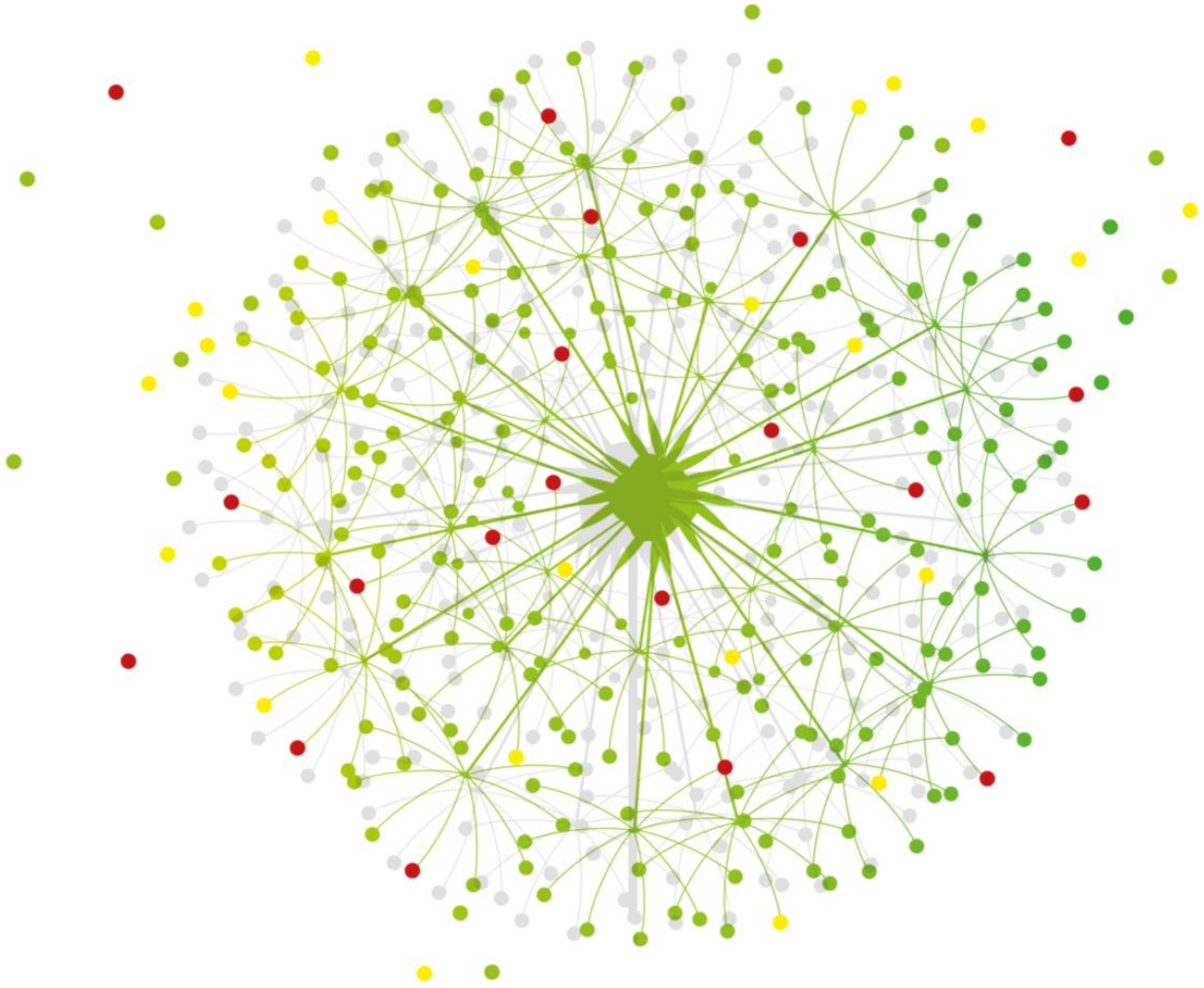
Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20250711-CC2025-121-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 11/07/2025
Publication : 11/07/2025

COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION DU PAYS DE DREUX

Convention de Délégation du service Public de transports de l'Agglo du Pays de Dreux

AVENANT N7



Agglo du Pays de Dreux

linéad L'Agglo vous transporte !

KEOLIS DROUAIS

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20250711-CC2025-121-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 11/07/2025
Publication : 11/07/2025

ENTRE-LES SOUSSIGNES :

La Communauté d'agglomération du Pays de Dreux,

Ayant son siège sis 4 Rue De Châteaudun – 28100 Dreux, représentée par son Président, Monsieur Gérard SOURISSEAU, habilité par délibération du Conseil Communautaire en date du ……

Ci-après dénommée « **L'Autorité délégante** » ou « **l'Agglo du Pays de Dreux** »

d'une part

et

La Société KEOLIS,

Société anonyme immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 552 111 809, dont le siège social est sis 34 avenue Léonard de Vinci à COURBEVOIE (92400), représentée par Monsieur Clément MICHEL en qualité de Directeur Général France – Régions, habilité aux fins des présents,

Ci-après désigné « **le Délégataire** »

d'autre part,

PROJET

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20250711-CC2025-121-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 11/07/2025
Publication : 11/07/2025

PREAMBULE

La Communauté d'agglomération du Pays de Dreux et la société Keolis Drouais ont conclu une convention pour la délégation du service public de transports de la Communauté d'agglomération du Pays de Dreux d'une durée de huit années, courant du 1er janvier 2021 au 31 décembre 2028.

Celle-ci a pour objet l'exploitation des services :
- des lignes régulières urbaines ;
- des lignes régulières péri-urbaines ;
- des lignes et services de transports scolaires ;
- de transports à la demande (dont le transport de personnes à mobilité réduite) ;
- de location moyenne et longue durée de vélos.

Plusieurs avenants ont été conclus depuis le 1er janvier 2021 :
- un avenant n°1 en date du 1er octobre 2021 portant sur une mise à jour de l'annexe 4 à la convention relative aux évolutions technologiques des biens embarqués dans les véhicules pour l'information voyageurs, la billettique, la vidéo-surveillance et le traitement de l'aide financière accordée pour l'acquisition de la navette électrique du centre-ville de Dreux ;
- un avenant n°2 en date du 11 janvier 2023 pour préciser certaines des dispositions contractuelles de la convention de délégation de service public de transports ;
- un avenant n°3 en date du 7 juin 2023 pour adapter l'offre de service au contexte inflationniste et aux pénuries structurelles de conducteurs ;
- un avenant n°4 en date du 6 septembre 2023 pour régulariser la deuxième phase des adaptations du réseau de transport urbain et péri-urbain, recalculer les unités d'œuvre et le montant de la Subvention Forfaitaire d'Exploitation (SFE) versée par la Communauté d'agglomération du Pays de Dreux pour l'année 2023 et mettre à jour l'annexe concernant la grille tarifaire Linéad ;
- un avenant n°5 en date du 18 mars 2024 pour intégrer la restructuration du réseau de transport Linéad mise en œuvre au 1er juillet 2024, recalculer les unités d'œuvre et le montant de la Subvention Forfaitaire d'Exploitation (SFE) versée par la Communauté d'agglomération du Pays de Dreux pour l'année 2024 et les années à venir et mettre à jour les annexes concernées.
- un avenant n°6 en date du 28 mars 2025 pour prendre en compte la mise en place de sanitaires temporaires en bout de lignes pour les conducteurs, la mise en service de l'application mobile « Transit » pour les usagers, la prise en compte du financement du personnel en renfort pour la rentrée scolaire et le changement des systèmes de monétique et de billettique sur le réseau urbain.

Conformément aux dispositions des articles L3135-1 5°et R3135-7 du code de la commande publique, les Parties ont convenu d'apporter des modifications de certaines des dispositions de la convention dans un avenant n°7.

