvelle ligne de Tramway T3 :

Le réseau de tramway s'est étendu en 2019. Suite à la création du prolongement de la ligne T3, nous avons formé nos wattmen à cette nouvelle ligne, ce qui a représenté 2 260 heures de formations internes, soit 15% des formations internes sur 2019. Nous avons également formé de nouveaux conducteurs à l'habilitation tramway soit 1 995 heures de formation.

- Les Formations « hygiène et sécurité » et « bien-être au travail » :

- Les formations obligatoires pour les services techniques représentent 31% de l'ensemble des formations dans le domaine de l'hygiène et la sécurité. Elles concernent les habilitations et les recyclages électriques ainsi que les autorisations de conduite des chariots, nacelles et autres appareils de levage nécessaires au bon fonctionnement de ces services supports.
- Les FCO représentent toujours une grande partie de nos formations sécuritaires, cette année elles représentent 4 760 heures soit 24% de l'ensemble des formations.
- Concernant la **santé et le bien-être au travail**, nous avons poursuivi les formations organisées les années précédentes. La santé de nos salariés reste une de nos préoccupations majeures, c'est pourquoi nous avons renouvelé les sensibilisations sur les addictions et la prévention du sommeil.

- Formation « Managers Stas » :

Dans la continuité de ce qui avait été initié dans le cadre du projet d'entreprise « pulse », la formation « managers Stas » a été mise en place sur 2019. Ce parcours destiné aux managers s'articule comme suit : 3.5 jours de formation sur le management bienveillant et le travail en transversalité, 7 demi-journées animées par chaque membre du Comité de Direction. L'objectif est pour chacun d'eux de présenter les missions de leur direction, les enjeux, les contraintes ainsi que les synergies indispensables avec les autres services. Ce parcours de formation comprend également une demi-journée sur la gestion de projets. Deux promotions ont été initiées en 2019, chacune de ces

promotions travaille en sus sur un projet transversal destiné à mettre en application les acquis théoriques et à renforcer la cohésion d'équipe. Ce sont 802 heures de formation qui ont été consacrées à ce programme sur 2019.

Enfin, les formations trolleybus ont débuté sur 2019 avec la formation des formateurs et des services techniques par les fournisseurs.

Notre plan de développement des compétences tient compte de notre pyramide des âges et intègre des formations en lien avec la qualité de vie au travail et la sécurité. En effet, ces formations sont importantes pour tous nos collaborateurs mais plus particulièrement pour les salariés s'approchant de l'âge de la retraite. Il est indispensable de pouvoir les accompagner dans de bonnes conditions dans leur dernière partie de carrière. Nous les sensibilisons notamment à la prévention des pratiques addictives, au sommeil mais également à la gestion des conflits et du stress.

Compte tenu des nos nombreux recrutements, nous consacrons une grande partie notre plan de développement des compétences à nos nouveaux embauchés avec des parcours d'intégration et des formations internes leur permettant d'obtenir un socle de connaissances et de compétences durant leur première année.

1.8.4– LA PREVENTION DE L'ABSENTEISME

L'absentéisme lié à la maladie et aux accidents du travail marque une légère hausse en 2019 due à l'augmentation du taux d'accident de travail et ce malgré une politique de prévention des accidents très marquée.

	2018	2019
Maladie < 6mois	3.73%	3.05%
Maladie > 6 mois	2.10%	2.50%
SOUS TOTAL Maladie	5.83%	5.55%
Accidents	1.89%	2.50%
TOTAL	7.72%	8.05%

➤ Les accidents du travail

50 accidents avec arrêts ont été déclarés en 2019 (contre 42 en 2018) dont 7 ont été rejetés ou classés par la CPAM et 3 accidents de trajet (contre 7 en 2018). En 2019 le nombre de jours d'arrêts est en hausse de + 1 535 jours par rapport à 2018.

Nous avons constaté en 2019, 2 périodes de tension se traduisant par des actes de violence à l'encontre notamment de nos vérificateurs d'où l'importance de poursuivre nos actions en terme d'accompagnement des collaborateurs agressés (soutien psychologique, accompagnement spécifique des managers, aide et suivi juridique...)

Les taux de fréquence et de gravité sont de ce fait en hausse.

	2018	2019
Taux de fréquence AT+AG	26.83	39.30
Taux de gravité AT+AG	3.33	4.49

➤ Plan de prévention contre l'absentéisme lié à la maladie

Nous avons poursuivi sur 2019 le plan d'actions relatif à la lutte contre l'absentéisme. Les actions suivantes ont été déclinées :

- Les rencontres avec le service employeur de la CPAM ont été pérennisées deux fois par an. Ces rendez-vous permettent d'échanger concrètement sur des dossiers sur lesquels nous pouvons avoir des interrogations notamment en termes de longueur de l'arrêt.
- Des réunions trimestrielles ont lieu avec les services de l'exploitation et de la maintenance afin de partager les chiffres liés à l'absentéisme, faire une revue des personnes le plus fréquemment absentes et mettre en place les plans d'actions utiles.
- Nous procédons en cas de doute à des contrôles médicaux et mandats pour ce faire un cabinet spécialisé. Les managers sont amenés à effectuer des visites de courtoisie afin de garder un lien avec les personnes absentes.
- Les formations ou sensibilisations sur des thématiques spécifiques sont organisées. En 2019 il a été question de la bonne gestion du sommeil et des pratiques addictives.
- Nous communiquons une fois par an sur les règles à respecter impérativement en cas d'arrêt de travail auprès de l'ensemble des collaborateurs.
- Un comité de pilotage présentéisme a été mis en place. Outre les membres du Comité de Direction ce comité de pilotage est constitué du médecin du travail, de l'infirmière et de certains encadrants du service exploitation. Son objectif est d'étudier les différentes sources d'absentéisme (par ligne, par catégorie de collaborateurs...) ainsi que les différents facteurs aggravants dans le but de mettre en place un plan d'actions spécifiques. Suite à ce comité il a été décidé de créer un groupe de travail sur la gestion des incivilités subies par les conducteurs, les vérificateurs et les agents commerciaux. Ce groupe de travail animé par une équipe pluridisciplinaire (ressources humaines et exploitation) est constitué de conducteurs, de vérificateurs, d'un agent commercial, de l'infirmière, d'une personne du service prévention et de deux membres de la Commission Santé Sécurité et Conditions de travail.

1.8.5 – LES DONNEES ET INITIATIVES SPECIFIQUES

➤ Les travailleurs en situation de handicap

Une attention particulière est portée sur cette catégorie de collaborateurs afin que la STAS reste moteur dans l'intégration de ce public au sein de ses effectifs. En 2019 le nombre de travailleurs handicapés reste stable et représente 5.72% des effectifs de l'entreprise

➤ Les contrats en alternance

L'intégration de jeunes via les contrats en alternance reste une priorité sur 2019. Les jeunes en contrat d'alternance ont représenté 4.34% de notre effectif en 2018 et 4.72% en 2019.

22 conducteurs ont été recrutés via un contrat de professionnalisation. 5 autres jeunes en contrat d'alternance ont été recrutés au sein des services communication, commercial et qualité.

➤ L'index égalité hommes femmes

Conformément à la réglementation en vigueur relative à l'index d'égalité professionnelle (Décret n° 2019-15 du 8 janvier 2019), Transdev Saint-Etienne - STAS a mesuré, en toute transparence, les écarts de rémunération entre les femmes et les hommes pour l'année 2018 afin de mettre en évidence les points de progression, selon les indicateurs légaux suivants :

- 1° L'écart de rémunération entre les femmes et les hommes,
- 2° L'écart de taux d'augmentations individuelles de salaire ne correspondant pas à des promotions entre les femmes et les hommes ;
- 3° L'écart de taux de promotions entre les femmes et les hommes ;
- 4° Le pourcentage de salariés ayant bénéficié d'une augmentation dans l'année de leur retour de congé de maternité, si des augmentations sont intervenues au cours de la période pendant laquelle le congé a été pris ;
- 5° Le nombre de salariés du sexe sous-représenté parmi les dix salariés ayant perçu les plus hautes rémunérations.

L'entreprise a obtenu la note de 74 sur 100 pour la mesure de l'égalité entre les femmes et les hommes. Ces chiffres ont fait l'objet d'une publication sur le site internet et intranet ainsi que sur le site de la DIRECCTE en septembre 2019.

Les indicateurs liés à la progression salariale des salariées ayant bénéficié d'un congé maternité dans l'année ainsi qu'au nombre de femmes dans les 10 rémunérations les plus élevées ont pénalisé le résultat global. L'entreprise a renforcé son engagement en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes par l'accord d'entreprise relatif à l'égalité professionnelle femmes hommes signé le 1er juillet 2019 dont les objectifs de l'entreprise sont notamment :

- d'assurer la continuité des dispositifs et outils déjà mis en œuvre sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes,
- d'intégrer l'égalité femmes hommes dans l'ensemble des process Ressources Humaines afin d'éviter toute situation inégalitaire et de corriger les éventuels écarts le plus en amont possible dans tous les domaines notamment la rémunération.

L'accord d'entreprise 2019-2022 reflète l'engagement de Transdev Saint-Etienne – STAS en faveur de l'égalité professionnelle femmes hommes par la mise en place de plans d'action qui permettront, en accord avec les valeurs de l'entreprise de progresser globalement dans le domaine de l'égalité entre les femmes et les hommes.

Ces chiffres ont fait l'objet d'une publication sur le site internet et intranet ainsi que sur le site de la DIRECCTE en septembre 2019.

➤ **Le service médical**

Suite à la perte de l'agrément permettant à l'entreprise de disposer d'un service de santé au travail autonome, l'entreprise a adhéré à un service de santé au travail inter entreprises, Sud Loire Santé au Travail (SLST). Cette adhésion permet de disposer des compétences d'une équipe pluridisciplinaire (ergonome, toxicologue...)

➤ **Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**

L'analyse de l'ensemble des données personnelles des salariés collectées pour les traitements utiles au niveau de l'entreprise a été finalisée. Le registre de traitement des données a été actualisé. Des extraits de recueil par Direction ont été effectués en vue de faire une information au Comité Social et Economique ainsi qu'aux salariés.

1.9 – LES DÉMARCHES QUALITÉ A LA STAS

Les engagements de service fixés à la STAS sont suivis et mesurés dans le cadre d'une démarche qualité contractuelle conclue entre Saint-Etienne Métropole et la STAS sur l'ensemble des lignes de tramways, bus et trolleybus du réseau.

La démarche qualité s'est étoffée le 1^{er} juillet 2012 avec la nouvelle Délégation de Service Public. Les certifications NF Services ont été abandonnées au profit d'une démarche qualité globale plus adaptée au réseau STAS. Désormais, elle porte sur l'ensemble des éléments ayant un lien avec la clientèle.

1.9.1 – LA DEMARCHE QUALITE CONTRACTUELLE

1.9.1.1 – Les principes

Six familles d'indicateurs sont suivies et mesurées tout au long de l'année :

- . la ponctualité / régularité
- . la lutte contre la fraude
- . la propreté / netteté des véhicules
- . l'information
- . l'accueil des clients
- . la réactivité face aux dégradations

Chaque famille d'indicateurs comporte plusieurs critères. Pour chacun d'entre eux, un service de référence ainsi qu'un seuil d'exigence sont déterminés.

Les mesures qualité concernent l'ensemble du réseau de transports urbains, incluant la STAS ainsi que les différents transporteurs affrétés.

La majorité des mesures qualité est réalisée de manière contradictoire entre Saint-Etienne Métropole et la STAS (mesures en binôme), à l'exception des mesures du critère Accueil Conducteurs et Agents commerciaux, réalisées par des clients mystères mandatés par Saint-Etienne Métropole. D'autres résultats provenant de bases de données sont produits en interne (taux de réclamations, taux de contrôles).

Une enveloppe financière globale (bonus/malus) d'un montant de +/-250.000€ est allouée annuellement à Transdev Saint-Etienne pour la démarche qualité contractuelle, en fonction des résultats obtenus sur l'année. Le montant attribué aux transporteurs affrétés s'élève à +/-50.000€.

1.9.1.2 – Management et animation de la qualité

Les résultats des mesures qualité sont présentés et commentés régulièrement en Comité de Direction. Chaque critère de la démarche qualité est passé en revue pour suivi de l'évolution des résultats et analyse des causes. Des actions préventives et/ou correctives sont actées si nécessaire et des réunions sont organisées avec les services concernés afin de les mettre en place.

Les résultats qualité sont également communiqués aux différents acteurs de l'entreprise après chaque journée de mesures. Pour chaque critère, des suivis sont menés par le service Qualité et commentés aux opérationnels. Les analyses régulières effectuées en lien avec les acteurs concernés permettent la mise en œuvre de plans d'actions correctifs ou d'amélioration.

En outre, la démarche qualité contractuelle fait l'objet d'articles réguliers dans les médias de communication interne :

- Un « Zoom Qualité » d'information trimestriel permet de mettre en avant un critère, son fonctionnement, l'évolution des résultats, les pistes d'amélioration envisagées, ou encore de rappeler une consigne, une procédure.
- Des articles paraissent également dans le journal interne « En Direct », distribué à l'ensemble du personnel.

Enfin, un module qualité axé sur le métier de conducteur est systématiquement présenté lors des différentes sessions de formation (nouveaux embauchés, tramway, conduite préventive).

1.9.1.3 – Les résultats Qualité de l'année 2019

1.9.1.3.1 Les résultats STAS

Les résultats de l'année 2019 sont les suivants :

- Le critère « Ponctualité » se maintient par rapport à 2018. Le taux global obtenu augmente, passant de 91,59% en 2018 à 92,04% en 2019. La ponctualité s'est améliorée sur le mode bus, (90,56% en 2019 pour 87,92% en 2018), mais a perdu plus de deux points sur le mode tramway qui passe de 96,71% en 2018 à 94,12% en 2019.
- Les seuils d'exigence des « Taux de Contrôles Fraude » sont atteints. Les taux de contrôles des lignes Métropoles et de Proximité font une timide progression, tandis que ceux des lignes de Tramway et des lignes Principales baissent légèrement.
- Le critère « Propreté » obtient un taux global de 88,15%, en deçà du seuil d'exigence de 90%. Le taux de propreté baisse de dix points sur le mode bus, alors qu'il augmente sur le mode tramway, passant de 92,05% en 2018 à 94,44% en 2019.
- Les critères « Information aux arrêts » et « Information girouettes extérieures » conservent leurs bons taux de 2018.
- Quant au critère « Information embarquée papier », il chute par rapport à l'année précédente, passant de 98,43% en 2018 à 91,60% en 2019.

- Les « Recherche d'itinéraires sur le site internet » retrouvent leur taux de 2016 et 2017 de 100%.
- Les « Annonces Sonores et Visuelles » conservent de bons taux (96,99% pour les annonces visuelles et 91,97% pour les annonces sonores), bien que légèrement en deçà des taux de l'année 2018.
- Les taux obtenus pour les critères « Fonctionnement Bornes d'Information Voyageurs (BIV) » et « Fonctionnement Distributeurs Automatiques de Titres (DAT) baissent, passant de 98,33% pour les deux critères en 2018 à 95,08% pour les BIV et 96,67% pour les DAT en 2019.
- 87,76% des réclamations ont été traitées dans les 15 jours ouvrables en 2019, soit une baisse de plus de dix points.
- Le critère « Accueil des conducteurs » reste constant avec un taux de 98,15% pour 2019. Quant à l'« Accueil des agents commerciaux », le taux obtenu décroît en 2019, passant de 98,97% en 2018 à 94,79% en 2019.
- Avec une baisse du nombre de dégradations constatées par rapport à 2018 (87 signalements en 2018 / 63 en 2019), le critère « Réactivité face aux dégradations » termine l'année 2019 avec un taux de 98,41%.

Ainsi, les résultats obtenus pour l'année 2019 ont permis de dégager un bonus annuel pour la STAS de 123 193,85 €.

BILAN DÉMARCHE QUALITÉ CONTRACTUELLE 2019

Critères Qualité	STAS												SEUILS D'EXIGENCE	Montants alloués par critère	Montants obtenus STAS		
	TRAMWAYS						BUS									Taux réalisés STAS TRAMWAYS & BUS	
	Nbre mesures			Taux réalisés TRAMS	Période Horaires et Fréq.		Nbre mesures			Taux réalisés BUS	Avances	Retards					
	A réaliser	Effectuées	Conformes		Avances	Retards	A réaliser	Effectuées	Conformes								
1. PONCTUALITÉ														47 670 €	19 327,43 €		
Ponctualité / Régularité	216	204	192	94,12%	1	11	312	286	259	90,56%	5	22	92,04%	89% STAS 87,5% AFF	47 670 €	19 327,43 €	
2. LUTTE CONTRE LA FRAUDE														44 331 €	33 116,76 €		
Taux de contrôle TRAMWAYS				228623						18542			8,11%	6%	12 000 €	12 000,00 €	
Taux de contrôle BUS lignes Métropoles				330749						23012			6,96%	6%	12 000 €	5 745,25 €	
Taux de contrôle BUS lignes Principales				311156						14008			4,50%	3,5%	8 000 €	5 343,58 €	
Taux de contrôle BUS lignes de Proximité				204246						3804			1,86%	1,5%	8 000 €	5 799,36 €	
Affichage fraude aux arrêts	360	357	356	99,72%								99,72%	90%	2 500 €	2 500,00 €		
Pictos fraude sur les valideurs	54 TW	466	463	99,36%			78 bus	249	249	100,00%			99,58%	92,5%	1 831 €	1 728,57 €	
3. PROPRETÉ / NETTETÉ														40 333 €	-9 939,89 €		
Propreté extérieure et intérieure	90	90	85	94,44%			130	121	101	83,47%			88,15%	90%	40 333 €	-9 939,89 €	
4. INFORMATION														68 333 €	47 962,31 €		
Arrêts	360	369	367	99,46%								99,46%	90%	15 000 €	15 000,00 €		
Girouettes extérieures (info et éclairage)	216	204	204	100,00%			312	286	284	99,30%			99,59%	90%	4 583,25 €	4 583,25 €	
Information embarquée papier	54	53	52	98,11%			78	78	68	87,18%			91,60%	90%	4 583,25 €	979,63 €	
Annonces sonores	120	121	113	93,39%			175	178	161	90,45%			91,64%	90%	4 583,25 €	1 205,85 €	
Annonces visuelles	120	121	118	97,52%			175	178	173	97,19%			97,32%	90%	4 583,25 €	4 271,57 €	
Agences commerciales	50	51	51	100,00%								100,00%	92,5%	5 000 €	5 000,00 €		
Déviations programmées	Variable	1100	880	80,00%								80,00%	85%	6 250 €	-4 166,67 €		
Déviations non programmées	Variable	173	159	91,91%								91,91%	85%	6 250 €	5 756,26 €		
Site Internet - Horaires	360	369	369	100,00%								100,00%	90%	3 750 €	3 750,00 €		
Site Internet - Recherches d'itinéraires	60	55	55	100,00%								100,00%	90%	3 750 €	3 750,00 €		
Fonctionnement BIV	60	61	58	95,08%								95,08%	90%	5 000 €	3 387,98 €		
Fonctionnement DAT	60	60	58	96,67%								96,67%	90%	5 000 €	4 444,44 €		
5. ACCUEIL														31 000 €	14 394,24 €		
Conducteurs bus	Pas d'évaluations sur le tramway						175 bus	1244	1221	98,15%			98,15%	90%	11 000 €	11 000,00 €	
Agents commerciaux	50	211	200	94,79%								94,79%	90%	10 000 €	6 382,31 €		
Réclamations (15 jours ouvrables)	Variable	1593	1398	87,76%								87,76%	90%	10 000 €	-2 988,07 €		
6. DÉGRADATION / RÉACTIVITÉ														18 333 €	18 333,00 €		
Etat coquilles de sièges				90						114			7	7			
Etat assises / selleries de sièges				87						117			4	4			
Etat parois				88			130	121			112			9	9		
Etat plexis d'informations embarquées				90						119			2	2			
Fonctionnement valideurs véhicules	54 TW	466	460	97,56%			78 bus	249	249	100,00%			98,41%	90%	18 333 €	18 333,00 €	
Etat BIV	60	61	58		3	3					0	0					
Etat DAT	60	60	53		7	7											
Etat supports d'info arrêts (plexis + autres)	360	369	348		21	20											

1.9.1.3.2 Les résultats des sociétés Affrétées

Les mesures qualité réalisées tout au long de l'année concernent également les sociétés affrétées, à l'identique de la STAS.

Avec l'extension du périmètre de la Communauté urbaine de Saint-Etienne Métropole, l'année 2019 a vu l'arrivée de nouvelles lignes en septembre sur le secteur du Forez. Les lignes C1, C2, 39 et 76 ont été créées à cet effet.

Le critère « Ponctualité » enregistre une baisse de plus de trois points. Le taux passe de 93,33% en 2018 à 89,95% en 2019.

Avec un résultat de 96,26% obtenu en 2019, le critère « Propreté » chute par rapport à 2018 où le taux était de 100%.

Le « Information embarquée papier », quant à elle, progresse et passe de 90,83% en 2018 à 96,12% en 2019.

Avec un taux 83,08%, le critère « Annonces sonores » reste stable en 2019, bien que toujours sous le seuil d'exigence de 90%.

Malgré les progrès amorcés en 2018, le critère « Annonces visuelles » chute en 2019 terminant l'année avec un taux de 83,08%.

Le critère « Accueil des conducteurs » maintient un taux supérieur au seuil d'exigence même s'il est inférieur à l'année précédente (94,64% en 2019 contre 97,59% en 2018).

L'ensemble de ces résultats a permis de dégager un bonus global d'environ 27 329,32 € pour les Affrétés, réparti en fonction des différents lots.

 BILAN DÉMARCHE QUALITÉ CONTRACTUELLE 2019										
Critères Qualité	AFFRÉTÉS					SEUILS D'EXIGENCE	Observations			
	Nbre mesures			Taux réalisés	Avances			Retards		
	A réaliser	Effectuées	Conformes	AFFRÉTÉS						
1. PONCTUALITÉ										
Ponctualité / Régularité	226	197	177	89,85%	8	12	89% STAS 87,5% AFF	TW 92% / BUS 87,5% => 89% au global		
2. LUTTE CONTRE LA FRAUDE										
Pictos fraude sur les valideurs	122 bus	182	180	98,90%			92,5%			
3. PROPRETÉ / NETTÉTÉ										
Propreté extérieure et intérieure	129	107	103	96,26%			90%			
4. INFORMATION										
Girouettes extérieures (info et éclairage)	226	196	193	98,47%	1 HC		90%			
Information embarquée papier	122	103	99	96,12%			90%			
Annonces sonores	137	130	108	83,08%			90%	Au 31/12/2019 SCAT		
Annonces visuelles	137	130	108	83,08%			90%			
5. ACCUEIL										
Conducteurs bus	107 bus	783	741	94,64%			90%	Au 31/12/2019 SCAT		
6. DÉGRADATION / RÉACTIVITÉ										
					NC	OK		Délais réactivité	Tags	Autres
Etat coquilles de sièges			108	100,00%	1	1	90%	Coquilles		21 jours ouverts
Etat assises / selleries de sièges	129	107	105		2	2		Selleries	7 jours ouverts	21 jours ouverts
Etat parois			104		3	3		Parois		1 mois date à date
Etat plexis d'informations embarquées			107		0	0		Plexis intérieurs		15 jours ouverts
Fonctionnement valideurs véhicules	122 bus	182	181		1	1	Valideurs		Lendemain 1ère sortie du dépôt	

1.9.1.4– Les principales actions d'amélioration poursuivies et mises en place en 2019

Ponctualité

- Vigilance du PCC sur le respect des horaires, en particulier sur les lignes ayant été modifiées en profondeur. L'extension du périmètre des transports sur le secteur du Forez ainsi que l'arrivée de la nouvelle ligne T3 le 16 novembre 2019 ont nécessité une surveillance particulière avec notamment des mesures internes accrues.
- Rappels fréquents effectués par les Responsables de Groupe et le service Formation auprès des conducteurs sur l'importance de signaler les retards consécutifs au PCC ainsi que de réguler en cas d'avances.

Lutte contre la fraude

- Suivi hebdomadaire de l'évolution des taux de contrôle par ligne et groupe de lignes (Tramways, Métropoles, Principales et de Proximité) en lien avec le service Infractions et le Responsable Fraude. Vérification que chaque ligne ait bien été contrôlée au moins une fois par trimestre. Les taux de contrôles sont stables par rapport à 2018.

Propreté

- Rencontres hebdomadaires avec le prestataire propreté pour suivre l'évolution des résultats et identifier les actions correctives et préventives à mettre en place. De plus, un retour est effectué après chaque vague de mesures qualité pour analyser les anomalies constatées.
- Des mesures contradictoires STAS / Prestataire propreté sont réalisées régulièrement afin de veiller au respect des contrats (Sanitaires des terminus de lignes, état des DAT et BIV, lavage des véhicules).
- Cette année, le taux obtenu sur le critère « Propreté » passe sous le seuil d'exigence des 90%. Cette baisse est en grande partie liée à un problème d'organisation du prestataire durant la période estivale. Un plan d'action a été déployé par le prestataire dès la rentrée de septembre avec notamment des renforts et des moyens supplémentaires mis en œuvre qui ont permis d'amorcer le redressement des résultats sur le dernier trimestre.

Information

- Mesures internes effectuées régulièrement par différents services pour vérifier les informations aux arrêts ainsi que le fonctionnement des DAT et des BIV. Un contrôle de l'affichage aux arrêts est également effectué lors de perturbations programmées. Les anomalies éventuelles sont remontées au service Signalétique ou services Techniques.

- Campagnes périodiques de remise à niveau de l'affichage embarqué sur l'ensemble des sites (plans de lignes, règlements et tarifs, pictos fraude valideurs).
- Cette année, suite aux nombreux transferts de véhicules entre les dépôts, nous avons rencontré des difficultés à maintenir l'information « travaux » à l'intérieur des véhicules lors de déviations programmées. Cet été, les phases de travaux successives sur certains secteurs ont rendu le maintien de l'affichage à jour très difficile. En parallèle, le service signalétique en charge de ces opérations était en pleine restructuration durant cette période.

Accueil

- Module qualité présenté lors des formations continues obligatoires (FCOS) dispensées par le service Formation aux conducteurs. Une attention particulière est portée sur la capacité à répondre à la clientèle en cas de questions sur la gamme tarifaire.
- Bien que la qualité de l'accueil en agences commerciales soit jugée bonne, nous avons eu des non-conformités dues au non port du badge.
- La gestion des réclamations n'a pas été optimale sur le deuxième semestre 2019. Le service en charge des réclamations a eu du mal à absorber un volume important de réclamations, nécessitant souvent des investigations approfondies afin d'apporter une réponse la plus adaptée. Une réorganisation a été mise en place en fin d'année afin de faire face à ce genre de difficultés.

Réactivité face aux dégradations

- Contrôle du respect des délais de réactivité face aux dégradations (de 2 à 21 jours ouvrés selon le signalement).



1.9.2 - LA DEMARCHE DE CERTIFICATION ISO 9001 DU POLE MATERIEL ROULANT

L'audit de suivi numéro 2 s'est déroulé les 9 et 10 mai 2019. Les différents processus opérationnels ont été audités sans aucune non-conformité relevée.

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

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

Maîtriser l'aspect technique de l'ensemble des opérations de maintenance (préventive et corrective).

Assurer une traçabilité sans faille de ces opérations.

Certaines opérations de maintenance ont une incidence majeure sur la sécurité de nos clients (conducteurs comme passagers). La maîtrise de ces opérations, comme la maîtrise de leur traçabilité est primordiale.

Actions réalisées en 2019 dans le cadre de la RNT des Citaro E5 :

Application à la rénovation technique de ces véhicules des méthodes et principes définis en 2018 pour la maintenance générale des véhicules, à savoir :

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

- 2^{ème} axe : REUSSIR LE DEFI DE LA TRANSITION ENERGETIQUE :

Le volet transport de la transition énergétique voulu par Saint-Etienne Métropole consiste à devancer les prescriptions de la législation en termes de renouvellement des véhicules de transport urbain. Il a ainsi été décidé de ne plus acquérir de véhicules thermiques et de donner la priorité à l'achat de véhicules électriques. Dans un premier temps, et afin de laisser le temps à de nouvelles technologies pour arriver à maturité, Saint-Etienne Métropole a choisi de valoriser son patrimoine technique comportant plusieurs lignes aériennes non utilisées en se portant acquéreur de trolleybus de nouvelle génération, à technologie IMC (In Motion Charging). La maintenance de ces véhicules va nécessiter de nouvelles compétences et un niveau de polyvalence accru du personnel technique.

Afin de maîtriser ces évolutions, nous misons sur une nouvelle répartition judicieuse des compétences internes déjà détenues en matière de véhicules électriques et sur un plan de formation adapté de nos collaborateurs, comportant des actions de compagnonnage interne et des formations spécifiques. Notre objectif est de garantir une maintenance adaptée et un taux de service optimal pour ces nouveaux véhicules.

Actions réalisées en 2019 :

- Rédaction de la partie technique du cahier des charges des nouveaux véhicules, intégrant un volet maintenabilité.
- Assistance technique de la DTM pour le choix du modèle retenu.
- Suivi de la définition et de la fabrication des trolleybus.
- Mise en place d'un référent trolleybus au sein des équipes de maintenance.
- Mise en œuvre d'un plan de formation complet concernant les véhicules SOLARIS et la chaîne de traction SKODA.

- 3^{ème} axe : DIMINUER LE TAUX DE PANNES :

Diminuer le taux de pannes et le taux d'immobilisation.

Identifier les axes de progrès pour la maintenance du matériel et l'organisation du travail.

Le challenge identifié l'an passé résultant de l'extension de la ligne de tramway et de l'arrivée des nouveaux trolleybus et impactant la réserve de véhicules et leur affectation demeure d'actualité. Le coût élevé des nouveaux véhicules va imposer en outre une maîtrise accrue de leur disponibilité dans les années à venir afin de pouvoir se satisfaire du taux de réserve le plus bas possible. Avec un taux de réserve réduit, la conformité des affectations dépend principalement du taux d'immobilisation. Pour maîtriser ce taux, nous devons continuer d'analyser en profondeur les causes d'immobilisation des véhicules (ruptures stock, accidents, maîtrise des temps d'opération, pannes récurrentes, contre visites CT) afin de mettre en place les actions d'amélioration nécessaires. On peut espérer que la fiabilité supérieure qui est attendue pour ces nouveaux véhicules contribuera de manière importante à améliorer leur disponibilité, mais elle devra néanmoins s'accompagner d'un effort constant dans ce sens lors des opérations de maintenance.

En 2019 : poursuite des actions mises en oeuvre en 2018, à savoir :

- Actions ciblées avec les fournisseurs stratégiques pour réduire les délais : mise en place de fournisseurs alternatifs locaux par exemple PIL pour les pièces de carrosserie CAF.
- Mise en place de collections de pièces pour éviter des pièces manquantes en cours de chantier avec une application sur les RNT Citaro E5 et les GX 327.

Au deuxième semestre 2019, Saint-Etienne Métropole a missionné les sociétés ARTERAIL, ARTELIA et PARME Avocats pour réaliser un inventaire et un audit de maintenance de la DSP Transport.

Concernant le matériel roulant, l'audit réalisé par la société ARTERAIL a comporté :

- Une expertise d'un échantillon représentatif des matériels roulants actuellement sur parc défini par Saint-Etienne Métropole.
- Une analyse des méthodes, de l'organisation de travail et des résultats obtenus par le pôle matériel roulant.
- Un inventaire / état des matériels de maintenance.
- Un contrôle des stocks stratégiques appartenant à Saint-Etienne Métropole.

Cet audit devrait permettre d'évaluer l'état réel des matériels et la qualité du travail de maintenance accompli par les équipes de la STAS. Les résultats de l'audit seront diffusés au premier trimestre 2020.



1.10 – LES ACTIONS DE PREVENTION SECURITE

1.10.1 – LE SUIVI DES AGENTS DE MEDIATION

La mission principale des agents de médiation est d'être présents dans les véhicules afin de maintenir un climat calme et serein pour le bien de tous. Sur l'année 2019 ils ont effectué 4 842 heures de présence sur les lignes par équipe de 2 ou 3 agents. 690 heures de présences lors des rentrées de 8 heures, 750 pour les sorties de 12 heures et 250 les rentrées de 14 heures, 900 pour les sorties entre 16 et 17 heures, dont 550 au collège H. D'Urfé et 540 au collège M. Seguin. En plus de cette mission, ils ont participé aux actions de partenariat menées par la Cellule Prévention (rencontres sportives, fêtes de quartiers, interventions scolaires, accompagnements scolaires, information clientèle, présence terrain). Les agents ont participé à 14 projets pour un total de 650 heures dont 35 agents sur 7 projets en partenariat avec les associations de quartier, pour un total de 260 heures. 37 agents sur 3 projets en partenariat avec les établissements scolaires pour un total de 150 heures. 23 agents ont participé à 2 projets à caractère sportif pour un total de 170 heures. 4 agents ont participé à 1 projet en partenariat avec la ville de Saint-Etienne pour un total de 24 heures. 1 projet en partenariat avec les éducateurs spécialisés de 8 agents pour un total de 46 heures. Concernant les interventions scolaires, 27 agents de médiation ont rencontré 420 élèves dans 12 écoles primaires et 1 collège pour un total de 35 heures.

Les agents de médiation ont également pleinement participé au dispositif de sécurité de mi novembre à fin janvier.

1.10.2 – LES PARTENARIATS STAS/POLICE/JUSTICE

Le partenariat avec les Forces de l'Ordre

Durant l'année 2019, des réunions hebdomadaires se sont tenues tous les lundis après-midi, en présence des responsables de la police municipale, de la SUGE (SNCF), d'un officier de l'opération sentinelle et des officiers de la police nationale. Les parties y discutent des événements de la semaine passée. Ils abordent également les événements de la semaine à venir (dispositif spécial pour les matchs à risque, manifestations, etc.), ce qui permet d'ajuster l'exploitation du réseau en mode dégradé.

En prévision du début d'exploitation de la nouvelle ligne de tram et le passage de celle-ci aux abords proche du stade G. Guichard la collaboration étroite avec les forces de l'ordre a permis l'élaboration de plusieurs dispositifs. Ils sont activés en fonction du type de match et permettent de limiter les ruptures d'exploitation.

Durant le premier semestre de l'année, lors des manifestations « des gilets jaunes », une cellule de crise est activée au CIC de la Police. La Stas y est présente. Elle peut anticiper les déviations des lignes perturbées par le passage des manifestants. Elle peut aussi anticiper la reprise du trafic en fin de manifestation.

L'envoi quotidien du rapport d'incidents du réseau aux services de Police est un support permettant l'orientation des missions des fonctionnaires de l'UDSTC.

Ce partenariat s'est traduit cette année par la signature d'une convention avec la Police Nationale, la Police Municipale et la Gendarmerie

A la demande du Ministère de l'Intérieur, à partir du 2^{ème} trimestre de l'année, 11 « groupes partenariaux opérationnels » (GPO) sur la circonscription de St-Etienne Ondaine Gier ont été créés dont 6 pour St-Etienne. Ils sont composés de représentants de l'Education Nationale, de la Mairie, des représentants des bailleurs sociaux et de la Stas. Tous les mois sont évoqués les problèmes liés au quartier et des fiches actions à mettre en place pour palier à ces problèmes.

Le partenariat avec le CLJ s'est poursuivi. Comme chaque année, le temps passé par nos conducteurs est plus important pendant les vacances scolaires et surtout aux mois de juillet et Août. Il s'élève à 42 heures sur l'année.

Bilan de l'activité judiciaire 2019

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

Le nombre de dossiers ouverts suite à une démarche judiciaire (plainte ou main courante) est stable sur l'année 2019 passant de 62 dossiers ouverts en 2018 à 64 en 2019.

Si en cumul de l'ensemble des catégories suivies, la hausse reste limitée, il en va différemment pour le nombre de plaintes déposées par les agents STAS qui s'est sensiblement accru sur l'année 2019 avec une hausse de 14,3% par rapport à 2018 passant de 42 plaintes en 2018 à 48 en 2019. Cette augmentation concerne exclusivement, en cumul, les plaintes pour outrages (+28%) avec 32 dossiers ouverts en 2019 contre 25 en 2018.

On note donc de façon significative, un accroissement des faits d'outrages (+28%) alors que dans le même temps le nombre de dossiers ouverts pour violence est resté stable avec 16 plaintes déposées en 2019 contre 17 en 2018.

