

RAPPORT D'ACTIVITE

2015

KEOLIS ABBEVILLE



LE RESEAU

13 Communes desservies par :

5 Lignes Urbaines



Le Transport à la Demande Sur réservation téléphonique (la veille)

- Dans les quartiers non desservis par les lignes régulières,
- Entre le centre-ville et la Zone Industrielle Est,
- Pour les communes rurales.



4 Lignes Rurales



Le Service EVASION Transport des personnes à mobilité réduite

- Prise en charge au domicile du lundi au vendredi,
- Accessible sur réservation téléphonique 48 heures avant le déplacement.



LE RESEAU

La centrale de mobilité



Centrale d'information téléphonique multimodale.

Pour l'année 2015, la centrale a traité un peu plus de 12 000 appels.

Les informations dispensées ont concerné :

- les renseignements sur le réseau (dessertes, horaires, tarifs, déviations...),
- les demandes d'horaires des cars du réseau Trans'80 et des trains,
- les demandes relatives aux déplacements des festivaliers, lors du Festival de l'Oiseau,
- la réservation des services TAD et PMR,
- l'enregistrement des réclamations.



La boutique BAAG



Située dans le hall de la gare.

Ventes des titres de transport BAAG, renseignements, réservations TAD et PMR.

Le site internet

www.bus-baag.fr

- Informations sur le réseau BAAG,
- Itinéraires et horaires des lignes,
- Calculateur d'itinéraires : bus, cars, trains.

LE RESEAU

Les évolutions de la rentrée 2015

LIGNE A

Amélioration des correspondances des courses de la ligne A avec les horaires de train.



LES CHIFFRES CLES

Le réseau régulier

LIGNES REGULIERES URBAINES

	KMS	VOYAGES
2014	359 276	1 078 231
2015	356 984	1 233 910
	-0,63 %	+14,44%

LIGNES RURALES ET RPI

	KMS	VOYAGES
2014	91 253	205 585
2015	91 213	224 280
	-0,04%	+9,09%

L'ANALYSE

Le roulage du réseau régulier urbain est stable, en l'absence d'évolution significative dans la consistance de l'offre. Dans le même temps, les voyages augmentent fortement, avec la mise en place en année pleine de la Gamme Tarifaire Solidaire. L'efficacité du réseau poursuit donc son renforcement au terme de cette année.

Le roulage du réseau rural est stable, pour les mêmes raisons que le réseau urbain. Là aussi, les effets très positifs de la Gamme Tarifaire Solidaire se font sentir avec une augmentation de la fréquentation désormais sur toute l'année.

LES CHIFFRES CLES

Le réseau à la demande

TAD URBAIN

	KMS	VOYAGES
2014	21 618	5 714
2015	19 283	4 665
	-10,80 %	-18,35%

TAD RURAL

	KMS	VOYAGES
2014	4 122	793
2015	4 763	774
	+15,55%	-2,40%

SERVICE EVASION

	KMS	VOYAGES
2014	9 248	2 050
2015	7 271	1 633
	-21,37%	-20,34%

L'ANALYSE

Globalement, l'ensemble des services à la demande connaît une diminution de son utilisation.

Sur le TAD Urbain, la tendance observée les années précédentes se poursuit, avec une diminution des voyages plus forte que celle des kilomètres. Le transport s'oriente clairement vers une démarche de plus en plus individualisée et les mutualisations de parcours se font rares.

Sur le TAD rural, les effets constatés depuis septembre dernier se poursuivent désormais en année pleine. Ce TAD subit donc les effets de l'augmentation des circulations vers Bray les Mareuil et Cambron.

Enfin, le service Evasion continue sa décroissance, portée par la situation de l'accueil de jour des Magnolias.

LES CHIFFRES CLES

Les services occasionnels

SERVICES SPÉCIAUX

	KMS	VOYAGES
2014	1 846	6 421
2014	1 798	4 890
	-2,60%	-23,84%



L'ANALYSE

Les services spéciaux se composent essentiellement de navettes mises en place à l'occasion de divers événements (fête de la musique, festival de l'oiseau, Noël) ou des demandes ponctuelles pour des groupes (séminaires, groupes voyageant en train,...)

Ces prestations étant dimensionnées sur le nombre de kilomètres et de véhicules, l'activité s'est maintenue par rapport à l'année précédente, indépendamment de la fréquentation.

LES CHIFFRES CLES

Incivilités et dégradations

	Réseau urbain	Réseau rural
2014	94	0
2015	67	3
	- 28,72%	N.S.



L'ANALYSE

Les incivilités sont en baisse par rapport à l'année précédente, dans des proportions intéressantes, avec 71 signalements contre 94 en 2014. A noter que, pour la 1^{ère} fois, un véhicule a été dégradé alors qu'il stationnait au dépôt.

Globalement, on constate de plus en plus d'actions qui menacent l'intégrité physique des personnes et biens (tirs de laser, abribus et poteaux cassés, sièges arrachés,...).