PROJET

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20250711-CC2025-121-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 11/07/2025
Publication : 11/07/2025

ARTICLE 1 : OBJET DE L'AVENANT

Le présent avenant a pour objet de prendre en compte dans le contrat les éléments suivants :

Rapport mensuel du délégataire :

Mise à jour du Rapport Mensuel de Suivi de la Performance

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, le rapport mensuel évolue pour intégrer de nouveaux indicateurs de suivi de la performance. Ces ajouts permettent une analyse approfondie des données, avec une visibilité accrue sur les résultats et un niveau de détail affiné selon les besoins.

La mise à jour du rapport mensuel a pour objectif de fournir une vision détaillée et analytique des performances opérationnelles, sociales et commerciales de l'entreprise mois après mois. De mettre en avant les faits marquants qui ont influencé l'activité, notamment l'évolution des indicateurs de performance (IV), les ajustements apportés à l'offre de transport et l'analyse du climat social.

Suivi de l'Exploitation

Un récapitulatif des principaux indicateurs d'exploitation permet de mettre en lumière les tendances observées sur le mois écoulé. La production kilométrique, répartie par activité, met en évidence la production totale et la répartition des courses annulées selon leur cause.

Les incidents d'exploitation recensés, permettant une analyse plus fine des événements impactant la régularité et la sécurité des opérations. Par ailleurs, les accidents relatifs à la sécurité d'exploitation font l'objet d'un suivi particulier pour garantir l'amélioration des dispositifs préventifs mis en place.

Les indicateurs de qualité de service ont été examinés afin de mesurer la régularité et la ponctualité des services, ainsi que l'attitude des conducteurs et le confort des trajets.

Maintenance et Fiabilité des Équipements

La gestion des incidents liés aux pannes constitue un élément clé du suivi mensuel. Un recensement des pannes rencontrées sur le mois écoulé a été effectué, avec une analyse des trois types de pannes les plus récurrents.

Cette démarche vise à identifier les points d'amélioration et à renforcer la fiabilité des équipements pour assurer une continuité de service optimale.

Expérience Client

Le suivi de l'expérience client repose sur plusieurs indicateurs essentiels. Le nombre de validations, réparties par ligne et par titre, donne une indication sur la fréquentation des services et les comportements des usagers.

Par ailleurs, l'analyse des recettes permet d'évaluer le volume des titres vendus ainsi que les revenus générés. Le suivi des contrôles met en évidence le nombre d'infractions relevées et leur typologie, offrant ainsi des pistes d'amélioration en matière de respect des règles tarifaires et de prévention de la fraude.

Ressources Humaines

Les effectifs de la filiale dédiée font l'objet d'un suivi mensuel, permettant de mieux appréhender les dynamiques internes. Les accidents du travail sont également recensés afin de renforcer les actions de prévention et de sécurité.

PROJET

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20250711-CC2025-121-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 11/07/2025
Publication : 11/07/2025

Communication et Relation Client

Une attention particulière est portée aux indicateurs de communication et d'information voyageurs. Le suivi des contacts avec le service clientèle permet d'analyser la nature des échanges et d'identifier les attentes récurrentes des usagers.

Un zoom spécifique sur les réclamations et les demandes d'information offre une meilleure compréhension des préoccupations des usagers et permet d'adapter les stratégies de communication.

Conclusion

Cette mise à jour du rapport mensuel s'inscrit dans une démarche de transparence et d'amélioration continue. L'intégration de nouveaux indicateurs renforce la capacité d'analyse et de décision pour optimiser les performances, garantir la qualité de service et répondre efficacement aux attentes de l'Agglomération et des usagers.

Ce nouveau rapport mensuel est structuré pour offrir une lecture fluide et complète.

Le rapport mensuel du délégataire, dont les critères ont été travaillés par les services de la Communauté d'agglomération du Pays de Dreux et Keolis Drouais, est annexé au présent avenant (annexe 8 bis).

Baromètre qualité appelé également référentiel qualité :

Dans le cadre de l'amélioration continue du réseau de transport, un système de contrôle de qualité de service va être mis en place. L'objectif est de déterminer de manière méthodique le niveau d'exigence sur la qualité de service attendue pour les années restantes à courir sur le contrat de DSP. Il reposera sur un référentiel structuré comprenant 14 indicateurs de performance, permettant d'évaluer et d'optimiser les différents aspects du service de bus (Urbains/ Scolaires et Périurbains). Chaque indicateur sera assorti d'un système de mesure précis, garantissant un suivi rigoureux des performances et une incitation financière pour encourager l'excellence.

Ce dispositif intègrera également un contrôle des situations inacceptables, pouvant entraîner des répercussions financières. En effet, certaines défaillances, qu'elles concernent la ponctualité, la qualité de l'information aux voyageurs, l'état des équipements ou le comportement des conducteurs, peuvent nuire gravement à l'expérience des usagers et à la réputation du service. Afin de remédier à ces écarts, des pénalités financières seront prévues pour sanctionner les prestations ne répondant pas aux exigences définies.

La mise en place de ce référentiel sera consécutive à une expérimentation préalable en situation réelle, pendant une durée de 6 mois, basée en priorité sur les situations jugées inacceptables. Les critères, les moyens de mesure et les montants des pénalités associés seront précisés dans un avenant ultérieur à l'issue de la période d'expérimentation.

Parmi les critères évalués, la ponctualité des bus sera observée avec attention. L'information voyageurs est un autre axe fondamental, prenant en compte les affichages aux arrêts, la communication en temps réel et les dispositifs d'information en cas de perturbation, qu'elle soit prévue ou imprévue. La gestion des réclamations et l'efficacité des outils numériques font également partie des éléments analysés.

Le suivi du matériel est également primordial. La disponibilité des valideurs, des commandes d'arrêt et des équipements d'accessibilité est contrôlée afin de garantir un fonctionnement optimal. De même, la propreté intérieure et extérieure des véhicules fait l'objet d'une surveillance, tout comme l'attitude commerciale des conducteurs et la qualité de leur conduite.

Par ailleurs, la lutte contre la fraude est intégrée dans le dispositif, avec un contrôle régulier des titres de transport. Enfin, l'état et la disponibilité des équipements des parcs à vélos fermés sont également évalués afin d'assurer leur bon fonctionnement.

PROJET

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20250711-CC2025-121-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 11/07/2025
Publication : 11/07/2025

L'ensemble de ces contrôles permettra d'identifier les points d'amélioration, d'appliquer des mesures correctives lorsque cela est nécessaire, et d'instaurer une dynamique d'excellence au sein du réseau de transport. Ce système rigoureux vise ainsi à garantir une meilleure qualité de service, en responsabilisant le délégataire et en assurant une gestion efficace des performances, avec des incitations financières pour encourager les bons résultats et des pénalités en cas de non-conformité.

Ces indicateurs une fois validés seront suivis mensuellement. Un compte rendu annuel des mesures des critères devra figurer dans le rapport annuel.

ARTICLE 2 : ARTICLES MODIFIES

Sans objet

ARTICLE 3 : MODIFICATION DES ANNEXES

Mise à jour de l'annexe suivante :

- Annexe 8 bis : Contenu des tableaux de bord mensuels d'activité

ARTICLE 4 : REGIME JURIDIQUE

Les autres dispositions du contrat, non contraires aux stipulations du présent avenant ou non modifiées par celui-ci poursuivent leurs effets.

ARTICLE 5 : ENTREE EN VIGUEUR

Les modifications introduites par le présent avenant prennent effet à la date de sa signature.

À ……, le…….