Un autre fait marquant de cette année écoulée est la forte hausse (+70%) du nombre d'événements ayant entraîné une plainte des agents vérificateurs ; 17 procédures ouvertes en 2019 contre 10 en 2018. La très forte implication des agents de contrôle dans la sécurisation des transports urbains les expose aux comportements régulièrement provocateurs d'individus masculins (à 92%), très majoritairement seuls (à 91%) et visiblement sans réelle crainte des conséquences judiciaires. Les faits de violences ont ainsi augmenté de 60% avec 8 dossiers ouverts en 2019 contre 5 en 2018 mais également les incivilités verbales qui sont passées de 5 plaintes en 2018 à 9 en 2019. Avec 7% des effectifs le groupe vérificateurs cumule plus de 35% de la totalité des plaintes en 2019. Ils n'étaient que de 24% en 2018. Par contre le travail en équipe permet un taux d'interpellation et d'identification qui a dépassé les 94% en 2019, alors que comparativement il n'a été que de 32% pour les agents de conduite en 2019.

A contrario le nombre de plaintes des agents de conduite STAS reste quasiment stable avec 25 dossiers ouverts en 2019 pour 26 en 2018. Un dossier sur deux les a concernés en 2019. Il est à souligner qu'après la forte hausse des faits de violence en 2018 (+50%) le nombre de dossiers pour voies de faits est revenu au même niveau qu'en 2017 passant de 9 dossiers en 2018, à 6 en 2019 soit un tiers de moins. Par contre dans le même temps les faits d'outrages ont eux très sensiblement augmenté de 12% avec 19 dossiers ouverts contre 17 en 2018.

- Côté Affrétés, on note en parallèle une très nette baisse du nombre de plaintes déposées par les agents de conduite (-33%) bien que les agents n'hésitent plus à effectuer cette démarche. Les actions concertées entre tous les acteurs ont donc visiblement permis de diminuer l'intensité des provocations et des perturbations inacceptables à l'égard des conducteurs. En 2019, les agents de conduites affrétés ont déposé 8 plaintes contre 12 en 2018. Cependant si le nombre d'outrages a régressé de plus de 67%, passant de 9 dossiers en 2018 à 3 en 2019, les agressions physiques ont totalement compensé cette forte décre en passant de 3 dossiers en 2018 à 5 en 2019, soit 67 % d'augmentation.
- S'agissant de la clientèle, nous ne pouvons que constater la stabilité des chiffres mesurant la communication effective des procédures par les victimes et souligner que nous restons majoritairement destinataires des plaintes pour violences pour lesquelles nous proposons un accompagnement psychologique et juridique. Malheureusement le taux d'identification reste faible avec seulement 12% des dossiers contre personne dénommée.

Sur ce dernier point il faut cependant souligner qu'en 2019 le taux d'identification est repassé au-dessus de la barre des cinquante pour cent pour atteindre 55% des procédures ouvertes. Il était de 47% en 2018 et 57% en 2017. Sur 64 dossiers ouverts en 2019, 35 plaintes ont été déposées contre personnes dénommées à comparer aux 62 dossiers ouverts en 2018 et aux 35 plaintes contre X. Il existe toujours autant de réelles difficultés à identifier les auteurs d'outrages et de violences en dépit de tous les moyens déployés par les acteurs de la sécurité pour tirer parti des données de la vidéosurveillance. Ce constat affecte tout particulièrement la clientèle et dans une moindre mesure les agents de conduite qui ne peuvent compter que sur ces enregistrements pour donner aux enquêteurs les moyens de tenter d'identifier les auteurs.

Le nombre de dossiers ouverts en 2019 et traités par les Tribunaux est en léger retrait par rapport à 2018 avec 7 audiences contre 8 en 2018. Le Parquet de Saint-Etienne reste néanmoins toujours aussi sensibilisé sur le thème de la sécurité dans les transports urbains à l'occasion de ses réquisitions et les réponses pénales du Tribunal Correctionnel ne manquent pas de rappeler, avec fermeté, qu'il est lui aussi attentif à sanctionner ces comportements délictueux.

Au chapitre de la lutte contre la fraude, le basculement sur un nouveau système de traitement des infractions a retardé significativement la transmission des dossiers au Parquet et seuls trois dossiers ont pu faire l'objet de poursuites contre 8 en 2018 et 25 en 2017. Cette diminution liée aux mutations informatiques qui ont généré bon nombre d'ajustements devrait prendre fin en 2020 pour retrouver un niveau d'action plus significatif. Ces chiffres ne doivent cependant pas masquer la continuité des efforts consentis par la chaîne judiciaire pour traiter ce sujet récurrent et difficile. En effet la procédure mise en œuvre continue de privilégier une solution de médiation réparation au profit de contrevenants très souvent en grande précarité.

Soulignons enfin que l'addition des volontés des autorités publiques conjuguée à l'action de tous les acteurs impliqués du vivre ensemble continue de contenir les incivilités et à participer efficacement à la sécurisation du réseau des transports urbains de Saint Etienne Métropole. Les actions concertées et celles de chacun dans son domaine de compétence participent très largement à faire de cette communauté d'intérêt le socle d'animation des politiques publiques en matière de sécurité dans les transports urbains de personnes.

1.10.3 – LES PRINCIPALES ACTIONS MENEES EN 2019 EN MATIERE DE PREVENTION

Les principales actions menées sont les suivantes :

- actions de prévention sur le territoire de Saint-Etienne Métropole,
- formation et sensibilisation à la prévention des nouveaux embauchés et nouveaux promus,
- participation à la FCO (Formation Continue Obligatoire) par l'intervention de la Cellule Prévention sur chaque session dans le champ de la connaissance des moyens de protection de la sécurité publique et de son articulation avec l'entreprise de transport urbain (approche des CLS, accord sécurité et obligations légales des différents partenaires dans le champ de la prévention),
- participation aux réunions groupe de travail sécurité auprès de l'UTP qui durant l'année s'est transformé en une commission sûreté et lutte contre la fraude,
- participation aux réunions des CLSPD, CISPD, GLP et CLP sur le territoire de Saint-Etienne Métropole,
- participation au Groupe de Travail Opérationnel,
- participation au Groupe Local de Traitement de la Délinquance (Cotonne Beaubrun, Montreynaud et élargi au Quartiers de Reconquête Républicaine durant l'année),
- participation au Groupe partenarial opérationnel GPO.

1.10.3.1 – Les relations avec le milieu scolaire

La cellule prévention de la Stas a effectué des interventions dans 50 établissements de la métropole dont 44 classes en primaire, 108 classes au collège, 21 classes en lycée. Elle a rencontré 3 982 élèves dont 1 027 élèves de primaire, 2 667 collégiens et 288 lycéens. Elle a été accompagnée de 2 conducteurs ou vérificateurs, soit un total de près de 8 heures de participation civique.

Les actions ont été ciblées sur le comportement dans les véhicules ainsi que sur l'attitude aux arrêts, et plus particulièrement axées sur les collégiens des classes de 6^{ème} et 5^{ème}, complétées par une présence régulière aux horaires des sorties des établissements soit 460 heures.

D'autre part, la STAS est toujours engagée dans le Conseil d'Administration de quatre établissements scolaires en tant que personnalité qualifiée : le collège Les Champs, Le collège Claude Fauriel, le collège Marc Seguin et le Lycée Simone Weil. Cette implication dénote l'intérêt que porte l'Education Nationale à cette participation, en accordant un droit de vote tant sur l'aspect financier que sur l'organisation du collège et l'intégration des actions de prévention dans le projet d'établissement.

La STAS participe également au déplacement des classes par la fourniture de titres de transport pour les élèves non abonnés. La fourniture des titres a lieu après une sensibilisation faite dans la classe. Cette participation permet de faire prendre conscience que la montée dans un bus ne se fait pas sans validation. Ainsi, la cellule prévention utilise des pass avec une sérigraphie spécifique reprenant les thèmes de sécurité et de comportement dans les transports.

Une distribution de « Pack rentrée » est faite dans les classes de CM2. L'intervention de la Stas permet de dédramatiser le passage du primaire au collège. Les élèves sont sensibilisés aux déplacements dans les transports, aux règles à respecter et à la marche à suivre en cas de problème.

Le partenariat établi de longue date en milieu scolaire facilite nos interventions dans les établissements. En présence d'un représentant du collège, l'élève auteur de troubles dans les transports ainsi que ses parents sont rencontrés. Ces derniers sont informés des troubles commis ou des dégradations. Si la présence des parents n'est pas possible, ces derniers sont systématiquement informés par un courrier de sensibilisation sur les risques pris par l'enfant et les conséquences. Ainsi 4 médiations ou sensibilisations ont été faites dans les établissements.

Toutes ces actions, qui représentent pour la cellule prévention une présence de 520 heures, 37 heures de participation des conducteurs ou vérificateurs et 182 heures des agents de médiation, ont participé à l'amélioration de l'ambiance dans et hors des véhicules et contribué à éviter une augmentation de l'incivilité. L'image de la STAS et des établissements s'en trouve valorisée en externe. Ces opérations de prévention ont aussi un impact sur nos conducteurs qui sont à même de constater, sur le terrain, des actions concrètes.

1.10.3.2 – Relations avec le secteur associatif

La STAS continue à tisser un réseau avec diverses associations sportives, culturelles, de prévention spécialisée, des centres sociaux et PJJ dans les principaux secteurs du territoire de Saint-Etienne Métropole.

Dans la plupart des cas, les actions sont reconduites d'année en année : partenariat AGASEF, journée des droits de la Femme, participations aux fêtes de quartier de La Chapelle à Andrézieux-Bouthéon, Le Quartier de la Romière au Chambon-Feugerolles, La Ricamarie, Valbenoîte et Grand Pont à Rive-de-Gier, mise à disposition d'un conducteur au CLJ de Montreynaud, partenariat avec Atout Pasteur, Bus de l'égalité.

Au cours de l'année 2019, la STAS a noué ou renforcé des partenariats avec :

- le Centre de Loisirs Jeunesse de la Police Nationale
- adhésion et participation de l'entreprise à FACE (Fondation Agir Contre l'Exclusion)
- le CAN (Comité des Activités Nouvelles) et le service animation de SEM dans le champ des activités à destination des scolaires
- la PJJ (Protection Judiciaire de la Jeunesse)
- l'Ecole de l'oralité

Ce partenariat est très riche et a permis de développer près de 33 projets aussi divers que :

- 34 participations aux 20 projets en partenariat avec les associations de quartier de l'agglomération, comme l'aide aux devoirs, le bus de l'emploi, les fêtes de quartier pour un total de 178 heures, ainsi que 97 heures de participation des conducteurs et 260 des agents de médiation.
- 5 participations à 1 projet en partenariat avec la Police et son CLJ. pour un total de 42 heures.
- 31 participations aux 9 projets en partenariat avec les établissements scolaires de l'agglomération pour un total de 150 heures, ainsi que 29 heures de participation des conducteurs et 148 des agents de médiation.
- 16 participations aux 3 projets à vocation sportives en partenariat avec les associations de quartier de l'agglomération pour un total de 156 heures, ainsi que 124 heures de participation des conducteurs et 168 des agents de médiation.
- 17 participations aux 7 projets en partenariat avec les villes de Saint-Chamond, Saint-Etienne et l'agglomération pour un total de 96 heures, ainsi que 96 heures de participation des conducteurs et 24 des agents de médiation.
- 10 participations aux 6 projets en partenariat avec les éducateurs spécialisés pour un total de 89 heures, ainsi que 32 heures de participation des conducteurs et 46 des agents de médiation.
- l'arbitrage des matchs de soccer du championnat inter-centre Asse Cœur vert. L'activité sportive constitue ainsi un moyen permettant aux agents de la Stas ainsi qu'aux agents de médiation, de s'engager dans des actions éducatives en dehors de leur métier, 12 après-midi sportives avec 14 structures associatives ou éducatives de l'agglomération soit 260 jeunes de 11 à 13 ans et 300 jeunes de 14 à 17 ans ont ainsi rencontré le personnel de la Stas.
- les fêtes des quartiers de Bellevue, de La Ricamarie, de La Romière au Chambon et du Grand Pont à Rive de Gier.
- la rencontre des habitants à travers des projets comme « Le Bus de l'emploi », « Projet Laïcité » ou réunion avec des femmes de la ville du Chambon-Feugerolles et des conductrices afin de promouvoir leur métier.
- la découverte du réseau et l'apprentissage du dépassement avec les élèves des établissements scolaires par des projets comme « l'écolier mobile », mais aussi avec des associations de personnes en situation de handicap.
- la sensibilisation des élèves lors de « la semaine de l'égalité ».
- Un partenariat créer avec l'Ecole de l'Oralité au travers de la Fondation Transdev.

L'investissement des 4 coordinateurs prévention de la STAS s'élève à 2 405 heures d'accompagnement, de présence aux horaires des sorties scolaires, de réunion, de rencontres avec les associations de quartier et le personnel des établissements scolaires, 690 heures de participation des conducteurs ou vérificateurs, et 680 heures des agents de médiation, hors temps de présence dans les véhicules du réseau.

1.10.3.3 – Les groupes locaux de prévention et autres missions

Depuis la création des GLP, la STAS est présente aux réunions bimensuelles, que ce soit sur Saint-Etienne (Crêt de Roch/Soleil, Sud-Est Dame Blanche/Terrenoire, Cotonne, Montreynaud, Nord-Ouest Tarentaise/Beaubrun/Couriot) ou dans chaque CLP sur le territoire de Saint-Etienne Métropole (St Paul en Jarez, le Chambon-Feugerolles, La Ricamarie, Unieux, Roche-la-Molière, La Talaudière/Sorbiers/St Jean-Bonnefonds). Présence également au GLTD (Cotonne-Beaubrun et Montreynaud) ainsi qu'à la réunion de la cellule de coordination opérationnelle partenariale de la ZSP de Montreynaud.

Suite à différentes problématiques de sécurité sur la ligne M1, notamment sur le secteur de La Ricamarie, un partenariat renforcé s'est créé avec la municipalité, la police et les différentes associations de quartiers. Les réunions et le GLTD spécifique à la commune initiées en 2017 se perpétuent en 2019 afin de traiter spécifiquement les difficultés liées au transport.

Un projet de prévention d'une journée s'est d'ailleurs déroulé sur la commune en novembre basé sur la prévention routière en lien avec la police, les sapeurs pompiers, le collège Jules Vallès et les associations de La Ricamarie. Cette journée a été l'occasion de sensibiliser les jeunes sur les angles morts d'un bus.

Une sectorisation des groupes de travail opérationnels et cellules de veille (GTO) créée par la Ville de St-Etienne et présentée lors de la séance plénière a permis la création de six GTO (Centre Ville, Crêt de Roc Soleil, Tarentaise Beaubrun Couriot, Montreynaud, Sud Est Terrenoire, Cotonne Montferré). Les rencontres dans le cadre du secret partagé permettent aux personnes soumises au secret professionnel de lever les réticences à la divulgation d'informations.

La Stas est présente aussi aux réunions de la commission jeunesse de la ville de L'Homme. Cette présence permet d'échanger entre les acteurs sociaux pour apporter si nécessaire des compléments aux actions éducatives, de développer les échanges d'informations sur les situations individuelles ou collectives, de lever certains doutes ou incompréhensions issus du terrain. La commission se réunit une fois tous les deux mois.

Par sa présence, la Stas participe à l'élaboration du diagnostic du quartier, ce qui représente un volume d'heure à hauteur de 54 heures.

Les actions du service prévention permettent aussi de conforter les liens, notamment avec les acteurs associatifs des secteurs et de pouvoir mettre en commun avec eux notre savoir-faire en matière d'assistance aux projets de prévention.

La présence de la prévention lors des horaires sorties scolaires participe à la lutte contre la fraude par un contrôle systématique de la validation et le traitement des cas de situations irrégulières.

La présence de la Stas à la salle de commandement du commissariat central lors des manifestations des gilets jaunes a permis une bonne anticipation des déviations des lignes et d'éviter des dégradations sur les véhicules.

La présence au PC Sécurité du stade G. Guichard permet là aussi d'anticiper sur les déviations des lignes proches du stade ainsi qu'une communication directe avec les acteurs de la sécurité aux abords du stade afin de gérer les flux d'avant et d'après match.

1.10.4 – L'UTILISATION DE LA VIDEOPROTECTION

La vidéoprotection

La fiabilité et la qualité de l'image de notre vidéoprotection en fait un outil pertinent pour les services de police. La caméra frontale du tramway permet de déterminer les responsabilités en cas d'accrochage, ce qui explique l'augmentation des extractions.

321 visionnages ont été effectués au cours de l'année 2019 contre 329 en 2018. Il est à noter l'augmentation des visionnages pour des faits à caractère sexuel.

Motifs	Voies de fait sur personnel	Voies de fait sur clients	Voies de fait sexuelles sur clients	Vandalisme	Vols à la tire	Accident voie publique	Autres	TOTAL
Nombre de lectures 2016	77	34		53	48	47	54	313
Nombre de lectures 2017	18	48		54	39	51	80	290
Nombre de lectures 2018	53	58	10	31	42	64	71	329
Nombre de lectures 2019	46	81	16	38	12	56	72	321

TOTAL PARC : 196

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

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

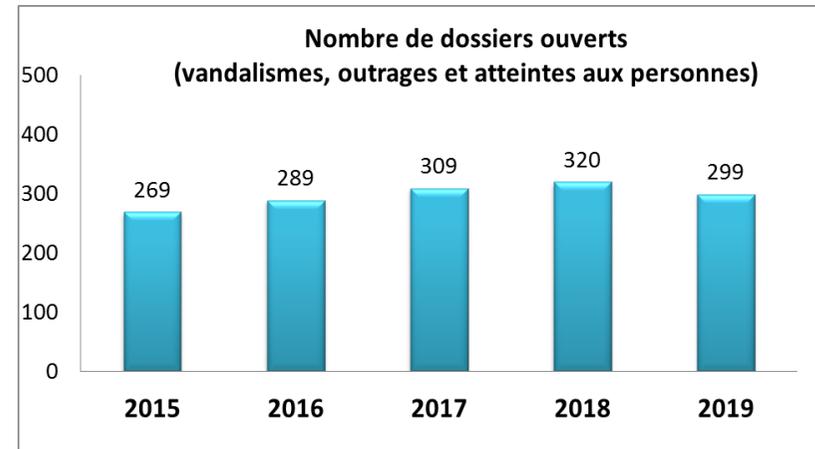
1.10.5 – LES FAITS RELEVES EN 2019

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

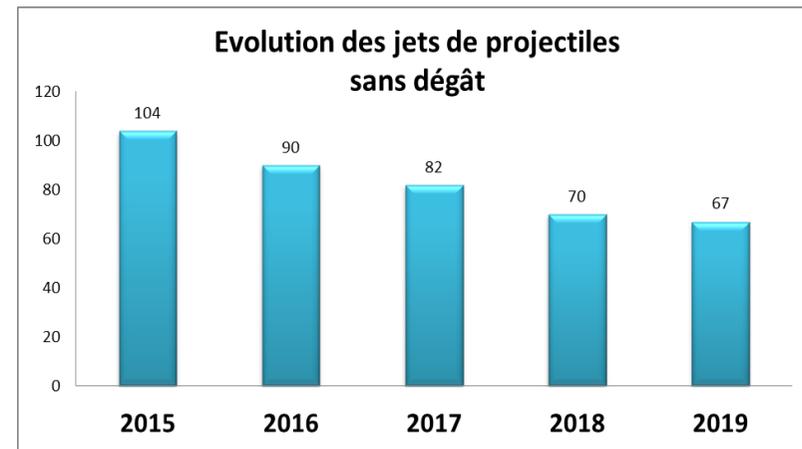
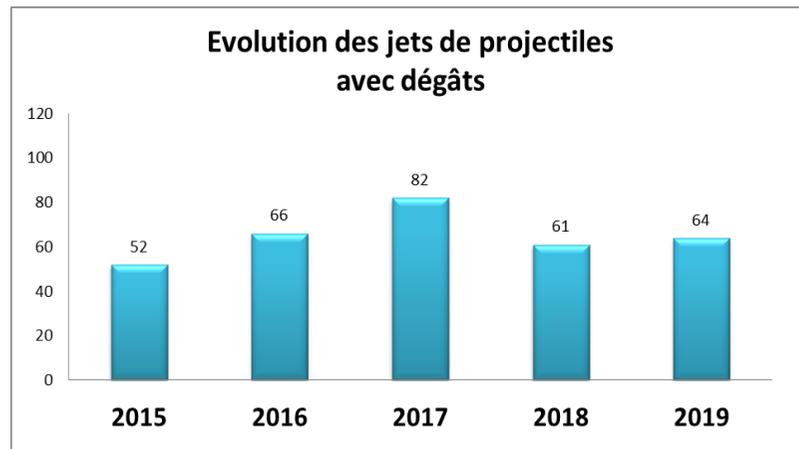
Important : L'évolution du nombre de dossiers ouverts vient, en partie :

- le vandalisme divers en baisse de 35 faits
- les insultes et menaces sont en hausse de 16 faits
- les agressions sur les clients en baisse de 2 faits
- les jets de projectiles avec dégâts en hausse de 3 faits
- les jets de projectiles sans dégât sont en baisse de 3 faits
- les atteintes sur les agents sont en baisse de 2 dossiers

Au cours de l'année 2019, la STAS a enregistré 299 faits contre 320 en 2018.



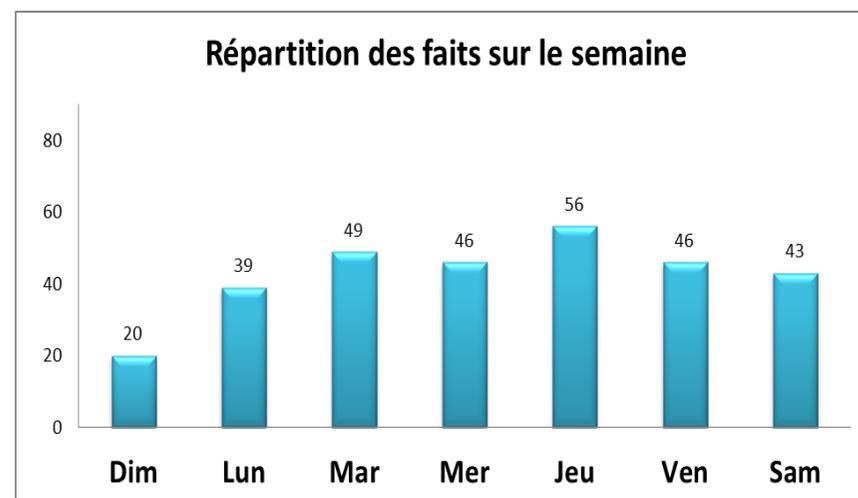
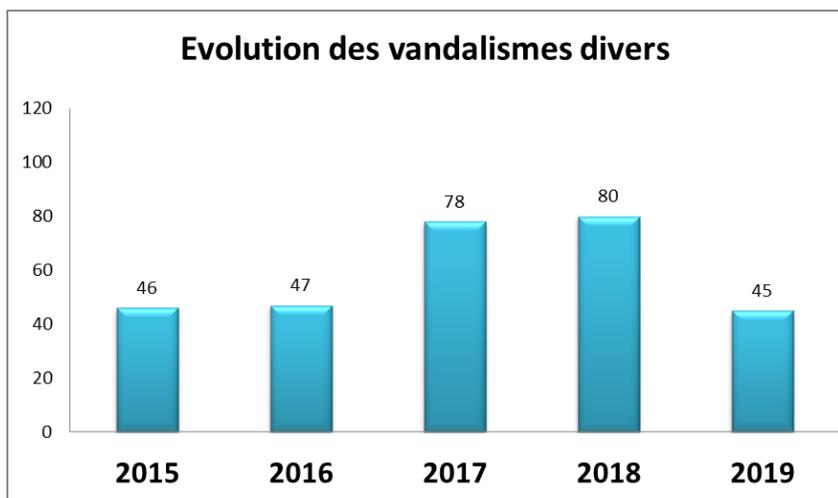
L'année 2019 s'est soldée par une hausse des dégâts par projectiles et une baisse des jets de projectiles sans dégât. Le total des jets de projectiles est identique à 2018, soit 131 pour les deux années. Le relevé systématique de tous les faits, et ce, indépendamment de leur gravité et de leur conséquence se poursuit. Les dégradations commises sur les véhicules font systématiquement l'objet d'une plainte.



Les préplaintes en ligne, outil de signalement à la police pour les dégradations sans identification possible, passent de 61 en 2018 à 55 en 2019, dû essentiellement à des jets de projectiles et des dégradations intérieures sur les sièges. Il est à noter que dans ce chiffre les plaintes des transporteurs affrétés ne sont pas comptabilisées.

Le vandalisme divers (graffitis, dégradation intérieur, bris de vitre intérieur, etc.) est en baisse : 45 dossiers en 2019 contre 80 en 2018. La baisse du nombre de dossier est essentiellement due à la baisse de dégradations sur les sièges avec 22 dossiers en 2019 contre 43 en 2018. Le nombre de dossiers est aussi en baisse le vendredi, 68 en 2018 contre 46 en 2019.

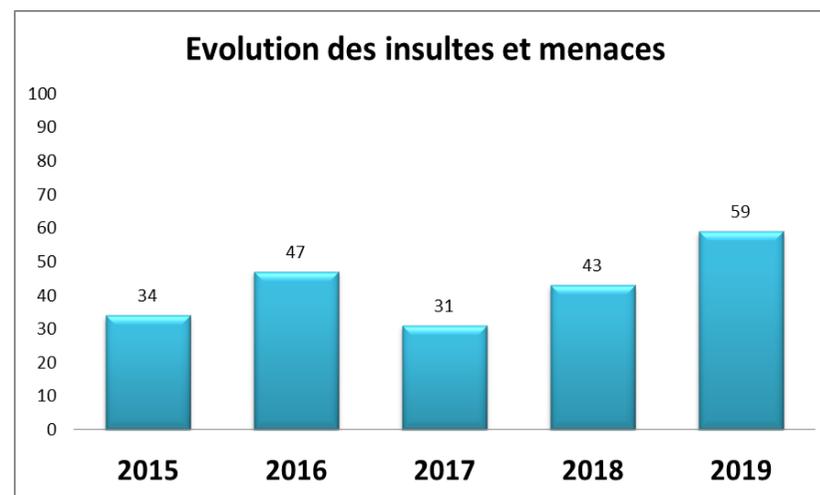
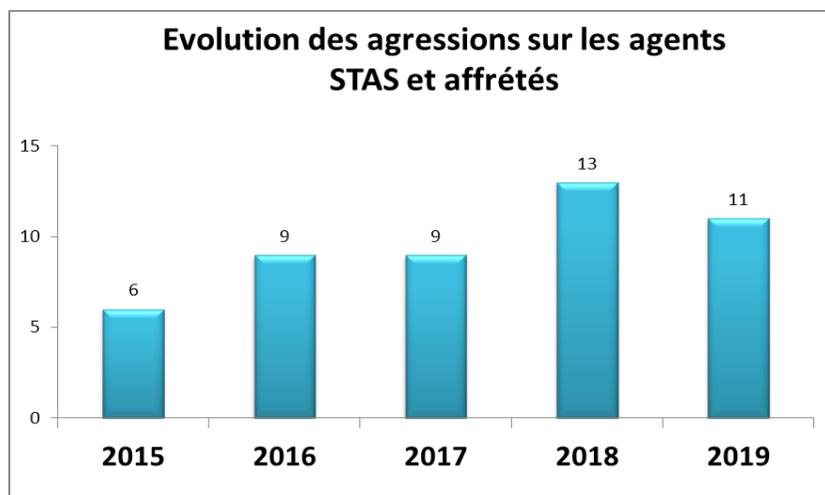
Nous constatons, comme en 2018, davantage d'incidents l'après-midi (75%), avec une pointe entre 15h et 20h (58% du total des faits). Durant la semaine, la répartition des faits est homogène du mardi au samedi mis à part le jeudi qui concentre 19%, le mardi 16%, le mercredi ainsi que le vendredi 15%, le samedi 14% et le lundi 13%, enfin le dimanche 07% bien que petit ce pourcentage soit important au regard de l'offre de transport.



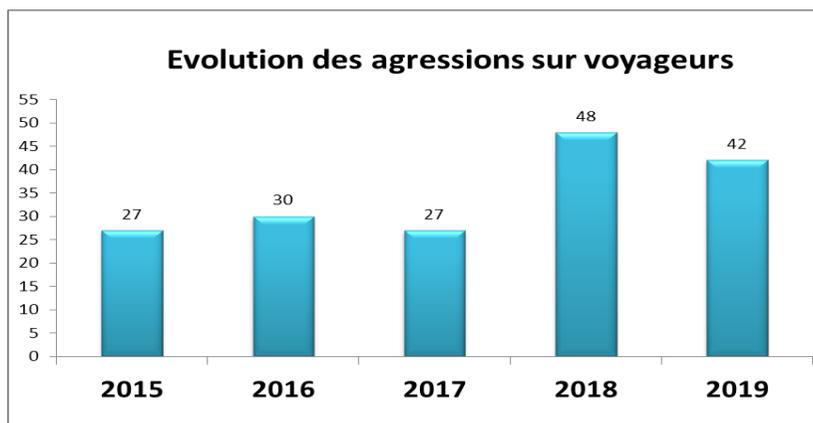
Le nombre de signalements pour des faits d'insulte est en hausse de 16 faits par rapport à 2018.

Le nombre de dossiers pour des faits d'agression sur le personnel STAS et affrétés ayant entraîné ou pas un arrêt de travail est en baisse par rapport à 2018

Néanmoins le nombre d'agents touchés par ces agressions est en hausse. Les agressions sur des équipes de vérificateurs est en hausse.



Le nombre de signalements d'agressions sur voyageurs est en baisse par rapport à 2018 dont 26 agressions et bagarre, 15 vols et 5 agressions à caractère sexuel. Il est à noter l'augmentation des signalements d'agressions à caractère sexuel.



1.10.6 – BILAN DE LA SECURITE 2019

La Cellule Prévention, par son investissement sur différents fronts plus ciblés en fonction des événements (milieu associatif, scolaire, sportif...), a fortement contribué à maintenir un climat le plus sain possible sur le réseau et permis de maîtriser le niveau d'incivilités.

Les agents de médiation, par leur présence dans les véhicules notamment lors des rentrées et sorties scolaires, ainsi que leur participation aux projets soutenus par la Cellule Prévention, ont concouru à ces résultats.

De même, l'intégration des conducteurs aux projets de prévention dans le cadre de la participation civique continue aussi à être un moyen utile dans la lutte contre les incivilités.

Enfin, la collaboration au travers de réunions hebdomadaires et mensuelles avec les Services de Police Nationale et Municipale reste un atout important dans le processus de maîtrise de la sécurité.

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

L'expérimentation du contrôle en civil a été pérennisée. 1 équipe quotidienne est ainsi présente sur le réseau ; cette équipe connaît une grande efficacité et nos voyageurs en règle sont satisfaits de sa présence et n'hésitent pas à le dire aux vérificateurs.

2019 a également été l'année du déploiement du contrôleur connecté à 100%. Nous avons abandonné le papier au profit d'un rapport d'activité quotidien 100 % numérique, le procès-verbal est également dématérialisé et le suivi de la verbalisation en back office améliorée.

Un important plan de formation se poursuit afin de former l'ensemble des conducteurs au module « garder la sérénité lors des situations de conduite », les vérificateurs ayant été formés eux au module « se mouvoir en situation tendue ».

Nous avons également lancé cette année le recyclage annuel des vérificateurs. Ainsi, chaque vérificateur bénéficie d'une journée de formation basée sur le rappel du cadre légal et une révision des techniques de contrôle (positionnement, lâcher-prise). Les services de police sont également associés à cette révision des gestes et postures à avoir en situation de contrôle.

Les binômes (conducteur / agent de maîtrise terrain) sur les services de soirée le jeudi, vendredi et samedi à grandement contribué à améliorer le sentiment de sécurité chez nos voyageurs.

Notre partenariat avec les services de police reste de très bonne qualité, les échanges d'informations sont riches et permettent ainsi de préparer au mieux un événement intervenant sur notre réseau.

Une convention a été signée entre la STAS, la Police Nationale, la Police Municipale et la Gendarmerie. Cette convention permet un partenariat en vue d'actions communes.

Face à l'augmentation des agressions sur les vérificateurs, notamment entre septembre et novembre 2019, Monsieur le Président de Saint-Etienne Métropole a décidé la constitution d'équipes mixtes (2 vérificateurs, 2 policiers municipaux, 2 agents de médiation) sur le périmètre de la ville de Saint-Etienne entre le 12 novembre 2019 et le 31 janvier 2020. Les agents de police nationale (UDSTC) ont également été associés à ce dispositif.

Durant la période, ce sont plus de 240 équipes qui ont pu être constituées dans le cadre du dispositif de sécurité combiné transport. 6 500 véhicules (bus et tramways) ont été contrôlés représentant un total de plus de 100 000 voyageurs.

Ce chiffre ne représente que le nombre de voyageurs contrôlés, en terme de visibilité nous avons été vus par un nombre beaucoup plus important d'usagers car l'essentiel des équipes cheminaient en centre-ville, sur le tramway et les lignes de bus Métropoles.

2 569 procès verbaux ont été rédigés.

L'équivalent de 522 agents STAS a été mobilisé sur le dispositif.

Nous avons pu constituer de façon quotidienne entre 5 et 7 équipes en semaine, 3 le samedi et 2 le dimanche.

Ce dispositif inédit a permis de faire travailler ensemble 3 corps de métiers différents, unis dans un objectif commun : la sécurité de nos personnels et de nos voyageurs.

En terme de lutte contre la fraude, 840 968 contrôles ont été réalisés en 2019 et 30 269 PV établis.



1.11 – LES PRINCIPAUX TRAVAUX SUR LES MATERIELS ET LES INFRASTRUCTURES

1.11.1 - MATERIEL ROULANT

Tramway SET 1 et SET 2 :

. Poursuite de la mise en œuvre de la visite programmée VP 7 (1000 000 km) des rames SET 1 : en 2019 quatre rames ont été expédiées chez le carrossier industriel : 906, 907, 909 et 912 qui s'ajoutent aux deux rames expédiées en 2018 (908 et 915). La rénovation de la 7ème et dernière rame est programmée en 2020. Au vu du schéma d'exploitation retenu, il a été décidé par Saint-Etienne Métropole en cours d'année de ne pas réaliser la visite de la 8ème rame, contrairement à ce qui était prévu en début d'opération.

Le planning de visite a permis d'avoir un nombre suffisant de rames SET 1 rénovées et autorisées par le STRMTG pour le lancement de la troisième ligne de tramway, soit 5 rames au 05/11/2019.

Deux opérations initialement prévues dans la visite initiale des rames SET 1 n'ont pas encore été menées à terme à ce jour. Il s'agit :

- de l'installation d'un dispositif de modification de friction (Top Of Rail), en attente de la mise en œuvre sur les rames CAF
 - du remplacement de l'enregistreur d'événements, en raison de la complexité du sujet, en attente de l'aboutissement des études menées avec le fournisseur potentiel
- . En dehors des opérations faites dans le cadre de la VP7 des SET1, les principales interventions de maintenance corrective lourde menées sur les rames SET sont :
- Changement PSB (cartes de frein) sur rames 926 et 933.
 - Changement VCB (cartes de frein) sur rames 924 et 929
 - Changement carte DIO BP (cartes de frein) sur rame 923
 - Changement AIO (cartes de frein) sur rame 918
 - Changement onduleur et changement capteur de charge AR sur la rame 922.
 - Changement onduleur BM2 sur rame 917 avec 924 et réglage capteur de charge.
 - Réparation onduleur BM1 sur rames 923 et 919.
 - Rénovation centrale hydraulique BM n°166407, BM n° 206313 et BM n° 205812.

Tramway CAF :

. La période de garantie contractuelle avec la présence de CAF sur site a pris fin au mois d'août 2019, une année pleine à l'issue de la livraison de la dernière rame. Une équipe réduite demeure présente pour réaliser les campagnes de modifications et remises à niveau.

. Le personnel technique de la STAS est maintenant opérationnel et autonome concernant la maintenance courante des rames CAF. La technologie hautement informatisée de ces dernières réduit néanmoins considérablement la capacité d'intervention de l'exploitant. En effet, la gestion par logiciels sécurisés et protégés

de très nombreuses fonctions impose un recours quasi systématique aux services spécialisés du constructeur dès qu'une modification fonctionnelle est envisagée, et en tout cas beaucoup plus fréquemment qu'avec les rames des générations précédentes.