Le secteur de Menchecourt est l'endroit le plus préoccupant, avec le tiers des faits constatés, suivi par le centre ville (un quart des signalements)

La période scolaire est la plus propice aux incidents avec 83% de faits signalés (pour 70% du temps de l'année).

Ces faits se produisent plutôt en fin de journée, et près du tiers des événements se déroulent entre 16 et 19h. On notera le développement de dégradations nocturne

LES CHIFFRES CLES

L'ensemble des dépenses du réseau sont couvertes avec les recettes commerciales et la contribution forfaitaire versée par la Communauté de Communes de l'Abbevillois. Les recettes sont détaillées de la façon suivante :



Les recettes commerciales	2014	2015
Recettes du trafic régulier	477 864	486 652
Recettes occasionnelles	4 470	4 601
Recettes publicitaires	5 740	5 980
Compensation TVA	7 402	0
TOTAL	495 476	497 233

R/V 2002 conventionnel : 0,415 - R/V 2015 réalisé : 0,336

Le R/V (recettes/voyages) diminue toujours fortement puisque 2015 est la première année pleine après mise en place de la gamme tarifaire solidaire.

Les recettes commerciales progressent globalement de 0,3%. On notera la progression des recettes du trafic régulier, qui absorbe la disparition de la compensation de TVA, à la suite de la mise en place d'une nouvelle gamme tarifaire.

Les recettes directement générées par le trafic et la publicité représentent 277 237€, dans l'intervalle de recettes prévu (entre 260 000€ et 290 000€).

LES RECETTES COMMERCIALES

Evolution des recettes de 2011 à 2015

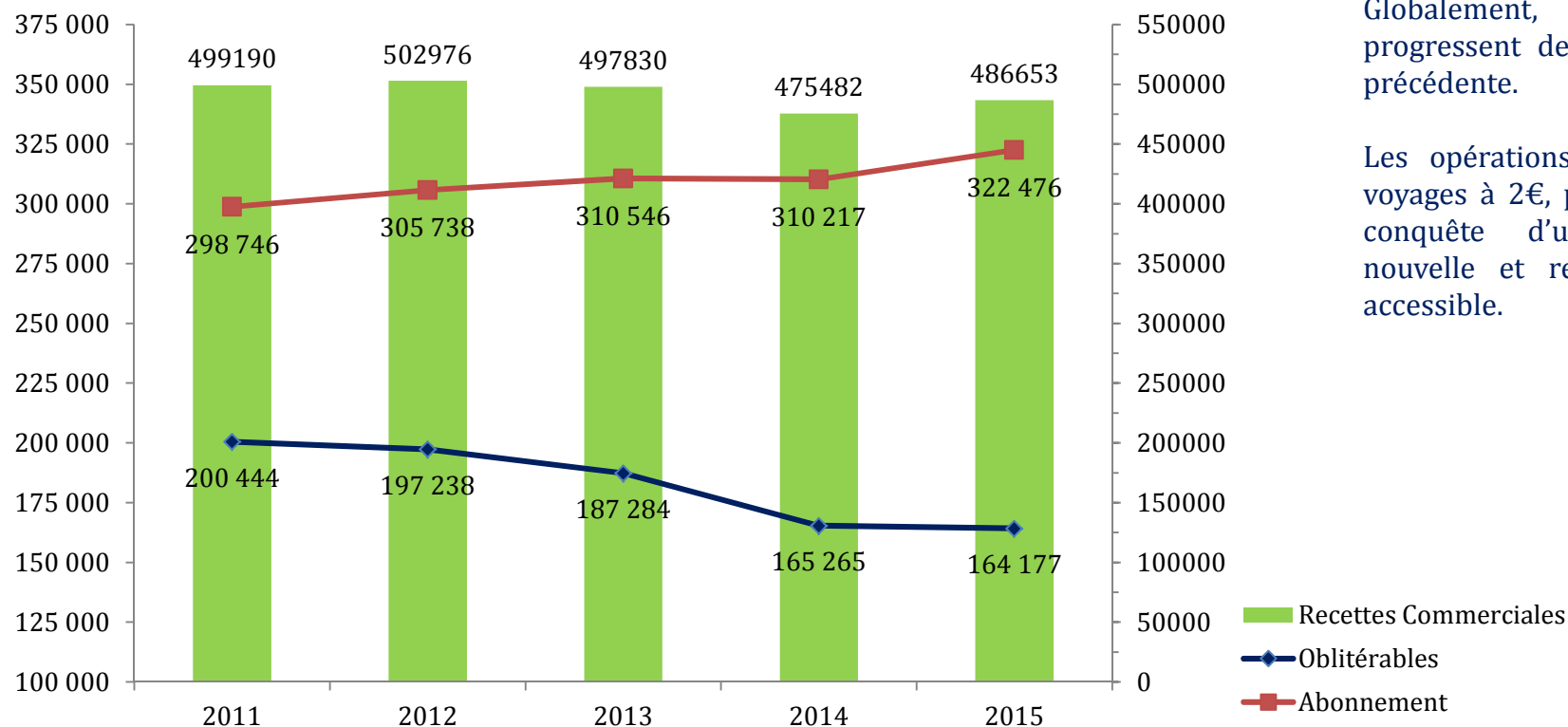
	2011	2012	2013	2014	2015
Oblitérables	200 444	197 238	187 284	165 165	164 177
Abonnements	298 746	305 738	310 546	310 217	322 476
TOTAL	499 190	502 976	497 830	475 482	486 653