Communauté d'agglomération du Pays de Dreux
Le Président Gérard SOURISSEAU

Société Keolis
Le Directeur Général Clément MICHEL

Signatures et cachets

PROJET

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20250711-CC2025-121-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 11/07/2025
Publication : 11/07/2025

Référence 0001-A

RAPPORT D'ACTIVITE MENSUEL

Avril 2025

Historique des modifications

Date	Rédacteur	Nature de la modification	Version
07/05/2025	JF BEAURAIN	Création	A

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20250711-CC2025-121-DE
Accusé certifié exécutoire
Référence 0001-A
Réception par le préfet : 11/07/2025
Publication : 11/07/2025

Sommaire

1. PREAMBULE p4
1.1 Objet p4
1.2 Faits marquants du mois p4
1.2.1 IV p4
1.2.2 Offre de transport p4
1.2.3 Climat social p4

2. EXPLOITATION p5
2.1 Récapitulatif des principaux indicateurs d'exploitation, mois écoulé p5
2.2 Production kilométrique par activité p5
2.2.1 Production totale p5
2.2.2 Répartition du nombre de courses annulées par cause p6
2.2.3 Incidents d'exploitation du mois écoulé p8
2.2.4 Accidents relatifs à la sécurité d'exploitation p8
2.3 Indicateurs de qualité de service p9
2.3.1 Régularité / Ponctualité p10
2.3.2 Attitude conducteur p12
2.3.3 Confort de conduite p12

3. MAINTENANCE p13
3.1 Incidents liés à une panne p13
3.2 Incidents sur le mois écoulé p13
3.3 Top 3 des pannes sur le mois écoulé p13

4. EXPERIENCE CLIENT p14
4.1 Récapitulatif des principaux indicateurs p14
4.2 Validations p14
4.2.1 Validations par ligne p14
4.2.2 Validations par titre p15
4.3 Recettes p17
4.3.1 Nombre de titres vendus p17
4.3.2 Recettes équivalentes p18
4.4 Contrôles p19
4.4.1 Nombre de contrôles par ligne p19
4.4.2 Nombre d'infractions par ligne p19
4.4.3 Type d'infractions p20
4.4.4 Encaissement p20
4.4.5 Opérations conjointes p20

5. RESSOURCES HUMAINES (filiale dédiée) p21
5.1 Récapitulatif des principaux indicateurs p21
5.2 Effectifs p21
5.3 Accidents du travail p21

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20250711-CC2025-121-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 11/07/2025
Publication : 11/07/2025

6. COMMUNICATION / INFORMATION VOYAGEURS ***p22***

6.1 Récapitulatif des principaux indicateurs ***p22***

6.2 Service clientèle : suivi des contacts ***p22***

6.2.1 Nature des contacts ***p22***

6.2.2 Zoom réclamations ***p22***

6.2.3 Zoom informations ***p23***

7. ACTIVITE TAD ***p24***

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20250711-CC2025-121-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 11/07/2025
Publication : 11/07/2025

1. PREAMBULE

1.1 Objet

Le rapport mensuel d'activité est rédigé à partir d'informations relevées en cours d'exercice auxquels s'ajoutent des éléments produits par les différents services de la filiale.
L'objectif de ce rapport est de présenter les résultats mensuels de la filiale.

1.2 Faits marquants du mois

1.2.1 IV

IV	Fait marquant	Impact
Info trafic	Travaux	Arrêt Thomas non desservi du 10 au 15/04, report arrêt provisoire

1.2.2 Offre de transport

Aucune modification d'offre réalisée sur ce mois

1.2.3 Climat social

1.2.3.1 Alarme sociale / grève

Aucune grève, ni alarme sociale sur ce mois

1.2.3.1 Négociations annuelles obligatoires

La fin des NAO s'est conclue le 12 mars 2025 par la signature d'un accord.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20250711-CC2025-121-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 11/07/2025
Publication : 11/07/2025

2. EXPLOITATION

2.1 Récapitulatif des principaux indicateurs d'exploitation, mois écoulé

	Qté	%
Nombre de km totaux prévus	305 000	
Nombre de km réalisés	302 950	99,3%
Pertes kilométriques	2 050	0,7%
Nombre d'accidents matériels	2	
Nombre d'accidents corporels	3	
Incidents ayant eu un impact kilométrique *(hors matériel roulant et manque personnel)*	5	
Indicateur qualité de service "ponctualité / Régularité"		99,8%
Qualité de service "attitude conducteur" : nb de réclamations	0	
Qualité de service "confort de conduite" : nb de réclamations	0	

2.2 Production kilométrique par activité

2.2.1 Production totale

Urbain / Périurbain

Mois	Kms totaux prévux	Kms totaux réalisés	Kms totaux non réalisés	% Kms totaux réalisés	Courses totales prévues	Courses totales réal.	Courses totales non réal.	% courses totales réal.
1	150 000	148 000	2 000	98,7%	5 680	5 664	16	99,7%
2	150 000	145 000	5 000	96,7%	5 680	5 672	8	99,9%
3	150 000	149 950	50	100,0%	5 680	5 679	1	100,0%
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
Total	**450 000**	**442 950**	**7 050**	**98,4%**	**17 040**	**17 015**	**25**	**99,9%**

En urbain et périurbain sur le mois d'avril , X % de la production totale a été réalisée
En urbain et périurbain sur le mois d'avril, X % des courses totales ont été réalisées

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20250711-CC2025-121-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 11/07/2025
Publication : 11/07/2025

Scolaire :

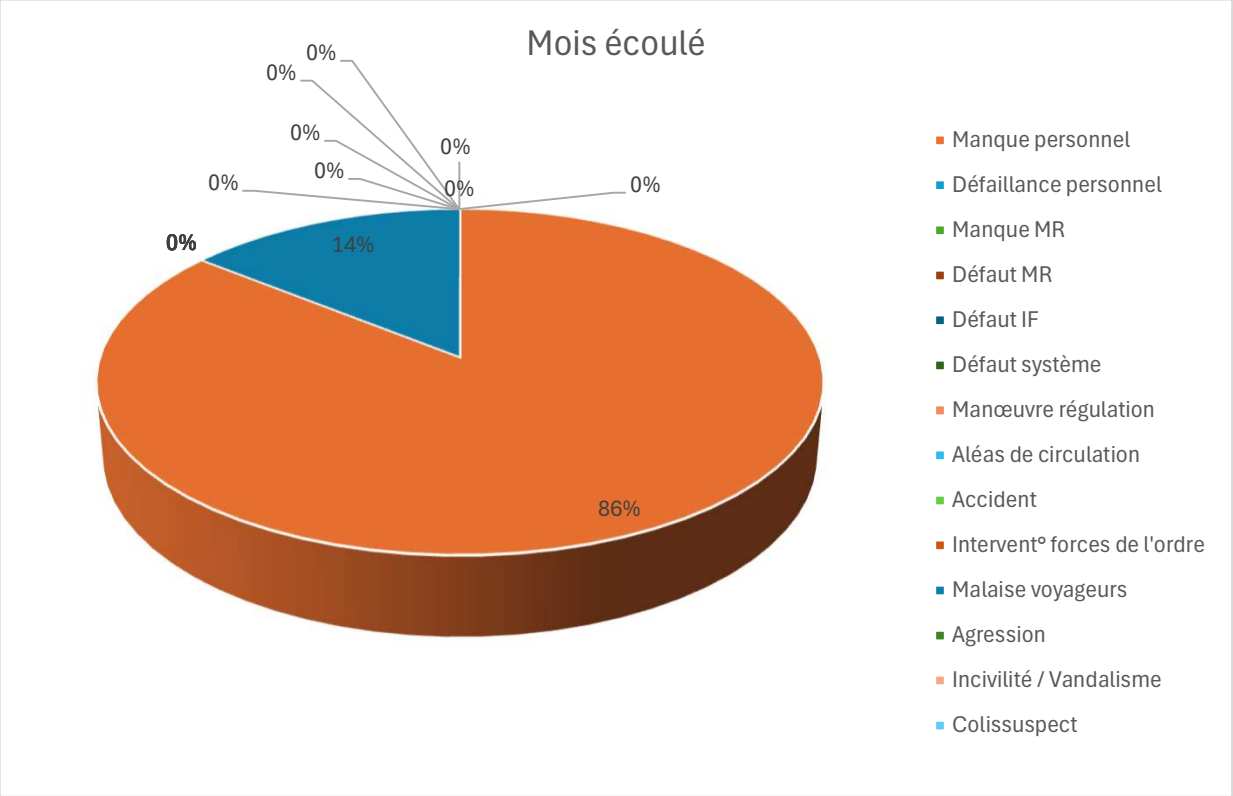
Mois	Kms totaux prévux	Kms totaux réalisés	Kms totaux non réalisés	% Kms totaux réalisés	Courses totales prévues	Courses totales réal.	Courses totales non réal.	% courses totales réal.
1	155 000	153 000	2 000	98,7%	3 290	3 269	21	99,4%
2	155 000	149 800	5 200	96,6%	3 260	3 205	55	98,3%
3	155 000	154 500	500	99,7%	3 290	3 284	6	99,8%
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
Total	**465 000**	**457 300**	**7 700**	**98,3%**	**9 840**	**9 758**	**82**	**99,2%**