- . Principales modifications et améliorations en cours d'analyse ou de déploiement par le constructeur :
 - La mise en place d'un système de modification de friction (lubrification Top Of Rail) destiné à réduire le bruit des bogies en courbes
 - La modification de la logique de sablage et du fonctionnement du dispositif anti enrayement de manière à améliorer la capacité de traction des bogies sur rail glissant,
 - Le remplacement des sièges conducteurs par un modèle plus ergonomique et confortable ;
 - La modification des barres de maintien pour les UFR ;
 - L'installation de demi-lunes permettant aux non-voyants de percevoir la proximité des colonnes verticales de maintien tripodes sur les plateformes ;
 - Le traitement anti corrosion et la reprise de la peinture des bas de caisse ;
 - La reprise des fissures touchant les montants de porte et les angles des fenêtres (dates d'intervention à définir). En attendant la progression des fissures les plus sensibles a été arrêtée par perçage et un plan de surveillance de leur évolution a été mis en place en collaboration avec CAF ;
 - La modification des électrovannes de freinage ;
 - La mise en conformité du chasse corps avec les préconisations du STRMTG ;
 - La livraison des dernières pièces de rechange prévues dans le protocole d'accord transactionnel entre Saint-Etienne Métropole et CAF.

Ces points font l'objet de revues régulières dans le cadre de suivi du marché et sont tracés dans un journal des points ouverts (JPO).

- . Incidents notables :
 - Pannes répétitives sur le freinage des rames provoquant des immobilisations en ligne, suite à une intervention mal maîtrisée du fournisseur du système de freinage HANNING & KAHL. La cause ayant rapidement été identifiée, un mode opératoire correctif a été appliqué.
 - Deux casses en toiture au niveau des liaisons entre caisses : une bielle de liaison arrachée au niveau de son filetage et un support amortisseur arraché. L'un des incidents est dû à un grippage d'amortisseur (avarie à caractère incidentel), la causes racine de l'autre incident n'a pas été identifiée. Le contrôle systématique de ces éléments a été rajouté aux gammes de maintenance.
 - Entrée d'eau dans les moteurs et les réducteurs suite à de gros orages imposant l'immobilisation des rames et la vidange systématique des réducteurs. Une information a été faite à l'exploitation et un indicateur visuel de niveau d'eau critique a été installé le long des voies.
 - Changement d'un pont sur la rame 956 suite à rupture de denture du tourteau d'accouplement. Cet incident résulte d'un défaut de serrage d'origine.

Trolleybus :

Cristalis : le plan de maintenance préventif préconisé par le constructeur est appliqué systématiquement, et les pannes sont reprises au fil de l'eau. Vu le peu de véhicules, leur complexité et le manque d'appui du constructeur une amélioration de leur fiabilité avant leur réforme est peu probable. L'écart de taux de disponibilité entre ces véhicules et les autres véhicules du parc (cf. chapitre 2.2), même les plus anciens, plaide pour une réforme rapide de ces véhicules à l'horizon 2022 au plus tard.

Compte tenu de la réforme dans les années à venir de ces véhicules, et afin de ne pas disposer à cette échéance et en pure perte d'un stock stratégique trop important, il conviendra d'étudier la possibilité pour l'exploitant de consommer ce stock stratégique à son coût résiduel majoré (à définir) plutôt que de réparer ou recommander les pièces consommées au prix fort. Cette éventualité impose que le risque de tomber en rupture de pièce stratégique pour un véhicule à quelques mois de sa réforme soit assumé par Saint-Etienne Métropole et la STAS.

- . Principales interventions de maintenance corrective lourde menées sur les trolleybus Cristalis :
 - Rénovation de l'ONIX 350 sur Cristalis 118.
 - Changement pompe servo direction sur Cristalis 111 et 116.
 - Changement essieu moteur sur Cristalis 113. Installation d'un essieu neuf de chez TEXELIS.
 - Changement génératrice sur Cristalis 114 (rénovation faite par ABE).

Autobus :

- . Mise en œuvre du marché de rénovation des Citaro Euro 2 de 2000 (301 à 314) et des Citaro E5 de 2008 (315 à 325) et 2009 (326 à 348).
Les fournisseurs retenus sont pour :
 - Le lot 1 (rénovation carrosserie CITARO Euro 5 : traitement de la corrosion de l'ensemble des Citaro E5 et mise aux nouvelles couleurs des véhicules de 2008) la carrosserie BESSET.
 - Le lot 2 (rénovation châssis CITARO Euro 2 : opérations curatives pour le maintien des véhicules opérationnels vis-à-vis de la corrosion) la carrosserie BESSET.
 - Le lot 3 (rénovation des moteurs MERCEDES OM 926 montés sur les Citaro E5) la société MBI
 - Le lot 4 (rénovation de boîtes de vitesses automatiques de marque ZF) la société NTTS.

La logistique et une partie des travaux sont assurées par les équipes de la STAS, dans le cadre des bordereaux de prix unitaires en vigueur de la DSP.

Les travaux des lots 1, 3 et 4 ont été engagés au premier semestre 2019 au rythme d'environ 8 semaines par véhicule. Le chemin critique étant celui des opérations de carrosserie. Des incidents mécaniques tels que des casses moteurs ou BV nous ont conduits à découpler les RNT mécanique et carrosserie et à anticiper les révisions des organes mécaniques en fonction des éléments en notre possession (analyses d'huile notamment).

Pour la partie carrosserie châssis, il a été constaté après décapage des niveaux de corrosion et d'endommagement de tubes d'ossature imposant leur remplacement (opération non prévue initialement).

Afin de maîtriser les coûts, et en fonction du plan de réforme connu à ce jour, les travaux sur les véhicules Citaro Euro 2 seront réduits autant que faire ce peu.

Ainsi, en 2019 ont été rénovés :

- Entièrement c'est-à-dire carrosserie + mécanique : 4 Citaro E5 n° 315, 317, 323 et 329.
- Partiellement c'est-à-dire moteur et/ou boîte à vitesses : 5 Citaro E5 n° 319, 330, 335, 337 et 340.

Nota : lors de la rénovation de nombreux périphériques moteurs sont remplacés.

Malgré un budget consacré supérieur à celui envisagé au départ, cette rénovation reste partielle. La rénovation de la sellerie conducteur et passagers, des aménagements intérieurs, du pont moteur, du boîtier de direction et la reprise de la peinture extérieur des Citaro n°326 à 348 n'ont pas été prévus.

- . Suite à une opération de maintenance, il a été constaté sur les Citelis standards et articulés des fissures au niveau de la porte arrière avec un affaissement de la partie moteur. Ce sujet connu du constructeur n'a jamais fait l'objet ni d'une alerte ni d'une reprise du parc. Une vérification du parc a été réalisée, 10 véhicules sur 30 sont endommagés. La reprise des véhicules est réalisée par la carrosserie BESSET dans le cadre d'une garantie partagée au prorata des km parcourus avec le constructeur.

Les Agora S3 présentent les mêmes anomalies qui ne sont plus prises en charge par Iveco vu leur âge.

Dans la mesure où il n'y pas eu de modifications notables entre les Citelis et les Urbanway dans cette zone, il est fort probable que les Urbanway se fissurent aussi dans le futur.

Pour mémoire de nombreux incidents sur les boîtes de vitesses, et les moteurs des Citelis articulés ont imposé leurs remplacements prématurés. Dans la mesure où les causes racines n'ont pas été identifiées clairement et que le constructeur n'a fait qu'une rénovation ou le remplacement des organes dans le cadre de la garantie, il est fort probable que des incidents similaires réapparaissent à moyen terme. En 2019, nous avons observé des récurrences sur les BV des Citelis articulés 781 et 783 et des bus pourtant traités présentent à nouveau des surpressions dans les circuits de refroidissement. Depuis sa dernière restructuration, le constructeur semble en outre se désintéresser de ces sujets et n'affiche aucune position claire. Il est hautement probable que le coût de maintenance de ces véhicules s'envole dans les années à venir.

Suite à un incident de portes ayant entraîné la chute d'un voyageur sur la chaussée, STAS a adressé un courrier recommandé à IVECO en date du 22 mai 2019, demandant : des éclaircissements techniques, la définition de modes opératoires clairs, la mise en place de détrompeurs et l'application systématique d'une note technique constructeur. Hormis le dernier point qui a été réalisé sur l'ensemble des véhicules, les informations délivrées par IVECO sont restées lacunaires et aucun système de détrompage n'a été proposé. STAS a dû mettre en place des procédures internes permettant de palier ces anomalies.

Trois autres sujets concernant les Citelis demeurent préoccupants : la corrosion des châssis qu'une action préventive n'a pas stoppée, le vieillissement des faisceaux qui a engendré en 2019 deux départs d'incendie sur les Citelis 360 et 795 et les casses de ponts répétées sur les articulés suite à rupture de dentures (6 véhicules touchés à ce jour).

Il est à signaler également une faiblesse concernant les véhicules standards équipés de mécaniques IVECO Euro 5 (GX 327 et Citelis millésime 2012). En effet ces véhicules cumulent en moyenne 415 000 km. Si on intègre les préconisations constructeur pour les BV qui préconisent une rénovation à 400 000 km et notre expérience sur la tenue des moteurs à ces kilométrages (2 moteurs Citelis remplacés en 2018), il faudrait prévoir une RNT de ces véhicules à court terme. Ce phénomène est amplifié sur les GX 327 qui n'ont pas été entretenus par l'ancien utilisateur, ainsi à ce jour 4 moteurs ont été remplacés et plusieurs BV présentent des signes d'usure prématurée, elles seront certainement remplacées en 2020. Ces interventions pourraient être réalisées en avance de phase sur les RNT de ces véhicules prévues à l'issue des RNT des Citaro E5.

De même les moyennes capacités GX 127 cumulent un kilométrage moyen de 367 000 km avec un maxi à 523 000 km. Une rénovation partielle serait également à programmer à moyen terme.

Sur les Urbanway un sujet immobilisant demeure : la pollution du circuit de refroidissement induisant des montées en température de la BV et du moteur et un manque de chauffage passager et conducteur. A ce jour les causes racines et le plan d'action n'ont toujours pas été transmis par IVECO.

Principales interventions de maintenance corrective lourde menées sur les autobus hors RNT citaro E5 :

- Rénovation faisceaux moteur suite à incendie sur Citelis 360 et 795.
- Rénovation boîte de vitesses ZF sur Citelis articulé 781 et 783.
- Rénovation pont sur les Citaro E5 318 et 321, et sur le Citelis articulé 782.
- Changement des joints spi moteur sur plusieurs GX 127 (intervention lourde vu l'environnement restreint).
- Changement moteurs GX327 685, 686, 689 et 690, GX 117 621 et Agora S3 290.
- Changement de bloc de refroidissement sur plusieurs véhicules avec châssis base IVECO Euro 5 (Citelis et GX327) et Citaro E5.

1.11.2 - INSTALLATIONS FIXES

3eme ligne de tramway

Bien que n'étant pas en charge directe du projet, les équipes de la STAS ont contribué activement à son bon déroulement. Elles ont participé aux réunions d'avancement, aux essais, aux Pré-OPR et OPR (Opérations Préalables à la Réception) des différents lots du marché.

Ont été réalisés en propre par les équipes STAS :

- La conception et la réalisation des platelages amovibles de couverture de fosses pour permettre le passage des camions de maintenance.
- Les nombreuses opérations de consignation de la ligne aérienne dans le cadre de la reprise des réserves.
- L'installation d'un appareil tendeur à gaz à Bennevent, en remplacement d'un appareil tendeur à moufle qui ne donnait pas satisfaction.
- Une partie des travaux de levée de réserves de la ligne pour le compte de MOBILITY.
- Le pilotage en interface des essais, réglages et mises en service :
 - . des sous-stations Bardot et Benevent,
 - . des équipements de sectorisation et des armoires de quais,
 - . des zones de signalisation ferroviaire Odde, Design, Châteaueux,
 - . des systèmes courant faible (RMS, Vidéo, BIV),
 - . des systèmes GTC.

Tous les raccordements de la 3eme ligne avec la ligne historique ayant été effectués lors de l'année 2018, les travaux de la 3^{ème} ligne ont relativement peu impacté l'exploitation en 2019.

La formation du personnel de conduite s'est déroulée en deux étapes principales :

- d'une part sur la ligne T2 modifiée pour apprentissage de l'usage du tiroir et de la communication de rebroussement de Cité du Design
- d'autre part sur la ligne T3 pour découvrir la partie nouvelle de la ligne et se familiariser avec les nouvelles zones de manœuvre de Châteaueux et Claude Odde.

Voies

- . Réalisation de coupons de réparation avec soudures électriques sur les trois secteurs suivants :
 - carrefour Albert Raymond (Hôpital Nord) pour supprimer une casse de rail spontanée
 - carrefour Ibis (place Massenet) suite à heurt véhicule porte voiture sur rail gauche de la voie V2. Une reprise d'enrobée a été effectuée à l'issue pour atténuer la rupture de pente entre la plateforme et la chaussée. Au fil des ans la chaussée a été rehaussée significativement sur l'intégralité du carrefour.
 - courbe entrée Mazarick (Solaure) pour supprimer une casse de rail spontanée. Les attaches de rail ont été reprises sur 20 ml en parallèle.
- . Linéaire de rail rechargé dans l'année :
 - latéral du rail : 285 ml ,
 - rechargement fond d'ornières porteuses : 2 855 ml ,
 - rechargement table de roulement : 160 ml.
- . Meulage : 5 735 ml de rail en février .

- Principales interventions réalisées sur les appareils de voie du réseau (remplacement lames, clavettes, mécanismes, soufflets, etc.) :
 - aiguillage VS 02 (place Bellevue) : rénovation de la platine et changement d'aiguille

Stations voyageurs

- Outre les 6 nouvelles stations double de la ligne T3, la station Roger Rocher (ex Geoffroy Guichard) a été modifiée. Les deux quais sont maintenant en vis-à-vis au nord du carrefour Odde/Bergson pour permettre la desserte alternative des lignes T1 et T3.
- Un quai provisoire a été installé pendant plusieurs semaines sur le parvis de la gare pour permettre la mise au standard T3 de la Station Châteaureux direction Peuple.

Lignes aériennes

En parallèle des travaux liés à la nouvelle ligne de tramway, les effectifs du secteur VOLA ont été principalement mobilisés par les travaux de rénovation de la LAC de la ligne M7 en prévision de l'arrivée des trolleybus IMC. Ces travaux ont été intégralement réalisés en interne.

- Rénovation complète du rail en T du Terminus MICHON.
- Mise en place d'un double isolement sur 21 consoles en acier.
- Remplacement de 52 pièces de courbes sur l'ensemble de la ligne.
- Implantation de 8 nouveaux poteaux de ligne aérienne (2 Place de la République - 1 à l'arrêt Petit Coin - 2 à Baulier - 3 à Transparc)
- Dépose de 11 poteaux LAC inutiles ou remplacés.
- Réalisation de 15 scellements en façade.
- Reconstruction d'un appareil de croisement TB/TB + 1 aiguillage talonné sur ce même carrefour.
- Remplacement de tous les transversaux et élingues aciers détériorés cours Gustave Nadaud
- Installation d'un aiguillage électrique rue Michel Rondet face au Palais de Justice.
- Remplacement de 300 ml de ligne aérienne bi-filaire au carrefour Edmond Maurat / Cours Fauriel
- Remplacement de 2 300 ml de ligne aérienne bi-filaire Rue Antoine Durafour et Avenue de Rochetaillée.
- Installation de 700 ml de ligne aérienne bi-filaire au dépôt de Transparc y compris le passage des câbles d'alimentation.
- Installation de 20 empercheurs au dépôt de Transparc et 13 empercheurs sur la Ligne M7.
- Installation de 14 isolateurs de section nouvelle génération y compris le passage des câbles d'alimentation.

Energie

- Rénovation des équipements haute tension du poste de livraison 20KV du site de TPL. Cette opération destinée à traiter l'obsolescence des cellules datant de 1993 a permis d'intégrer en amont la cellule destinée à alimenter le second poste de redressement de la sous-station (prévu en 2020) ainsi que la cellule dédiée au raccordement de la future centrale photovoltaïque en autoconsommation. Cette opération complexe, qui a nécessité la location de 2 groupes électrogènes pour maintenir l'alimentation pendant les travaux, a été menée avec l'assistance d'une société spécialisée dans la préparation / gestion de ce type d'opération.

- . Remplacement des deux disjoncteurs principaux 400 V des TGBT 1 et 2 également frappés d'obsolescence.
- . Suivi et assistance du chantier de solarisation du site de TPL assurés par la société Greenyellow.
- . Remise en service et production de la SS Michon sur le secteur TB Michon ligne M7.
- . Installation d'une nouvelle SS Clapier Avenue A. Dupré pour le renforcement de l'énergie de traction TB M7/M3
- . Entretien quinquennal de 4 postes HT (SS Lebon, Centre, Péri et Michon).
- . Traitement de l'obsolescence des relais de protection des DUR de marque AEG.

Équipements

- . Traitement de l'obsolescence des contrôleurs d'isolement et de tension des 3 zones de manœuvre ferroviaire de Peuple, Hôpital Nord et Terrasse.
- . Achat et fabrication d'une manche d'aspiration pour le camion de nettoyage Eurovoirie 024.
- . Rénovation de l'éclairage extérieur du dépôt de Transparc en technologie LED suite à l'installation des lignes aériennes et la reprise du plan de remisage intégrant les TB IMC.
- . Installation d'une VMC double flux au PCC avec mise en surpression du local afin d'empêcher les remontés d'odeurs depuis le vide sanitaire.
- . Remplacement du nettoyeur haute pression du site de Transparc.
- . Remise à niveau technique de 2 pont à fûts (maçonnerie et système hydraulique complet).
- . Rénovation du système de décodage vidéo du mur PCC.
- . Extension du système de distribution d'huile aux ateliers bus afin de permettre la distribution des deux types d'huile moteur utilisées principalement.
- . Participation à la définition de la future table élévatrice destinée aux boggies tramway.
- . Remplacement du système de gestion des dépôts financiers et de dotations de titres pour les conducteurs (DAC) sur les 5 sites principaux de prise de service.
- . Achat d'un élévateur à fourches et d'un tracteur électrique d'occasion. Ces matériels permettront d'effectuer sans pollution de l'air les opérations de manutention et de déplacement de véhicules dans les ateliers.
- . Remplacement de la climatisation réversible du local Escale.
- . Remplacement de la cintreuse à tôles de l'atelier carrosserie.

Bâtiments

- . Rénovation du sanitaire Montreynaud : reprise étanchéité en toiture, réfection sol, pose d'un WC suspendu et mise en peinture intérieur extérieur.
- . Rénovation de la façade du sanitaire Portail Rouge après réfection voirie et aménagement urbain.
- . Mise en peinture et pelliculage du local technique Peuple avec décor Design.
- . Ouverture d'un nouveau local exploitation place Carnot, destiné aux relèves en ligne du personnel de la ligne M9 et du tramway.
- . Remise en état des supports du pont roulant du sous-sol de Transparc.
- . Réfection d'une grande partie des enrobés du site de Transpole.

1.11.3 - SYSTEMES

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

- Radio TETRA :
 - o Etablissement du contrat de maintenance à la sortie de garantie. Contrat rétroactif au 1^{er} novembre 2018.
 - o Mutualisation du système radio TETRA auprès de la police municipale de St Priest en Jarez (4 agents).
 - o Etudes de déplacement des antennes du Crêt de St Priest en Jarez. Poursuite des échanges et des études initiées en 2018.
 - o Equipement et programmation des radio TETRA des véhicules TIL-STAS et de nouveaux affrétés.
 - o Visite préventive des points hauts dans le cadre du contrat de maintenance.
 - o Dégâts importants liés à la foudre et aux orages en août sur le site de Salvaris. Destruction de plusieurs faisceaux hertziens, remis en état en utilisant le stock de faisceaux de rechange. Ce stock s'est avéré insuffisant. Après recomplètement du stock par STAS dans le cadre de la DSP, SEM a commandé des rechanges supplémentaires pour compléter ce stock stratégique et améliorer ainsi la disponibilité du système. Ces pièces seront livrées en 2020.
 - o Sollicitation par la police municipale de St Etienne pour utiliser la radio TETRA de façon mutualisée.
 - o Réalisation de tests de couverture radio pour la nouvelle ligne de tramway T3.

- Pylône SFR sur l'emprise du site de TRANSPOLE
 - o Visite et échanges avec SFR pour la construction d'un pylône support d'antennes destinées à la téléphonie mobile dans l'emprise du dépôt. Cette installation est destinée à compenser les manques de couverture générés par la disparition du support du Crêt. Elle devrait permettre une amélioration de couverture significative pour le dépôt.

- Système d'aide à l'Exploitation (SAE) :
 - o Etablissement du contrat de maintenance à la sortie de garantie. Contrat rétroactif au 1^{er} janvier 2019.
 - o Réception en usine et livraison de 5 BIV TFT de grandes dimensions destinées à l'information des voyageurs.
 - o Equipement SAE des 12 GX 327 Heuliez acquis en occasion.
 - o Fin de l'équipement des TW SET1 avec des écrans TFT d'information voyageurs dans le cadre de leur rénovation (VP7 1000 000 km).
 - o Abandon des études d'interfaces SIRI avec la SNCF (projet décalé par la SNCF).
 - o Evolution du SAE pour la ligne T3 et les lignes TIL+STAS :
 - Extension du périmètre cartographique
 - Nouvelle topologie des voies et du pilotage de graissage embarqué des flancs de roues.
 - Ajout du pilotage d'un relais destiné au futur système anti-friction (Top Of Rail) destiné à diminuer le bruit dans les courbes.
 - Développement de l'interface pour les Sabliers Lumineux.
 - Tests divers.
 - o Livraison des Stat Web SAE selon les dernières demandes de SEM.
 - o Etude des besoins en équipement SAE pour les trolleybus IMC en commande.

- Commande d'une interface FMS / SAE pour superviser en temps réel du PCC les modes de traction électrique de ces trolleybus.
 - Visite annuelle des sous-systèmes SAE dans le cadre du contrat de maintenance.
 - Résolution de nombreuses pannes de liaison SAE / RADIO par des mises à jour logicielles (MAT-TR).
 - Traitement de nombreux signalements et dysfonctionnements d'importance diverses (liste non exhaustive) :
 - Localisation en HLP et à la sortie/rentrée au dépôt
 - Retard date et heure lors d'une utilisation massive du SAE pour les manifestations (saturation de la radio)
 - Amélioration du suivi des véhicules non équipés de SAE, mais en radio GPS sur TETRA
 - Ralentissements liés à la mise en œuvre de déviations programmées
 - Bug de désactivation d'annonce sonore
 - Bug de pilotage des girouettes avec la mise en œuvre des VIA (mode de programmation)
 - Bug de localisation des TW suite à la mise en service de T3 (problèmes d'image ligne)
 - Correction des profils radio pour certains appels de groupe.
 - Pour les TW : alimentation de la GMAO avec les kilomètres issus du SAE (simplification du processus de saisie)
 - Gestion de l'obsolescence : test d'un poste opérateur SAE sous Windows 10
- Systèmes d'information des Voyageurs (SIV+ girouette) :
- Mise au standard SEM des girouettes des GX327 : démontage de l'ancien système HANVOX et remplacement par des modules EH001.
 - BIV Ligne T3 : résolution de pannes concernant notamment les annonces sonores. Des dysfonctionnements subsistent néanmoins et devront être traités à l'avenir
 - Remplacement d'une BIV détruite suite à un accident de la circulation (non STAS) sur St Chamond.
 - Développement et mise à disposition d'un site Web permettant à SEM de publier ses campagnes sur les écrans TFT embarqués.
 - Obsolescence des petits écrans TFT ACTIA des CAF. Recherche d'une solution avec CAF.
 - Consultation pour installation d'une BIV pour les arrêts du rond point Colonnat à Andrezieux-Bouthéon.
 - Mise au point d'une solution de BIV TFT en 4G. Des bugs au démarrage quotidien subsistent sur les BIV 4G Lumiplan.
 - Opération de remplacement de bandeaux SAE sous garantie.
- Moovizy 2 :
- Etudes, tests et nombreux développement pour la mise en œuvre de Moovizy 2.
 - Amélioration de la partie « information temps réel ».
 - Développement de solutions pour intégration de VéliVert.
- Billettique :
- Etudes billettiques tarification TIL+STAS – tests puis mise en œuvre.
 - Développement et test d'un DAT 4G en vue d'une installation aux arrêts du rond point Colonnat.
 - Equipement de véhicules TIL en billettique STAS.
 - Recherche d'équipements d'occasion pour le maintien des TPVS et l'extension TIL.
 - Evolution du logiciel de contrôle (C-ONE – ACTOLL) pour la vérification des titres TIL+STAS.
 - Etude des besoins en équipement billettique pour les trolleybus IMC en commande.

- Rédaction du cahier des charges, consultation et choix de la solution de remplacement des DAC (distributeurs de titres et système de collecte de recette à l'usage des conducteurs).
 - Equipement des stations T3 en DAT neufs de marque FlowBird (ex Parkeon).
 - Modernisation du parc de DAT existants pour mise à niveau par rapport aux DAT T3 (acceptation du paiement sans contact notamment) et gestion de l'obsolescence. Projet non terminé en raison de nombreux bugs logiciels non résolus à ce jour par le fournisseur (Flowbird).
 - Mise au point et lancement du marché eBrio+ 1.7 avec la société VIX :
 - Début des études
 - Conditions de sortie de garantie du système actuel
 - Protocole d'accord précisant les conditions de fin du marché eBrio+ 1.2.
 - Etude de solution ticket SMS pour les abonnées ASSE : projet abandonné depuis.
 - Etude de solution Open Payment : projet repoussé depuis
 - Etude de solution d'interface INTERBOB light : projet repoussé à l'issue de la mise en œuvre d'eBrio +1.7
 - Participation aux groupes de travail OûRA!, notamment ceux concernant la nouvelle carte support.
 - Déploiement de valideurs PMR sur les véhicules affrétés équipant les lignes « Métropole ».
 - Mise en place d'un entrepôt de données pour permettre la purge des données de validation billettique encombrant le système actif.
 - Programmation des augmentations de tarifs décidées et des nouvelles topologies (ajustement de certaines lignes + TIL).
 - Mise en œuvre de divers produits événementiels (par exemple CityCard, Biennale).
- Wifi :
- Sainté-Wifi :
 - Suite au retour d'expérience, abandon de la solution LUCEOR
 - Essais et validation d'une solution Sainté-Wifi en 4G MERAKI.
 - Equipement de tous les TW CAF et SET2
 - Equipement des SET1 en retour de rénovation (VP7)
 - Equipement de 7 autobus articulés (CITELIS)
 - Etudes et essais pour l'équipement des futurs trolleybus en 4G RUCKUS M510 (matériel différent mais fonctionnalité identique).
 - WiFi technique sur les dépôts :
 - Equipement des dépôts suivant nouvelle répartition des prestataires affrétés
 - Equipement du dépôt TIL de St Symphorien sur Coize
 - Remplacement de 2 équipements ACKSYS de connexion des BIV SOLEO (suite à grêle)
- GTC / RMS :
- Participation aux études, mise au point et lancement du marché GTC T3.
 - Déploiement GTC intégrant la ligne T3. Cela comprend la rénovation de la solution du mur d'images obsolète du PCC.
 - Modification de l'architecture du RMS (boucles physiques et logiques) pour intégrer la ligne T3 et augmenter la robustesse.

- TW CAF
 - o Poursuite des études pour l'exploitation des données HASLER issues de l'enregistreur d'évènements embarqué.
 - o Suivi de fonctionnement des systèmes SAEIV, billettique, girouette et Wifi dépôt pendant la garantie.
 - o Participation aux différents tests des corrections appliquées par le constructeur.
- Vidéo embarquée
 - o Mise en conformité CNIL du parc SEM pour l'enregistrement sonore : interdiction, hors évènements, de conserver plus de quelques minutes l'ambiance sonore du véhicule.
 - o Commande de la mise en conformité CNIL pour l'enregistrement sonore des véhicules affrétés équipés du système SEIPRA de SEM.
 - o Installation d'équipements vidéo supplémentaires dans les véhicules Noctambus et Ligne 58.
 - o Tests de la vidéo embarquée destinée aux futurs trolleybus.
- P+R : étude de la solution de gestion des P+R prenant en compte la situation et l'obsolescence.

1.11.3.2 SYSTEMES INFORMATIQUES ET TELECOMS (SIT)

- Traitement de l'obsolescence du logiciel de paie CCMX suite à la décision de SEM de conserver le système de paie en mode propriétaire :
 - o Choix de faire la mise à jour de CCMX sur RHP en mode SaaS
 - o Commande des interfaces d'intégration au Système d'Informations.
- Rédaction du cahier des charges, consultation, et lancement du projet de mise à jour du logiciel HASTUS.
- Installation des patches critiques des systèmes.
- Evolution du réseau de fibres optiques:
 - o Passage au Gigabit
 - o Augmentation de la bande passante des réseaux techniques et de gestion pour absorber les nouveaux besoins (T3, Wifi, etc.).
 - o Solution réseau opérateur pour desservir les points non reliés au réseau propre de la STAS :
 - Nouveau local conducteur de Carnot.
 - Sous-stations énergie à l'usage exclusif du trolleybus (Michon, Terrenoire et Clapier).
- Ajout d'un écran de communication interne à Transparc.
- Mise en œuvre d'un système de report de sonnerie téléphonique en prise de Sce à Transpole.
- Mise à jour du serveur vocal interactif (ACP).
- Remplacement du traçeur de plan du bureau d'études techniques.

- Mise en place d'un plan de rénovation des imprimantes billettique front office. Ce plan s'étale sur 3 ans.
- Mises à jour :
 - Logiciel de GMAO.
 - Logiciel de Help Desk : Service Desk Plus.
 - Messagerie MDaemon et client web WorldClient.
 - Logiciel de sécurité : PROXY Artica, Antivirus.
 - Mallettes de diagnostics IVECO et MERCEDES.
 - Infrastructures réseau (VMWARE, VEAMBACKUP, NAS, Switch RMS, etc.).
 - Adobe Suite.
 - Active Directory.
 - Visual Studio, Visio.
 - SiteKiosk (bornes SOPHIE Dans les salles de prise de Sce).
- Poursuite de l'opération de mise à jour du cœur de réseau, engagée fin 2018. Le fournisseur rencontre toujours des problèmes de compatibilité des matériels livrés avec l'existant (en cours de traitement).
- Dans le cadre de la politique de remplacement et de maintien en conditions opérationnelles des solutions numériques de l'entreprise :
 - Remplacement de PC et d'imprimantes.
 - Remplacement des baies SAN iSCSI (notamment billettique).
 - Extension mémoire et remplacement de disques durs de quelques PC pour prolonger leur durée de vie.
 - Extension du parc de Smartphones pour l'utilisation d'applications mobiles et l'accès à la messagerie.
- Amélioration du Système d'Information et sécurisation des accès extérieurs :
 - Changement de la politique des mots de passe avec obligations de changer régulièrement de mot de passe et choix d'un mot de passe complexe.
 - Corrections suite à l'audit sécurité informatique diligenté par Transdev en 2018.
- Dans le cadre de la gestion de l'obsolescence :
 - Début des migrations de serveurs (nt5008, Extranet).
 - Préparation migration bases de données SQL serveur (nécessaire pour déploiement HASTUS 2019).

1.11.3.3 DEVELOPPEMENTS INTERNES DE SOLUTIONS LOGICIELLES ET D'INTERFACES

- RGPD :
 - o Mise à jour du registre des données.
 - o Animation du RGPD, avec l'appui de Transdev.
- CRISTAL
 - o Correction des anomalies de structure
 - o Mise en place d'espaces de travail dédiés
 - o Préparation de la migration de l'espace des requêtes
- Etudes des évolutions du rapport PCC avec le produit Transdev en dernière version
 - o Etude de l'interface SAE/JESI
- Etudes et développement du prototype de l'application de signalement sur Mobile.
- Etudes et développements d'une interface billettique / logiciel de facturation TITAN. Projet se terminant en 2020.
- Etudes et développements d'une solution de régularisation des impayés sur les automates Monetik de paiement des amendes.
- Développements (solutions existantes et nouvelles) :
 - o Interface TITAN / Billettique : finalisation sur 2020.
 - o Site interne dédié au projet PULSE.
 - o Nouveau logiciel d'affectation des véhicules.
 - o Nouvelle application EDP (Entretien de Développement Personnel).
 - o Socle technique de SOPHIE 2.
 - o Nouvelle version des WebSce pour Moovizy.
 - o WebSce pour la régularisation d'impayé.
 - o Amélioration FDRAM et AGRO.
 - o SignalSTAS : début des travaux, fin sur 2020
 - o Cartographie des accidents/PV/contrôles/incivilités
 - o Reprise des applications existantes pour mise en conformité SQL SERVEUR 2017

2

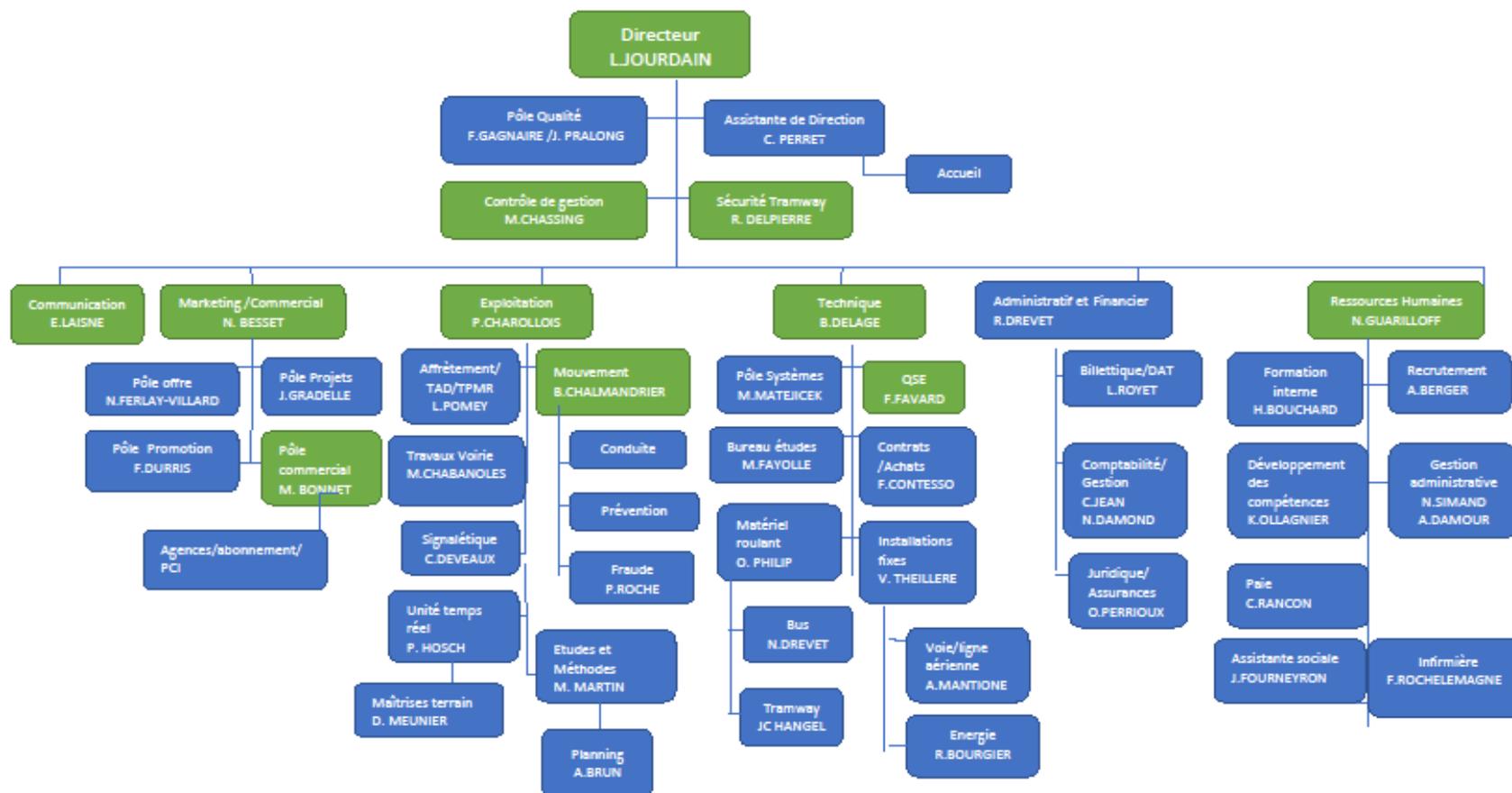
Indicateurs techniques

2.1 – LE PERSONNEL DE LA STAS	Page
2.1.1. – Organigramme.....	108
2.1.2 – Effectifs et absentéisme.....	109
2.2 – LE PARC ET SA DISPONIBILITE	111
2.3 – L’IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE L’EXPLOITATION	
2.3.1 – Véhicules thermiques.....	125
2.3.2 – Véhicules électriques.....	126
2.4 – L’ESTIMATION DU TRAFIC	
2.4.1 – Contexte de l’année 2019	127
2.4.2 – Fréquentation 2019 par titres.....	131
2.4.3 – Fréquentation 2019 par lignes	135
2.5 – L’EVOLUTION DES KILOMETRES.....	139

2.1 – LE PERSONNEL DE LA STAS

2.1.1.- L'Organigramme

Principales évolutions : Nathalie Guarilloff remplace Lyliane GRANGE en qualité de DRH depuis le 1^{er} octobre 2019.