L'ANALYSE

Les effets de la Gamme Tarifaire Solidaire mise en place en septembre 2014 se confirment. Elle apporte un regain d'intérêt au réseau, avec une belle progression des abonnements (+3,95% entre 2014 et 2015) et la stabilisation des oblitérables.

Globalement, en 2015, les recettes progressent de 2,3% par rapport à l'année précédente.

Les opérations promotionnelles (Tickets 2 voyages à 2€, par exemple) contribuent à la conquête d'une clientèle occasionnelle nouvelle et renforcent l'idée d'un réseau accessible.

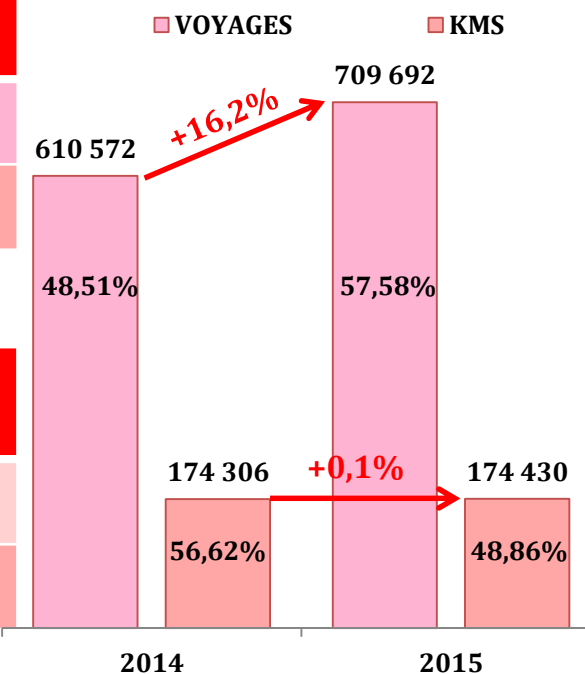


LIGNE A

Voyages	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	TOTAL
2014	59 566	53 986	55 363	51 730	48 519	47 372	43 002	40 003	54 051	52 604	50 082	54 263	610 572
2015	63 752	56 114	63 559	60 096	50 372	58 966	45 438	46 945	68 490	63 815	65 421	66 724	709 692

Kms	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	TOTAL
2014	15 095	13 813	14 948	14 334	13 915	13 938	14 668	13 999	15 253	15 611	13 492	15 242	174 306
2015	15 341	14 106	15 367	14 780	12 660	15 728	14 118	13 964	15 066	13 926	14 259	15 115	174 430

PART DES VOYAGES ET DES KMS DANS LE RESEAU



L'ANALYSE DES CHIFFRES

La ligne A est l'artère principale du réseau, avec une desserte cadencée à 20 minutes.

Il n'y a pas eu de modification dans l'offre et dans le tissu urbain environnant la ligne. Le roulage n'a subi ni évolutions, ni perturbations majeures.

La ligne progresse en fréquentation, essentiellement, en lien avec l'effet en année pleine de la mise en place de la Gamme Tarifaire Solidaire.

PONCTUALITE

La ligne A, ligne forte du réseau, est la plus impactée par les retards. Ces derniers sont générés notamment par les conditions de circulation en centre ville (manifestations, marchés, foires...).

INCIVILITES

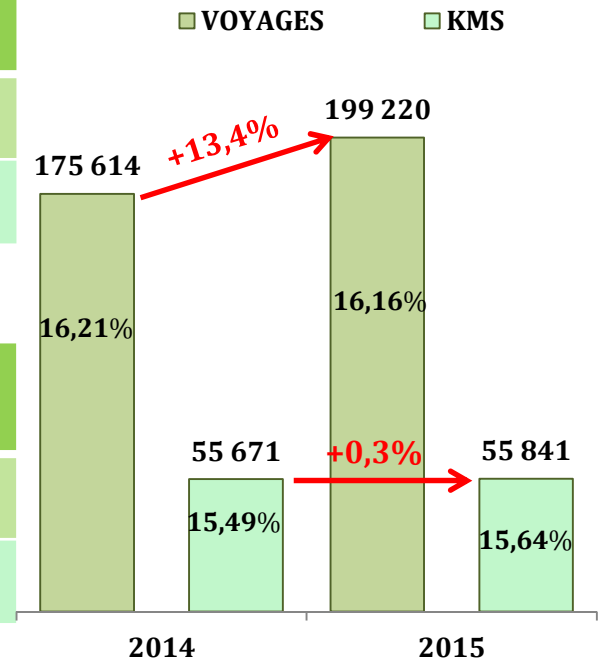
29% des incivilités ont été constatées sur la ligne A. La part de la ligne dans les incivilités baisse par rapport à l'année précédente. Les 2/3 des signalements correspondent à des menaces physiques (jets de projectiles, dégradations de mobilier, tirs laser,...)