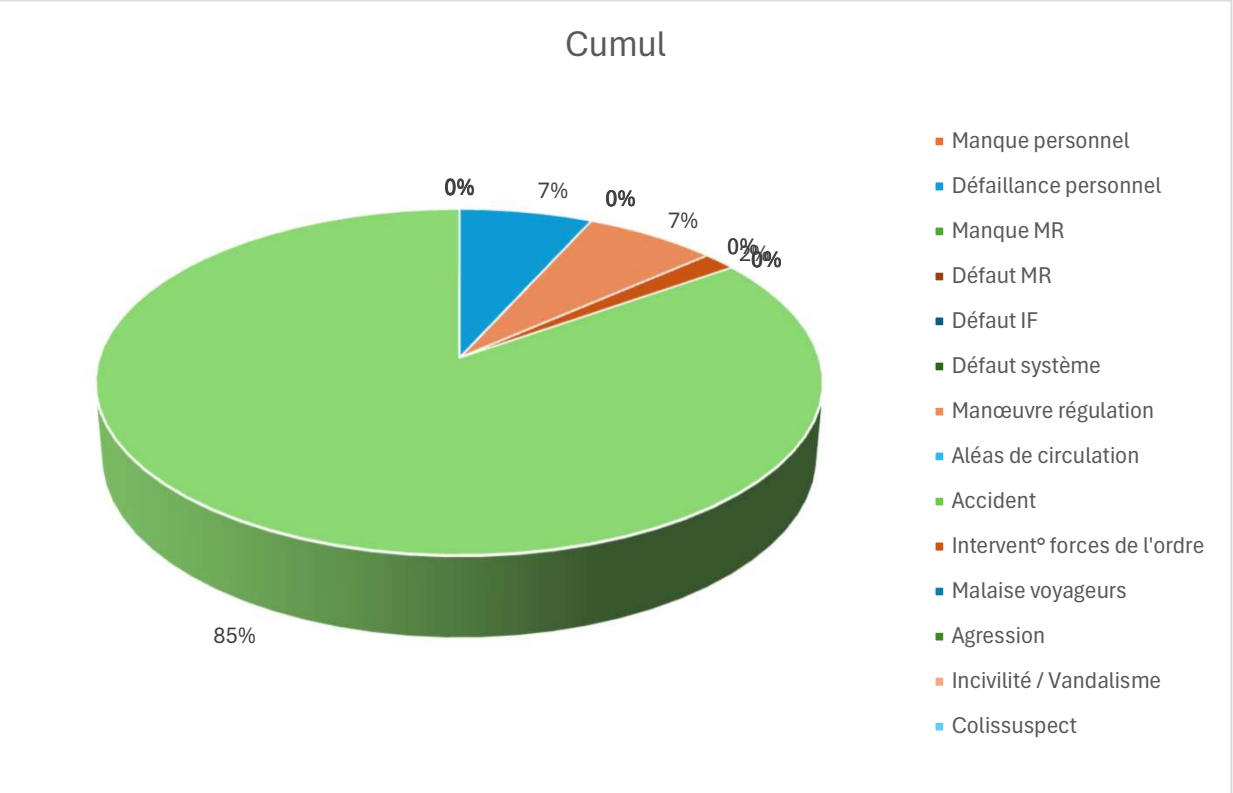
En scolaire sur le mois d'avril , X % de la production totale a été réalisée
En scoalire sur le mois d'avril, X % des courses totales ont été réalisées

2.2.2 Répartition du nombre de courses annulées par cause

Incidents \ Mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
Manque personnel	21	21	6										**48**
Défaillance personnel													**0**
Manque MR		4											**4**
Défaut MR													**0**
Défaut IF													**0**
Défaut système													**0**
Manœuvre régulation													**0**
Aléas de circulation		4											**4**
Accident													**0**
Intervent° forces de l'ordre													**0**
Malaise voyageurs			1										**1**
Agression													**0**
Incivilité / Vandalisme													**0**
Colissuspect													**0**
Travaux													**0**
Intempéries	16	34											**50**
Grève													**0**
Droit de retrait													**0**
Cas de force majeure													**0**
Total	**37**	**63**	**7**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**107**

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20250711-CC2025-121-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 11/07/2025
Publication : 11/07/2025





Analyse du tableau :

Les courses non réalisées sur ce mois sont pour la plupart liées à une indisponibilité de personnel de conduite

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20250711-CC2025-121-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 11/07/2025
Publication : 11/07/2025

2.2.3 Incidents d'exploitation du mois écoulé

Se référer à la pièce jointe : liste des incidents d'exploitation

2.2.4 Accidents relatifs à la sécurité d'exploitation

Accidents matériels

Date	Lieu	Dégâts	Cirdonstances
03/04/2025	Gare routière	Parechoc avant droit	Refus de priorité d'un particulier
06/03/2025	Agglocéane	Flanc droit du véhicule	Conducteur a accroché une barrière en sortant de son emplacement

Accidents corporels

Date	Lieu	Dégâts	Cirdonstances
15/04/2025	Arrêt Kennedy	Foulure à la cheville	La personne a trébuché en descendant à l'arrêt (porte centrale)
18/03/2025	Arrêt...	Intervention des pompiers suite au malaise d'une enfant	Pas de circonstance particulière
15/04/2025	Desforges	Saignement à la tête, intervention des pompiers	Une lycéenne était debout et a chuté lorsque le conducteur a freiné

Autres évènements impactant la sécurité de l'exploitation

Une personne en état d'ébriété fréquente régulièrement les autobus, malgré l'intervention régulière des forces de l'ordre. Son comportement perturbe à la fois les conducteurs et les passagers

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20250711-CC2025-121-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 11/07/2025
Publication : 11/07/2025

2.3 Indicateurs de qualité de service

2.3.1 Régularité / Ponctualité

Nbre de courses prévues

Ligne \ Mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
1	1700	1700	1700										**5 100**
2	1500	1500	1500										**4 500**
3	600	600	600										**1 800**
4	300	300	300										**900**
5	400	400	400										**1 200**
9	80	80	80										**240**
6	400	400	400										**1 200**
7	190	190	190										**570**
8	340	340	340										**1 020**
D	40	40	40										**120**
Soir	130	130	130										**390**
Navettes	150	150	150										**450**
100	1200	1200	1200										**3 600**
200	1700	1700	1700										**5 100**
300	160	130	160										**450**
TOTAL	**8 890**	**8 860**	**8 890**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**26 640**