2.1.2 – LES EFFECTIFS

	Effectifs inscrits au 31.12 (TPAS + PMAD)		
	31.12.2018	31.12.2019	Var
SERVICES GENERAUX	36	34	-2
MARKETING	28	30	2
TECHNIQUE	103	105	+2
CONDUITE	437	434	-3
EXPLOITATION	105	103	-2
TOTAL STAS	709	706	-3

Effectifs équivalent temps plein TPAS + PMAD (moyenne annuelle)		
2018	2019	Var
28.22	32,75	+4.53
28.30	29,37	+1.07
100.63	103,25	+2,62
407.07	415.81	+8.74
106.44	101,27	-5.17
670,66	682.45	+11.79

Analyse de l'absentéisme

Les actions mises en place depuis 2015 (visites de courtoisie, commissions absentéisme, appels et entretiens des managers...) se sont poursuivies en 2018. Depuis 2017, des réunions absentéisme ont été organisées par le service R.H. chaque trimestrielle avec chaque service. Ces réunions ont été l'occasion de présenter le bilan trimestriel de l'absentéisme, par motif et d'échanger avec les managers sur les actions à mettre en œuvre. Le COPIL, mis en place fin 2018, s'est réuni trois fois dans l'année et a permis de mettre un groupe sur les incivilités qui a identifié des actions à mettre en œuvre.

	2018	2019
Maladie < 6mois	3.73%	3.05%
Maladie > 6 mois	2.10%	2.50%
SOUS TOTAL Maladie	5.83%	5.55%
Accidents	1.89%	2.50%
Grève	0.06%	0.22%
Divers (*)	1.82%	2.28%
TOTAL	9.60%	10.55%

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

Les accidents du travail

50 accidents avec arrêts ont été déclarés en 2019 (contre 42 en 2018) dont 7 ont été rejetés ou classés par la CPAM et 3 sont des accidents de trajet (contre 7 en 2018). En 2019 le nombre de jours d'arrêt est en hausse de + 1 535 jours par rapport à 2018.

En 2019 on déplore une augmentation du nombre d'agressions, conséquence de périodes de tension avec notamment des actes de violence à l'encontre de nos collaborateurs.

La politique mise en place depuis 2013 (Bien-être au travail, Validation Systématique à l'Entrée, accompagnement par des professionnels lors des agressions, accompagnement du responsable hiérarchique pour effectuer un dépôt de plainte) s'est par ailleurs poursuivie.

	2018	2019
Taux de fréquence AT+AG	26,83	39.30
Taux de gravité AT+AG	3,33	4.49

2.2 – LE PARC ET SA DISPONIBILITE

Le parc est constitué de 192 véhicules de transport au 31/12/2019.

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

Véhicules	Nombre au 31/12	Age moyen sur l'année	
Tramways	43	15,18	
Trolleybus Cristalis	9	15,75	9,80
Autobus articulés	34	6,00	
Autobus standard	94	10,52	
Autobus moyenne capacité	11	10,48	
Minibus	1	10,95	
Total	192		

Mise en service en cours d'année : néant.

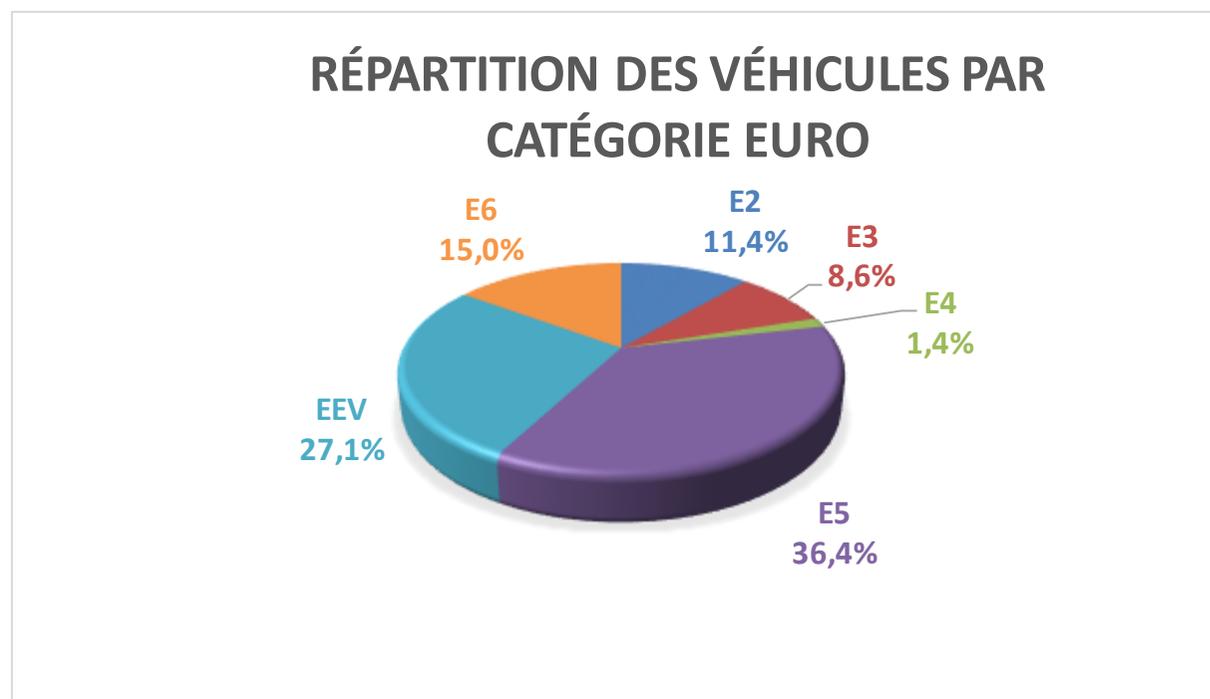
10 trolleybus IMC (In Motion Charging) de marque Solaris ont été livrés en décembre. Ils seront mis en service en janvier 2020, une fois les essais et opérations de mise à la route effectués.

Retirés du parc en cours d'année :

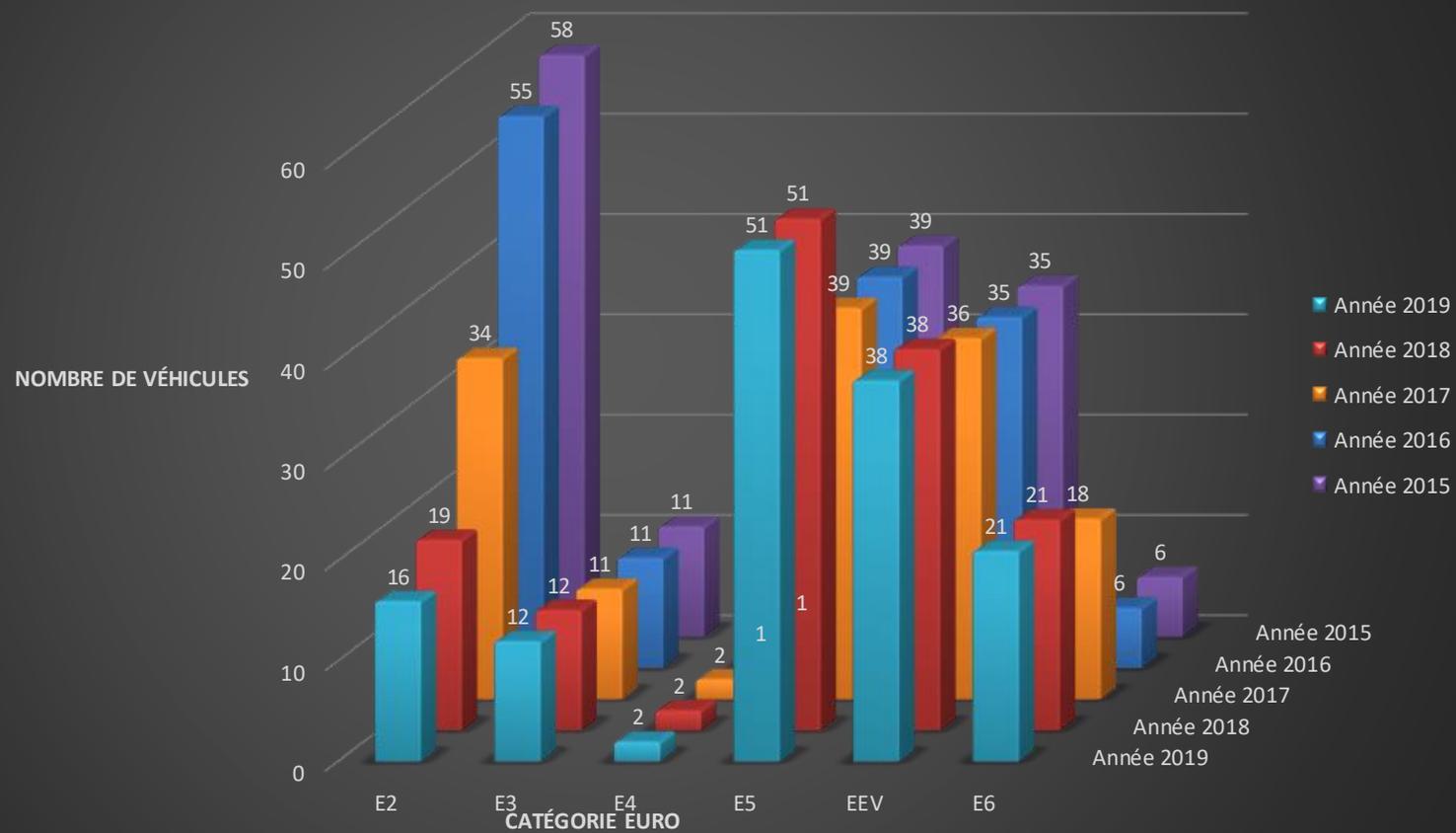
- 1 autobus articulé Euro 2 type AGORA ART (Renault VI) de 1999
- 2 autobus standards Euro 2 type AGORA (Renault VI) de 1998
- 1 rame de tramway type SET 1 de 1991

Nombre d'autobus et minibus du parc STAS appartenant à SEM, répartis par catégorie Euro et filtres à particules au 31/12/2019

2019	E0	E1	E2	E3	E4	E5	EEV	E6	Total
GO	0	0	0	1	1	51	38		91
FAP GO	0	0	16	11	1	0	0	21	49
Total	0	0	16	12	2	51	38	21	140



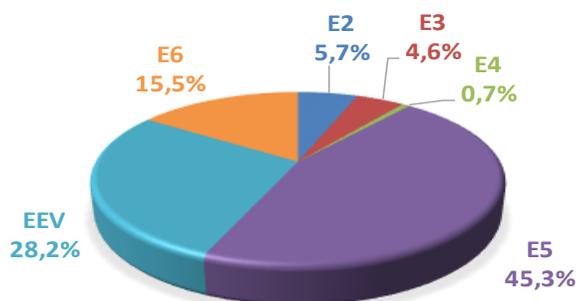
Evolution du nombre de véhicules par catégories Euro



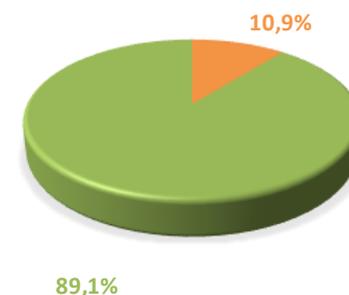
Kilomètres parcourus par les véhicules (autobus et minibus du parc STAS appartenant à SEM), répartis par catégories Euro et catégories vis-à-vis des émissions de polluants.

2019	E0	E1	E2	E3	E4	E5	EEV	E6	Total	%	
GO	0	0	3 664	12 431	34 457	2 376 766	1 481 297		3 908 615	74,50%	
FAP GO	0	0	293 770	227 774	2 286	0	0	813 708	1 337 538	25,50%	
Total	0	0	297 434	240 205	36 743	2 376 766	1 481 297	813 708	5 246 153		
%	0,00%	0,00%	5,67%	4,58%	0,70%	45,30%	28,24%	15,51%			
									km ordinaires	572 096	10,91%
									km qualitatifs vis-à-vis des polluants	4 674 057	89,09%

KM RÉPARTIS PAR CATÉGORIES EURO



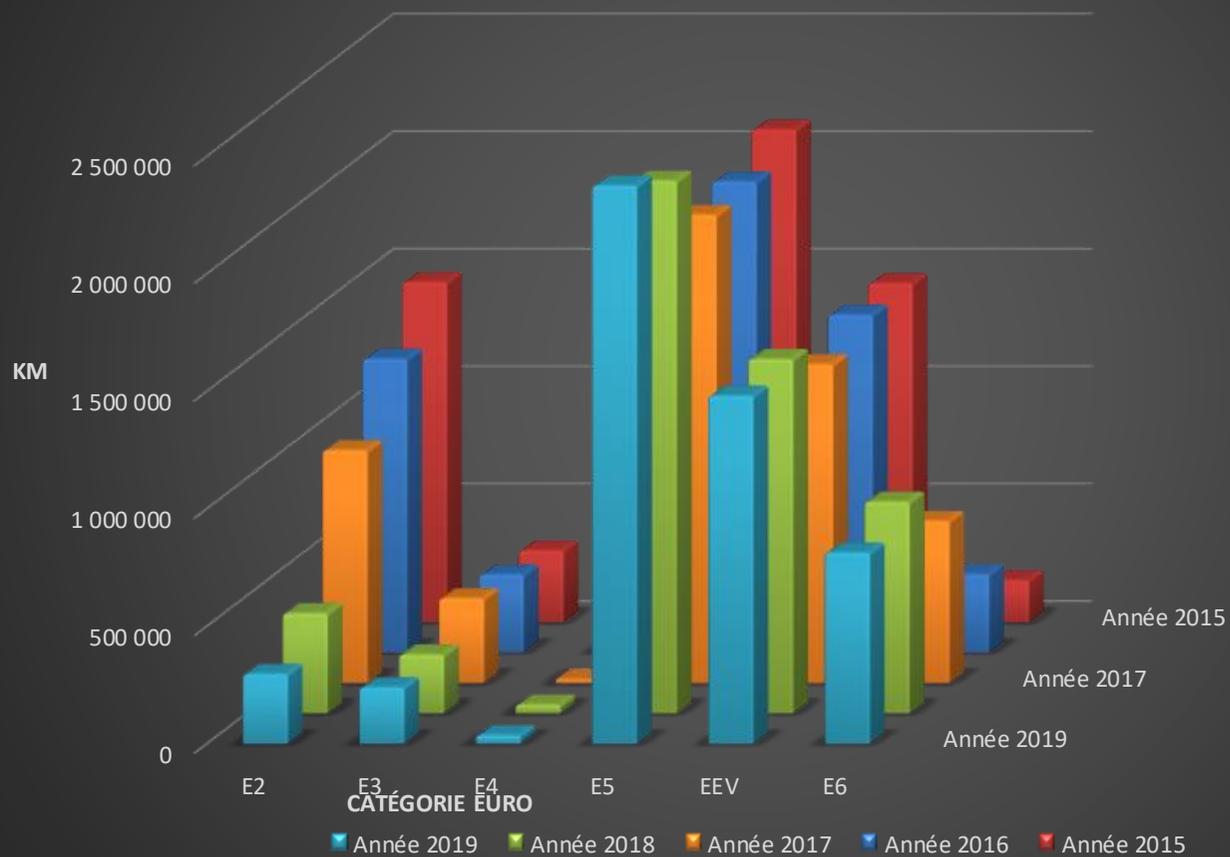
KM RÉPARTIS VIS À VIS DE L'ÉMISSION DE POLLUANTS



Pour appartenir à la catégorie supérieure vis-à-vis de l'émission de polluants (cases vertes des tableaux) les véhicules doivent répondre aux normes environnementales suivantes :

- Catégorie Euro 5 ou supérieure pour les véhicules sans filtre à particules
- Catégorie Euro 4 ou supérieure pour les véhicules avec filtre à particules

Evolution du nbr de km répartis par catégories Euro



La Maintenance des véhicules

La politique de maintenance 2019 continue de s'inscrire dans la démarche de progrès continu associée à la certification ISO 9001 en place depuis 2010.

Il est à noter comme points de vigilance :

- Un vieillissement du parc autobus que les RNT en cours des Citaro E5 et celles à venir auront du mal à atténuer.
- Des séries de véhicules mis en service dans les années 2011/2012 qui cumulent des kilométrages élevés, un niveau de fiabilité médiocre et des coûts d'entretien élevés. Cela concerne aussi, mais dans une moindre mesure, le parc des véhicules moyenne capacité.
- Une difficulté à venir concernant le choix des véhicules à réformer avec l'arrivée des Trollino12. Outre le remplacement des trolleybus Cristalis, l'arrivée de ces véhicules devait permettre de réformer les Citaro Euro 2 de 2000. Sauf à réaliser de très coûteux travaux de remise en état, les Agora S3 de 2003 présentant des fissurations de superstructures importantes avec affaissement en partie arrière sont aussi candidats à la réforme. Il est probable qu'il faille procéder au choix des véhicules à réformer en se basant sur leur état réel plutôt que sur le seul critère d'âge, en acceptant un panachage entre ces deux séries.
- Les Cristalis demeurent peu fiables, toutefois leur disponibilité s'est améliorée cette année. Les premiers roulages avec les Trollino 12 de chez Solaris sont prometteurs en termes de fiabilité.

La performance d'un parc se mesure à partir de deux principaux paramètres : le taux de pannes et le taux d'immobilisation.

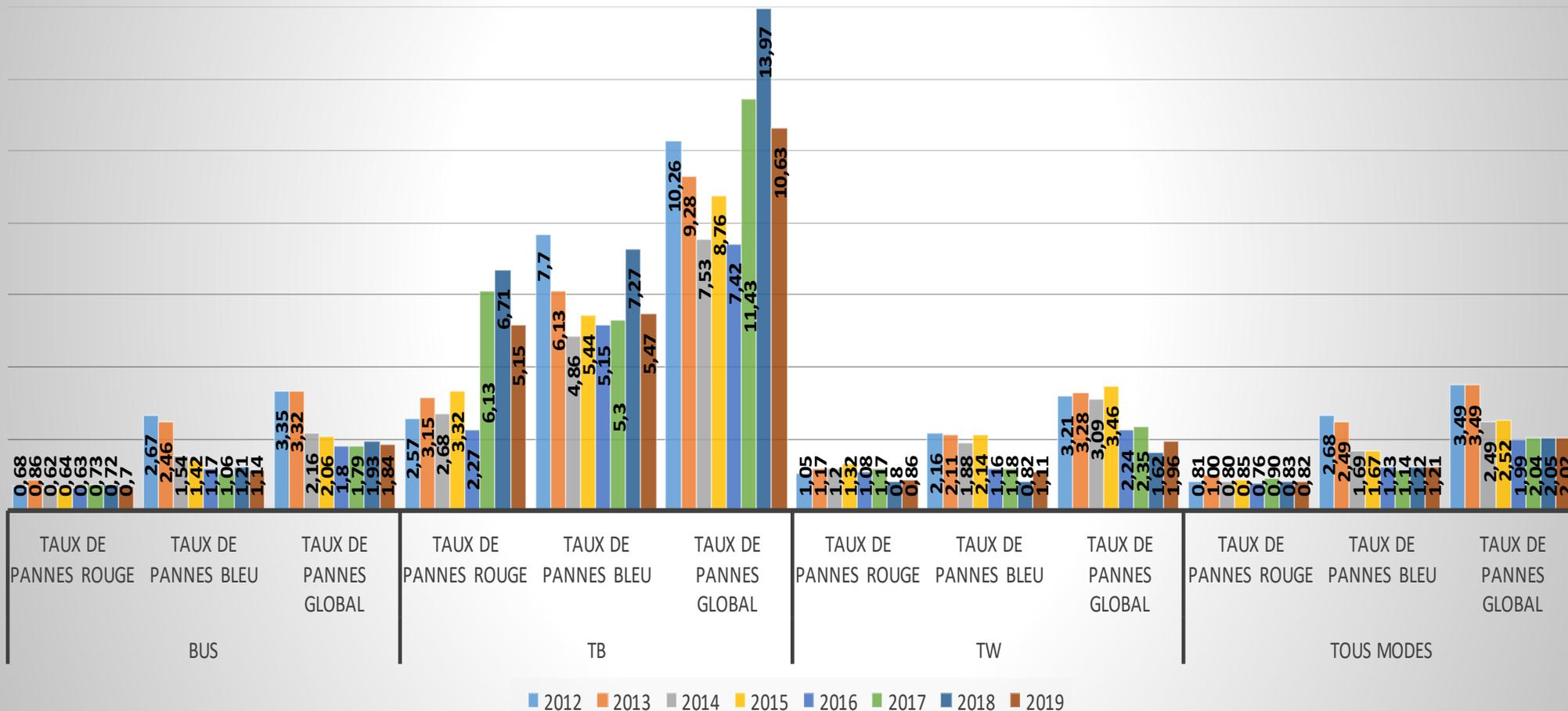
Structurellement, de par le mode de maintenance basé sur une maintenance préventive importante, ainsi que sur la grande homogénéité des matériels, le parc tramway présente un faible taux d'immobilisation. Le suivi du seul taux de panne est généralement suffisant.

Pour les autobus et trolleybus, il est pertinent de suivre les deux paramètres.

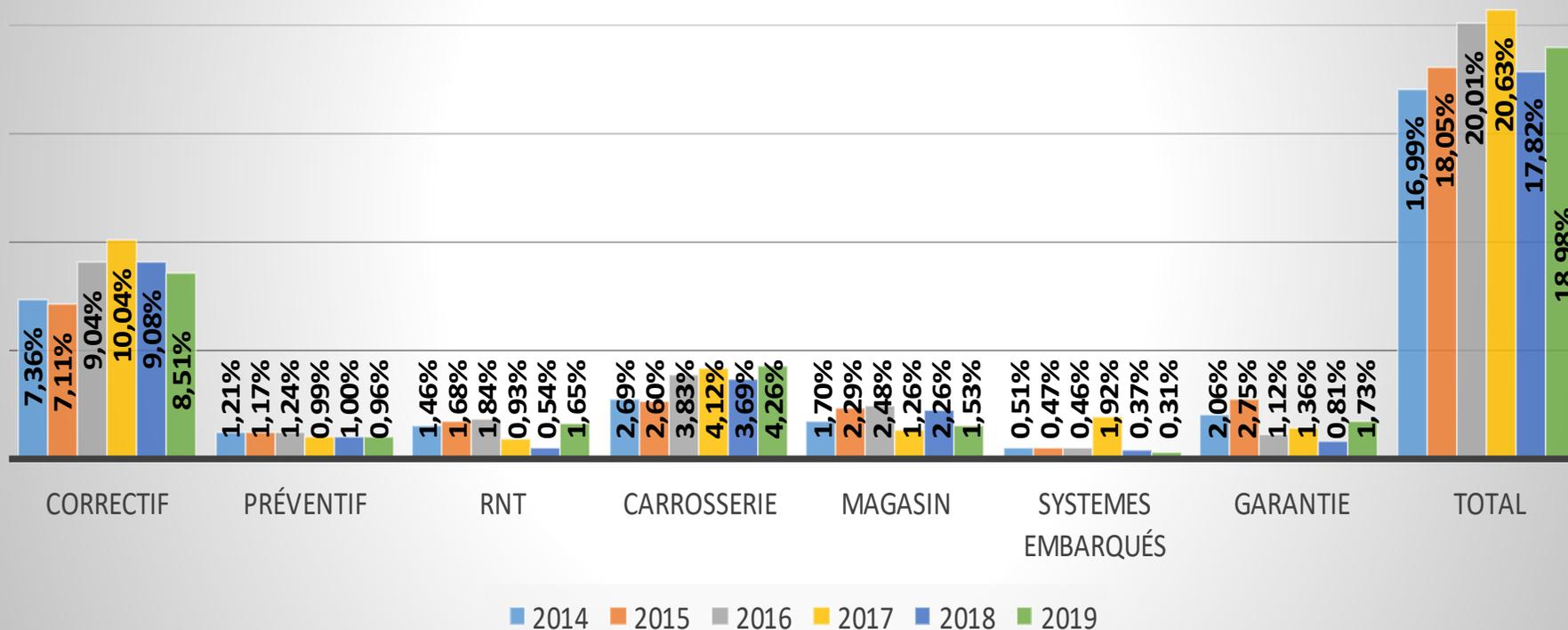
Outre le suivi habituel par type de véhicule, avec l'évolution de la répartition entre véhicules thermiques et électriques, il convient d'adopter une approche globale de la disponibilité, de manière à prendre en compte la disponibilité supérieure espérée des véhicules électriques. Le suivi dans la durée de la disponibilité réelle observée, intégrant l'ensemble des causes d'immobilisation permettra de dimensionner au plus juste le taux de réserve du parc à l'avenir.

Les graphiques ci-dessous regroupent les indicateurs de performance globaux et ceux spécifiques liés à chaque catégories de véhicules.

Evolution des taux de pannes aux 10 000 km par types de véhicules



Evolution des taux d'immobilisation AB + TB par causes



Le graphique ci-dessus est réalisé à partir de la photographie journalière de la position des véhicules immobilisés à 7 h du matin.

Il représente la décomposition de l'immobilisation journalière moyenne par année, ainsi on retrouve de gauche à droite :

- L'immobilisation à l'atelier mécanique / électricité pour du correctif.
- L'immobilisation à l'atelier mécanique / électricité pour du préventif.
- L'immobilisation à l'atelier mécanique / électricité pour de la RNT (par exemple la rénovation des Citaro E5).
- L'immobilisation à l'atelier carrosserie pour traiter les actes de vandalisme, les accidents et de la rénovation.

- L'immobilisation en attente de pièces détachées.
- L'immobilisation en attente d'intervention sur le matériel embarqué par le pôle système.
- L'immobilisation en attente d'intervention du constructeur dans le cadre de la garantie.
- A droite l'immobilisation totale c'est-à-dire le cumul.

Ce que nous constatons :

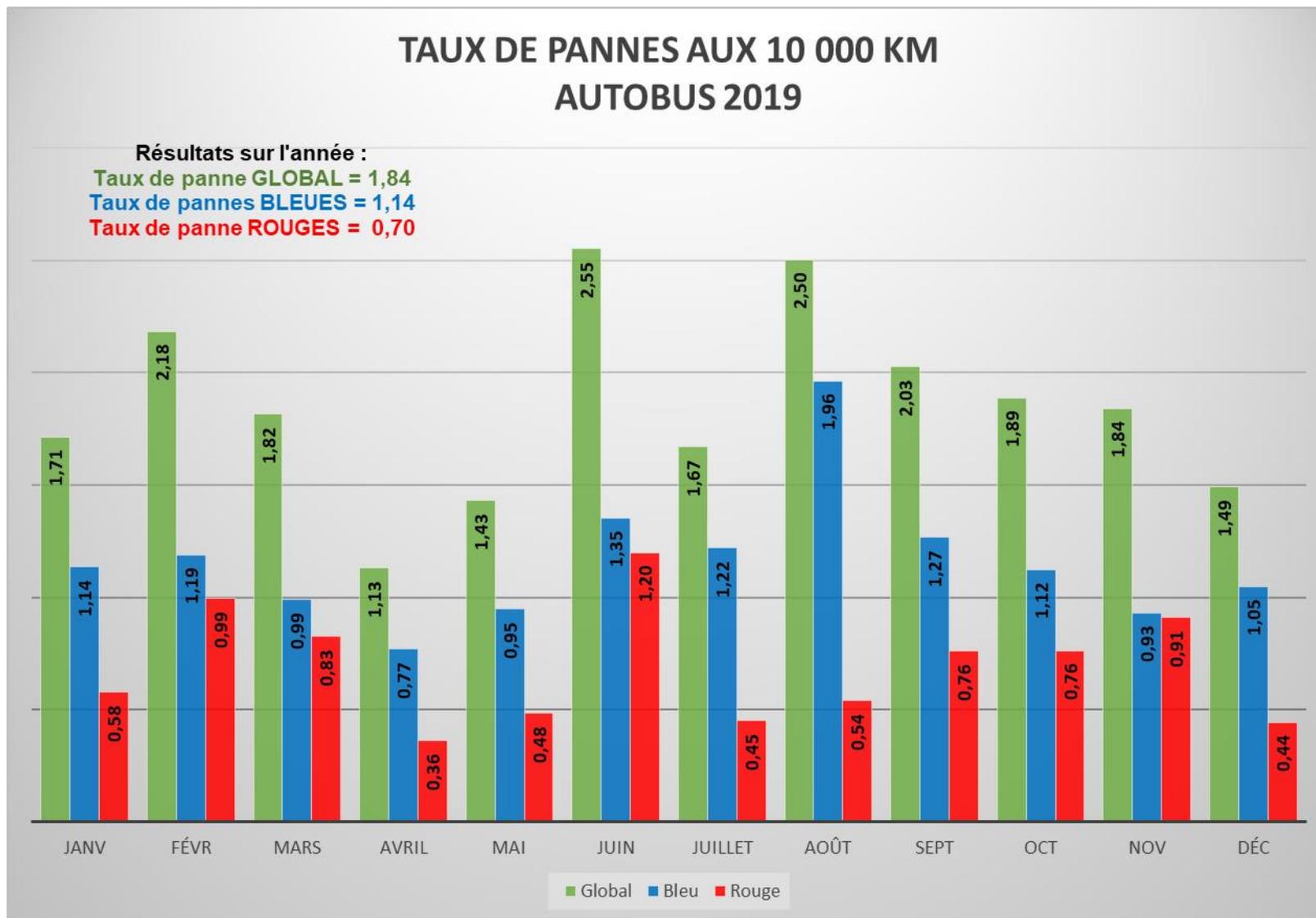
- Une amélioration du temps de passage des véhicules à l'atelier mécanique / électricité.
- Une immobilisation non négligeable due aux RNT qui va se prolonger sur plusieurs années.
- Un niveau qui reste élevé en carrosserie. Une baisse des accidents et des actes de vandalisme serait nécessaire pour le diminuer.
- Un niveau non négligeable dans le cadre des garanties constructeurs. Ce point est le reflet :
 - du manque de fiabilité des matériels ;
 - de la disponibilité perfectible des pièces de rechange pour les remises à niveau (par exemple les turbos en 2019 sur les Urbanway) ;
 - des problèmes d'organisation propres aux constructeurs ainsi que leur manque de transparence ;

Le nombre de jours d'immobilisations pour RNT, carrosserie et garantie est difficilement compressible dans la situation actuelle, il présente un fort impact sur la réserve.

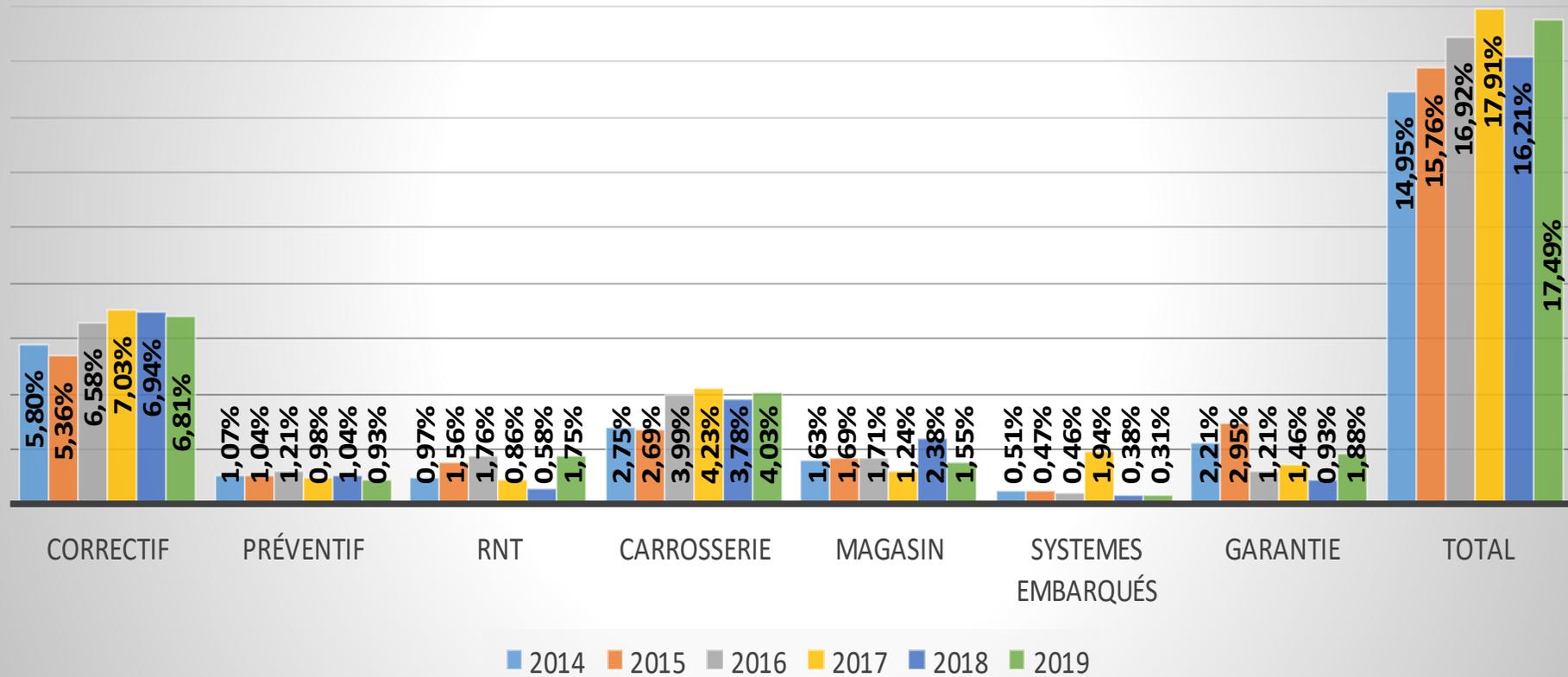
L'autobus :

Le taux de pannes global autobus passe de 1,93 pannes aux 10 000 km en 2018 à 1,79 en 2019 soit une baisse de 7,8 %.

La répartition pannes bleues / pannes rouges reste constante.