LIGNE B

Voyages	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	TOTAL
2014	18 418	15 301	16 738	14 760	15 514	12 930	6 475	6 279	19 665	15 406	18 048	16 081	175 614
2015	21 926	16 282	19 437	19 127	14 252	15 650	7 543	6 716	23 680	17 072	20 590	16 945	199 220

Kms	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	TOTAL
2014	5 122	4 528	4 868	4 648	4 675	4 745	4 357	3 975	5 003	4 673	4 436	4 642	55 671
2015	4 986	4 423	4 854	4 706	3 790	4 515	4 146	3 912	5 776	5 353	4 737	4 643	55 841

PART DES VOYAGES ET DES KMS DANS LE RESEAU



L'ANALYSE DES CHIFFRES

A l'instar de la ligne A, la ligne B enregistre une belle progression de sa fréquentation, à offre constante. Après la période de travaux, en 2013, l'année 2014 a été celle de la consolidation, et la progression de la ligne est désormais portée par la démarche commerciale du réseau.

PONCTUALITE

Le fonctionnement de la ligne a été satisfaisant, et la ligne n'a pas connu de perturbations majeures.

INCIVILITES

La ligne est de plus en plus calme, avec une part des incivilités qui descend à 5,6%. Là aussi, il s'agit d'actions physiques (mobilier dégradé, bagarre entre clients)

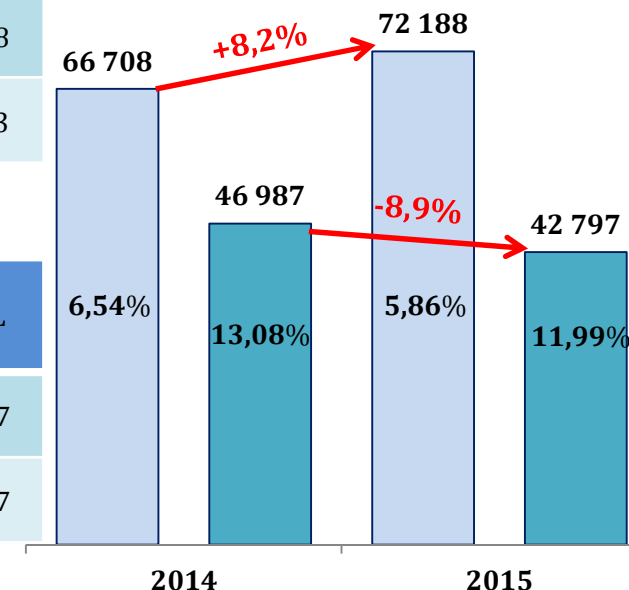
LIGNE C

Voyages	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	TOTAL
2014	9 041	6 416	6 632	5 687	6 298	5 007	1 017	756	7 987	5 065	6 935	5 866	66 708
2015	8 392	6 009	7 377	6 764	4 992	6 408	1 117	1 078	9 441	5 590	9 165	5 849	72 183

Kms	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	TOTAL
2014	3 944	3 436	3 661	3 502	3 563	3 684	3 071	2 659	4 777	5 222	5 659	3 808	46 987
2015	3 928	3 423	3 779	3 649	3 024	4 226	2 894	2 681	3 986	3 923	3 782	3 502	42 797

PART DES VOYAGES ET DES KMS DANS LE RESEAU

□ VOYAGES ■ KMS



L'ANALYSE DES CHIFFRES

Après les travaux réalisés au pont des Nonnains entre les mois de septembre et décembre 2014, le parcours de la ligne n'est plus impacté par les déviations. Cela se ressent sur le roulage, évidemment, mais aussi sur la fréquentation.

L'attractivité de la ligne reste fragile, la progression de la fréquentation étant moins forte que sur le reste du réseau régulier. Il est à noter qu'une part importante de la clientèle est constituée de jeunes (scolaires, notamment), dont les habitudes de déplacement évoluent peu.

PONCTUALITE

Les retards de la ligne D sont essentiellement liés aux déviations mises en place dans le centre ville (jours de marchés, manifestations...).

INCIVILITES

8,5% des incivilités ont été relevées sur la ligne C. Il s'agit essentiellement de dégradations des points d'arrêts situés route de Rouen.