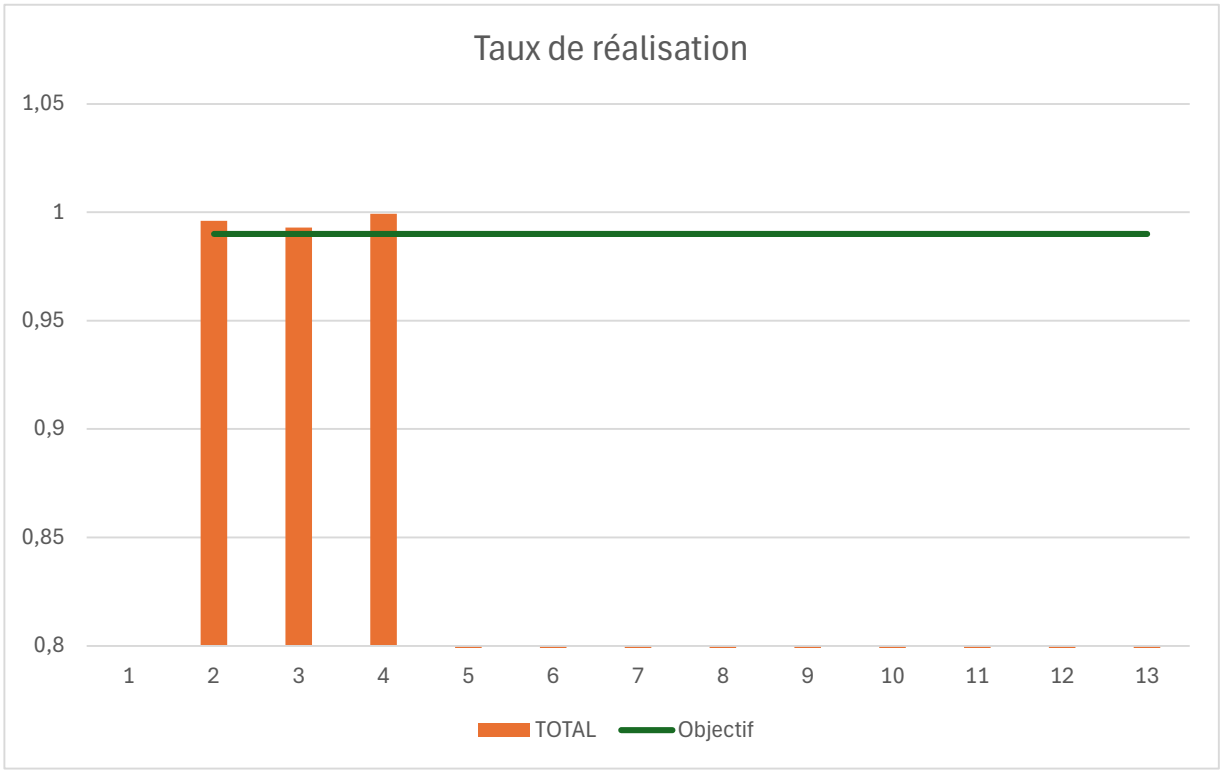
Nbre de courses non réalisées

Ligne \ Mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
1	10	4											**14**
2		4											**4**
3	2												**2**
4	1												**1**
5	1		1										**2**
9													**0**
6													**0**
7													**0**
8	1												**1**
D													**0**
Soir													**0**
Navettes	5												**5**
100	5												**5**
200	10	8	5										**23**
300	1	47	1										**49**
TOTAL	**36**	**63**	**7**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**106**

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20250711-CC2025-121-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 11/07/2025
Publication : 11/07/2025

Taux de réalisation

Ligne \ Mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
1	99,4%	99,8%	100,0%										**99,7%**
2	100,0%	99,7%	100,0%										**99,9%**
3	99,7%	100,0%	100,0%										**99,9%**
4	99,7%	100,0%	100,0%										**99,9%**
5	99,8%	100,0%	99,8%										**99,8%**
9	100,0%	100,0%	100,0%										**100,0%**
6	100,0%	100,0%	100,0%										**100,0%**
7	100,0%	100,0%	100,0%										**100,0%**
8	99,7%	100,0%	100,0%										**99,9%**
D	100,0%	100,0%	100,0%										**100,0%**
Soir	100,0%	100,0%	100,0%										**100,0%**
Navettes	96,7%	100,0%	100,0%										**98,9%**
100	99,6%	100,0%	100,0%										**99,9%**
200	99,4%	99,5%	99,7%										**99,5%**
300	99,4%	63,8%	99,4%										**89,1%**
TOTAL	**99,6%**	**99,3%**	**99,9%**										**99,6%**
Objectif	*99%*	*99%*	*99%*	*99%*	*99%*	*99%*	*99%*	*99%*	*99%*	*99%*	*99%*	*99%*	*99%*



Nota : une course n'ayant pas desservi au moins deux de ses arrêts est considérée comme non réalisée

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20250711-CC2025-121-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 11/07/2025
Publication : 11/07/2025

Nombre de courses en avance ou retard significatif

Ligne \ Mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
1	4		1										**5**
2	2	2	6										**10**
3	2												**2**
4	1		2										**3**
5	1	1	1										**3**
9													**0**
6		3											**3**
7													**0**
8	2												**2**
D													**0**
Soir			3										**3**
Navettes			2										**2**
100	5	8											**13**
200	2	4	1										**7**
300	1		1										**2**
TOTAL	**20**	**18**	**17**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**55**

Taux de fiabilité

Ligne \ Mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
1	99,2%	99,8%	99,9%										**99,6%**
2	99,9%	99,6%	99,6%										**99,7%**
3	99,3%	100,0%	100,0%										**99,8%**
4	99,3%	100,0%	99,3%										**99,6%**
5	99,5%	99,8%	99,5%										**99,6%**
9	100,0%	100,0%	100,0%										**100,0%**
6	100,0%	99,3%	100,0%										**99,8%**
7	100,0%	100,0%	100,0%										**100,0%**
8	99,1%	100,0%	100,0%										**99,7%**
D	100,0%	100,0%	100,0%										**100,0%**
Soir	100,0%	100,0%	97,7%										**99,2%**
Navettes	96,7%	100,0%	98,7%										**98,4%**
100	99,2%	99,3%	100,0%										**99,5%**
200	99,3%	99,3%	99,6%										**99,4%**
300	98,8%	63,8%	98,8%										**88,7%**
TOTAL	**99,4%**	**99,1%**	**99,7%**										**99,4%**

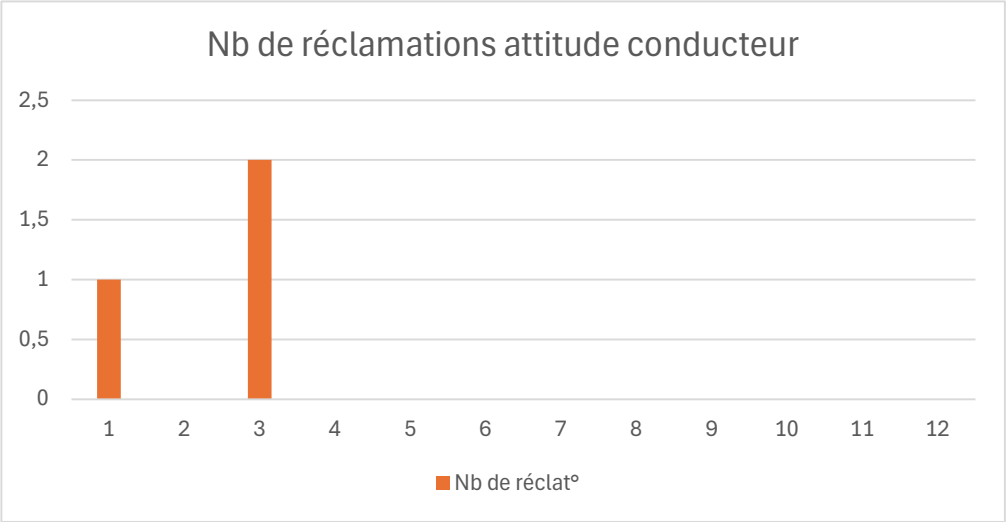
Commentaires :

Le taux de fiabilité ce mois est de 99,7%.
Les quelques retards sont principalement liés aux aléas de circulation, ainsi qu'un malaise voyageur

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20250711-CC2025-121-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 11/07/2025
Publication : 11/07/2025