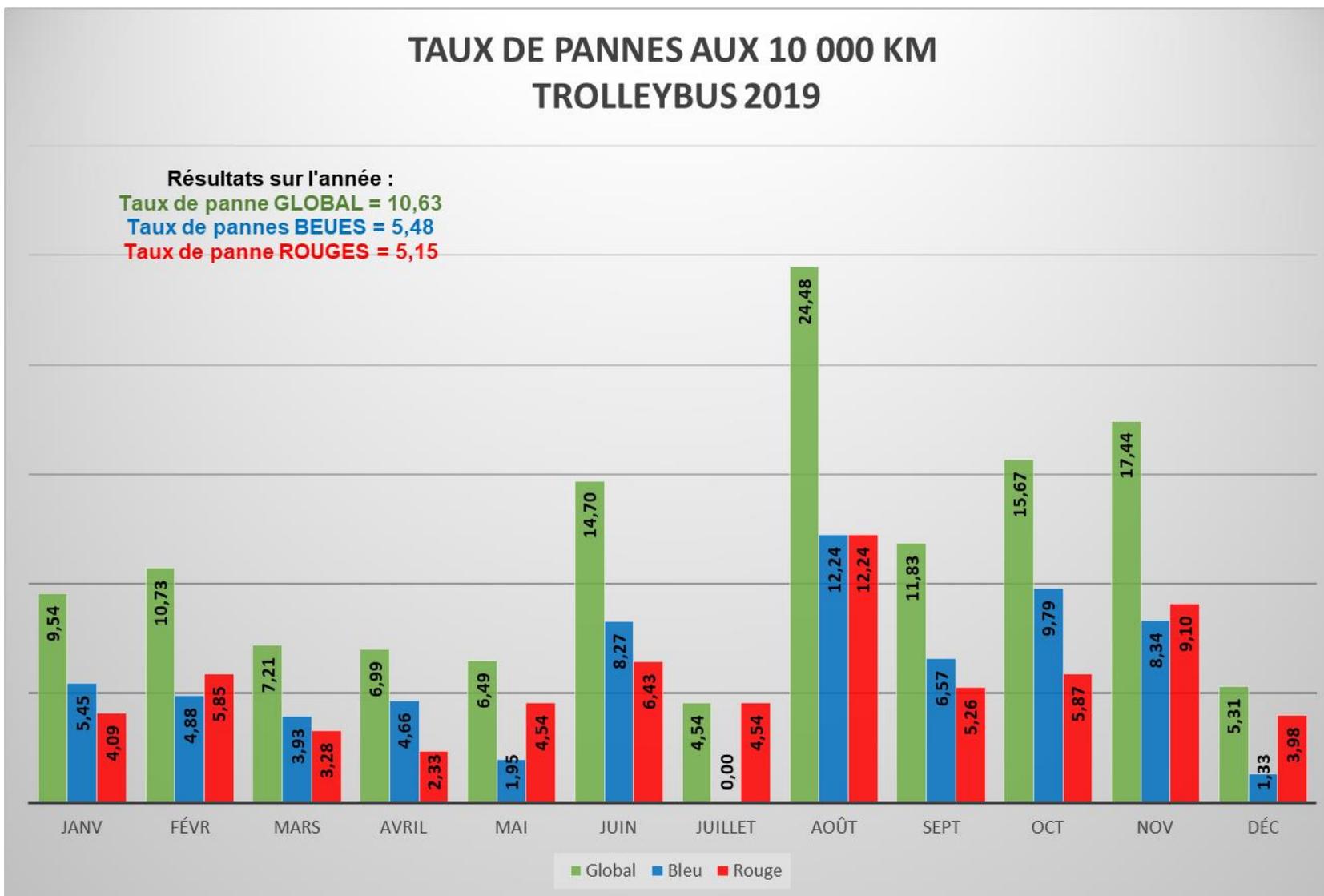


Evolution du taux d'immobilisation AB

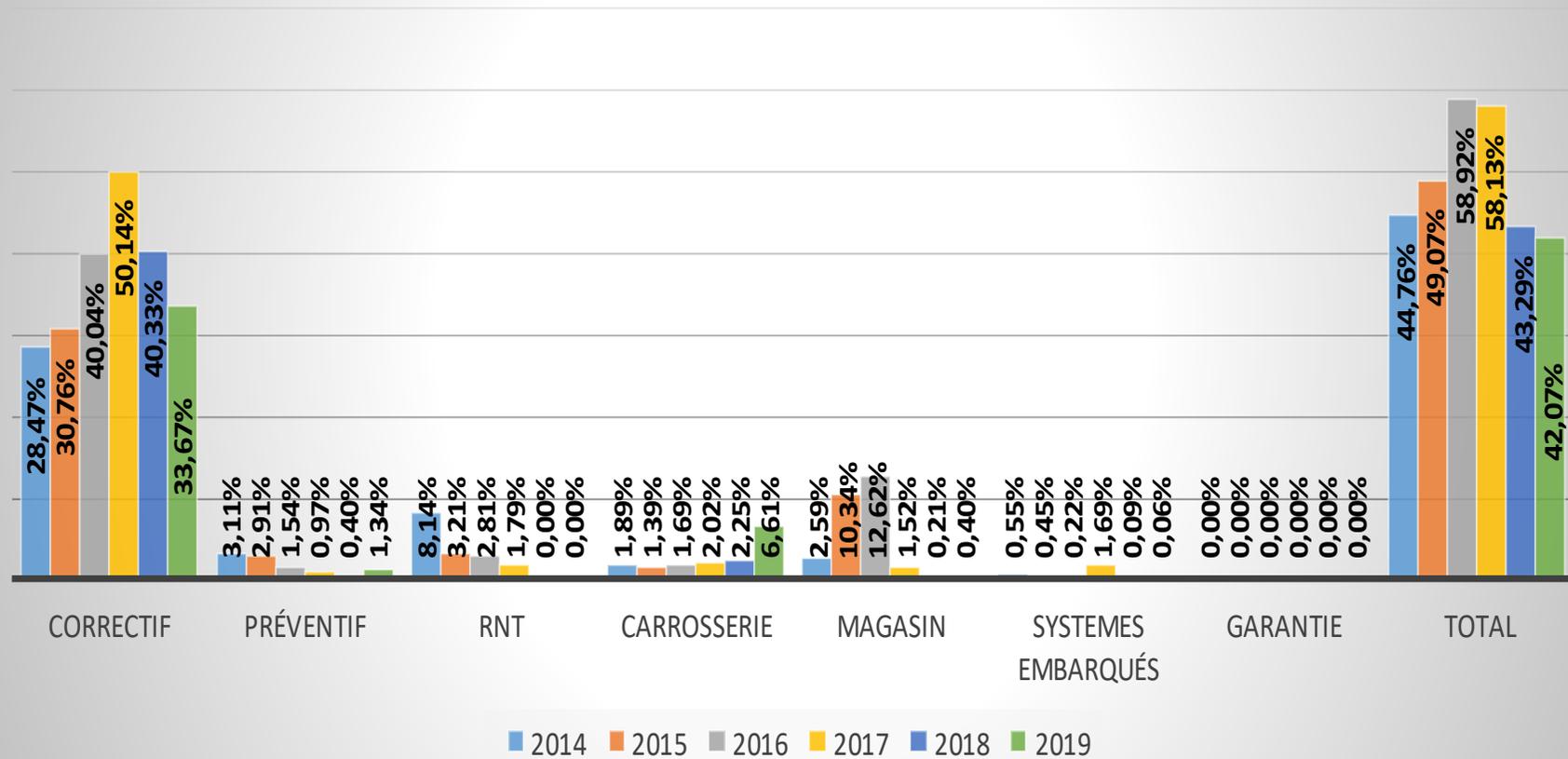


Le trolleybus :

Le taux de pannes global des Cristalis est passé de 19,97 pannes aux 10 000 km en 2018 à 10,63 en 2019 soit une amélioration de 88%. Pendant la même période, le taux de disponibilité s'est aussi amélioré avec une augmentation de 18.5 % des kilomètres parcourus. Dans la mesure où il n'a pas été prévu de remise à niveau technique lourde, la fiabilité de ces véhicules demeure incertaine et fluctuante.



Evolution du taux d'immobilisation TB

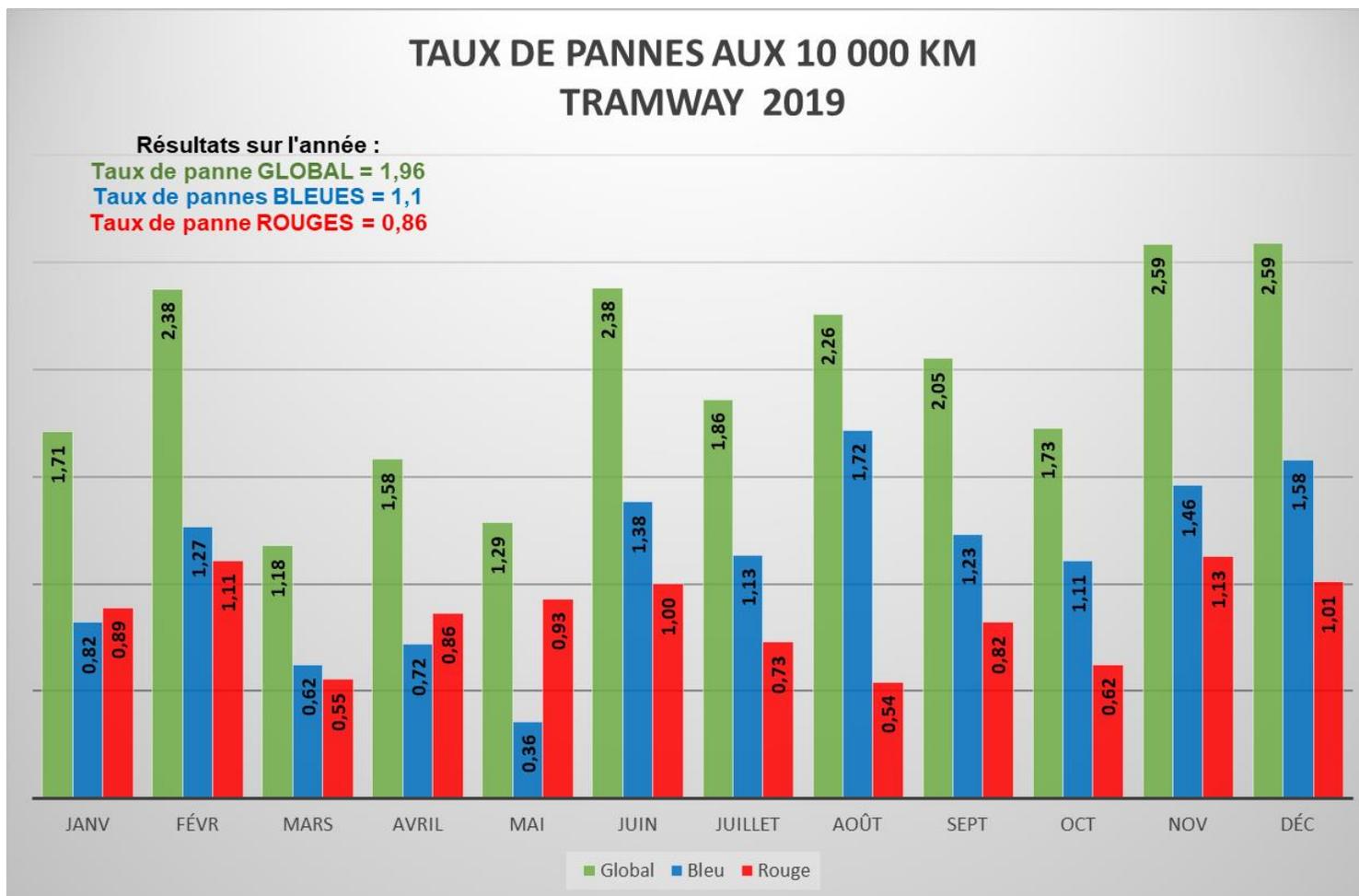


Le tramway :

Le taux de pannes global tramway augmente légèrement avec 1,96 panne aux 10 000 km par rapport à 1,62 en 2018.

Cette évolution est imputable à :

- Au déverminage des SET1 suite à un arrêt de longue durée consécutif à la visite VP7 (1 000 000 km) qui n'inclut pas le changement de la chaîne de traction.
- La fiabilité des rames CAF et des SET2 demeure stable à un bon niveau.



2.3 – L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE L'EXPLOITATION

2.3.1 - VEHICULES THERMIQUES

Le tableau ci-dessous synthétise l'impact environnemental direct des véhicules d'exploitation à énergie thermique (parc STAS propriété de SEM).

		Année 2019	Année 2018	Année 2017	Année 2016	Année 2015	Année 2014	Année 2013	Année 2012	Evolution au km 2019 / 2018	Evolution au km 2019 / 2012
Véhicules thermiques (hors autonomie TB)	Km parcourus	5 246 153 km	5 393 723	5 407 940	5 375 228	5 485 628	5 582 114	5 452 020	5 203 981		
	Quantité de gazole consommée	2 534 m ³	2 603	2 683	2 644	2 710	2 770	2 729	2 594		
	Consommation moyenne	48,29 l/100km	48,26	49,62	49,19	49,40	49,63	50,06	51,44	0,06%	-6,12%
	Evolution de la consommation spécifique par rapport à l'année précédente	0,06 %	-2,73	0,44	-0,43	-0,46	-0,87	-2,68	-1,09		
	Economie de CO2 correspondante *	-4,81 t	218,60	-36,09	35,31	37,98	74,27	224,56	76,05		
	Quantité de CO2 produite directement	8 031 t	7 998	8 244	8 123	8 326	8 511	8 386	8 225	3,24%	-3,14%
	Quantité d'oxydes d'azote produite directement	44,54 t	47,7	62	69	75	79	79	78	-4,00%	-43,36%
	Quantité de particules émises	248 kg	248	260	285	307	325	312	318	2,81%	-22,64%
	Quantité de particules évitées par l'utilisation de FAP sur les véhicules <E4	148 kg	193	387	451	498	533	563	589		
	Quantité de CO produite directement	6 903 kg	6 776	6 454	6 578	6 945	7 090	6 641	6 334	4,74%	8,11%
	Quantité d'hydrocarbures imbrulés produite directement	256 kg	288	456	535	595	637	644	718	-8,61%	-64,63%

* Facteur d'émission retenu pour les calculs en 2019 : 3,17 kg CO₂ / litre de gazole consommé (donnée issue base carbone ADEME (Version 17.0 du 14 novembre 2019), qui intègre la production CO₂ du puits à la roue).

La faible évolution du parc explique la stagnation des résultats. La très légère augmentation de la consommation spécifique n'est pas représentative d'une dégradation des performances.

2.3.2 - VEHICULES ELECTRIQUES

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

		Année 2019	Année 2018	Année 2017	Année 2016	Année 2015	Année 2014	Année 2013	Année 2012	Evolution au km 2019 / 2018	Evolution au km 2019 / 2012
Véhicules électriques (tramway + trolleybus)	Km parcourus	1 784 562 km	1 635 077	1 776 574	1 824 800	1 859 827	1 838 131	1 931 179	1 832 753		
	Qté d'énergie électrique consommée pour la traction ***	5 249 908 kWh	4 775 892	4 346 624	3 925 407	4 036 794	3 994 682	4 369 591	4 685 648		
	Consommation spécifique moyenne au km parcouru	2,942 kWh/km	2,921	2,447	2,151	2,171	2,173	2,263	2,557	0,72%	15,07%
	Consommation spécifique moyenne au PKO (places kilomètres offertes)	19,694 Wh/PKO	19,450	17,653	16,470					1,25%	
	Qté de CO2 émise directement (TB en autonomie) et indirectement (TW et TB en mode électrique)** (données ADEME)	235 t	215	246	234	247	253	278	323	0,15%	-25,28%
	Qté de carburant fossile économisée	1 260 m3	1 159	1 081	1 177	1 278	1 255	1 304	1 240	-0,39%	4,36%
	Qté de CO2 évitée par la traction électrique / autobus thermiques	3 792 t	3 479	3 091	3 409	3 714	3 647	3 780	3 399	-0,13%	14,57%
	Qté d'oxydes d'azote évitée par la traction électrique	16 t	15	14	15	16	15	16	15	-2,27%	9,55%
	Qté de particules évitée par la traction électrique	96 kg	88	84	90	91	87	92	84	-0,05%	17,37%
	Qté de CO évitée par la traction électrique	351 kg	304	262	328	388	417	583	438	5,79%	-17,70%
Qté d'hydrocarbures imbrulés évitée par la traction électrique	47 kg	43	46	46	44	36	37	26	0,15%	85,65%	

** Facteur d'émission retenu pour les calculs en 2019 : 38,60 g CO₂ /kWh électrique [donnée issue base carbone ADEME (Edition du 30 juin 2013-maj 2018), qui intègre les spécificités du parc électro-nucléaire français].

*** Il s'agit des kWh consommés exclusivement en traction en service commercial, l'alimentation des différentes installation auxiliaires fixes (DAT notamment) en est exclue, ainsi que les kWh consommés dans le cadre des essais de la ligne T3, des essais des trolleybus IMC et de la formation des conducteurs.

La consommation d'énergie au kilomètre parcouru s'est quasi stabilisée cette année. La légère augmentation encore enregistrée provient du taux d'usage des rames CAF qui est supérieur à celui des rames SET : trafic passagers en hausse et obligation d'utiliser les rames CAF sur T2, y compris en période de faible affluence.

2.4 – L'ESTIMATION DU TRAFIC

2.4.1 – CONTEXTE DE L'ANNEE 2019

47 MILLIONS DE VOYAGES ESTIMES

L'année 2019 a été marquée par de nombreux événements ayant eu un fort impact sur le nombre de validations comptabilisées : effet calendaire défavorable, manifestations gilets jaunes, manifestations retraite, grèves SNCF, nombre de journées de gratuité conséquent. L'ensemble de ces effets est détaillé plus loin.

Dans le but de retranscrire une évolution comparable aux années précédentes, il est proposé en plus de l'estimation du trafic prenant en compte la non validation, une estimation de fréquentation neutralisant les nombreux effets pénalisant en 2019. Ainsi, les tableaux suivants présentent :

- Les validations brutes 2018/2019 = le nombre de validations enregistrées par le système billettique
- Le trafic estimé en voyages 2018/2019 = le nombre de validations brutes auxquelles sont ajoutées une estimation de non-validation par titre et de fraude sans titre
- La fréquentation théorique en voyages 2018/2019 = la prise en compte des effets annuels sur la base du trafic estimé

En 2019, la fréquentation théorique du réseau STAS, prenant en compte les effets annuels s'élèverait à plus de **47 millions de voyages**. Ainsi, si l'année 2019 n'avait pas été marquée par les nombreuses manifestations gilets jaunes et retraite ou si les journées de gratuité permettaient de comptabiliser le nombre de voyageurs circulant sur les lignes, la fréquentation aurait été **en hausse de plus de 1% par rapport à l'année 2018**.

(La méthodologie de calculs est détaillée en annexe)

	Validations brutes 2018	Trafic estimé 2018 en voyages ¹⁾	Validations brutes 2019	Trafic estimé 2019 en voyages ¹⁾	Fréquentation Théorique 2019 en voyages ²⁾
Tramway	15 517 421	21 864 132	15 425 192	21 776 072	22 082 170
Bus Lignes Métropole (M1 à M7)	9 960 580	14 034 512	9 941 616	14 002 579	14 199 062
Bus Lignes Principales (L8 à L19)	4 775 030	6 728 044	4 691 899	6 614 947	6 709 140
Bus Lignes Locales (Proximité, Ondaine, Forez, Gier)	2 271 588	3 200 680	2 284 441	3 310 565	3 355 375
Autres Lignes Bus (+ Navette St Victor)	412 293	580 923	403 068	598 535	606 668
Données non affectées	242 174	341 225	232 957	325 931	330 708
TOTAL DES VOYAGES DU RESEAU STAS (hors P+R)	33 179 086	46 749 516	32 979 173	46 628 629	47 283 122

1) Estimation du trafic : application d'un coefficient de Non validation par titre + fraude sans titre

2) Estimation de la fréquentation théorique : prise en compte des effets annuels (calendaire + gilets jaunes + gratuité : coefficient de -1,4%) sur la base du trafic estimé

Près de 33 millions de validations brutes enregistrées

La totalité des validations brutes (premières montées + correspondances) enregistrées par le système billettique STAS pour l'année 2019 hors P+R mais incluant les validations de type « M-Tickets » ou SMS réalisées à partir d'un smartphone ou d'un téléphone, on aboutit à un volume global annuel de 32 979 173 validations.

Un nombre de déplacements en hausse (nombre de 1ères validation hors correspondance)

Si on compare l'évolution des validations en Première Montée (hors P+R) associées à la notion de déplacements, avec l'évolution des validations totales hors P+R (Première Montée + Correspondance) associées à la notion de voyages, on observe la même tendance que celle constatée l'année précédente, à savoir **une amélioration plus forte du nombre de déplacements d'environ +0.5 point** par rapport au nombre de voyages pour l'année 2019, avec en corollaire une nouvelle baisse relative du nombre des validations en correspondance de l'ordre de -2,5%. L'actualisation 2019 de la recette au déplacement conduit à une valeur de 0,63€ (HT) en légère hausse par rapport à celle de 0,62€ (HT) constatée en 2018.

PLUS DE 50 JOURNEES IMPACTANT LE TRAFIC VOYAGEURS EN 2019

Parmi les événements qui ont pu avoir une importance directe et significative sur le niveau de fréquentation annuelle enregistré par le réseau STAS en 2019, on peut évoquer les 6 items suivants :

1 – Effet gilets jaunes et réforme des retraites : 40 journées de manifestations

- en 2019, on comptabilise 40 jours de manifestation qui ont pénalisé, dans des proportions variables le réseau STAS, soit 10 jours de plus qu'en 2018 (+33,3%). Le mouvement des « gilets jaunes » qui avait fortement impacté les 7 dernières semaines de l'année 2018, en particulier les lignes de tramway chaque samedi, a continué de perturber l'exploitation du réseau dans les mêmes proportions au premier trimestre 2019 puis de façon moins prononcée au cours du second trimestre. A la rentrée de septembre 2019, ce sont les manifestations contre la réforme des retraites qui ont provoqué régulièrement de nouvelles perturbations sur le réseau STAS jusqu'à la fin de l'année, avec en décembre 2019 l'impact supplémentaire de la grève SNCF qui s'est traduit par aucune circulation de TER sur plusieurs semaines et donc une forte baisse de fréquentation des gares et par répercussion une réduction du nombre de voyages réalisés en correspondance avec les lignes STAS, et plus spécialement avec les lignes de tramway.

- pour ce qui concerne les journées de grève du personnel STAS, on en dénombre 4 en 2019, les 03/06, 24/09, 26/10 et 05/12 qui s'accompagnent d'une baisse minimale de 10% de la fréquentation pouvant atteindre -60% quand elle se cumule avec des journées de forte manifestation, contre 2 journées de grève seulement en 2018.

2 – Effet gratuité totale du réseau STAS : 11 journées en 2019

- le nombre de jours de gratuité qui ont été accordés sur le réseau au cours de l'année 2019 s'élève à 11, contre 9 en 2018. Il y a d'abord eu les 2 journées du 13 et 14 juillet 2019 à l'occasion de 2 jours d'étape du Tour de France à St-Etienne, puis les 3 journées du vendredi 26 au dimanche 28 juillet 2019 pendant les Championnats de France d'Athlétisme qui avaient lieu cette année à St-Etienne, puis les 2 jours de gratuité du samedi 16 et dimanche 17 novembre 2019 pour accompagner la mise en service de la nouvelle ligne de Tramway T3 et enfin les 4 jours de gratuité des fêtes de fin d'année, les samedis et dimanches du 14, 15, 21 et 22 décembre 2019.

3 – Effet évolution de l'offre de transport : -0,1% de kilomètres commerciaux

- des modifications significatives de l'offre de transport en 2019 avec d'une part, à la rentrée de septembre 2019, la desserte des communes de Chamboeuf, Saint-Bonnet-les-Oules et Saint-Galmier, au nord-est d'Andrézieux-Bouthéon, ainsi que l'extension de l'offre de réservation ProxiSTAS sur les communes d'Aboën, Rozier-Côtes d'Aurec, Saint-Maurice-en-Gourgois et Saint-Nizier-de-Fornas, à l'Ouest de Firminy, et enfin la mise en service, le 16 novembre 2019, de la nouvelle ligne de tramway T3 « Bellevue <> Chateaufort <> Terrasse » sur le quartier nord-est de Saint-Etienne, accompagnée d'une modification de l'offre sur les lignes de bus 8 et 9 qui desservent jusqu'à présent ce secteur.

- au niveau des kilomètres réalisés, l'année 2019 se caractérise par un total de 10 417 234 km parcourus (haut le pied compris) contre 10 447 881 km en 2018, soit une réduction de -0,3% qui se limite en réalité sur le plan commercial à une valeur de -0,1% si on prend en compte les seuls kilomètres utiles.

4 - Effet calendaire défavorable : - 1 équivalent jours pleins

- une année 2019 de 364 jours d'activité comme en 2018, mais avec un calendrier théorique d'offre d'exploitation plus défavorable de -0,4% en 2019 du fait d'un nombre de 247,1 Equivalents Jours Pleins (EJP) en 2019 contre 248,1 EJP en 2018. Si on complète ce bilan calendaire en prenant en compte une estimation de l'impact en Equivalents Jours Pleins des différentes journées de mouvements sociaux (Gilets Jaunes, contestation de la réforme des retraites) ainsi que des jours de gratuité, on constate que l'indice du différentiel d'EJP entre 2019 et 2018 passe de -0,4% à -1,4%. Ce résultat signifie qu'à une fréquentation de base 100 en 2018 correspond une fréquentation équivalente de base 98,6 en 2019 : le bilan de l'activité annuelle reste identique malgré des valeurs différentes.

5 - Effet évolutions tarifaires : +1% d'augmentation

- une augmentation tarifaire des titres monomodaux STAS appliquée le 3 janvier 2019 conduisant à une hausse moyenne globale pondérée de +0,98%.

- une évolution tarifaire des produits multimodaux OÙRA! de type Combiné TER+STAS et T-Libr S déployée le 1^{er} août 2019 (dès le 20 juillet 2019 pour la mise en vente des titres mensuels du mois d'août) correspondant à une hausse moyenne pondérée théorique de +1,45%.

- la mise en place, à partir de la rentrée scolaire de septembre 2019, d'une nouvelle gamme de 6 titres conjoints STAS + TIL pour accompagner les évolutions souhaitées par les 2 Autorités Organisatrices de la Mobilité compétentes sur les 2 territoires de Saint-Etienne Métropole et du Département de la Loire en matière de rationalisation et d'intégration des offres et des conditions tarifaires d'usage du réseau STAS et des lignes TIL.

- à l'occasion de la Biennale du Design 2019, qui s'est déroulée du jeudi 21 mars au lundi 22 avril 2019, la STAS a déployé une nouvelle offre tarifaire dématérialisée de type SMS accessible par téléphone pour compléter l'offre M-Ticket déjà disponible depuis le 26 mai 2016 sur smartphone. Deux déclinaisons de titres SMS ont été proposées à la clientèle pendant le mois de la Biennale 2019 : un titre 1 Voyage SMS au même tarif de 1,40€ que les titres 1 voyage sur support magnétique ou M-Ticket et un titre événementiel 1 jour SMS à 3,00€. A l'issue de la Biennale, seule l'offre du titre 1 Voyage SMS a été pérennisée, conduisant à une consommation de 10 786 titres de ce type sur l'année 2019.

6 - Effet travaux et intempéries non significatifs

- l'été 2019 n'a pas connu une période de travaux pénalisante pour l'exploitation du réseau STAS. Pour rappel, les travaux de l'été 2018 avaient nécessité une interruption de l'exploitation des lignes de tramway T1 et T2 pendant une durée de 56 jours de façon à permettre l'avancée de la construction de la nouvelle ligne T3.
- en matière d'intempéries l'année 2019 se caractérise par 10 jours de neige, soit le même nombre qu'en 2018.

2.4.2 FREQUENTATION DE L'ANNEE 2019 PAR TITRES

Le tableau suivant fournit le total des validations annuelles 2019, l'estimation du trafic 2019 ainsi que l'estimation de la fréquentation théorique avec application des effets annuels pour l'ensemble des titres monomodaux STAS, des produits multimodaux OÙRA!, ainsi que des nouveaux titres de la gamme conjointe STAS+TIL.

La fréquentation du réseau STAS estimée pour l'année 2019 s'élève à 47 283 122 voyages, soit une progression de plus de 1% si on prend en compte les effets subis sur le réseau durant l'année (gilets jaunes, gratuités...). Ce résultat est obtenu sur la base d'un ratio de fraude par « absence de titre » de 7,9% en 2019.

Le bilan de l'activité sur le réseau analysé à travers l'usage des titres de transport en 2019 conduit à la synthèse suivante :

Les 11 titres de transport dépassant 1 million de voyages en 2019 :

1. **le titre d'abonnement annuel « Elève Etudiant -26 ans »** reste le titre le plus utilisé sur le réseau STAS avec un poids de 27% et une fréquentation de 11,7 millions de voyages en 2019.
2. **le titre 10 voyages** (sur support ticket magnétique) conserve la seconde place avec près de 7,2 millions de voyages en 2019. Il maintient le niveau de fréquentation qui était le sien en 2018 en améliorant légèrement, avec 16%, le poids qu'il représente dans l'activité globale du réseau STAS.
3. **le titre mensuel CMU** apparaît en troisième position avec une fréquentation de plus de 5,2 millions de voyages en 2019 ce qui lui confère un poids de 12%.
4. les différentes déclinaisons cumulées du **titre unitaire 1h30** (1 voyage + 1 voyage M-Ticket ou SMS + 1 voyage vendu à bord), se retrouvent en quatrième position pour une fréquentation annuelle totale de plus de 3 millions de voyages en 2019 et un poids de 7%. Les chiffres 2019 confirment la tendance constatée chaque année depuis 2015 d'un transfert en faveur d'autres titres comme le titre 10 voyages, les voyages Souplesse ou bien la formule Liberté (post paiement) en progression de 7,7%. La fréquentation réalisée avec des titres à décompte enregistre un total annuel de 12,5 millions de voyages, en incluant les voyages réalisés avec la formule Liberté, les titres 50 voyages anciens combattants, 20 voyages senior, M-Tickets et SMS et les titres à décompte multimodaux.
5. le titre **abonnement annuel grand public** occupe la cinquième place avec un poids de 6,5% et un niveau de fréquentation de 2,8 millions de voyages, en hausse par rapport à 2018. Si on ajoute à ce titre les voyages des abonnements annuels PDE et des titres annuels STAS+Citiz, cela conduit à un volume cumulé en progression et atteignant 3,4 millions de voyages en 2019.
6. **l'abonnement annuel CMU** occupe la sixième place avec un volume en progression avec 2,3 millions de voyages. Le poids de ce titre se renforce pour atteindre la valeur de 5,3% en 2019.
7. **le titre annuel sénior** détient la septième position dans la hiérarchie d'usage des titres avec 1,3 millions de voyages en 2019 avec un poids de 3%.

8. **l'abonnement mensuel Tremplin** occupe la huitième position avec un volume de 1,2 millions de voyages en 2019 et un poids qui s'établit dorénavant à 2,8%.
9. **le titre mensuel Grand Public** continue d'occuper la neuvième position et talonne même le titre mensuel Tremplin avec 1,2 millions de voyages réalisés en 2019 avec un poids de 3,0%.
10. **le titre de solidarité annuel City Sénior** passe de la douzième à la dixième place avec plus de 1 million de voyages réalisés avec ce titre en 2019 lui confèrent un poids de 2,4%.
11. **le titre Souplesse** occupe la onzième place avec plus de 1 million de voyages réalisés en 2019 pour un poids de 2,3%. Ce titre est en partie phagocyté par la formule Liberté qui progresse de +7,7% et atteint un poids de 1,0% en 2019. Il est vrai qu'à tarif égal de 1,00€ le voyage unitaire de 1h30, la formule Liberté présente l'avantage d'un post-paiement différé de 2 mois.

La onzième place occupée par le titre à voyage Souplesse clôture la liste des titres STAS qui dépassent le million de voyages annuels.

Les gamme multimodales

STAS + TIL : La création de la gamme de titres conjoints STAS + TIL en 2019 a engendré une fréquentation globale estimée à plus de 50 000 voyages répartis sur les 4 derniers mois de l'année. Le titre annuel STAS + TIL concentre à lui seul plus de la moitié des voyages de cette gamme. Il devance largement l'abonnement mensuel réduit dont le poids est de 18,5%. On trouve ensuite les abonnements plein tarif, avec 14% pour l'abonnement mensuel et 7% pour l'abonnement annuel. Les titres à voyages ne représentent que 4% de la fréquentation STAS + TIL avec une domination à 95% du titre 10 voyages STAS + TIL.

STAS + TER : En parallèle les autres titres multimodaux associant la STAS et le TER à travers les produits Combiné ou T-Libr, affichent globalement une fréquentation 2019 de plus de 1,2 millions de voyages. La répartition entre les 12 titres de cette gamme multimodale se fait à raison de 25% en faveur de l'abonnement mensuel T-Libr M TER+TCL+STAS, puis 22% en faveur de l'abonnement annuel Réduit T-Libr S TER+STAS, 14% pour l'abonnement mensuel Réduit T-Libr M TER+TCL+STAS, 10% pour l'abonnement annuel T-Libr S TER+STAS, 9% pour l'abonnement mensuel Réduit T-Libr S TER+STAS et enfin 8% pour l'abonnement mensuel T-Libr S TER+STAS. Ces 6 titres cumulent 88% des voyages contre seulement 12% pour les 6 autres titres restants.