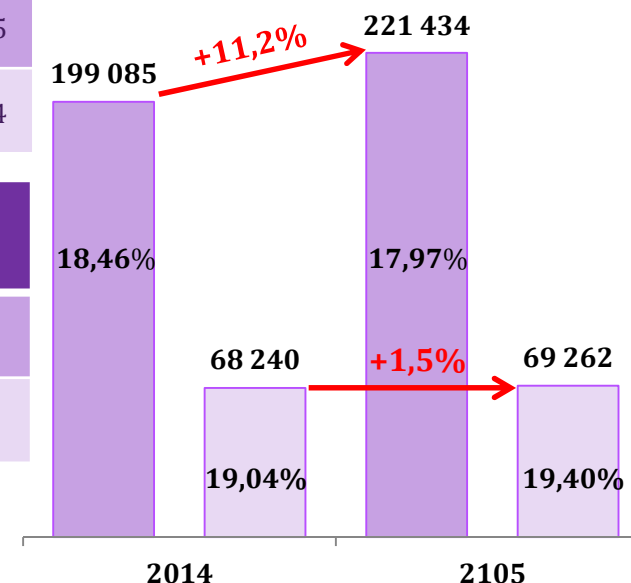
LIGNE D

Voyages	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	TOTAL
2014	21 761	17 240	18 798	16 769	16 137	14 426	9 940	9 245	20 535	17 794	18 405	18 036	199 085
2015	23 057	18 456	21 365	20 200	16 001	17 836	10 655	9 912	22 986	19 369	22 302	19 294	221 434

Kms	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	TOTAL
2014	6 173	5 522	5 926	5 646	5 640	5 743	5 452	4 967	6 124	5 943	5 402	5 881	68 420
2015	6 104	5 480	6 007	5 790	4 909	6 560	5 151	4 944	6 031	6 814	5 708	5 764	69 262

PART DES VOYAGES ET DES KMS DANS LE RESEAU

■ VOYAGES ■ KMS



L'ANALYSE DES CHIFFRES

L'augmentation de la fréquentation est dans la tendance générale du réseau. Elle s'explique essentiellement par la démarche commerciale menée sur la gamme tarifaire. Cette ligne, la seconde du réseau en termes de fréquentation, est utilisée par une clientèle très variée. Les incivilités en hausse sur la ligne ont contrarié le développement commercial, le climat de la ligne (chahut, arrêts intempestifs,...) pouvant être rebutant pour des usagers soucieux de tranquillité.

PONCTUALITE

Les retards de la ligne D sont essentiellement liés aux déviations mises en place dans le centre ville (jours de marchés, manifestations...).

INCIVILITES

La ligne D est la ligne la plus impactée par les incivilités, avec près du tiers des signalements. En nombre, on constate un peu plus d'incidents que sur la ligne A, qui circule 2,5 fois plus.

Les incivilités sont essentiellement des comportements problématiques (altercations verbales, nuisances sonores,...) et des dégradations de matériels (sièges de bus arrachés, mobilier dégradé)

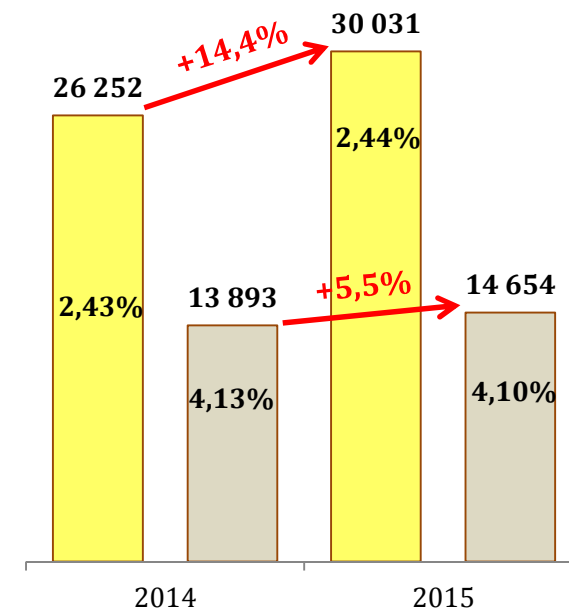
LIGNE S

Voyages	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	TOTAL
2014	3 104	2 455	2 258	2 018	2 249	1 592	21	0	3 990	2 300	3 543	2 722	26 252
2015	4 188	2 686	3 368	2 967	1 984	2 242	7	0	4 041	2 383	3 787	2 376	30 031

Kms	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	TOTAL
2014	1 655	1 241	1 311	1 150	1 457	1 472	323	0	1 644	998	1 473	1 169	13 893
2015	1 578	1 189	1 368	1 328	1 870	1 906	291	0	1 647	844	1 593	1 040	14 654

PART DES VOYAGES ET DES KMS DANS LE RESEAU

VOYAGES KMS



L'ANALYSE DES CHIFFRES

Comme les autres lignes, la ligne S bénéficie de l'effet de la GTS en année pleine, alors que le roulage a sensiblement augmenté, du fait de travaux dans le quartier de la Bouvaque, qui ont imposé des déviations.