2.3.2 Attitude conducteur

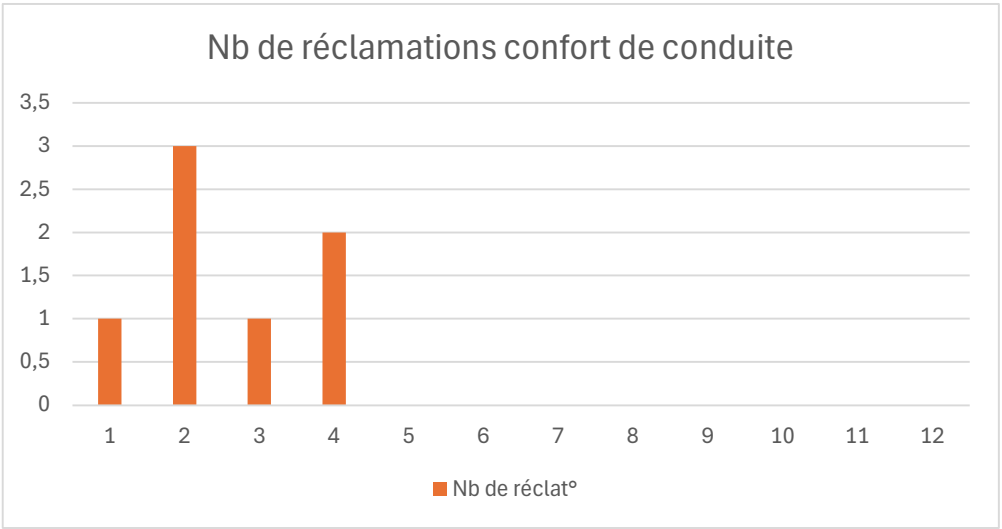
Mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
Nb de réclat°	1	0	2										**3**



Commentaires :
Deux réclamations liées à une conversation téléphonique au volant, et une réponse jugée agressive.

2.3.3 Confort de conduite

Mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
Nb de réclat°	1	3	1	2									**7**



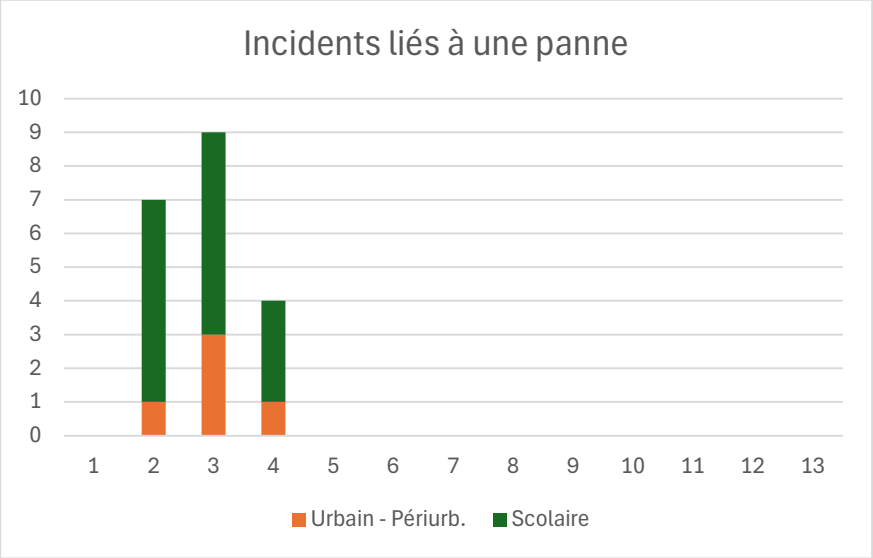
Commentaires :
Deux réclamations concernant la vitesse du conducteur

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20250711-CC2025-121-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 11/07/2025
Publication : 11/07/2025

3. MAINTENANCE

3.1 Incidents liés à une panne

Mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
Urbain - Périurb.	1	3	1										**5**
Scolaire	6	6	3										**15**
Total	**7**	**9**	**4**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**20**



3.2 Incidents sur le mois écoulé

Date	Service (urbain / scol.)	Panne	Impact
03/04/2025	Urbain	Portes ne se referment plus	Changement de véhicule- Passagers transférés sur course suivante
08/03/2025	Scolaire	Embrayage HS	Changement de véhicule- Passagers transférés avec retard
17/03/2025	Scolaire	Crevaison	Changement de véhicule- Passagers transférés avec retard
12/03/2025	Scolaire	Embrayage HS	Changement de véhicule- Passagers transférés avec retard

3.3 Top 3 des pannes sur le mois écoulé

Panne	Quantité
Embrayage HS	2
Portes ne refermant pas	1
Pneumatiques	1

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20250711-CC2025-121-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 11/07/2025
Publication : 11/07/2025

4. EXPERIENCE CLIENT

4.1 Récapitulatif des principaux indicateurs

Ventes à bord des véhicules sur le mois écoulé	**22 365**
Nonbre de titres vendus sur le mois écoulé	**24 397**
Nombre de validations sur le mois écoulé	**320 064**
Nombre d'infractions constaté	
Recettes liées aux infractions	
Perçues	
En attente de paiement	
Nombre d'actes délictueux	
Agressions avérées	
Outrages	
Dégradations	

4.2 Validations

4.2.1 Validations par ligne

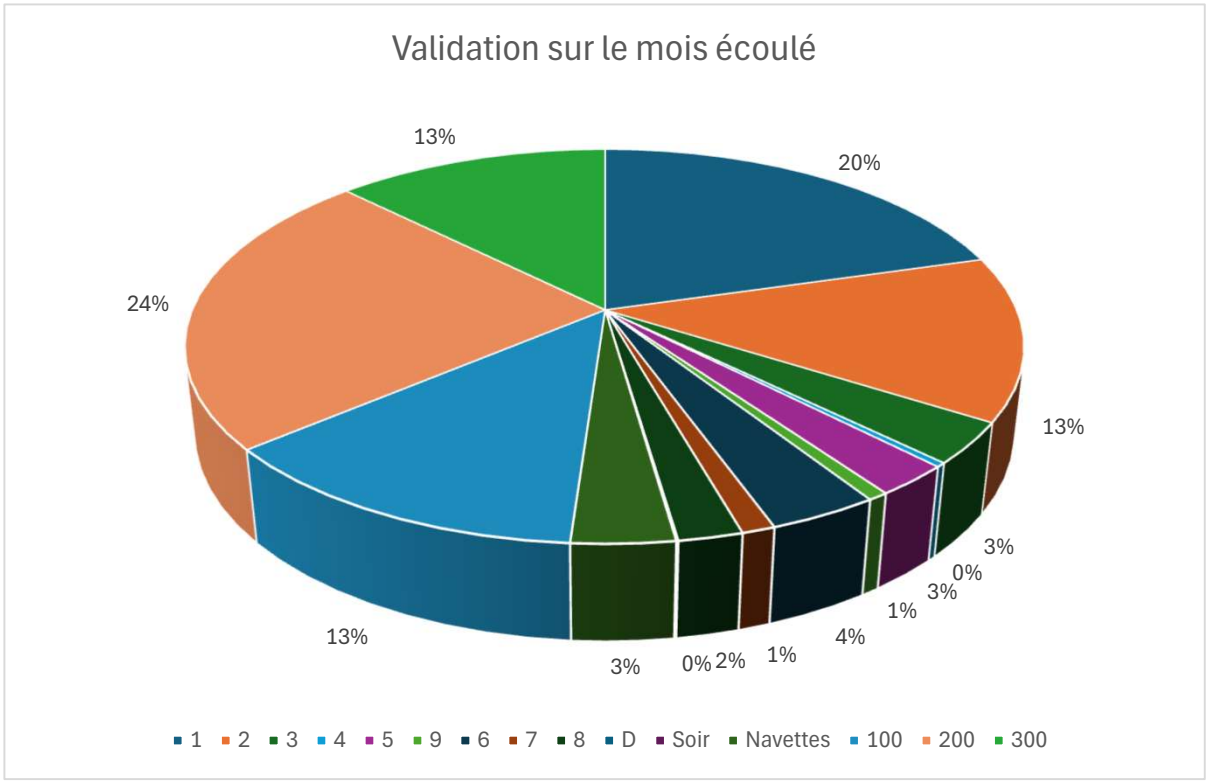
Ligne \ Mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
1	54612	45934	65677										**166 223**
2	48088	33767	43000										**124 855**
3	10753	7960	10802										**29 515**
4	426	633	1074										**2 133**
5	7692	4650	8146										**20 488**
9	1763	1248	2171										**5 182**
6	9585	7160	11600										**28 346**
7	3517	2056	3473										**9 047**
8	6260	3699	6704										**16 663**
D													**0**
Soir	376	266	205										**847**
Navettes	10200	5100	10710										**26 010**
100	38720	19360	40656										**98 736**
200	72120	36060	75726										**183 906**
300	37760	18880	40120										**96 760**
TOTAL	**301 873**	**186 774**	**320 064**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**808 711**