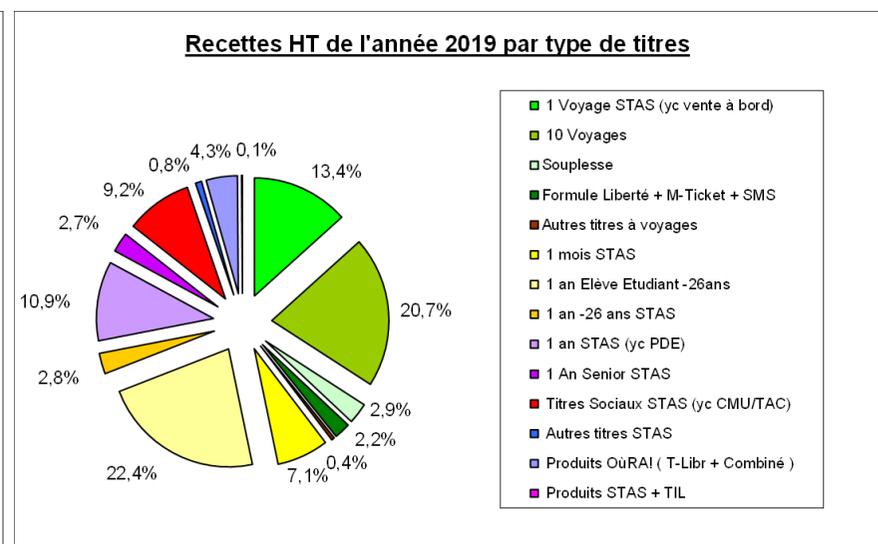
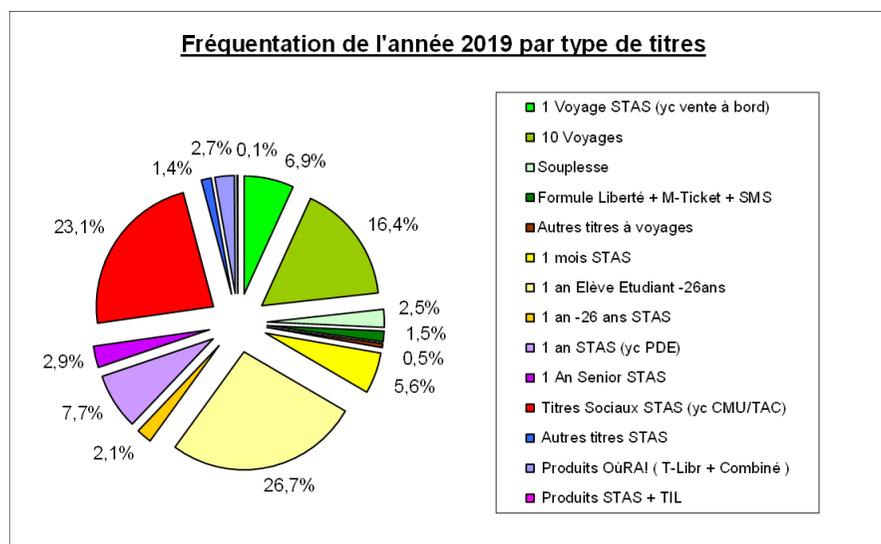
Tableau des voyages par titres de l'année 2019 avec rappel des valeurs 2018

	Type de Titres :	Validations brutes 2018	Trafic estimé 2018	% du trafic estimé 2018	Validations brutes 2019	Trafic estimé 2019	Evolution du trafic estimé 2018-2019	Evolution 2018-2019 avec effets annuels	Fréquentation Théorique avec effets annuels 2019	% de la Fréquentation Théorique avec effets annuels 2019
1	1 Voyage	1 451 600	1 684 151	3,90%	1 382 367	1 603 821	-4,8%	-3,4%	1 627 399	3,71%
2	1 Voyage M-Ticket ou SMS	9 003	10 439	0,00%	35 839	41 548	298,0%	299,4%	41 694	0,10%
3	1 Voyage vendu à bord	1 313 943	1 464 650	3,40%	1 217 679	1 356 057	-7,4%	-6,0%	1 376 562	3,14%
4	10 Voyages	5 570 351	7 095 517	16,30%	5 569 353	7 094 242	0,0%	1,4%	7 193 579	16,42%
5	10 Voyages M-Ticket	76 971	95 077	0,20%	116 021	143 309	50,7%	52,1%	144 640	0,33%
6	Voyage Souplesse	850 986	1 051 138	2,40%	820 624	1 013 636	-3,6%	-2,2%	1 028 352	2,35%
7	Bonus 5 Voyages	47 375	47 835	0,10%	46 739	47 185	-1,4%	0,0%	47 855	0,11%
8	Formule Liberté	369 525	411 911	0,90%	398 058	443 714	7,7%	9,1%	449 481	1,03%
9	10 Voyages Réduit	857	1 014	0,00%	400	469	-53,7%	-52,3%	483	0,00%
10	Voyages CMU	87 739	107 861	0,20%	95 690	117 629	9,1%	10,5%	119 139	0,27%
11	100 Unités	5 490	6 952	0,00%	3 878	4 911	-29,4%	-28,0%	5 008	0,01%
12	Groupe Classe	195 060	221 507	0,50%	203 760	231 386	4,5%	5,9%	234 487	0,54%
13	50 Voyages Ancien Combattant	130 399	165 779	0,40%	128 487	163 343	-1,5%	-0,1%	165 664	0,38%
14	50 Voyages Pupilles de la Nation	460	585	0,00%	731	928	58,6%	60,0%	936	0,00%
15	20 Voyages Senior (Villars)	7 192	7 481	0,00%	6 982	7 260	-3,0%	-1,6%	7 365	0,02%
16	Titres Journée(s) City Card	498	498	0,00%	2 742	2 742	450,6%	452,0%	2 749	0,01%
17	1 Jour Evènementiel	2 862	3 040	0,00%	5 162	5 481	80,3%	81,7%	5 524	0,01%
18	1 Mois Offre d'Essai	6 335	7 265	0,00%	2 264	2 598	-64,2%	-62,8%	2 700	0,01%
19	Mensuel Elève Etudiant -26 ans	731 783	1 038 837	2,40%	661 286	938 758	-9,6%	-8,2%	953 302	2,18%
20	Mensuel -26 ans	233 781	333 252	0,80%	197 420	281 424	-15,6%	-14,2%	286 090	0,65%
21	Mensuel	1 081 802	1 249 052	2,90%	1 049 782	1 212 083	-3,0%	-1,6%	1 229 570	2,81%
22	Mensuel Tremplin	1 040 974	1 301 535	3,00%	975 415	1 219 562	-6,3%	-4,9%	1 237 783	2,83%
23	Mensuel CMU	3 884 021	5 060 104	11,60%	3 954 023	5 151 305	1,8%	3,2%	5 222 146	11,92%
24	Annuel Elève Etudiant -26 ans	8 050 835	11 726 846	27,00%	7 909 041	11 520 311	-1,8%	-0,4%	11 684 487	26,67%
25	Scolaire CG42	121 857	159 345	0,40%	93 036	121 657	-23,7%	-22,3%	123 888	0,28%
26	Scolaire Liberté	37 914	47 852	0,10%	33 031	41 690	-12,9%	-11,5%	42 360	0,10%
27	Scolaire Limité	13 795	19 986	0,00%	17 320	25 092	25,5%	26,9%	25 372	0,06%
28	Annuel -26 ans	633 596	931 577	2,10%	622 516	915 286	-1,7%	-0,3%	928 328	2,12%
29	1 An Campus Santé Innovation	787	1 122	0,00%	364	518	-53,8%	-52,4%	534	0,00%
30	Annuel	2 191 417	2 759 869	6,30%	2 220 049	2 795 930	1,3%	2,7%	2 834 568	6,47%
31	Annuel PDE	411 408	526 193	1,20%	409 332	523 540	-0,5%	0,9%	530 907	1,21%
32	Annuel STAS+Citiz (GP, -26 ans et PDE)	1918	2090	0,00%	767	834	-60,1%	-58,7%	863	0,00%
33	Annuel Sénior	1 037 303	1 310 316	3,00%	1 001 758	1 265 418	-3,4%	-2,0%	1 283 762	2,93%
34	Annuel City Sénior	815 586	1 023 640	2,40%	822 535	1 032 358	0,9%	2,3%	1 046 689	2,39%
35	Annuel CMU	1 590 693	2 104 645	4,80%	1 720 055	2 275 803	8,1%	9,5%	2 305 268	5,26%
36	Annuel City Collectivité Payant	26 215	33 339	0,10%	20 117	25 587	-23,3%	-21,9%	26 054	0,06%
37	Annuel City Collectivité Gratuit	59 185	74 910	0,20%	62 542	79 161	5,7%	7,1%	80 210	0,18%
38	STAS Personnel et famille	228 873	299 064	0,70%	225 933	286 073	-4,3%	-2,9%	290 260	0,66%
39	T-Libr "S" TER+STAS 1 Voyage	3 341	3 525	0,00%	3 615	3 811	8,1%	9,5%	3 860	0,01%
40	T-Libr "S" TER+STAS 10 Voyages	10 016	12 288	0,00%	11 187	13 721	11,7%	13,1%	13 893	0,03%
41	T-Libr "S" TER+STAS 1 Mois GP	71 728	85 491	0,20%	75 591	90 093	5,4%	6,8%	91 290	0,21%
42	T-Libr "S" TER+STAS 1 Mois TR	64 646	86 569	0,20%	78 748	105 452	21,8%	23,2%	106 664	0,24%
43	T-Libr "S" TER+STAS 1 An GP + PDE	75 377	94 289	0,20%	89 620	112 105	18,9%	20,3%	113 425	0,26%
44	T-Libr "S" TER+STAS 1 An TR et SEM OûRA!	215 605	282 617	0,60%	195 782	256 631	-9,2%	-7,8%	260 588	0,59%
45	T-Libr "M" TER+TCL+STAS 1 Mois GP	214 210	264 936	0,60%	232 088	287 046	8,3%	9,7%	290 755	0,66%
46	T-Libr "M" TER+TCL+STAS 1 Mois TR	115 730	154 845	0,40%	123 815	165 662	7,0%	8,4%	167 830	0,38%
47	T-Libr "XL" 1 Mois GP TER+TCL+STAS+LVA+RUBAN	18	18	0,00%	13	13	-27,8%	-26,4%	13	0,00%
48	T-Libr "XL" 1 Mois TR TER+TCL+STAS+LVA+RUBAN	48	0	0,00%	0	0				0,00%
49	Combiné TER+STAS1 Mois GP	57 306	71 422	0,20%	63 394	79 004	10,6%	12,0%	80 004	0,18%
50	Combiné TER+STAS 1 Mois TR	30 235	40 602	0,10%	33 298	44 716	10,1%	11,5%	45 284	0,10%
51	Combiné TER+STAS 1 Jour Biennale du Design	0	0	0,00%	18	22			22	0,00%
52	STAS + TIL 1 Voyage				80	87			87	0,00%
53	STAS + TIL 10 Voyages				1 681	1 968			1 968	0,00%
54	STAS + TIL 1 Mois				5 948	7 182			7 182	0,02%
55	STAS + TIL 1 Mois Réduit				6 860	9 418			9 418	0,02%
56	STAS + TIL 1 An				2 948	3 537			3 537	0,01%
57	STAS + TIL 1 An Réduit				20 798	28 621			28 621	0,07%
	TOTAL (Hors P+R)	33 178 649	43 482 876	100,00%	32 978 582	43 201 738	-0,6%	0,8%	43 810 498	100,00%
	Voyages réalisés en fraude sans « Vente de titre »	0	3 266 640	7,50%	0	3 426 891	4,9%	6,3%	3 472 624	7,93%
	TOTAL des voyageurs	0	46 749 516	100,00%	0	46 628 529	-0,3%	1,1%	47 283 122	107,93%
	Titres validés dans les P+R	292 062	376 033	0,90%	310 416	427 684	13,7%	15,1%	432 948	0,99%
	TOTAL (Y compris P+R)	33 470 711	47 125 549	100,90%	33 288 998	47 056 313	-0,1%	1,3%	47 716 071	108,91%

Pour compléter la présentation des principaux titres de transport utilisés sur le réseau STAS en 2019, voici un tableau et des graphiques qui comparent la fréquentation et les recettes annuelles selon un découpage en 14 grandes familles de titres.

Tableau fréquentation et recettes pour l'année 2019 par grandes catégories de titres

	LISTE DES TYPES DE TITRES	Fréquentation 2019	% Freq.	Recettes HT 2019	% Recette
1	1 Voyage STAS (yc vente à bord)	2 959 878	6,9%	2 374 886	13,4%
2	10 Voyages	7 094 242	16,4%	3 678 255	20,7%
3	Souplesse	1 060 821	2,5%	509 557	2,9%
4	Formule Liberté et M-Ticket + SMS	628 571	1,5%	397 508	2,2%
5	Autres titres à voyages	236 766	0,5%	75 128	0,4%
6	1 mois STAS	2 432 265	5,6%	1 264 779	7,1%
7	1 an Elève Etudiant -26ans	11 520 311	26,7%	3 977 377	22,4%
8	1 an -26 ans STAS	915 328	2,1%	504 627	2,8%
9	1 an STAS (yc PDE)	3 320 304	7,7%	1 933 410	10,9%
10	1 An Senior STAS	1 265 418	2,9%	479 962	2,7%
11	Titres de Solidarité STAS (yc CMU/TAC/20VV....)	9 968 188	23,1%	1 626 916	9,2%
12	Autres titres STAS	590 557	1,4%	150 668	0,8%
13	Produits OÙRA! (T-Libr + Combiné)	1 158 276	2,7%	766 743	4,3%
14	Produits STAS + TIL	50 813	0,1%	21 736	0,1%
	(Fournitures, remboursements et remises commerciales)			103 909	0,6%
	TOTAL GENERAL	43 201 738	100,0%	17 865 461	100,6%



2.4.3 FREQUENTATION DE L'ANNEE 2019 PAR LIGNE

En considérant l'activité des lignes STAS tous types de supports confondus (ticket magnétique, carte sans contact, M-Ticket ou SMS, hors P+R), **l'augmentation de la mobilité sur le réseau STAS est de +1,1% pour un trafic annuel estimé à 47 283 122 voyages.**

- **Les lignes de tramways en progression** : avec un volume de 22 082 954 voyages annuels, l'ensemble des lignes tramway T1, T2, T3 exploitées en mode tramway ou en mode bus de substitution concentre 46,7% de la fréquentation 2019 du réseau STAS (hors P+R) contre 46,9% en 2018. Cette valeur est en progression de +0,7% sachant que le nombre de kilomètres parcourus en mode tramway ou en mode bus de substitution sur ces trois lignes est en augmentation de +2,0% par rapport à l'année précédente et de +8,0% pour le seul mode tramway.
- **+2% pour les lignes Métropoles** : les 7 lignes Métropoles mises en place depuis le 31 août 2017 enregistrent un volume total annuel cumulé de 14 197 642 voyages, leur conférant un poids de 30,0% de l'activité du réseau STAS, contre 13 933 107 en 2018, soit une progression de +1,9%.
- **Les 7 lignes Principales** (10, 11, 12, 13, 14, 16, 17), hors lignes 8 et 9 restructurées en cours d'année et dont l'analyse en l'état ne serait pas pertinente, présentent un bilan 2019 positif de +1,6% avec une fréquentation annuelle cumulée de 4 816 000 voyages. Ce sont les lignes 10 « Place Jean Jaurès <> Sorbiers Bourg », 13 « St Genest Lerpt <> Portail Rouge » et 16 « Lycée Simone Weil <> Métrotech » qui connaissent des progressions positives. A l'inverse les lignes 11 « Square Violette <> Montplaisir », et 17 « L'Etrat La Bertrandière <> Villars Place Gambetta » sont en baisse avec respectivement -4,2% et -0,6% de voyages estimés par rapport à 2018.
- Parmi **les 31 lignes locales** desservant notamment les secteurs de l'Ondaine, du Gier, du Forez et les principaux sites collinaires ou périphériques de la ville de Saint-Etienne, il convient de faire un zoom particulier sur le cas des lignes du Forez qui connaissent en 2019 une évolution aussi bien en nombre de lignes qu'en configuration d'exploitation ou bien encore en nouveaux secteurs desservis. Si la fréquentation globale de l'ensemble des 31 lignes locales évolue positivement de +4,8%, avec 3 355 000 voyages annuels en 2019 contre 3 200 000 en 2018, c'est en partie avec l'apport des nouvelles lignes du Forez dont la fréquentation s'accroît de +15,3% du fait de l'extension de la desserte du PTU de Saint-Etienne Métropole sur les communes de St-Galmier, St-Bonnet les Oules et Chamboeuf et de l'intégration/restructuration des lignes STAS et TIL dans une offre conjointe C1 (ex STAS 38 et ex TIL 103) et C2 (nouvelle ligne STAS et ex TIL 108). Sur les 4 derniers mois de l'année 2019, cette ligne a enregistré, via le système billettique interopérable de la STAS, un volume de 106 333 validations brutes contre 79 166 pour la ligne 38 sur la même plage de dates, soit une progression de + 34,3%, sans prendre en compte les validations enregistrées dans le même temps par le système billettique interopérable TIL, puisque les véhicules de cette ligne sont équipés de chacun des valideurs des deux types de système billettique. Les lignes du Gier sont en progression également avec +4,1%, soit +52 000 voyages. A l'inverse les lignes du bassin de l'Ondaine baissent avec 5% de voyages en moins par rapport à 2018, soit -30 000 voyages estimés.

Sur l'année 2019, la valeur du coefficient global de non validation (hors fraude sans titre) s'établit à 1,3100 en 2019 contre 1,3106 en 2018, traduisant la constance du taux de non validation (hors fraude sans titre) à 23,7%. En prenant en compte la non validation associée aux voyageurs sans titre de transport, le coefficient de non validation global s'établit à 1,4139 en 2019.

Graphique de la fréquentation 2019 par types de ligne

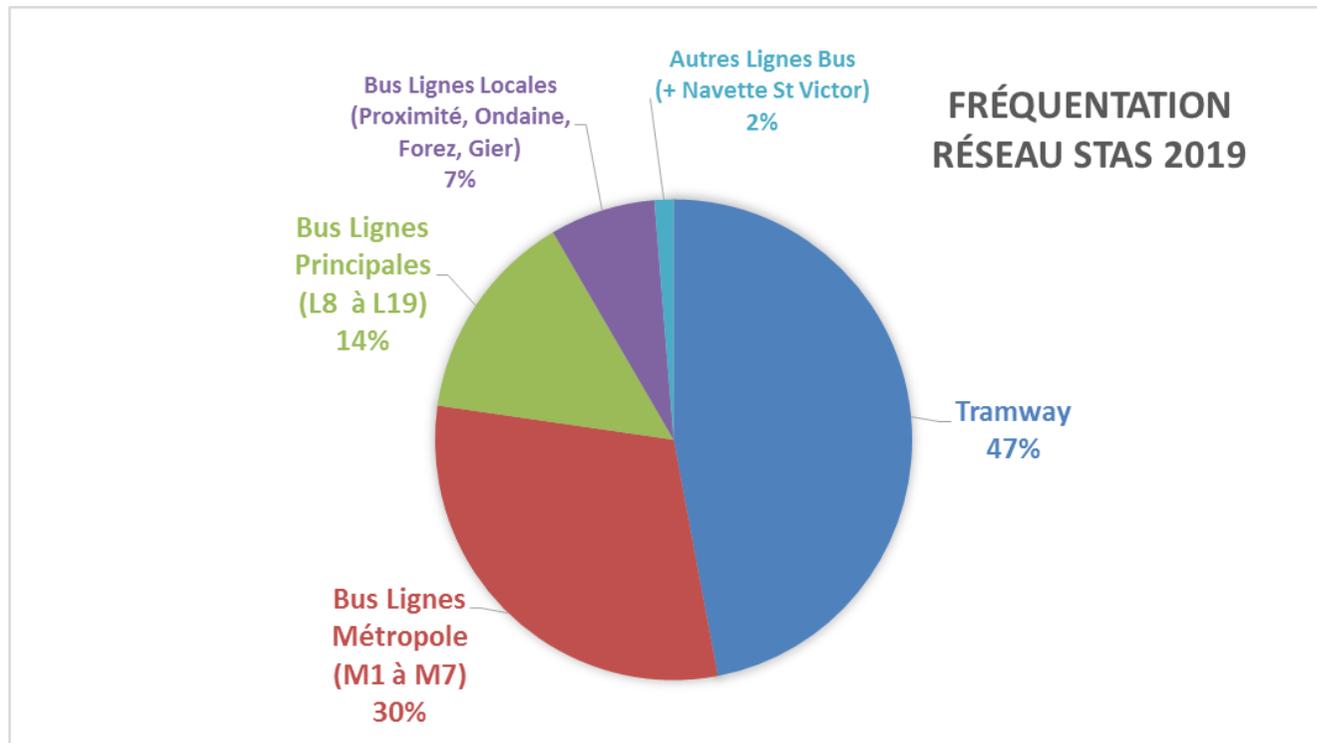


Tableau des voyages par lignes de l'année 2019 avec rappel des valeurs 2018

	LIBELLE LIGNE	Validations brutes 2018	Trafic estimé 2018 en voyages	Validations brutes 2019	Trafic estimé 2019 en voyages	Fréquentation Théorique avec effets annuels 2019	Poids 2019
T1	SOLAURE <> HOPITAL NORD	9 149 361	12 971 356	7 575 424	10 707 522	14 107 562	29,8%
NT1	<i>SOLAURE <> HOPITAL NORD à partir du 16/11/2019</i>			2 268 282	3 218 441		
T2	CHÂTEAUCREUX <> TERRASSE / HOPITAL NORD	2 542 505	3 584 946	2 287 216	3 211 647	4 029 680	8,5%
NT2	<i>CHÂTEAUCREUX <> CITE DU DESIGN à partir du 16/11/2019</i>			545 466	767 844		
T3	CHÂTEAUCREUX – BELLEVUE	3 148 696	4 424 072	1 989 389	2 799 538	3 871 806	8,2%
NT3	<i>HOPITAL NORD <> CHÂTEAUCREUX <> BELLEVUE au 16/11/2019</i>			716 310	1 010 331		
	Lignes Tramway (T1, T2 ou T3) exploitées en Bus	676 859	939 767	43 105	60 749	73 906	0,2%
	TOTAL LIGNES TRAMWAY	15 517 421	21 920 141	15 425 192	21 776 072	22 082 954	46,7%
1	M1 BELLEVUE <> FIRMINY - EGLISE CORBUSIER	1 539 744	2 152 759	1 499 229	2 111 690	2 141 829	4,5%
2	M2 FIRMINY GARE <> METARE	1 423 490	2 003 746	1 498 408	2 124 222	2 152 274	4,6%
3	M3 COTONNE <> TERRENOIRE	1 864 698	2 590 280	1 819 748	2 545 045	2 581 309	5,5%
4	M4 BELLEVUE <> CHÂTEAUCREUX GARE	1 296 000	1 826 255	1 303 805	1 846 547	1 872 115	4,0%
5	M5 SQUARE VIOLETTE <> RIVE DE GIER PLACE CHIPIER	1 323 965	1 844 293	1 356 822	1 902 689	1 928 509	4,1%
6	M6 SQUARE VIOLETTE <> IUT / FACULTE DES SCIENCES	1 316 078	1 855 976	1 295 325	1 840 274	1 866 258	3,9%
7	M7 BELLEVUE <> MICHON	1 196 605	1 659 798	1 168 279	1 632 112	1 655 349	3,5%
	TOTAL LIGNES BUS METROPOLES	9 960 580	13 933 107	9 941 616	14 002 579	14 197 642	30,0%
	TOTAL TRAMWAY+BUS METROPOLES	25 478 001	35 853 248	25 366 808	35 778 651	36 280 596	76,7%
8	TERRASSE <> MONTREYNAUD - PLACE CARNOT	970 608	1 351 435	735 429	1 034 628	1 262 814	2,7%
N8	<i>TERRASSE <> MONTREYNAUD à partir du 16/11/2019</i>			147 880	209 266		
9	MONTREYNAUD <> JEAN MOULIN	418 657	577 737	307 880	429 513	623 138	1,3%
M9	<i>MONTREYNAUD <> PLACE CARNOT à partir du 16/11/2019</i>			131 933	185 537		
10	PLACE JEAN JAURES <> BOURG SORBIERS	769 941	1 069 689	779 656	1 089 394	1 104 370	2,3%
11	SQUARE VIOLETTE <> MONTPLAISIR	324 464	451 186	303 638	425 954	432 271	0,9%
12	BEL AIR <> VILLEBOEUF LE HAUT	284 880	395 899	278 895	390 244	395 787	0,8%
13	ST GENEST LERPT CHASSEUR <> PORTAIL ROUGE	415 134	587 200	426 751	606 246	614 467	1,3%
14	CHÂTEAUCREUX <> GD QUARTIER	283 611	404 267	276 758	396 337	401 997	0,9%
16	LYCEE S. WEIL <> METARE	957 158	1 338 755	963 019	1 358 146	1 376 889	2,9%
17	L'ETRAT LA BERTRANDIERE <> VILLARS PLACE GAMBETTA	343 868	493 724	336 120	484 002	490 914	1,0%
18	Noctambus 1 ZENITH <> TERRASSE	1 583	2 276	779	1 127	1 159	0,0%
19	Noctambus 2 : HOTEL DE VILLE <> MARANDINIERE	5 126	7 250	3 161	4 553	4 655	0,0%
	TOTAL LIGNES BUS PRINCIPALES	4 775 030	6 679 418	4 691 899	6 614 947	6 708 459	14,2%
20	HAUTS DE TERRENOIRE <> PERROTIERE	46 981	66 505	35 466	50 961	51 892	0,1%
21	CRET DE MONTAUD <> PLACE DES PERES	81 152	115 261	75 061	106 866	108 480	0,2%
22	BELLEVUE<>COTONNE	92 931	134 196	86 474	125 689	127 568	0,3%
23	BELLEVUE<>LE BERNAY	32 378	45 844	33 700	48 133	48 775	0,1%
24	PLACE DORIAN/HOTEL DE VILLE<>SEVERINE	13 662	18 835	12 060	16 747	17 011	0,0%
25	TERRASSE<>ST CHAMOND GARE	83 241	120 775	84 740	123 447	125 138	0,3%
26	CIMETIERE ROCHE LA MOLIERE<>ST VICTOR SUR LOIRE	35 496	53 396	42 498	64 296	65 044	0,1%
27	TERRASSE<>ST HEAND COLLEGE Parking Nord	120 724	181 165	120 685	182 039	184 575	0,4%
28	ST JEAN BONNEFONDS GREEN PARK<>LA TALAUDIÈRE	24 258	36 789	16 524	25 266	25 781	0,1%
29	ST CHAMOND PLACE DU MOULIN<>CHÂTEAUCREUX GARE	69 008	99 113	67 950	98 532	99 920	0,2%
	TOTAL LIGNES BUS LOCALES DE PROXIMITE	599 831	871 879	575 158	841 976	854 182	1,8%
30	LE CHAMBON EGLISE CHAMBON<>UNIEUX BOURG	291 249	417 037	265 748	383 604	389 443	0,8%
32	FIRMINY GARE<>UNIEUX COLLEGE LA RIVE	72 537	104 756	68 404	99 360	100 827	0,2%
33	FIRMINY CHAZEAU<>FIRMINY VERTE COLLINE	13 634	19 256	15 040	21 296	21 566	0,0%
34	FIRMINY DARE<>ST PAUL EN CORNILLON MAIRIE	13 043	18 505	12 403	17 977	18 236	0,0%
35	LE CHAMBON EGLISE<>LE CHAMBON MICHALIERE	27 488	41 318	26 407	40 067	40 645	0,1%
	TOTAL LIGNES BUS LOCALES DE L'ONDAINE	417 951	600 872	388 002	562 304	570 716	1,2%
37	ST PRIEST EN JAREZ HOPITAL NORD<>ANDREZIEUX GARE	165 227	234 395	167 704	239 347	242 629	0,5%
38	ST ETIENNE TERRASSE<>ANDREZIEUX RD PT DE LA ROUE	219 073	303 914	137 514	190 856	195 111	0,4%
39	<i>ANDREZIEUX NAUTIFORM<>ST BONNET LES OULES STADE LAPRA</i>			3 721	5 640	5 640	0,0%
68	<i>C1-ST ETIENNE TERRASSE<>ST GALMIER<>ST SYMPHORIEN S/C</i>			106 333	150 025	150 025	0,3%
69	<i>C2-ST GALMIER COL. JULES ROMAINS<>SURY LE COMTAL</i>			13 314	20 057	20 057	0,0%

76	ST GALMIER COL. JULES ROMAINS<>ST BONNET LES OULES			4 789	7 277	7 277	0,0%
	TOTAL LIGNES BUS LOCALES DU FOREZ	384 300	538 309	433 375	613 202	620 738	1,3%
40	L'HORME CC MALADIERE <> ST CHAMOND PISCINE COUDERC	433 394	607 785	444 990	628 757	637 266	1,3%
41	ST CHAMOND PLACE DU MOULIN <> ST CHAMOND CRÊT OEILLET HAUT	18 957	26 425	20 704	29 051	29 421	0,1%
42	ST CHAMOND PLACE DU MOULIN <> ST CHAMOND OLLAGNIERE	49 771	74 323	49 180	73 770	74 811	0,2%
43	ST CHAMOND CRÊT OEILLET <> ST CHAMOND CHAVANE BOURG	48 000	71 551	42 382	63 441	64 443	0,1%
44	ST CHAMOND PLACE DU MOULIN <> ST PAUL EN JAREZ LA BACHASSE	37 336	56 495	38 821	59 093	59 884	0,1%
45	ST CHAMOND PLACE DU MOULIN <> ST MARTIN EN COAILLEUX	32 107	44 551	35 502	50 008	50 632	0,1%
46	RIVE DE GIER GARE ROUTIÈRE <> ST-JOSEPH MAIRIE	37 668	56 573	38 966	58 900	59 692	0,1%
47	ST MARTIN LA PLAINE LE PLANTIER <> GENILAC LA CULA	141 187	212 919	135 877	205 531	208 512	0,4%
48	VALFLEURY MAIRIE <> LA GRAND CROIX MAIRIE	48 236	73 547	44 473	68 140	69 170	0,1%
49	LA GRAND CROIX MAIRIE <> FARNAY MAISON FORTE	22 850	34 545	37 011	56 392	56 876	0,1%
	TOTAL LIGNES BUS LOCALES DU GIER	869 506	1 258 714	887 906	1 293 083	1 310 705	2,8%
36	DORAIN/HOTEL DE VILLE - BASE NAUTIQUE ST VICTOR	11 846	16 099	11 029	15 010	15 235	0,0%
53	TAD SAINT VICTOR	4 601	6 448	5 029	7 171	7 261	0,0%
54	TAD CHATEAUNEUF	2 706	3 816	3 161	4 460	4 513	0,0%
55	TAD TARTARAS-DARGOIRE-ST-JOSEPH	805	1 126	618	871	887	0,0%
57	RIVE DE GIER GARE ROUTIÈRE <> LA MADELEINE	11 401	16 293	11 265	16 238	16 466	0,0%
58	LA GRAND CROIX MAIRIE <> RIVE DE GIER PLACE CHIPIER	41 912	63 564	40 684	61 902	62 792	0,1%
59	LA GRAND CROIX MAIRIE <> ST CHAMOND GARE	44 071	67 101	41 231	63 092	64 031	0,1%
Soir 1	BELLEVUE <> EGLISE CORBUSIER	29 319	40 522	27 466	38 313	38 880	0,1%
Soir 3	COTONNE - TERRENOIRE	22 411	31 290	20 115	28 229	28 667	0,1%
Soir 6	SQUARE VIOLETTE <> MARANDINIÈRE	23 835	33 334	22 321	31 492	31 959	0,1%
Soir 7	DORIAN/HOTEL DE VILLE <> MICHON	7 348	10 267	6 516	9 136	9 280	0,0%
Soir 9	JEAN MOULIN <> MONTREYNAUD	8 417	11 747	6 656	9 315	10 860	0,0%
Soir N9	<i>JEAN MOULIN <> MONTREYNAUD à partir du 16/11/2019</i>			989	1 381		0,0%
70	ROND POINT DU PLEIN SOLEIL <> COLLEGE JULES VALLES	6 753	9 743	9 571	14 033	14 169	0,0%
71	PONT NANTIN <> PORTAIL ROUGE	4 874	7 259	5 326	7 862	7 964	0,0%
72	GREEN PARK <> COLLEGE A. BRIAND	33 993	51 536	33 707	51 455	52 177	0,1%
73	ST GENEST LERPT <> COLLEGE GRUNER	16 339	24 755	16 463	25 199	25 546	0,1%
74	PUITS ROZAN <> ECOLE DU FAY	1 023	1 575				0,0%
75	MAIRIE ROCHE <> LES CEDRES	792	1 158	781	1 193	1 209	0,0%
77	BONZIEUX <> STE MARIE	6 656	10 153	2 253	3 454	3 596	0,0%
78	CLOS MARQUET / STELYTEC <> ST CHAMOND GARE	14 759	22 031	13 072	19 475	19 783	0,0%
79	CRET OEILLET <> LA FAYETTE	33	49	205	292	293	0,0%
80	PARC DE L'EUROPE <> LA BARBANCHE	187	262	515	702	706	0,0%
81	DOIZIEUX BOURG <> ST CHAMOND GARE	17 015	25 968	16 852	25 801	26 165	0,1%
82	LE BESSY 2 <> COLLEGE C. EXBRAYAT	23 171	35 323	24 656	37 673	38 168	0,1%
83	CHÂTEAUCREUX GARE <> SORBIERS NELSON MANDELA	9 787	14 337	15 253	22 690	22 891	0,0%
84	COLLEGE P. ET M. CURIE <> VALFLEURY MAIRIE	28 883	43 990	27 465	42 068	42 684	0,1%
85	COLLEGE P. ET M. CURIE <> FONTANES/ST CHRISTO/MARCENOD BOURG	38 839	58 460	38 195	57 868	58 686	0,1%
	PROXISTAS + TAXI	517	789	1 674	2 160	2 171	0,0%
	TOTAL AUTRES LIGNES STAS	412 293	608 995	403 068	598 535	607 061	1,3%
93&94	PARKINGS RELAIS (P+R)	291 625	376 033	309 825	427 684	432 948	0,9%
0/998	DONNEES DE VALIDATIONS NON AFFECTEES	242 174	338 081	232 957	325 931	330 664	0,7%
	TOTAL GENERAL DU RESEAU STAS	33 470 711	47 125 549	33 288 998	47 056 313	47 716 071	100,9%
	TOTAL DES VOYAGES DU RESEAU STAS (hors P+R)	33 179 086	46 749 516	32 979 173	46 628 629	47 283 122	100,0%
92	<i>Rappel : Bornes de Quai (J. Moulin, Centre 2) réaffectées % lignes</i>	<i>43 759</i>	<i>57 136</i>	<i>70 299</i>	<i>99 466</i>	<i>100 266</i>	<i>0,2%</i>
	<i>Validations non billettiques (M-Ticket, SMS) réaffectées % lignes</i>	<i>86 397</i>	<i>113 856</i>	<i>152 569</i>	<i>198 637</i>	<i>200 231</i>	<i>0,4%</i>

2.5 – L'EVOLUTION DES KILOMETRES

PRODUCTION KILOMETRIQUE

La production de l'année 2019 représente un volume de 10 417 233 kilomètres dont 7 030 715 réalisés par la STAS.

Les kilomètres produits par les affrétés représentent un poids de 32,5% sur l'année.

	ANNUEL	
	2018	2019
TRAMWAYS	1 527 734	1 660 345
AUTOBUS STANDARDS	3 797 542	3 704 245
AUTOBUS ARTICULES	1 266 086	1 219 954
AUTOBUS MOYENNE CAPACITE	327 481	319 668
MINIBUS	2 614	2 286
TROLLEYBUS	107 343	124 217
KILOMETRES STAS	7 028 800	7 030 715
KILOMETRES AFFRETES	3 419 081	3 386 518
TOTAL KILOMETRES RESEAU	10 447 881	10 417 233

25,4% de la production STAS a été réalisée en mode électrique (tramways et trolleybus), soit un total de 1 784 562 kilomètres sur l'année.

3

Indicateurs financiers

	Page
3.1 – TABLEAU DE BORD SYNTHETIQUE	141
3.2 – EVOLUTION DE LA GAMME TARIFAIRE	142
3.3 – BILAN FINANCIER	
3.3.1 – Synthèse.....	145
3.3.2 – Produits d'exploitation.....	146
3.3.3 – Charges d'exploitation.....	148



3.1 – TABLEAU DE BORD SYNTHETIQUE

DONNEES	2018	2019	% 2019/2018	
Kilomètres Réseau (en milliers)	10 447,9	10 417,2	-0,3%	
dont kilomètres STAS	7 028,8	7 030,7	0,0%	
dont kilomètres affrétés	3 419,1	3 386,5	-1,0%	
Effectifs moyens	671	682	1,6%	
Parc matériel roulant STAS	196	192	-2,0%	
Parc matériel roulant affrétés	123	126	2,4%	
Longueur lignes bus/trolleybus	664,6	773,8	16,4%	
Longueur lignes tramway	21,1	23,8	13,1%	
Fréquentation estimée (en milliers de voyages)	46 750	47 283	-0,3%	
Recettes de ventes de titres (K€)	17 558	17 865	1,7%	
RATIOS				RATIOS UTP (2)
Kilomètres par habitant(1)	26,3	25,5	-3,0%	32,7
Voyages par habitant(1)	117,8	115,9	-3,0%	115,2
Voyages par kilomètre	4,5	4,5	0,0%	3,50
Recette moyenne en € H.T. par voyage payant	0,40 €	0,42 €	2,4%	0,52 €
Coût moyen par kilomètre roulé hors investissements délégués)	5,72 €	5,88 €	2,8%	6,25 €

(1) Recensement Insee (base 408 077 habitants)

(2) Moyenne des réseaux de 250 000 à 400 000 habitants (Clermont-Ferrand, Dijon, Orléans, Tours, Rouen, etc.)

3.2 – EVOLUTION DE LA GAMME TARIFAIRE

En 2019 la structure de la gamme tarifaire monomodale STAS est restée identique à celle de l'année précédente. Une augmentation des tarifs des titres monomodaux STAS a été appliquée le mardi 03 janvier 2019 entraînant une hausse moyenne pondérée de +0,98%.

En revanche l'année 2019 a vu la mise en place, à l'occasion de la rentrée scolaire de septembre 2019, d'une nouvelle gamme de produits multimodaux associant le réseau STAS et les lignes TIL du département de la Loire. Cette gamme de titres STAS+TIL a été déclinée à l'identique de la gamme multimodale T-Libr S TER+STAS, laquelle avait succédé à la gamme Intégrale TER+STAS et Combiné TER+TCL+STAS en septembre 2013, par délibération du Syndicat Mixte des Transports de l'Aire Métropolitaine Lyonnaise.

Les principales caractéristiques tarifaires à signaler pour l'année 2019 sont les suivantes :

- pas d'augmentation tarifaire en 2019 pour les titres STAS à décompte de voyages destinés principalement aux voyageurs occasionnels, à l'exception du titre Groupe Classe qui a connu une hausse de +1,8% (+0,40€). A l'inverse tous les titres d'abonnements, qu'ils soient de type mensuel ou annuel, ont subi une augmentation de leur tarif correspondant à une valeur moyenne pondérée de +1,73%.
- une augmentation tarifaire des produits multimodaux OÙRA! de +1,45% au 1^{er} août 2019. Cette valeur moyenne recouvre des hausses de +0,5% sur les titres T-Libr S à voyage, de +1,2% sur les titres mensuels T-Libr M, XL ou Combiné et de +1,6% sur les titres mensuels et annuels T-Libr S.