INCIVILITES

On relève 2% d'incidents sur la ligne S en 2014, contre 0% en 2013. Il s'agit de dégradations de poteaux d'arrêts.

PONCTUALITE

La ponctualité de la ligne est bonne et on ne constate pas de retards importants au cours de l'année.

RPI - FREQUENTATION

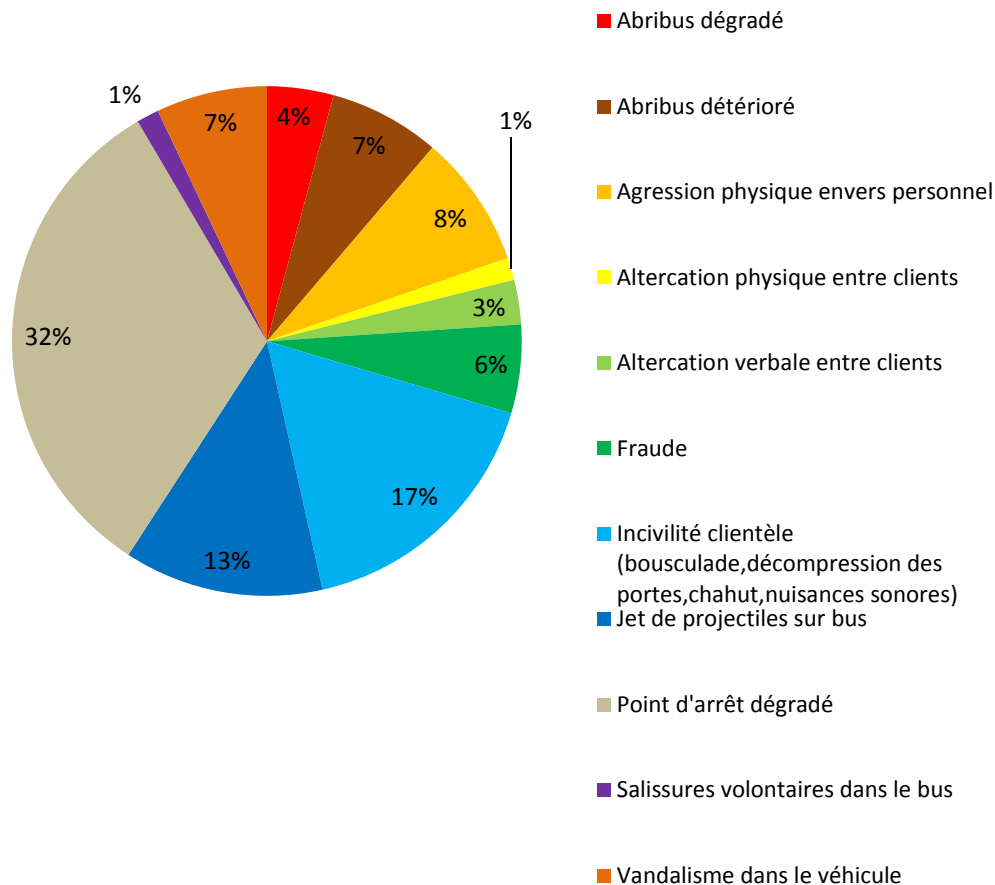
Communes	Rentrée 2014	Rentrée 2015
Caours/Neufmoulin	30	65
Drucat	59	71
Epagne-Epagnette/Eaucourt	50	61
Bray/Mareuil-Caubert	71	69
Grand-Laviers	3	5
Yonval	5	5
TOTAL	218	276

Des regroupements scolaires sont également assurés entre les écoles maternelles et primaires des communes rurales (RPI). Nous assurons un suivi de l'évolution des effectifs afin de veiller au respect des capacités par véhicule.

On constate une progression générale des effectifs, liée à la forte progression de Caours/Neufmoulin, et, dans une moindre mesure, de Drucat et d'Epagne-Epagnette/Eaucourt.

L'ENVIRONNEMENT DU RESEAU

TYPE D'INCIDENTS 2015
71 FICHES TRAITEES



L'ANALYSE

L'environnement s'est amélioré avec 71 incidents recensés en 2015 contre 94 en 2014.

Les agressions physiques envers le personnel, en hausse, sont une forte préoccupation avec des gestes en apparence anodins, aux conséquences potentiellement lourdes (tirs laser, notamment).

On observe également la stabilisation des incivilités de la clientèle, à 17%, après une hausse entre 2013 et 2014.

Le mobilier (abribus et poteaux) a particulièrement souffert cette année et représente près du tiers des signalements.

Les jets de projectiles sont en baisse, passant de 22% à 13%.

Les incidents sont essentiellement concentrés sur les secteurs de Menchecourt et du centre ville, alors que la situation s'améliore notablement et durablement dans les quartiers Picardie et Platanes.

LA FRAUDE

Pour l'année 2015, 7014 contrôles ont été effectués auprès de 3560 scolaires et 3454 autres clients.