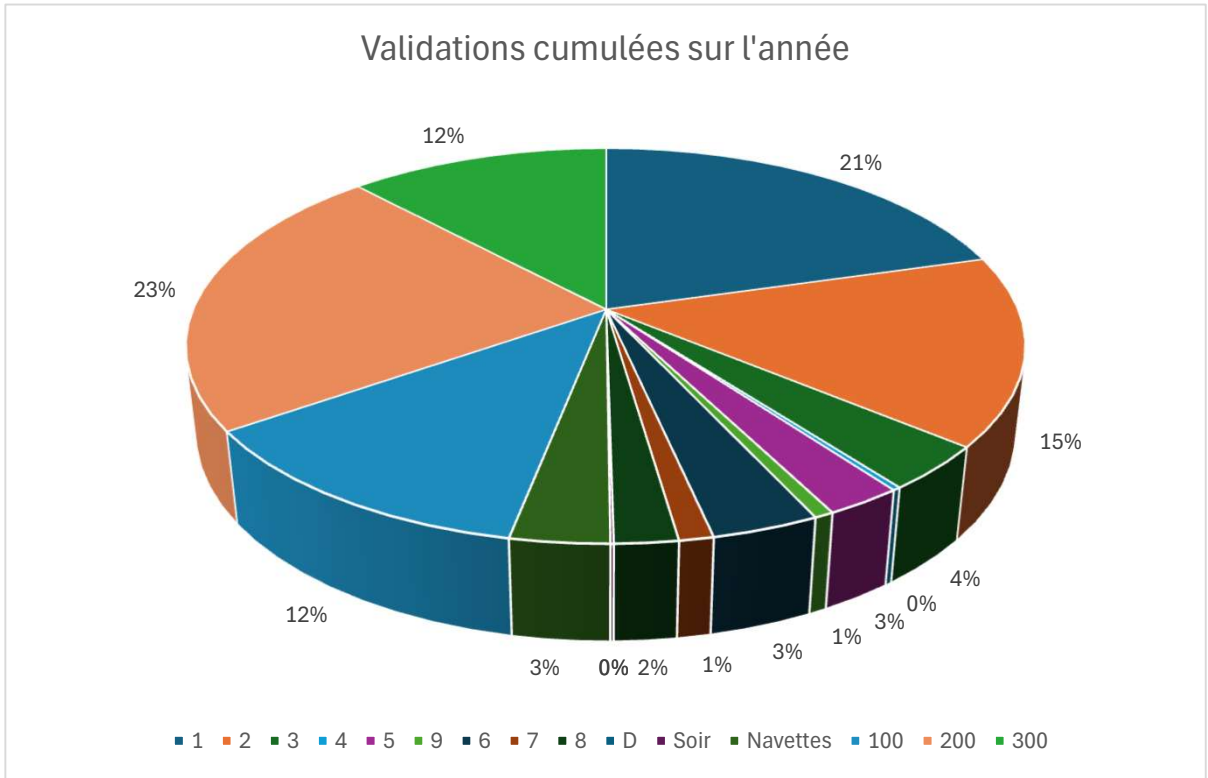
Commentaires :

XXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXX

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20250711-CC2025-121-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 11/07/2025
Publication : 11/07/2025

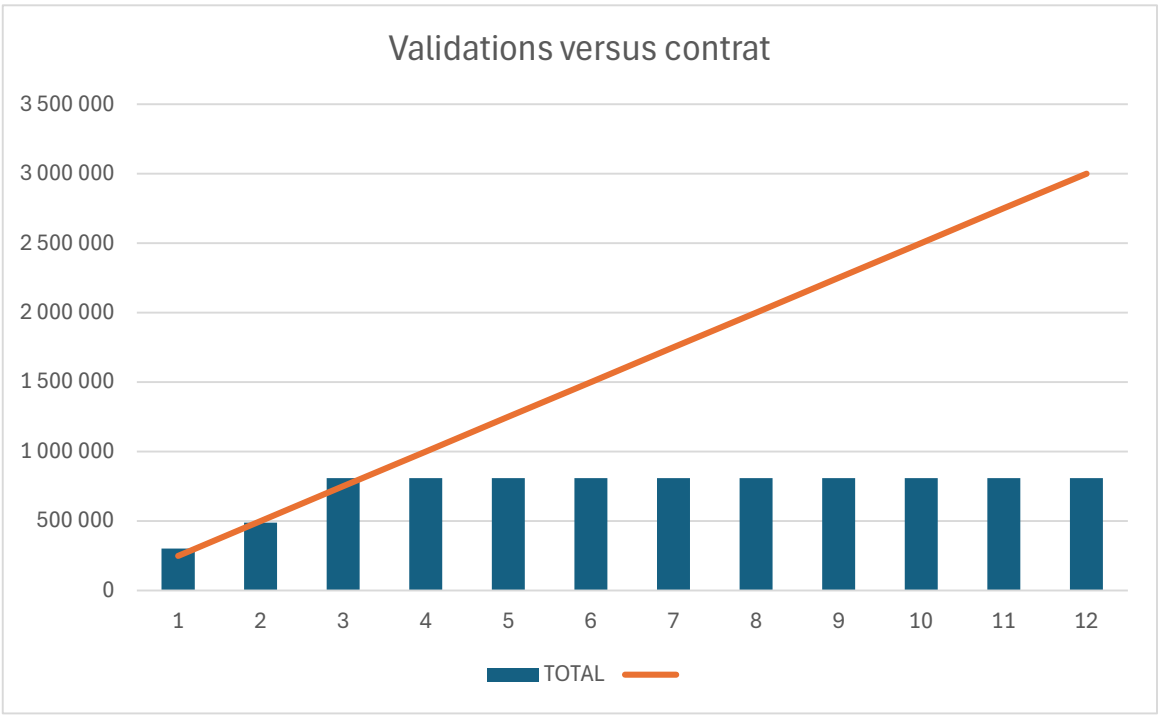




Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20250711-CC2025-121-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 11/07/2025
Publication : 11/07/2025

4.2.2 Validations par titre

Titre \ Mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
Tickets QR code	16065	14443	16127										**46 635**
Tickets SC	7549	6866	8001										**22 416**
Cartes 10, 20, 30	3617	3082	4204										**10 903**
- 18 ans	236797	127871	252076										**616 744**
- 28 ans	2255	2074	2176										**6 505**
+ 28 ans	4723	4278	5040										**14 041**
+ 60 ans	5776	5408	6298										**17 482**
Harmonie	7271	6823	7382										**21 476**
Transition	17717	15831	18583										**52 131**
Autres	103	98	177										**378**
TOTAL	**301 873**	**186 774**	**320 064**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**808 711**
Total cumulé	*301 873*	*488 647*	*808 711*	*808 711*	*808 711*	*808 711*	*808 711*	*808 711*	*808 711*	*808 711*	*808 711*	*808 711*	
Contrat	*250000*	*250000*	*250000*	*250000*	*250000*	*250000*	*250000*	*250000*	*250000*	*250000*	*250000*	*250000*	
Contrat cumulé	*250000*	*500000*	*750000*	*1000000*	*1250000*	*1500000*	*1750000*	*2000000*	*2250000*	*2500000*	*2750000*	*3000000*	



Commentaires :

XXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXX

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20250711-CC2025-121-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 11/07/2025
Publication : 11/07/2025