Tarifs 2019 des titres des gammes STAS, OÙRA! et STAS+TIL

		2019	2019	2018	2018	2019-2018	Δ%
Gamme des titres Monomodaux STAS	Gamme des produits Multimodaux OÙRA! et STAS+TIL	Valeurs au 3 janvier	Valeurs au 1 ^{er} août	Valeurs au 3 janvier	Valeurs au 1 ^{er} août	Evolutions année 2019/2018	Evolutions année 2019/2018
GRAND PUBLIC	GRAND PUBLIC						
1 Voyage 1H30 *		1,40€	-	1,40€	-	0,00€	0,0%
1 Voyage 1H30 vendu à bord		1,60€	-	1,60€	-	0,00€	0,0%
	T-Libr S 1 Voyage 1h	1,90€	1,90€	1,90€	1,90€	0,00€	0,0%
	STAS+TIL 1 Voyage 1h30	-	2,60€	-	-	-	-
10 Voyages *		10,00€	-	10,00€	-	0,00€	0,0%
	T-Libr S 10 Voyages	17,60€	17,70€	17,40€	17,60€	0,10€	+0,6%
	STAS+TIL 10 Voyages	-	21,00€	-	-	-	-

Souplesse		1,00€	-	1,00€	-	0,00€	0,0%
1 Mois		47,00€	-	47,00€	-	0,00€	0,0%
	T-Libr S 1 Mois	59,60€	60,10€	58,60€	59,60€	0,50€	+0,8%
	Combiné 1 Mois TER+STAS (part STAS)	(37,80€)	(37,80€)	(37,00€)	(37,80€)	0,00€	0,0%
	T-Libr M 1 Mois TER+TCL+STAS	148,10€	149,60€	146,20€	148,10€	1,50€	+1,0%
	T-Libr XL 1 Mois TER-TCL-STAS-LVA- RUBAN	211,70€	214,10€	208,90€	211,70€	2,40€	+1,1%
	STAS+TIL 1 Mois	-	58,00€	-	-	-	-
1 An		442,00€	-	434,00€	-	8,00€	+1,8%
1 An PDE		375,70€	-	368,90€	-	6,80€	+1,8%
1 An Stas + Citiz		483,70€		476,95€		6,75€	+1,4%
	T-Libr S 1 An	536,20€	545,10€	526,80€	536,20€	8,90€	+1,7%
	T-Libr S 1 An PDE	455,77€	463,34€	447,80€	455,77€	7,57€	+1,7%
	STAS+TIL 1 An	-	550,00€	-	-	-	-
1 An Senior		312,00€	-	306,00€	-	6,00€	+2,0%
JEUNES	JEUNES						
1 Mois -26 ans		37,00€	-	36,20€	-	0,80€	+2,2%
1 Mois Elève, Etudiant, Apprenti - 26 ans		27,50€	-	27,00€	-	0,50€	+1,9%
	T-Libr S 1 Mois Réduit	49,00€	49,90€	48,20€	49,00€	0,90€	+1,8%
	Combiné 1 Mois Réduit TER+STAS -26ans Etudiant-Apprenti (part STAS)	(26,30€)	(26,90€)	(25,80€)	(26,30€)	0,60€	+2,3%
	T-Libr M 1 Mois Réduit TER+TCL+STAS -26ans Etudiant-Apprenti	117,70€	119,40€	116,00€	117,70€	1,70€	+1,4%
	T-Libr XL 1 Mois Réduit TER-TCL-STAS-LVA- RUBAN -26ans Etudiant-Apprenti	169,70€	172,10€	167,30€	169,70€	2,40€	+1,4%
	STAS+TIL 1 Mois Réduit	-	45,00€	-	-	-	-

1 An -26 ans		285,00€	-	280,00€	-	5,00€	+1,8%
1 An Elève, Etudiant, Apprenti – 26 ans		213,00€	-	209,00€	-	4,00€	+1,9%
	T-Libr S 1 An -26 ans	405,20€	411,80€	398,40€	405,20€	6,60€	+1,6%
	STAS+TIL 1 An Réduit	-	380,00€	-	-	-	-
Conseil Général 42 (10 mois)		334,00€	-	327,00€	-	7,00€	+2,1%
SOCIAL	SOCIAL						
1 à n Voyages CMU		0,70€	-	0,70€	-	0,00€	+0,0%
Groupe Classe		22,80€	-	22,40€	-	0,40€	+1,8%
1 Mois Tremplin		11,20€	-	11,00€	-	0,20€	+1,8%
1 Mois CMU		11,20€	-	11,00€	-	0,20€	+1,8%
City 1 An (Mairie, VIP, etc)		406,00€	-	398,00€	-	8,00€	+2,0%
City Senior 1 An		235,00€	-	230,00€	-	5,00€	+2,2%
1 An CMU		112,00€	-	110,00€	-	2,00€	+1,8%

(* titres STAS disponibles en version Ticket Magnétique, M-Ticket sur application Moovizy et depuis mars 2019 en version SMS « 1 Voyage 1h30 »).

3.3 – BILAN FINANCIER

3.3.1 – SYNTHÈSE

COMPTE DE RESULTAT TRANSDEV ST-ETIENNE en K€	2018	2019	VAR %
Recettes de ventes de titres STAS	17 558	17 865	1,7%
Amendes	305	304	-0,3%
Recettes diverses	101	492	387,1%
Contribution Financière Forfaitaire	42 385	43 224	2,0%
Investissements Délégués	513	837	63,2%
Total Produits	60 862	62 722	3,1%
Frais de personnel	35 918	35 836	-0,2%
Energie Gazole	2 466	2 513	1,9%
Energie Electrique de Traction	365	481	31,8%
Entretien Véhicules (Lubrifiants/Pièces/sous-traitance/pneus/Consommables/Outillage)	2 143	2 624	22,4%
Nettoyage (Véhicules + Locaux)	819	832	1,6%
Affrètement	12 036	12 142	0,9%
Assurances (Primes + Franchises - Remboursements)	446	109	-75,6%
Billetterie/Commissions Dépositaires	172	231	34,3%
Information/Communication voyageurs	625	801	28,2%
Etudes/Projets	31	61	96,8%
Bâtiments/Infrastructures (Voies Ferrées/LA/Bâtiments/EDF/Eau/Loyers)	1 268	1 623	28,0%
Administratif (Téléphonie/Informatique/Affranchissement/Fournitures/Honoraires/Frais Bancaires)	998	1 181	18,3%
Assistance technique	690	708	2,6%
Produits/charges financiers	1		-100,0%
Autres Charges	550	452	-17,8%
Impôts et Taxes	1 261	1 673	32,7%
Total Charges d'exploitation	59 789	61 267	2,5%
Résultat Net DSP	1 073	1 455	

CICE

1 177

3.3.2 – PRODUITS D'EXPLOITATION

Les produits d'exploitation sont constitués essentiellement des recettes commerciales générées par l'activité du transport urbain et de la contribution financière forfaitaire versée par Saint-Etienne Métropole.

3.3.2.1 – Recettes commerciales

L'ensemble des ventes de titres de l'année 2019 représente 17 865 K€. Elles sont en progression de +1,7% par rapport à 2018.

Les recettes annexes représentent 796 K€ dont 304K€ d'amendes encaissées et 251K€ de recettes publicitaires.

CADRE DE DECOMPOSITION DES RECETTES COMMERCIALES (EN K€)

	2018	2019	VAR	
Recettes de ventes de titres	17 558	17 865	307	1,75%
Titres commerciaux	16 015	16 241	226	1,41%
Titres sociaux	1 437	1 520	83	5,78%
Autres recettes billetterie (pochettes, Cartes,...)	106	104	-2	-1,89%
Recettes annexes	406	796	390	96,06%
Fraude	305	304	-1	-0,33%
Recettes diverses	101	492	391	387,13%
TOTAL RECETTES COMMERCIALES	17 964	18 661	697	3,88%

3.3.2.2 – Contribution financière forfaitaire

La contribution financière forfaitaire versée par St-Etienne Métropole au titre de l'année 2019 représente 43 224 K€.

CONTRIBUTION FINANCIERE FORFAITAIRE (EN K€)		
	2018	2019
Contribution financière de base en € mai 2011	39 455	39 506
Actualisation + Révision des coûts de production	5 256	6 287
Avenant lignes 37/38	1 119	1 110
Intéressement forfaitaire aux recettes tramway / nouvelles rames	-150	-150
Régularisation Recettes	-239	-301
Variation offre kilométrique groupe A & B	422	447
Régularisation Impôts, Taxes et Charges Sociales	-2 174	-3 707
Régularisation TPMR	-69	-69
Bonus Qualité & fréquentation N-1	174	197
Plan de performance	-1 317	-1 337
Divers	352	1 241
Rétrocession 50% sur les gains de productivité	-444	0
Contribution Financière Forfaitaire	42 385	43 224

3.3.3 – CHARGES D'EXPLOITATION

Les charges d'exploitation s'élèvent à 61 267 K€ sur l'année 2019. Les charges directes liées à la production kilométrique (personnel de conduite et de maintenance, énergie, entretien, nettoyage) représentent un total de 31 560 K€ sur l'ensemble de l'année 2019, soit 51,5 % des charges. Ce poste est en hausse de 1,3% par rapport à 2018. Cette augmentation s'explique par les paramètres suivants :

- Une diminution des frais de personnel de -1% (essentiellement sur la conduite), due principalement à la baisse des charges sociales au 1er janvier 2019 ;
- une hausse des coûts de l'énergie de +162 K€ (hausse de la consommation des tramways liée à l'exploitation des nouvelles rames CAF ainsi qu'une hausse du prix du gazole de +3,5%) ainsi qu'une augmentation des coûts sur la maintenance des véhicules (essentiellement sur les pièces détachées autobus pour +324K€ lié au vieillissement du parc).

Les charges indirectes (charges de personnel de structure, maintenance des équipements fixes, frais généraux, affrètement et communication) représentent un total de 29 707 K€ sur l'ensemble de l'année 2019 soit 48,5 % des charges. Ce poste est en hausse de 3,7% par rapport à 2018 et s'explique de la manière suivante :

- les charges indirectes de personnel sont en augmentation de +1,2% ;
- les coûts liés aux équipements fixes sont en augmentation de 404 K€ dont +162 K€ sur l'entretien des bâtiments et équipements fixes (entretien des parkings relais, nouveau contrat de maintenance du système radio à partir du 01/01/2019) et +176 K€ sur la maintenance des systèmes informatiques (nouveau contrat de maintenance sur le système SAEIV);
- la hausse de +241 K€ sur le poste frais généraux due essentiellement à une augmentation de certains impôts et taxes, hausse partiellement compensée par une baisse exceptionnelle du coût des assurances;
- les dépenses d'information et de communication sont en augmentation de +207 K€ (impact de l'évènementiel 2019 avec la Biennale du Design,...) ;

DETAIL DES CHARGES D'EXPLOITATION (EN K €)				
	2018	2019	VAR	
CHARGES DIRECTES				
Total Charges de personnel directes	25 608	25 362	- 246	-0,96%
<i>Conduite</i>	20 336	20 056	- 280	-1,38%
<i>Maintenance</i>	5 272	5 306	34	0,64%
Total dépenses autobus (hors personnel)	4 685	5 030	345	7,36%
<i>Energie</i>	2 455	2 501	46	
<i>Lubrifiants</i>	98	85	- 13	
<i>Pneumatiques</i>	146	133	- 13	
<i>Nettoyage</i>	450	453	3	
<i>Pièces détachées</i>	1 357	1 651	294	
<i>Sous-traitance</i>	196	226	30	
<i>Autres</i>	17	19	2	
Kilomètres (en milliers)	5 394	5 246	- 148	
Coût Kilométrique	0,87 €	0,96 €	0,09	
Total dépenses trolleybus (hors personnel)	184	164	- 20	-10,87%
<i>Energie</i>	36	44	8	
<i>Lubrifiants</i>	1	1	-	
<i>Pneumatiques</i>	1	4	3	
<i>Nettoyage</i>	34	35	1	
<i>Pièces détachées</i>	101	67	- 34	
<i>Sous-traitance</i>	11	13	2	
Kilomètres (en milliers)	107	124	17	
Coût Kilométrique	1,72 €	1,32 €	- 0,40	
Total dépenses tramway (hors personnel)	683	1 004	321	47,00%
<i>Energie</i>	340	448	108	
<i>Lubrifiants</i>	14	25	11	
<i>Nettoyage</i>	110	115	5	
<i>Pièces détachées</i>	174	356	182	
<i>Sous-traitance</i>	45	60	15	
Kilomètres (en milliers)	1 528	1 660	132	
Coût Kilométrique	0,45 €	0,60 €	0,16	
TOTAL CHARGES DIRECTES	31 160	31 560	400	1,28%
Kilomètres (en milliers)	7 029	7 030	1	0,01%
Coût kilométrique	4,43	4,49	0,06	1,27%

	2018	2019	VAR	
CHARGES INDIRECTES				
Total Charges de personnel indirectes	10 028	10 147	119	1,19%
<i>Exploitation</i>	3 871	4 195	324	
<i>Vérificateurs</i>	1 843	1 730	- 113	
<i>Signalétique</i>	418	348	- 70	
<i>Autres services</i>	3 896	3 874	- 22	
<i>Marketing / Agences commerciales / DAF / DRH / Pmad)</i>				
Total dépenses liées aux équipements fixes du réseau	2 051	2 455	404	19,70%
<i>Nettoyage, entretien plate-forme / station rail / Soustations / Lignes aériennes</i>	283	349	66	
<i>Locaux administratifs</i>	1 337	1 499	162	12,12%
<i>Atelier - Dépôt</i>			-	
<i>Matériels et logiciels informatiques</i>	431	607	176	
<i>Système billettique SAE / SIV</i>			-	
Total Frais généraux	3 861	4 102	241	6,24%
<i>Assurances</i>	446	109	- 337	
<i>Assistance technique</i>	690	708	18	
<i>Impôts et taxes</i>	1 258	1 672	414	
<i>Frais de services centraux</i>	899	911	12	
<i>dépositaires, billetterie, autres frais de personnel, ...)</i>	568	702	134	
Affrètements	12 034	12 141	107	0,89%
<i>Lignes Régulières & lignes taxis</i>	11 319	11 416	97	
<i>TPMR</i>	343	357	14	
<i>TAD</i>	372	368	- 4	
Information/Communication voyageurs/É	655	862	207	31,60%
TOTAL CHARGES INDIRECTES	28 629	29 707	1 078	3,77%
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	59 789	61 267	1 478	2,47%

Annexes

1. **Méthode de calculs de la fréquentation**
2. **Kilomètres par ligne**
3. **Evolution de la vitesse commerciale**
4. **Bilan de la formation continue**
5. **Bilan HANDISTAS : Origine/Destination par commune**
6. **Bilan des réclamations**
7. **Accidentéisme**
8. **Recettes commerciales**

METHODES DE CALCULS DE LA FREQUENTATION

Dans le but de retranscrire une évolution comparable aux années précédentes, il est proposé, en plus de l'estimation du trafic prenant en compte la non validation, une estimation de fréquentation neutralisant les nombreux effets pénalisant en 2019. Ainsi, les tableaux suivants présentent :

- Les validations brutes 2018/2019 = le nombre de validations enregistrées par le système billettique
- Le trafic estimé en voyages 2018/2019 = le nombre de validations brutes auxquelles sont ajoutées une estimation de non-validation par titre et de fraude sans titre
- La fréquentation théorique en voyages 2018/2019 = la prise en compte des effets annuels sur la base du trafic estimé

	Validations brutes 2018	Trafic estimé 2018 en voyages ¹⁾	Validations brutes 2019	Trafic estimé 2019 en voyages ¹⁾	Evolution Validations brutes	Evolution Trafic estimé	Evolution avec effets annuels ²⁾	Fréquentation Théorique 2019 en voyages ³⁾
Tramway	15 517 421	21 864 132	15 425 192	21 776 072	-0,6%	-0,4%	1,0%	22 082 170
Bus Lignes Métropole (M1 à M7)	9 960 580	14 034 512	9 941 616	14 002 579	-0,2%	-0,2%	1,2%	14 199 062
Bus Lignes Principales (L8 à L19)	4 775 030	6 728 044	4 691 899	6 614 947	-1,7%	-1,7%	-0,3%	6 709 140
Bus Lignes Locales (Proximité, Ondaine, Forez, Gier)	2 271 588	3 200 680	2 284 441	3 310 565	0,6%	3,4%	4,8%	3 355 375
Autres Lignes Bus (+ Navette St Victor)	412 293	580 923	403 068	598 535	-2,2%	3,0%	4,4%	606 668
Données non affectées	242 174	341 225	232 957	325 931	-3,8%	-4,5%	-3,1%	330 708
TOTAL DES VOYAGES DU RESEAU STAS (hors P+R)	33 179 086	46 749 516	32 979 173	46 628 629	-0,6%	-0,3%	1,1%	47 283 122

1) Estimation du trafic : application d'un coefficient de Non validation par titre + fraude sans titre

2) Effets calendaire + gilets jaunes + gratuité : coefficient de -1,4%

3) Estimation de la fréquentation théorique : prise en compte des effets annuels sur la base du trafic estimé

Le calcul du trafic : le passage des validations brutes à un trafic estimé

La méthode repose sur les données de validations annuelles brutes extraites du système billettique de la STAS complétées des validations des titres M-Ticket (1 voyage et 10 voyages) et depuis cette année 2019, des données des titres SMS.

L'estimation est élaborée à partir des données croisées de validations billettiques brutes par lignes et par titres, auxquelles sont ajoutées les données de validations M-Ticket et SMS connues uniquement par titres mais réparties au prorata des validations billettiques par lignes. A ces valeurs de validations connues viennent s'ajouter une part de non validation estimée à partir des coefficients de non validation par titres utilisés l'année précédente, éventuellement actualisés en fonction de nouvelles données disponibles. Enfin une part de non validation supplémentaire est ajoutée pour tenir compte des non-validations associées aux personnes qui voyagent sans titre de transports.

La qualité de l'estimation peut être en partie pénalisée si des événements rendent impossible la validation à bord de certains véhicules ou si des données de validations n'ont pu être correctement intégrées dans la base de données billettiques pour cause d'équipement en panne, de détérioration de fichiers, de déploiement d'une nouvelle version du système billettique, de perte des références de lignes, etc. De telles causes de pertes potentielles de validations ne se sont pas manifestées de façon significative et identifiée au cours de l'année 2019.

Le calcul de la fréquentation théorique : le passage du trafic estimé à une fréquentation théorique

Pour passer du trafic estimé à la fréquentation théorique, divers effets annuels ayant un impact considérable sur la fréquentation des lignes sont ajoutés. Il s'agit de :

- l'effet calendaire 2019 par rapport à 2018
- des manifestations liées au mouvement gilets jaunes
- les journées de gratuité appliquées de nombreuses fois sur le réseau en 2019

La méthode consiste alors à partir des effets calendaires brutes et de calculer :

- un taux de redressement permettant de rendre comparable les données de 2018 et 2019 sans disparités calendaires et particulières liée à des événements exceptionnels.

Les effets calendaires brutes

La méthode consiste à calculer le nombre d'Equivalent Jours Pleins (EJP) pour les années 2018 et 2019.

Un Equivalent Jour Plein s'obtient en pondérant chaque journée de l'année par un coefficient défini sur la base du différentiel d'offre et de fréquentation entre un jour de semaine hiver qui vaut 1 et les autres types de jours.

Pour 2019, les pondérations suivantes sont employées :

- Jour de semaine période scolaire = 1 (« jour plein »)
- Jour de semaine VS = 0,66
- Jour de semaine été = 0,47
- Samedi période scolaire et vacances scolaires = 0,45
- Samedi été = 0,29
- Dimanche et Férié période scolaire et vacances scolaires = 0,15
- Dimanche et Férié été = 0,11

Ainsi, l'année 2019 affiche environ 1 EJP de moins qu'en 2018. Ainsi, afin de procéder toutes choses égales par ailleurs, il faut opérer un redressement de 0,4% des données 2019 afin de les rendre comparables aux données 2018.

	2019	2018
Janvier	23,51	23,16
Février	19,31	18,96
Mars	23,64	24,84
Avril	20,45	19,26
Mai	22,27	21,97
Juin	22,13	23,84
Juillet	14,50	14,07
Août	11,72	12,08
Septembre	23,53	22,64
Octobre	22,31	22,65
Novembre	22,13	23,19
Décembre	21,63	21,42
Total	247,13	248,08
<i>Ecart N - N-1</i>		<i>-0,95</i>
<i>%Ecart N/N-1</i>		<i>-0,4%</i>

Les autres effets annuels

L'année 2019 a également été marquée par des événements spécifiques, ne se produisant pas habituellement lors des années précédentes et ayant fortement impactés le nombre de validations recensés. Seuls les événements spécifiques ont été pris en compte dans le calcul. Les événements plus récurrents ou pour lesquels l'impact sur la fréquentation est plus difficile à estimer ne sont donc pas utilisés dans le calcul des effets annuels : grève SNCF (26), autres journées de manifestation moins impactantes sur le réseau (18), travaux sur les lignes de tramway (14), mouvements sociaux (7), journées de neige (4).

Détail des journées identifiées pour le calcul des effets :

	Janvier		Février		Mars		Avril		Mai		Juin		Juillet		Août		Septembre		Octobre		Novembre		Décembre		2019	2018	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018					
Manif GJ - samedi	4		4		4		4														1	2		2	17	4	
Manif GJ - semaine	4																							6	4	6	
Gratuité													5									2		4	8	11	8
	Total Journées impactées																						32	18			

Ainsi, pour chacune des journées ayant subi une manifestation gilet jaune en 2019, un calcul de l'impact sur la fréquentation est réalisé permettant d'appliquer les pondérations suivantes :

	Pondération journée normale	Impact fréquentation Gilets Jaunes	Pondération journée Gilets Jaunes
Semaine Janvier	1	-15%	0,85
Samedi Janvier	0,45	-33%	0,3015
Samedi Février	0,45	-34%	0,297
Samedi Mars	0,45	-32%	0,306
Samedi Avril	0,45	-16,50%	0,37575

Le même principe de pondération est appliqué pour les journées de gratuité.

Cette pondération permet d'estimer que l'année 2019 comptabilise environ 3,5 équivalents jours pleins en moins par rapport à 2018. Ainsi, afin de procéder toutes choses égales par ailleurs, il faut opérer un redressement de 1,4% des données de trafic 2019 afin de les rendre comparables aux données 2018.

	2019	2018		2019	2018		2019	2018
Janvier	22,41	23,16	Juillet	13,37	14,07	Total	240,62	244,06
Février	18,69	18,96	Août	11,72	12,08	Ecart N - N-1	-3,44	
Mars	22,93	24,84	Septembre	23,53	22,64	%Ecart N/N-1	-1,40%	
Avril	20,15	19,26	Octobre	22,31	22,65			
Mai	22,08	21,97	Novembre	21,53	23,05			
Juin	22,13	23,84	Décembre	19,77	17,54			

KILOMETRES TOTAUX PAR LIGNE

	N° LIGNE	LIBELLE	REEL 2018	REEL 2019
TRAMWAY	T1	Solaure<>Hôpital Nord	1 030 618	1 029 304
	T2	Châteaueux Gare<>Hôpital Nord / Terrasse	322 650	365 120
	T3	Châteaueux Gare<>Bellevue	305 941	300 083
	TOTAL		1 659 209	1 694 507
METROPOLIS LIGNES	M1	Bellevue<>FIRMINY - Eglise Corbusier	600 802	588 065
	M2	FIRMINY Gare<>Métare	698 429	699 303
	M3	Cotonne<>Terrenoire	467 095	457 520
	M4	Bellevue<>Châteaueux Gare	376 768	370 727
	M5	Square Violette<>RIVE-DE-GIER Chipier	937 924	958 102
	M6	Square Violette<>IUT	322 935	312 768
	M7	Bellevue<>Michon	377 013	378 129
TOTAL		3 780 966	3 764 614	
PRINCIPALES LIGNES	8	Terrasse<>Place Carnot	381 189	353 884
	9	Montreynaud<>Jean Moulin	215 247	216 257
	10	Place J. Jaurès<>SORBIERS Bourg	364 548	366 608
	11	Square Violette<>Montplaisir	107 080	108 907
	12	Bel Air<>Villeboeuf-le-Haut	171 614	171 340
	13	ST-GENEST-LERPT Le Chasseur<>Portail Rouge	325 247	325 387
	14	Châteaueux Gare<>SORBIERS Grand Quartier	199 350	201 487
	16	Lycée S. Weil<>Métrotech	514 089	519 680
17	L'ETRAT La Bertrandière<>VILLARS Place Gambetta	229 671	220 658	
TOTAL		2 508 035	2 484 208	
PROXIMITE DE LIGNES	20	Hauts de Terrenoire<>Perrotière	43 632	40 642
	21	Crêt de Montaud<>Place des Pères	70 692	68 272
	22	Bellevue<>Cotonne	44 245	42 961
	23	Bellevue<>Le Bernay	25 570	26 126
	24	Dorian/Hôtel de Ville<>Petites sœurs	20 934	14 913
	25	Terrasse<>ST-CHAMOND Gare	99 579	99 185

	26	Cimetière (Roche-la-Molière)<>St-Victor-sur-Loire/Condamine	59 063	61 190
	27	Terrasse<>ST-HEAND Collège Parking Nord	88 172	88 997
	28	ST-JEAN-BONNEFONDS Green Park<>LA TALAUDIÈRE Ecole du Fay	17 686	17 409
	29	ST-CHAMOND Place du Moulin<>Châteaueux Gare Centrale	90 862	90 939
	83	Châteaueux Gare<>SORBIERS Nelson Mandela	12 584	14 781
	84	LA TALAUDIÈRE Collège P. et M. Curie<>VALFLEURY Mairie	34 308	30 999
	85	LA TALAUDIÈRE Collège P. et M. Curie<>FONTANES Bourg / ST-CHRISTO Bourg / MARCENOD Bourg	54 809	53 742
TOTAL			662 136	650 156
L'ONDAINE DE LIGNES	30	LE CHAMBON Eglise Chambon 1<>UNIEUX Bourg	219 102	217 821
	32	FIRMINY Gare<>UNIEUX Collège La Rive	68 703	69 181
	33	FIRMINY Chateau<>FIRMINY Verte Colline	35 174	35 207
	34	FIRMINY Gare<>ST-PAUL-EN-CORNILLON Mairie	31 083	31 023
	35	LE CHAMBON Eglise<>LE CHAMBON Michalière	23 609	23 474
TOTAL			377 671	376 706
FOREZ DU LIGNES	37	ST-PRIEST-EN-JAREZ Hôpital Nord<>ANDREZIEUX-BOUTHEON Gare	270 507	264 841
	38	ST-ETIENNE Terrasse<>ANDREZIEUX-BOUTHEON Rd-Pt de la Roue	292 314	184 728
	39	Nautiform (Andrézieux) <> Lapra (Saint-Bonnet-les-Oules)	0	13 624
	C1	St Symphorien sur Coise <> Terrasse	0	88 530
	C2	Boulevard Orelu (Sury le Contal) <> Collège J. Romains (Saint-Galmier)	0	15 423
	76	Buissonnet (Saint-Bonnet-les-Oules) <> Collège J. Romains (Saint-Galmier)	0	2 197
TOTAL			562 821	569 343
LIGNES DU GIER	40	L'HORME Centre Cial Maladière<>ST-CHAMOND Piscine Couderc	245 144	237 851
	41	ST-CHAMOND Place du Moulin<>ST-CHAMOND Crêt Œillet Haut	43 285	42 695
	42	ST-CHAMOND Place du Moulin<>ST-CHAMOND Ollagnière	41 497	39 906
	43	ST CHAMOND Crêt Œillet <>ST-CHAMOND Chavanne Bourg	50 840	48 619
	44	ST-CHAMOND Place du Moulin<>ST-PAUL-EN-JAREZ La Bachasse	35 840	34 784
	45	ST-CHAMOND Place du Moulin<>ST-CHAMOND St-Martin en Coailleux	36 604	36 157
	46	RIVE-DE-GIER Gare Routière<>ST-JOSEPH Mairie	24 623	24 540
	47	ST-MARTIN-LA-PLAINE Le Plantier<>GENILAC La Cula	96 322	100 582
	48	VALFLEURY Mairie<>LA GRAND CROIX Mairie	39 826	39 805

	49	LA GRAND CROIX Mairie<>FARNAY Maison Forte	18 445	18 108
	57	RIVE-DE-GIER Gare routière<>RIVE-DE-GIER La Madeleine / Murigneux	30 695	26 290
	78	ST-CHAMOND Clos Marquet / Stelytec<>ST-CHAMOND Gare	14 680	11 504
	81	DOIZIEUX Bourg<>ST-CHAMOND Gare	15 228	14 772
		TOTAL	693 029	675 613
SAINT-ETIENNE SECTEUR SCOLAIRES	70	LA RICAMARIE Collège Jules Valès<>LA RICAMARIE Pont Brûlé	2 889	2 926
	71	ST-CHAMOND Pont Nantin<>Portail Rouge	11 030	11 973
	72	ST-JEAN-BONNEFONDS Green Park<>Collège Aristide Briand	7 317	7 259
	73	ST-GENEST-LERPT Collège Grüner<>ROCHE-LA-MOLIERE Collège Grüner	5 580	5 612
	74	ST-JEAN-BONNEFONDS Puits Rozan<>ST-JEAN-BONNEFONDS Ecole du Fay	2 463	623
	75	ROCHE -LA-MOLIERE Val de Roche	1 857	1 854
		TOTAL	31 136	30 247
SECTEUR GIER SCOLAIRES	58	LA GRAND CROIX Mairie<>RIVE DE GIER Place Chipier	14 287	14 139
	59	LA GRAND CROIX Mairie<>ST-CHAMOND Gare	17 386	18 900
	77	ST-CHAMOND Bonzieux<>ST-CHAMOND Ste-Marie	5 526	5 594
	79	ST-CHAMOND Crêt Œillet<>ST-CHAMOND La Fayette	490	447
	82	ST-PAUL-EN JAREZ Le Bessy 2<>LA GRAND CROIX Collège C. Exbrayat	3 151	3 176
			TOTAL	40 840
SCES A LA DEMANDE	80	Parc de l'Europe<>La Barbanche	0	0
		TOTAL	0	0
AUTRES LIGNES	TX3	ST-PAUL-EN-JAREZ They<>LA TERRASSE-SUR-DORLAY Place du Dorlay	1 480	1 487
	TX4	VILLARS Merley<>VILLARS Mairie	1 653	1 645
	36	Jean-Jaurès<>Base nautique ST-VICTOR	17 192	17 806
		TOTAL	20 325	20 938
DE SOIREE LIGNES	S1	Bellevue<>Eglise Corbusier	44 439	43 495
	S3	Cotonne<>Terrenoire	23 717	23 213
	S6	Square Violette<>Marandinière	16 424	14 005
	S7	Dorian / Hôtel de Ville<>Michon	11 608	11 376
	S9	Jean Moulin<>Montreynaud	15 526	16 557
		TOTAL	111 714	108 646
		KILOMETRES TOTAUX	10 447 881	10 417 233

KILOMETRES HLP PAR LIGNE

	N° LIGNE	LIBELLE	REEL 2018	REEL 2019
TRAMWAY	T1	Solaure<>Hôpital Nord	17 850	14 391
	T2	Châteaueux Gare<>Hôpital Nord / Terrasse	14 050	18 334
	T3	Châteaueux Gare<>Bellevue	3 456	2 387
	TOTAL		35 356	35 112
METROPOLIS LIGNES	M1	Bellevue<>FIRMINY - Eglise Corbusier	31 980	25 236
	M2	FIRMINY Gare<>Métare	0	0
	M3	Cotonne<>Terrenoire	25 270	24 623
	M4	Bellevue<>Châteaueux Gare	14 133	13 953
	M5	Square Violette<>RIVE-DE-GIER Chipier	0	0
	M6	Square Violette<>IUT	65 522	61 036
	M7	Bellevue<>Michon	10 091	10 575
TOTAL		146 996	135 423	
PRINCIPALES LIGNES	8	Terrasse<>Place Carnot	15 973	15 174
	9	Montreynaud<>Jean Moulin	13 559	13 131
	10	Place J. Jaurès<>SORBIERS Bourg	33 104	36 021
	11	Square Violette<>Montplaisir	10 669	13 299
	12	Bel Air<>Villeboeuf-le-Haut	14 336	14 681
	13	ST-GENEST-LERPT Le Chasseur<>Portail Rouge	45 668	46 775
	14	Châteaueux Gare<>SORBIERS Grand Quartier	0	0
	16	Lycée S. Weil<>Métrotech	32 327	30 650
	17	L'ETRAT La Bertrandière<>VILLARS Place Gambetta	10 070	8 840
TOTAL		175 706	178 571	
PROXIMITE DE LIGNES	20	Hauts de Terrenoire<>Perrotière	0	0
	21	Crêt de Montaud<>Place des Pères	17 872	17 847
	22	Bellevue<>Cotonne	3 552	3 617
	23	Bellevue<>Le Bernay	1 114	1 078
	24	Dorian/Hôtel de Ville<>Petites sœurs	14 244	8 973
	25	Terrasse<>ST-CHAMOND Gare	0	0

	26	Cimetière (Roche-la-Molière)<>St-Victor-sur-Loire/Condamine	0	0
	27	Terrasse<>ST-HEAND Collège Parking Nord	0	0
	28	ST-JEAN-BONNEFONDS Green Park<>LA TALAUDIÈRE Ecole du Fay	0	0
	29	ST-CHAMOND Place du Moulin<>Châteaureux Gare Centrale	0	0
	83	Châteaureux Gare<>SORBIERS Nelson Mandela	0	0
	84	LA TALAUDIÈRE Collège P. et M. Curie<>VALFLEURY Mairie	0	0
	85	LA TALAUDIÈRE Collège P. et M. Curie<>FONTANES Bourg / ST-CHRISTO Bourg / MARCENOD Bourg	0	0
		TOTAL	36 782	31 515
L'ONDAINE DE LIGNES	30	LE CHAMBON Eglise Chambon 1<>UNIEUX Bourg	0	0
	32	FIRMINY Gare<>UNIEUX Collège La Rive	0	0
	33	FIRMINY Chateau<>FIRMINY Verte Colline	0	0
	34	FIRMINY Gare<>ST-PAUL-EN-CORNILLON Mairie	0	0
	35	LE CHAMBON Eglise<>LE CHAMBON Michalière	0	0
		TOTAL	0	0
FOREZ DU LIGNES	37	ST-PRIEST-EN-JAREZ Hôpital Nord<>ANDREZIEUX-BOUTHEON Gare	18 076	18 117
	38	ST-ETIENNE Terrasse<>ANDREZIEUX-BOUTHEON Rd-Pt de la Roue	0	0
	39	Nautiform (Andrézieux) <> Lapra (Saint-Bonnet-les-Oules)	0	0
	C1	St Symphorien sur Coise <> Terrasse	0	0
	C2	Boulevard Orelu (Sury le Contal) <> Collège J. Romains (Saint-Galmier)	0	0
	76	Buissonnet (Saint-Bonnet-les-Oules) <> Collège J. Romains (Saint-Galmier)	0	0
		TOTAL	18 076	18 117
LIGNES DU GIER	40	L'HORME Centre Cial Maladière<>ST-CHAMOND Piscine Couderc	19 551	19 545
	41	ST-CHAMOND Place du Moulin<>ST-CHAMOND Crêt Œillet Haut	9 040	8 982
	42	ST-CHAMOND Place du Moulin<>ST-CHAMOND Ollagnière	8 981	8 212
	43	ST CHAMOND Crêt Œillet <>ST-CHAMOND Chavanne Bourg	9 301	9 303
	44	ST-CHAMOND Place du Moulin<>ST-PAUL-EN-JAREZ La Bachasse	6 034	5 566
	45	ST-CHAMOND Place du Moulin<>ST-CHAMOND St-Martin en Coailleux	4 116	3 822
	46	RIVE-DE-GIER Gare Routière<>ST-JOSEPH Mairie	0	0
	47	ST-MARTIN-LA-PLAINE Le Plantier<>GENILAC La Cula	0	0
48	VALFLEURY Mairie<>LA GRAND CROIX Mairie	0	0	

	49	LA GRAND CROIX Mairie<>FARNAY Maison Forte	0	0
	57	RIVE-DE-GIER Gare routière<>RIVE-DE-GIER La Madeleine / Murigneux	0	0
	78	ST-CHAMOND Clos Marquet / Stelytec<>ST-CHAMOND Gare	0	0
	81	DOIZIEUX Bourg<>ST-CHAMOND Gare	0	0
		TOTAL	57 023	55 430
SAINT-ETIENNE SECTEUR SCOLAIRES	70	LA RICAMARIE Collège Jules Valès<>LA RICAMARIE Pont Brûlé	0	0
	71	ST-CHAMOND Pont Nantin<>Portail Rouge	0	0
	72	ST-JEAN-BONNEFONDS Green Park<>Collège Aristide Briand	0	0
	73	ST-GENEST-LERPT Collège Grüner<>ROCHE-LA-MOLIERE Collège Grüner	0	0
	74	ST-JEAN-BONNEFONDS Puits Rozan<>ST-JEAN-BONNEFONDS Ecole du Fay	0	0
	75	ROCHE -LA-MOLIERE Val de Roche	0	0
		TOTAL	0	0
SECTEUR GIER SCOLAIRES	58	LA GRAND CROIX Mairie<>RIVE DE GIER Place Chipier	0	0
	59	LA GRAND CROIX Mairie<>ST-CHAMOND Gare	0	0
	77	ST-CHAMOND Bonzieux<>ST-CHAMOND Ste-Marie	0	0
	79	ST-CHAMOND Crêt Œillet<>ST-CHAMOND La Fayette	0	0
	82	ST-PAUL-EN JAREZ Le Bessy 2<>LA GRAND CROIX Collège C. Exbrayat	0	0
		TOTAL	0	0
SCES A LA DEMANDE	80	Parc de l'Europe<>La Barbanche	0	0
		TOTAL	0	0
AUTRES LIGNES	TX3	ST-PAUL-EN-JAREZ They<>LA TERRASSE-SUR-DORLAY Place du Dorlay	0	0
	TX4	VILLARS Merley<>VILLARS Mairie	0	0
		TOTAL	0	0
DE SOIREE LIGNES	S1	Bellevue<>Eglise Corbusier	7 772	7 779
	S3	Cotonne<>Terrenoire	3 887	3 804
	S6	Square Violette<>Marandinière	5 840	4 116
	S7	Dorian / Hôtel de Ville<>Michon	2 392	2 352
	S9	Jean Moulin<>Montreynaud	3 342	4 591
		TOTAL	23 233	22 642
		KILOMETRES HLP TOTAUX	493 172	476 810