46 procès verbaux ont été dressés.

Le taux de contrôle s'élève à 1,29% et le taux de fraude à 0,73%.

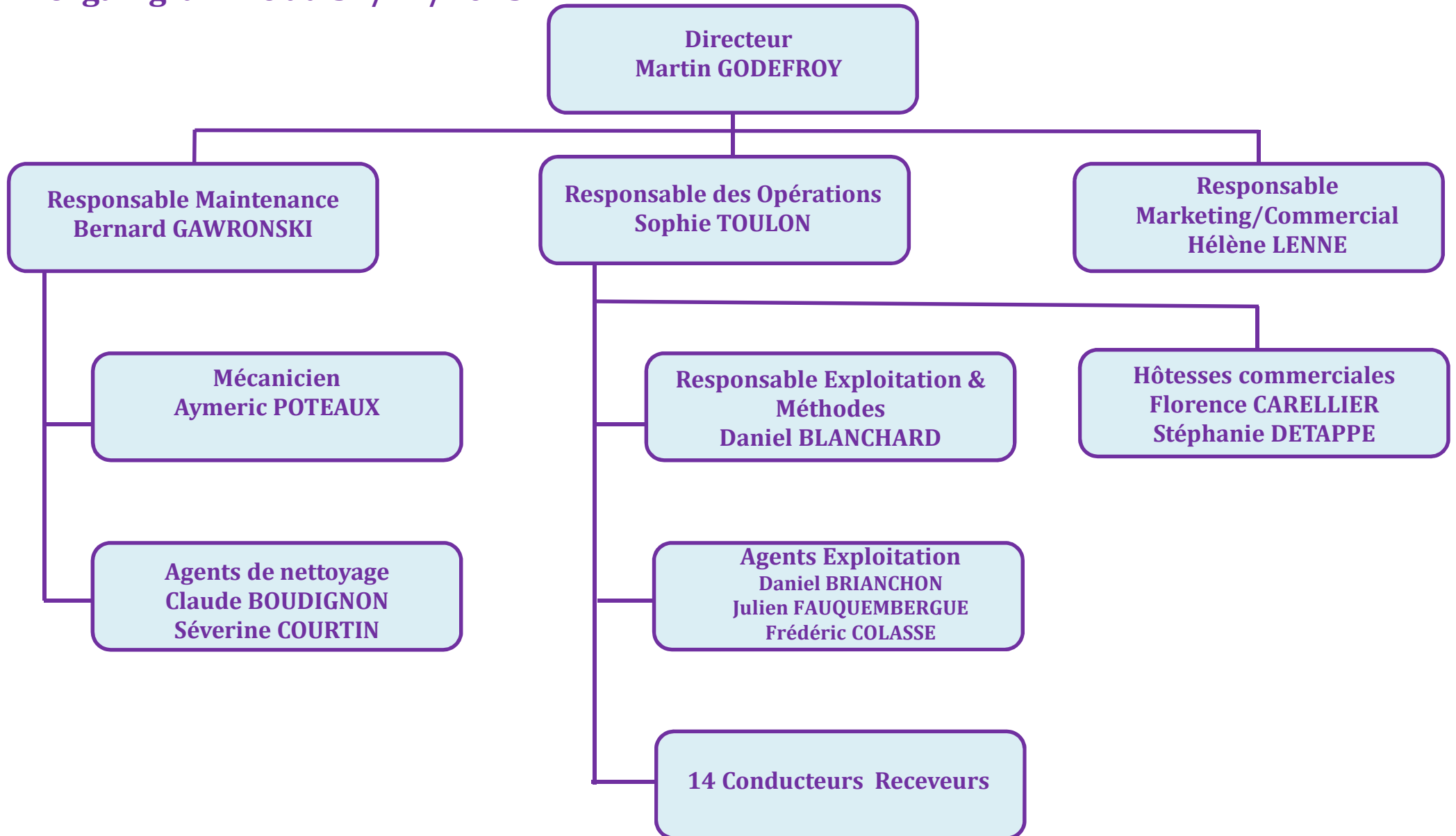
LES EVOLUTIONS CONTRACTUELLES

L'année 2015 est la dernière année du contrat qui lie la Communauté de Communes de l'Abbevillois et Keolis.

Il n'y a pas eu d'avenant conclu cette année.

LE PERSONNEL

L'organigramme au 31/12/2015



LE PERSONNEL

Etat du personnel en CDI au 31 décembre 2015

EFFECTIF AU 31 DECEMBRE 2015			1 ^{er} trimestre	2 ^{ème} trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre	Effectif moyen 2015	Effectif moyen 2014
Conducteur	15,30	Conducteur	15,00	15,30	15,30	15,30	15,23	15,3
Exploitation	3,30	Exploitation	3,30	3,30	3,30	3,30	3,30	3
Entretien	1,16	Entretien	1,16	1,16	1,16	1,16	1,16	1,16
Atelier	1,70	Atelier	1	1,70	1,70	1,70	1,53	1,53
Accueil	2,34	Accueil	2,34	2,34	2,34	2,34	2,34	2,34
ETC	23,80	ETC	22,80	23,80	23,80	23,80	23,56	23,33
Nominal	24	Nominal	25	25	25	24	24	24

1 personne détachée au sein de l'entreprise comme Directeur.

Taux d'absentéisme 2015 : 14,82 %. Ce taux, plutôt haut, s'explique par un absentéisme de longue durée, en lien avec des pathologies lourdes (2 personnes n'ont pas du tout travaillé en 2015, l'une d'entre-elle a quitté l'entreprise sur inaptitude médicale pendant l'été, et un agent de maîtrise a été absent 1/3 de son temps de travail annuel). Il y a très peu d'absentéisme de courte durée, qui pourrait dissimuler de l'absentéisme de confort, grâce à des règles strictes dans l'application des jours de carence.

LE PERSONNEL

Le climat social :

Il n'y a pas eu d'événement notable au cours de l'année 2015.

L'intéressement :

Le contrat d'intéressement a été renouvelé. Il porte sur des critères opérationnels forts, au travers desquels chaque entité de l'entreprise contribue. Il s'agit de l'amélioration des recettes commerciales, de la maîtrise de la consommation des bus et de l'augmentation du taux de contrôle. Une prime de 4 592€ a été redistribuée à l'ensemble du personnel.

La Formation :

Des programmes de formation adaptés à nos différents métiers sont proposés par l'institut de formation KEOLIS.

En 2015, notre filiale a organisé les formations suivantes :

- FCO : obligatoire pour l'ensemble des conducteurs de transports urbains, cette formation de 5 jours a été suivie par 6 personnes.
- Permis de conduire + FIMO : 1 mécanicien / conducteur – 2 mois.
- 1 formation « Rôle et responsabilité en sécurité dans les activités de l'Exploitation »

LE PARC

1 véhicule petit gabarit	1 Mercedes 412 D - 1006
5 véhicules gabarit moyen	1 Mercedes CITARO K - 1005
	2 Heuliez GX 127 - 1007 - 1009
	1 Heuliez GX 137L - 1012
	1 Heuliez GX 117 - 1014
5 véhicules standards	4 Heuliez GX 327 - 1001 - 1002 - 1010 - 1011
	1 Mercedes Citaro K - 1013

Age moyen du Parc au 31/12/2015 : 6,97 ans



LA COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE

Carte scolaire

Réalisation du dépliant « Carte Scolaire » adressé aux scolaires abonnés permettant le renouvellement de l'abonnement pour la rentrée suivante. Ce dépliant explique les modalités d'inscription et d'obtention du coupon annuel.



Guide bus et Plan du réseau

Mise à disposition de la documentation nécessaire aux déplacements de notre clientèle (guide bus, plan du réseau).



Site internet : www.bus-baag.fr

Mise à jour du site internet avec les nouveaux horaires, les plans, les informations nécessaires à la clientèle pour préparer ses déplacements.



En 2015, l'opération a destination des CM2 a été reconduite. Nous leur avons présenté la société, le réseau, les bons comportements à adopter pour prendre le bus et dans le bus. Un petit livret a été remis à chacun d'entre eux.

Ce sont ainsi 6 écoles abbeilloises et 3 écoles des communes rurales qui ont été visitées et près de 200 enfants rencontrés. Les retours ont été extrêmement positifs, avec des parents qui ont déclaré à l'issue de l'opération être rassurés que leur enfant prenne le bus.



Les flancs bus

Les flancs de bus ont été mis à profit pour communiquer vers la population locale sur quelques uns des avantages à utiliser le bus.

Ces messages sont diffusés par permutation pour favoriser leur visibilité.



LA COMMUNICATION

LES OPERATIONS PROMOTIONNELLES

Le ticket « 2 Voyages »

Plusieurs opérations promotionnelles ont été organisées entre janvier et mai.

Ces opérations ont généré plus de 11k€ de recettes.



L'opération « testez le bus »

Organisée par l'UPJV et les collectivités, l'opération visait à développer l'usage des transports en commun en accompagnant, de façon ciblée auprès des non-utilisateurs du réseau. Un accompagnement personnalisé permettait d'identifier les freins pendant le changement des habitudes et y remédier (phase d'inconfort, développement de nouvelles « routines »,...).

Un panel a été constitué sur la base du volontariat et l'opération a fait l'objet d'une analyse à l'échelle régionale.

LES RELATIONS PUBLIQUES

Le tournoi de Fustal

La Ville d'Abbeville a organisé un tournoi de fustal, entre les services publics et des jeunes issus de quartiers sensibles. Les BAAG ont participé à cet échange pour contribuer à créer un lien apaisé. Ce fut aussi un moment de cohésion interne.



MERCI DE VOTRE ATTENTION