EVOLUTION DE LA VITESSE COMMERCIALE LIGNES STAS (graphiquée)

Lignes STAS										
2012		2013	2014	2015	2016	2017		2018	2019	
Nouveau contrat septembre 2012 Septembre - décembre						Janvier (avant mise en place nouveau réseau)	Nouveau réseau Septembre 2017			
Ligne	Vitesse commerciale (Sans Batt.)	Ligne	Vitesse commerciale (Sans Batt.)	Vitesse commerciale (Sans Batt.)	Vitesse commerciale (Sans Batt.)					
T1	16,2	16,2	16,5	16,8	16,2	16,2	T1*	16,1	16,3	16,1
T2	15,8	15,8	16,1	16,0	16,0	16,0	T2*	15,5	15,3	14,0
T3	15	15	15,5	15,5	15,1	15,1	T3*	15,8	15,8	17,0
Moyenne pondérée tram	15,9	15,9	16,2	16,3	16,0	16,0	Moyenne pondérée tram	15,9	16,0	16,1
1	20,3	20,3	20,3	20,4	20,3	20,3	M1	19,9	19,9	19,5
3	15,0	15,1	15,1	15,3	15,2	15,2	M3	15,1	14,9	15,0
4	18,7	18,7	18,7	18,4	18,6	18,6	M4	18,6	18,6	18,6
6	16,1	16,1	17,1	16,3	16,2	16,2	M6	15,3	15,3	15,4
7	14,9	14,9	14,3	14,5	14,4	14,4	M7	14,2	14,1	13,8
8	20,4	20,4	20,4	20,1	20,0	20,0	8*	20,1	20,1	21,3
9	17,4	17,4	17,4	17,6	17,3	17,3	M9*	16,4	15,7	17,6
10		19,6	19,6	19,7	19,4	19,4	10	19,1	19,2	19,2
11	14,0	13,9	14,1	14,3	13,4	13,4	11	13,3	13,3	13,4
12	15,5	15,6	15,5	15,8	15,7	15,7	12	15,1	15,1	15,4
16	17,4	17,7	17,4	17,4	17,0	17,0	13	19,9	19,4	19,4

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

* : Lignes modifiées en novembre 2019

BILAN FORMATION 2019 - 01/01/2019 au 31/12/2019

Versements 2019 aux organismes collecteurs	Coût €	% Masse salariale
CPF	44 968	0.2%
CIF	44 968	0.2%
Professionalisation	89 936	0.4%
FPSP	44 968	0.2%
TOTAL	224 840	1%

CDD	2 956	1% MS CDD
-----	-------	-----------

Additionnel de branche (urbain)	67 452	0.3%
Additionnel volontaire	134 904	0.6%

	Coût €	% Masse salariale
Plan prévisionnel 2019	845 163 + 453 930	5.74%
Plan réalisé 2019	733 055 + 427 196	5.16%

BILAN HANDISTAS : Déplacements par commune

MONTEE	DESCENTE	NOMBRE PMR
Andrézieux-Bouthéon	Andrézieux-Bouthéon	26
	Firminy	3
	Fraisses	1
	La Fouillouse	7
	Le Chambon-Feugerolles	41
	Saint-Étienne	50
	Saint-Priest-en-Jarez	3
	Sorbiers	1
	Villars	3
	Total	135
Caloire	Saint-Etienne	1
	Total	1
Cellieu	Saint-Etienne	1
	Total	1
Châteauneuf	Saint-Etienne	1
	Saint-Martin la Plaine	2
	Total	3
Firminy	Andrézieux-Bouthéon	3
	Firminy	35
	Fraisses	1
	La Fouillouse	4
	La Ricamarie	3
	Le Chambon-Feugerolles	79
	L'Etrat	1
	Saint-Étienne	157
	Saint-Héand	1
Saint-Genest-Lerpt	2	

	Saint-Paul-en-Cornillon	3
	Saint-Priest-en-Jarez	1
	Unieux	18
	Villars	13
	Total	321
Fontanes	La Grand-Croix	1
	Total	1
Fraisses	Andrézieux-Bouthéon	1
	La Fouillouse	8
	Le Chambon-Feugerolles	1
	Firminy	1
	Roche-la-Molière	1
	Saint-Étienne	16
	Saint-Paul-en-Cornillon	16
	Saint-Priest-en-Jarez	4
	Total	48
Genilac	Le Chambon-Feugerolles	6
	Saint-Étienne	14
	Total	20
La Fouillouse	Andrézieux-Bouthéon	7
	Firminy	4
	Fraisses	8
	La Fouillouse	4
	La Grand-Croix	2
	Le Chambon-Feugerolles	1
	L'Etrat	13
	Lorette	5
	Saint-Bonnet les oules	1
	Saint-Étienne	50
	Saint-Chamond	2
	Saint-Jean Bonnefonds	1
	Rive-de-Gier	2

	Roche-la-Molière	2
	Sorbiers	1
	Unieux	1
	Villars	11
	Total	115
La Grand-Croix	La Grand-Croix	
	Fontanes	1
	La Fouillouse	2
	La Ricamarie	12
	La Talaudière	13
	L'Etrat	1
	L'Horme	1
	Rive-de-Gier	4
	Saint-Chamond	16
	Saint-Étienne	51
	Saint-Genest-Lerpt	1
	Saint-Priest-en-Jarez	14
	Sorbiers	6
	Unieux	2
	Villars	26
	Total	150
La Ricamarie	Firminy	3
	La Grand-Croix	12
	Le Chambon-Feugerolles	15
	Saint-Chamond	1
	Saint-Étienne	32
	Saint-Genest-Lerpt	1
	Villars	2
	Total	66
La Talaudière	La Grand-Croix	11
	La Terrasse sur Dorlay	1
	Le Chambon-Feugerolles	8

	Saint-Chamond	1
	Saint-Étienne	19
	Saint-Jean Bonnefonds	2
	Sorbiers	1
	Villars	1
	Total	44
La Terrasse sur Dorlay	La Talaudière	1
	Total	1
La Tour-en-Jarez	Le Chambon-Feugerolles	23
	Saint-Étienne	17
	Total	40
La Valla-en-Gier	Saint-Chamond	2
	Saint-Étienne	8
	Total	10
Le Chambon-Feugerolles	Andrézieux-Bouthéon	63
	Firminy	81
	Fraisses	1
	La Fouillouse	2
	La Ricamarie	5
	La Talaudière	7
	La Tour-en-Jarez	6
	Le Chambon-Feugerolles	208
	L'Etrat	42
	Roche-la-Molière	1
	Saint-Chamond	14
	Saint-Étienne	642
	Saint-Genest-Lerpt	6
	Saint-Héand	5
	Saint-Jean Bonnefonds	6
	Saint-Martin la Plaine	1
	Saint-Priest-en-Jarez	5
	Unieux	83

	Villars	43
	Total	1221
L'Etrat	Firminy	1
	La Fouillouse	1
	La Grand-Croix	1
	Le Chambon-Feugerolles	7
	Saint-Étienne	78
	Saint-Héand	46
	Total	134
L'Horme	La Grand-Croix	1
	Lorette	21
	Rive-de-Gier	21
	Saint-Étienne	29
	Villars	3
	Total	75
Lorette	La Fouillouse	6
	L'Horme	19
	Rive-de-Gier	5
	Roche-la-Molière	1
	Saint-Chamond	31
	Saint-Étienne	42
	Total	104
Pavezin	Saint-Etienne	1
	Total	1
Rive-de-Gier	La Fouillouse	1
	La Grand-Croix	4
	L'Horme	19
	Lorette	5
	Rive-de-Gier	16
	Saint-Chamond	9
	Saint-Étienne	21
	Saint-Priest-en-Jarez	1

	Total	76
Roche-la-Molière	Andrézieux-Bouthéon	1
	Fraisses	1
	La Fouillouse	2
	Lorette	1
	Saint-Étienne	74
	Total	79
Saint-Bonnet les Oules	La Fouillouse	1
	Saint-Étienne	5
	Total	6
Saint-Chamond	La Fouillouse	2
	La Grand-Croix	15
	La Ricamarie	3
	La Talaudière	1
	La Valla-en-Gier	2
	Le Chambon-Feugerolles	13
	L'Horme	1
	Lorette	33
	Rive-de-Gier	8
	Saint-Chamond	18
	Saint-Étienne	48
	Saint-Martin la Plaine	1
	Saint-Paul en Jarez	1
	Saint-Priest-en-Jarez	3
	Villars	2
Total	151	
Saint-Christo-en-Jarez	Saint-Étienne	1
	Total	1
Saint-Étienne	Andrézieux-Bouthéon	52
	Caloire	1
	Cellieu	1
	Châteauneuf	1

Firminy	152
Fraisses	15
Genilac	19
La Fouillouse	47
La Grand-Croix	60
La Ricamarie	31
La Talaudière	18
La Tour-en-Jarez	31
La Valla-en-Gier	8
Le Chambon-Feugerolles	657
L'Etrat	98
L'Horme	31
Lorette	42
Rive-de-Gier	21
Roche-la-Molière	71
Saint-Bonnet les oules	6
Saint-Chamond	44
Saint-Christo-en-Jarez	1
Saint-Étienne	2182
Saint-Galmier	35
Saint-Genest-Lerpt	92
Saint-Héand	3
Saint-Joseph	4
Saint-Martin-la-Plaine	27
Saint-Paul en Jarez	1
Saint-Priest-en-Jarez	138
Saint-Victor-sur-Loire	2
Sorbiers	13
Tartaras	11
Unieux	40
Villars	253
Total	4208



Saint-Galmier	Saint-Etienne	35
	Total	35
Saint-Genest-Lerpt	La Grand-Croix	1
	La Ricamarie	1
	Le Chambon-Feugerolles	5
	Saint-Étienne	97
	Saint-Priest-en-Jarez	2
	Villars	5
	Total	111
Saint-Héand	Firminy	1
	Le Chambon-Feugerolles	5
	L'Etrat	47
	Saint-Galmier	1
	Saint-Héand	1
	Total	55
Saint-Jean-Bonnefonds	La Fouillouse	1
	La Talaudière	2
	Le Chambon-Feugerolles	4
	Saint-Etienne	2
	Unieux	1
	Total	10
Saint-Joseph	Saint-Etienne	4
	Total	4
Saint-Martin-la-Plaine	Châteauneuf	2
	Saint-Chamond	1
	Saint-Étienne	29
	Villars	9
	Total	41
Saint-Paul-en-Cornillon	Firminy	2
	Fraisses	18
	Total	20
Saint-Paul-en-Jarez	Saint-Chamond	1

	Saint-Etienne	2
	Total	3
Saint-Priest-en-Jarez	Andrézieux-Bouthéon	3
	Firminy	1
	Fraisses	3
	La Grand-Croix	14
	Le Chambon-Feugerolles	1
	Rive-de-Gier	1
	Saint-Chamond	3
	Saint-Étienne	112
	Saint-Genest-Lerpt	2
	Saint-Priest-en-Jarez	6
	Villars	2
	Total	148
	Saint-Victor-sur-Loire	Saint-Victor-sur-Loire
Total		2
Sorbiers	Andrézieux-Bouthéon	1
	La Fouillouse	1
	La Grand-Croix	6
	La Talaudière	1
	Saint-Etienne	14
	Villars	1
	Total	24
Tartaras	Saint-Étienne	11
	Total	11
Unieux	Firminy	18
	La Fouillouse	1
	La Grand-Croix	3
	Le Chambon-Feugerolles	87
	Saint-Étienne	34
	Saint-Jean Bonnefonds	1
	Unieux	4

	Total	148
Valfleury	La Talaudière	1
	Total	1
Villars	Andrézieux-Bouthéon	3
	Firminy	12
	La Fouillouse	11
	La Grand-Croix	26
	La Ricamarie	2
	La Talaudière	1
	Le Chambon-Feugerolles	39
	L'Horme	3
	Saint-Chamond	2
	Saint-Étienne	246
	Saint-Galmier	1
	Saint-Genest-Lerpt	5
	Saint-Martin la Plaine	9
	Saint-Priest-en-Jarez	2
	Sorbiers	2
	Villars	24
	Total	388
	Total global	

BILAN DES RECLAMATIONS PAR MOTIF

	2019	POIDS EN 2019	2018	POIDS EN 2018
Conducteurs	428	26.87	355	26.28%
100 Conducteur agressif	16	1.00%	11	0.81%
101 Conducteur impoli	32	2.01%	37	2.74%
102 Assistance PMR	2	0.13%	15	1.11%
103 Arrêt non marqué	101	6.34%	104	7.70%
104 Referme portes sur client	18	1.13%	15	1.11%
105 Arrêt trop loin du trottoir	11	0.69%	9	0.67%
106 Refus faire monter le client	53	3.33%	34	2.51%
108 Portable	14	0.88%	9	0.67%
109 Conducteur cigarette	3	0.19%	0	0.00%
110 Comportement divers	40	2.51%	24	1.78%
112 Conducteur rendu monnaie	5	0.31%	3	0.22%
113 Info erronée	3	0.19%	0	0.00%
114 Ne répond pas aux questions	0	0.00%	1	0.07%
115 Conduite dangereuse	83	5.21%	47	3.48%
116 Autres usagers de la voirie	24	1.51%	15	1.11%
117 Erreur d'itinéraire	9	0.56%	8	0.59%
120 Conducteurs nuisances riverains	3	0.19%	4	0.30%
122 Divers	11	0.69%	19	1.41%
Agent commercial	12	0.75%	10	0.74%
151 Agent désagréable	4	0.25%	4	0.30%
152 Agent non-respect horaires	0	0.00%	0	0.00%
153 Agent indisponible	1	0.06%	1	0.07%
154 Information	2	0.13%	2	0.15%
155 Vente	2	0.13%	2	0.15%
156 Prise en compte problème client	0	0.00%	0	0.00%
157 Divers	2	0.13%	0	0.00%
171 PCI Attente	1	0.06%	0	0,00%
172 PCI Information	0	0.00%	0	0,00%
180 Agence attente	0	0.00%	1	0.07%
Véhicule	70	4.39	63	4.66%
200 Confort	20	1.26%	20	1.48%
201 Surcharge	25	1.57%	22	1.63%

BILAN DES RECLAMATIONS PAR MOTIF

	2019	POIDS EN 2019	2018	POIDS EN 2018
202 Problèmes techniques	12	0.75%	4	0,30%
203 Propreté	0	0.00%	2	0,15%
204 Aménagement	2	0.13%	4	0,30%
205 Accès PMR	11	0.69%	11	0,81%
Sécurité et civisme	22	1.38%	24	1,78%
210 Vol à bord	0	0.00%	1	0,07%
211 Insécurité à bord	12	0.75%	5	0,37%
212 Civisme – places assises	3	0.19%	0	0%
213 Civisme portable/musique	0	0.00%	0	0%
214 Civisme cigarette	0	0.00%	3	0,22%
215 Civisme dégradation	2	0.13%	1	0,07%
216 Civisme comportement divers	3	0.19%	9	0,67%
217 Sécurité civisme divers	2	0.13%	5	0,37%
Arrêts	28	1.76%	20	1,48%
220 Confort	13	0.82%	10	0,74%
221 Propreté	2	0.13%	1	0,07%
222 Accès PMR	3	0.19%	2	0,15%
223 Sécurité	3	0.19%	4	0,30%
224 Divers	7	0.44%	3	0,22%
Equipement	133	8.34%	134	9,92%
230 DAT monnaie	48	3.01%	47	3,48%
232 DAT CB	5	0.31%	10	0,74%
233 Divers	12	0.75%	2	0,15%
236 BIV	14	0.88%	0	0,00%
237 Valideurs	54	3.39%	75	5,55%
Site internet	22	1.39	48	3.56%
240 Site internet	2	0.13%	4	0,30%
241 Applis (réclamation)	20	1.26%	44	3,26%
Mobistas	1	0%	0	0,00%
243 Mobistas	1	0%	0	0,00%
Information client	64	4.02%	44	3.26%
250 Arrêt information écrite	17	1.07%	29	2,15%
251 Arrêt information sonore	1	0.06%	2	0,15%

253 A bord information sonore	2	0.13%	0	0,00%
-------------------------------	---	-------	---	-------

BILAN DES RECLAMATIONS PAR MOTIF

	2019	POIDS EN 2019	2018	POIDS EN 2018
254 A bord information écrite	3	0.19%	4	0.30%
256 Site internet information	27	1.69%	7	0.52%
257 Site internet fonctionnement	0	0.00%	1	0.07%
264 Information manquante situation perturbée	7	0.44%	0	0.00%
265 Situation perturbée erreur info	1	0.06%	0	0.00%
267 Information accessibilité	2	0.13%	0	0.00%
270 Alertes trafic	4	0.25%	0	0.00%
272 E-mailing	0	0.00%	1	0.07%
Tarifs et billettique	38	2.39%	7	0.52%
246 E-boutique	2	0.13%	0	0.00%
280 Dépositaires	2	0.13%	2	0.15%
282 Distribution de titres	3	0.19%	0	0.00%
284 VPC	12	0.75%	1	0.07%
286 Problèmes sur titres	3	0.19%	1	0.07%
370 Gamme tarifaire	16	1.00%	3	0.22%
Service de transport	487	30.57	415	30.72%
292 Remboursement service non assuré	9	0.56%	11	0.81%
300 Correspondance non assuré	4	0.25%	4	0.30%
302 Perturbations	12	0.75%	32	2.37%
304 Service non assuré	155	9.73%	133	9.84%
306 Avance	103	6.47%	108	7.99%
307 Retard	172	10.80%	121	8.96%
310 Itinéraire	0	0.00%	0	0.00%
315 Autres services réservation	25	1.57%	3	0.22%
318 Divers	0	0.00%	0	0.00%
316 Autres services transport	7	0.44%	3	0.22%
Offre de transport	181	11.36%	122	9.03%
331-ligne T3	1	0.06%	-	-
337 - Extension Plaine	9	0.56%	-	-
350 Offre de transport divers	3	0.19%	5	0.37%
352 Offre itinéraire arrêt	49	3.08%	41	3.03%
354 Offre horaire fréquence	105	6.59%	75	5.55%
356 organisation des correspondances	14	0.88%	1	0,07%
P+R	24	1.18%	16	0,58%
360 P+R	24	1.18%	16	0,58%

BILAN DES RECLAMATIONS PAR MOTIF

	2019	POIDS EN 2019	2018	POIDS EN 2018
Fraude	52	3.26	79	9,31%
400 Vérificateur peu courtois agressif	7	0.44%	7	1,16%
402 Vérificateur fait descendre	2	0.13%		
410 Pb Valideur	12	0.75%	24	1,87%
412 Pb Distributeur	8	0.50%	12	1,10%
414 Conducteur sans monnaie	8	0.50%	17	0,52%
416 Surcharge véhicule	15	0.94%	18	2,00%
419 Fraude présentation ultérieure	0	0.00%	0	0,00%
420 Fraude titre démagnétisé	0	0.00%	0	0,00%
421 Fraude titre déjà utilisé	0	0.00%	1	0,00%
RGPD/CNIL	2	0.13%	0	0,13%
RGPD/CNIL	2	0.13%		
Objets - Biens	0	0.00%	1	0,13%
902 Objets perdus/trouvés gestion	0	0.00%	1	0,13%
Divers	30	1.88%	13	0,58%
901 Divers	30	1.88%	13	0,58%
TOTAL	1593	100%	1351	100%

Bilan des réclamations par ligne

Ligne	janv.-19	févr.-19	mars-19	avr.-19	mai-19	juin-19	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	TOTAL	%
Non affectés	11	11	11	10	6	23	19	13	16	9	14	11	154	9,67%
RESEAU STAS														
01 - Ligne M1	5	4	3	1	3	4	1	3	6	4	3	2	39	2,45%
03 - Ligne M3	5	3	4	2	1	4	3	2	10	3	3	4	44	2,76%
04 - Ligne M4	1	6	4	3	2	6	5	3	4	3	4	2	43	2,70%
06 - Ligne M6	1	3	4	3	3	1	3	0	5	5	4	1	33	2,07%
07 - Ligne M7	1	1	6	5	2	5	5	2	2	1	6	1	37	2,32%
08 - Ligne 8	3	1	8	1	3	3	2	2	0	3			26	1,63%
8 - ligne 8 nv											2	0	2	0,13%
09 - Ligne 9	2		2			1	1	0	2	4			12	0,75%
M9- ligne M9											6	1	7	0,44%
10 - Ligne 10	1	4		1	2	5	5	1	3	6	1	5	34	2,13%
11 - Ligne 11	1		2	2	2			1	3	1	0	0	12	0,75%
12 - Ligne 12	1	1		1	1		1	0	5	0	1	1	12	0,75%
13 - Ligne 13		7	4	3	2	4	2	0	4	1	4	6	37	2,32%
16 - Ligne 16	4	7	2	6	2	4	5	5	6	6	5	9	61	3,83%
17 - Ligne 17	1	1	2	4	9	3	3	1	8	2	2	1	37	2,32%
21 - Ligne 21	3	4			1		1	0	1	1	3	2	16	1,00%
22 - Ligne 22	1	2	3					0	1	0	1	1	9	0,56%
23-Ligne 23										1	1	1	3	0,19%
24 - Ligne 24	2						1	0	0	0	0	0	3	0,19%
37 - Ligne 37	4	3	2	1		1		2	6	5	0	0	24	1,51%
40 - Ligne 40	1		1	1	3		2	1	3	2	3	4	21	1,32%
41 - Ligne 41						1		0	1	0	0	0	2	0,13%
42 - Ligne 42	1			1				0	1	0	0	0	3	0,19%

43 - Ligne 43	1		1				1	0	3	2	2		4	14	0,88%	
44 - Ligne 44								0	1	1	0		1	3	0,19%	
45 - Ligne 45	1						1	0	0	0	1		0	3	0,19%	
50 - Ligne T1	13	14	15	12	9	10	12	14	14	9	28		20	170	10,67%	
51 - Ancien réseau T2	7	5	3	3	6	5	5	4	9	4				51	3,20%	
51- LigneT2													9	12	21	1,32%
52 - ancienne T3	1	5	3	2		5	4	3	3	6				32	2,01%	
52 - Ligne T3													27	10	37	2,32%
64 - Ligne soirée S6												1			1	0,06%
66- Ligne soirée S9 anc					2										2	0,13%
67 - Ligne soirée S1			1												1	0,06%
TOTAL RESEAU STAS	61	71	70	52	53	62	63	44	101	70	117		88	852		53,48%
RESEAU AFFRETES																
02 - Ligne M2	11	6	10	13	7	10	12	2	14	11	6		6	108	6,78%	
05 - Ligne M5	6	6	14	11	1	8	6	7	3	6	8		7	83	5,21%	
14 - Ligne 14	7	4	6	4	3	4	7	1	5	3	4		1	49	3,08%	
18 - Ligne NOCTAMBUS N1					1										1	
19 - Ligne NOCTAMBUS N2			1												1	0,06%
C1 -ligne C1									18	5	5		6	34	2,13%	
C2 -ligneC2								1	12	6	1		3	23	1,44%	
39 - Ligne 39									6	0	1		0	7	0,44%	
76- Ligne 76									3	7	2		0	12	0,75%	
20 - Ligne 20	2	2						0	0	0	0		1	5	0,31%	
25 - Ligne 25	2	2	2		1		2	0	19	1	4		2	35	2,20%	
26 - Ligne 26	3		1	1		1	3	0	1	0	0		0	10	0,63%	
27 - Ligne 27	3	1						1	3	5	1		2	16	1,00%	

28 - Ligne 28				2		2		0	0	0	0	0	4	0,25%
29 - Ligne 29	1	6	3	1	1	1	1	0	2	1	1	2	20	1,26%
30 - Ligne 30		2	3	2			1	0	2	0	2	0	12	0,75%
32 - Ligne 32		1	2	1				1	0	0	0	1	6	0,38%
33 - Ligne 33		1					1	0	0	0	0	0	2	0,13%
34 - Ligne 34								0	2	0	0	0	2	0,13%
35-Ligne 35						1		0	0	0	1	0	2	0,13%
38 - Ligne 38	1	2	3	1	1	2	2	1	0	0	0	0	13	0,82%
46 - Ligne 46	2			1				0	2	2	1	0	8	0,50%
47 - Ligne 47	6	1			1		1	0	14	8	1	5	37	2,32%
48 - Ligne 48	3					2		1	0	1	1	1	9	0,56%
57 - Ligne 57													0	0,00%
58 - Ligne 58													0	0,00%
59 - Ligne 59					1				2				3	0,19%
70- Ligne70						0	0	0	0	0	0	1	1	0,06%
71 - Ligne 71							1	0	0	0	0	0	1	0,06%
72 - Ligne 72	2						0	0	0	0	0	0	2	0,13%
73 - Ligne 73					3	1	0	0	2	0	0	0	6	0,38%
74- Ligne 74													0	0,00%
78 - Ligne 78	1								3	1	1	0	6	0,38%
80 - ligne 80						1		0	0	0	0	0	1	0,06%
80-Ligne 81								0	0	1	0	2	3	0,19%
83 - Ligne 83									1				1	0,06%
82- Ligne 82	8							1	1				10	0,63%
84 - Ligne 84	1		5	4					5	5			20	1,26%
85 - Ligne 85		1					1		3		3		8	0,50%
TOTAL RESEAU AFFRETES	59	35	50	41	20	33	38	16	123	63	43	40	561	35,22%
HANDISTAS/MONBUS	1				2	14	2	2		1	2	2	26	1,63%
TOTAL	1 3 2	117	131	103	81	132	122	75	240	143	176	141	1593	100,00%

Bilan par commune

COMMUNES	janv-19	févr-19	mars-19	avr-19	mai-19	juin-19	juil-19	août-19	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19	TOTAL	% sur périmètre SEM
non renseigné	13	18	16	9	11	23	18	16	48	23	19	20	234	18,43%
ANDREZIEUX	1		1			1		2	6	1	1	3	16	1,26%
BOUTHEON														
CELLIEU	3								1			1	5	0,39%
CHAZELLES S/LYON							1					1	2	0,16%
CHAMBOEUF						1			5	5	2	1	14	
CHATEAUNEUF						1		1					2	0,16%
DARGOIRE													0	0,00%
DOIZIEUX		1										2	3	0,24%
FARNAY													0	0,00%
FIRMINY	1	2	2		1	1	6	1	3	2	1	2	22	1,73%
FONTANES											1		1	0,08%
FRAISSES			3	1		1		2	1		1		9	0,71%
GENILAC	2			1	1		1		6	4	1	3	19	1,50%
L'ETRAT	1		1		1		1		5	3	3		15	1,18%
L'HORME			3	2	1		1		1			1	9	0,71%
LA FOUILLOUSE	1	2	4	2						2		4	16	1,26%
LA GRAND CROIX	2						3					1	6	0,47%
LA RICAMARIE	2	1							1	2		2	8	0,63%
LA TALAUDIERE	3		1		3		5	5	2	6	2	1	30	2,36%
LA TERRASSE S/DORLAY													0	0,00%
LA TOUR EN JAREZ				1								1	1	0,24%
LA VALLA EN GIER													0	0,00%
LE CHAMBON				1	1	1				1	2	5	12	0,94%
LES FILLES LORETTE		1						1	1	2	2	1	8	0,63%
MARCNOD								1					1	0,08%
RIVE DE GIER	1		1						1	2	2	3	10	0,79%
ROCHE LA MOLIERE	4	1	3	6	6	3	3		5	3	1	2	37	2,91%
ST BONNET LES OULES	1								6	1	3		11	
SAINT CHAMOND	5		6	3	3	4	3		10	4	8	8	54	4,25%
SAINT CHRISTO EN JAREZ	2	1	3	4		1			5	3	2		21	
SAINT ETIENNE	48	62	69	59	32	59	66	34	53	41	85	59	667	52,52%
SAINT GENEST LERPT		3	5	2	1	6	1		3	1	4	3	29	2,28%
ST-GALMIER					1	1			2	13	7	3	29	
SAINT HEAND								2				1	4	0,31%
SAINT JEAN BONNEFDS	8	1	1	1	2	2	2	1	4	5	1	1	29	2,28%
SAINT JOSEPH	3			1				3		1			9	0,71%
SAINT MARTIN LA PLAINE	1	1								11	2		17	
SAINT PAUL EN CORNILLON													1	1,34%
SAINT PAUL EN JAREZ	6								1	1	1		9	0,08%
SAINT PRIEST EN JAREZ	6	1	1	2	5	1	2	3	4	4	6	2	37	2,91%
SAINT VICTOR	3		1	1	1	3	1	1		1			12	0,94%
SORBIERS	3	6	4			1	3		19	5	3	2	46	3,62%
SURY-LE-COMTAL	1				1	1		1					4	
TARTARAS													2	0,16%
UNIEUX	2	3	2	1	2			1	2	1	1	2	17	1,34%
VALFLEURY										1			1	0,08%
VILLARS		3		2	3	2		1	4	3	3	2	23	1,81%
Total SEM	110	89	111	90	65	103	98	57	180	113	143	111	1270	100,00%
VILLES HORS SEM	9	10	4	4	5	6	6	2	12	7	14	10	89	5,59%
total général	132	117	131	103	81	132	122	75	240	143	176	141	1593	100,00%

2019	STATISTIQUES ACCIDENTS : ratios aux 10 000 km								
	TRAMWAYS								
MOIS	KM	MATERIEL		CORPOREL INTERIEUR		CORPORELS EXTERIEURS		TOTAL des SINISTRES	
	parcours	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km
JANVIER	146 247	1	0,07	3	0,21	0	0,000	4	0,27
FEVRIER	126 270	1	0,08	1	0,08	0	0,000	2	0,16
MARS	144 387	1	0,07	4	0,28	1	0,069	6	0,42
AVRIL	139 094	3	0,22	2	0,14	1	0,072	6	0,43
MAI	139 952	2	0,14	2	0,14	0	0,000	4	0,29
JUIN	130 138	1	0,08	0	0,00	0	0,000	1	0,08
JUILLET	123 560	3	0,24	2	0,16	1	0,081	6	0,49
AOUT	110 688	3	0,27	2	0,18	0	0,000	5	0,45
SEPTEMBRE	146 190	4	0,27	1	0,07	1	0,068	6	0,41
OCTOBRE	144 679	3	0,21	0	0,00	2	0,138	5	0,35
NOVEMBRE	150 770	2	0,13	1	0,07	1	0,066	4	0,27
DECEMBRE	158 370	2	0,13	0	0,00	2	0,126	4	0,25
TOTAL ANNUEL 2019	1 660 345	26	0,16	18	0,11	9	0,05	53	0,32
TOTAL ANNUEL 2018	1 527 734	27	0,18	18	0,12	7	0,05	52	0,34
TOTAL ANNUEL 2017	1 691 708	27	0,16	22	0,13	4	0,02	53	0,31

2019	STATISTIQUES ACCIDENTS : ratios aux 10 000 km								
	AUTOBUS								
MOIS	KM	MATERIEL		CORPOREL INTERIEUR		CORPORELS EXTERIEURS		TOTAL des SINISTRES	
	parcours	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km
JANVIER	484 109	19	0,39	0	0,00	0	0,00	19	0,39
FEVRIER	412 293	21	0,51	5	0,12	1	0,02	27	0,65
MARS	484 651	15	0,31	4	0,08	0	0,00	19	0,39
AVRIL	442 617	13	0,29	8	0,18	0	0,00	21	0,47
MAI	453 874	12	0,26	4	0,09	0	0,00	16	0,35
JUIN	450 411	11	0,24	3	0,07	0	0,00	14	0,31
JUILLET	377 237	14	0,37	3	0,08	1	0,03	18	0,48
AOUT	315 673	6	0,19	0	0,00	0	0,00	6	0,19
SEPTEMBRE	473 978	12	0,25	4	0,08	0	0,00	16	0,34
OCTOBRE	471 522	14	0,30	4	0,08	1	0,02	19	0,40
NOVEMBRE	450 805	16	0,35	2	0,04	0	0,00	18	0,40
DECEMBRE	428 983	14	0,33	5	0,12	3	0,07	22	0,51
TOTAL ANNUEL 2019	5 246 153	167	0,32	42	0,08	6	0,01	215	0,41
TOTAL ANNUEL 2018	5 393 723	183	0,34	44	0,08	3	0,01	230	0,43
TOTAL ANNUEL 2017	5 407 940	199	0,37	57	0,11	1	0,00	257	0,48

2019**STATISTIQUES ACCIDENTS : ratios aux 10 000 km**

TROLLEYS - BUS									
MOIS	KM	MATERIEL		CORPOREL INTERIEUR		CORPORELS EXTERIEURS		TOTAL des SINISTRES	
	parcours	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km
JANVIER	14 671	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
FEVRIER	10 249	1	0,98	0	0,00	0	0,00	1	0,98
MARS	15 257	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
AVRIL	8 578	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
MAI	15 410	0	0,00	1	0,65	0	0,00	1	0,65
JUIN	10 886	1	0,92	0	0,00	0	0,00	1	0,92
JUILLET	2 205	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
AOUT	817	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
SEPTEMBRE	15 211	1	0,66	0	0,00	0	0,00	1	0,66
OCTOBRE	10 213	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
NOVEMBRE	13 191	2	1,52	0	0,00	0	0,00	2	1,52
DECEMBRE	7 529	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
TOTAL ANNUEL 2019	124 217	5	0,40	1	0,08	0	0,00	6	0,48
TOTAL ANNUEL 2018	107 343	0	0,00	1	0,09	0	0,00	1	0,09
TOTAL ANNUEL 2017	84 866	7	0,82	0	0,00	0	0,00	7	0,82

2019	STATISTIQUES ACCIDENTS : ratios aux 10 000 km								
	TOUS MODES CONFONDUS								
MOIS	KM	MATERIEL		CORPOREL INTERIEUR		CORPORELS EXTERIEURS		TOTAL des SINISTRES	
	parcours	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km	Nb d'accidents	Ratio aux 10000km
JANVIER	645 027	20	0,31	3	0,05	0	0,00	23	0,36
FEVRIER	548 812	23	0,42	6	0,11	1	0,02	30	0,55
MARS	644 295	16	0,25	8	0,12	1	0,02	25	0,39
AVRIL	590 289	16	0,27	10	0,17	1	0,02	27	0,46
MAI	609 236	14	0,23	7	0,11	0	0,00	21	0,34
JUIN	591 435	13	0,22	3	0,05	0	0,00	16	0,27
JUILLET	503 002	17	0,34	5	0,10	2	0,04	24	0,48
AOUT	427 178	9	0,21	2	0,05	0	0,00	11	0,26
SEPTEMBRE	635 379	17	0,27	5	0,08	1	0,02	23	0,36
OCTOBRE	626 414	17	0,27	4	0,06	3	0,05	24	0,38
NOVEMBRE	614 766	20	0,33	3	0,05	1	0,02	24	0,39
DECEMBRE	594 882	16	0,27	5	0,08	5	0,08	26	0,44
TOTAL ANNUEL 2019	7 030 715	198	0,28	61	0,09	15	0,02	274	0,39
TOTAL ANNUEL 2018	7 028 800	210	0,30	63	0,09	10	0,01	283	0,40
TOTAL ANNUEL 2017	7 184 514	233	0,32	79	0,11	5	0,01	317	0,44

VENTES DE TITRES en € H.T.

	2018	2019
TITRES		
10 VOYAGES	3 755 482 €	3 774 764 €
1 VOYAGE 1H30	2 534 849 €	2 406 624 €
VOYAGES SOUPLESSE	536 302 €	513 830 €
AUTRES TITRES A DECOMPTE	413 660 €	428 046 €
ABONNEMENTS MENSUELS	1 288 048 €	1 264 779 €
ABONNEMENTS ANNUELS	6 620 449 €	6 900 221 €
AUTRES ABONNEMENTS	180 673 €	164 458 €
ECHANGES INTERMODAUX	686 715 €	788 479 €
TOTAL TITRES COMMERCIAUX	16 016 177 €	16 241 201 €
TREMLIN	158 534 €	154 340 €
SENIORS	333 408 €	344 308 €
CMU	944 786 €	1 021 701 €
TITRES SOCIAUX	1 436 729 €	1 520 350 €
FOURNITURES	139 898 €	142 879 €
REMBOURSEMENTS SUR LES TITRES	- 30 080 €	- 36 844 €
REMISES COMMERCIALES	- 4 198 €	- 2 125 €
TOTAL DIVERS	105 619 €	103 909 €
TOTAL	17 558 525 €	17 865 460 €