4.3 Recettes

4.3.1 Nombre de titres vendus

Titre \ Mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
TICKET 1 VOYAGE	11310	9436	10964										**31 710**
TICKET 2 VOYAGES	3080	2600	3400										**9 080**
TICKET SS CONTACT	7549	6866	8001										**22 416**
TICKET 10 VOYAGES	322	236	352										**910**
TICKET TAD	730	660	760										**2 150**
- 18 ANS 31 JOURS	54	33	38										**125**
+ 28 ANS 31 JOURS	47	80	65										**192**
- 28 ANS 31 JOURS	73	32	42										**147**
+ 60 ANS 31 JOURS	32	31	36										**99**
TRANSITION	594	504	544										**1 642**
+ 28 ANS 365 JOURS	8	10	12										**30**
- 11 ANS 365 JOURS	1	2	2										**5**
- 18 ANS 365 JOURS	2	1	1										**4**
- 18 ANS 365 J DREUX	0	0	0										**0**
- 18 ANS 365 J LURAY	0	0	0										**0**
- 28 ANS 365 JOURS	5	1	2										**8**
- 28 ANS 365 J DREUX	0	0	0										**0**
- 28 ANS 365 J LURAY	0	0	0										**0**
JEUNE COLLEGE	47	43	40										**130**
JEUNE DREUX	52	28	31										**111**
JEUNE INTERNE	0	0	0										**0**
JEUNE LURAY	0	0	0										**0**
JEUNE LYCEE	32	26	34										**92**
JEUNE MAT ET PRIM.	12	15	13										**40**
MAJORATION	25	12	12										**49**
+ 60 ANS 365 JOURS	36	27	24										**87**
HARMONIE 365 JOURS	25	21	19										**65**
LOCATION VAE 1 MOIS	0	0	0										**0**
LOCATION VAE 3 MOIS	0	0	0										**0**
LOCATION VAE 6 MOIS	0	0	1										**1**
LOCAL VELO	2	3	1										**6**
Total	**24 039**	**20 669**	**24 397**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**69 177**



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20250711-CC2025-121-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 11/07/2025
Publication : 11/07/2025

4.3.2 Recettes équivalentes

Titre \ Mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
TICKET 1 VOYAGE	16122	13293	14382										**43 797**
TICKET 2 VOYAGES	7952	6496	8299										**22 747**
TICKET SS CONTACT	14840	13533	15661										**44 035**
TICKET 10 VOYAGES	4020	2913	4310										**11 244**
TICKET TAD	1991	1800	2073										**5 864**
- 18 ANS 31 JOURS	1292	844	923										**3 058**
+ 28 ANS 31 JOURS	2323	2482	2068										**6 873**
- 28 ANS 31 JOURS	1213	738	1002										**2 953**
+ 60 ANS 31 JOURS	553	535	622										**1 710**
TRANSITION	5227	4427	4755										**14 409**
+ 28 ANS 365 JOURS	1729	1691	1668										**5 087**
- 11 ANS 365 JOURS	280	289	288										**857**
- 18 ANS 365 JOURS	1099	1106	1055										**3 260**
- 18 ANS 365 J DREUX	0	0	0										**0**
- 18 ANS 365 J LURAY	0	0	0										**0**
- 28 ANS 365 JOURS	857	898	893										**2 647**
- 28 ANS 365 J DREUX	0	0	0										**0**
- 28 ANS 365 J LURAY	0	0	0										**0**
JEUNE COLLEGE	22823	22944	22907										**68 675**
JEUNE DREUX	25522	25108	25425										**76 056**
JEUNE INTERNE	30	30	30										**91**
JEUNE LURAY	32	32	32										**95**
JEUNE LYCEE	24698	24493	24726										**73 916**
JEUNE MAT ET PRIM.	4268	4288	4274										**12 830**
MAJORATION	682	327	327										**1 336**
+ 60 ANS 365 JOURS	2800	2949	3330										**9 079**
HARMONIE 365 JOURS	2408	2343	2367										**7 117**
LOCATION VAE 1 MOIS	0	0	0										**0**
LOCATION VAE 3 MOIS	0	0	0										**0**
LOCATION VAE 6 MOIS	0	0	38										**38**
LOCAL VELO	13	20	7										**40**
AUTRES RECETTES	1964	1582	1836										**5 382**
Total	**144 737**	**135 162**	**143 297**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**423 197**



Commentaire :

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20250711-CC2025-121-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 11/07/2025
Publication : 11/07/2025

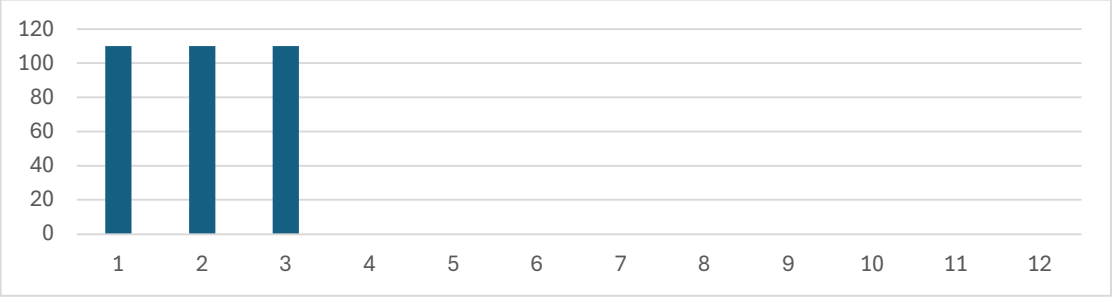
4.4 Contrôles

4.4.1 Nombre de contrôles par ligne

Ligne \ Mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
1	500	500	500										**1 500**
2	500	500	500										**1 500**
3	500	500	500										**1 500**
4	500	500	500										**1 500**
5	500	500	500										**1 500**
9	500	500	500										**1 500**
6	500	500	500										**1 500**
7	500	500	500										**1 500**
8	500	500	500										**1 500**
Soir	500	500	500										**1 500**
Scolaire	500	500	500										**1 500**
TOTAL	**5 500**	**5 500**	**5 500**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**16 500**

4.4.2 Nombre d'infractions par ligne

Ligne \ Mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
1	10	10	10										**30**
2	10	10	10										**30**
3	10	10	10										**30**
4	10	10	10										**30**
5	10	10	10										**30**
9	10	10	10										**30**
6	10	10	10										**30**
7	10	10	10										**30**
8	10	10	10										**30**
Soir	10	10	10										**30**
Scolaire	10	10	10										**30**
TOTAL	**110**	**110**	**110**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**330**

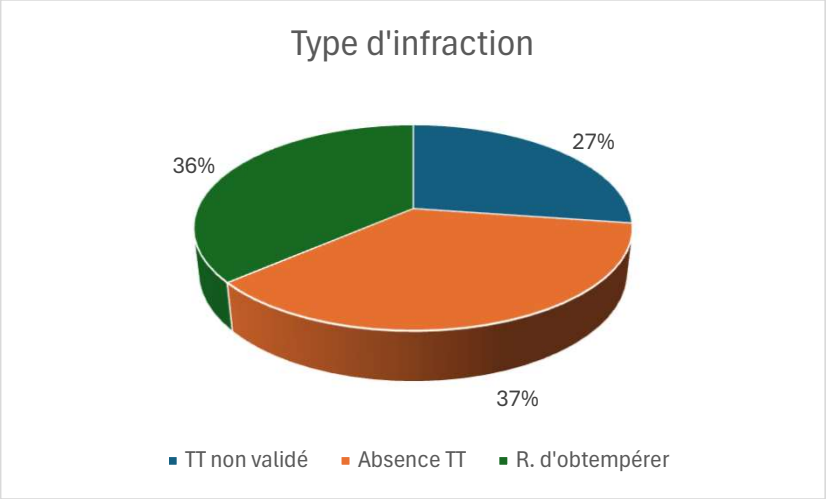


Commentaire :

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20250711-CC2025-121-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 11/07/2025
Publication : 11/07/2025

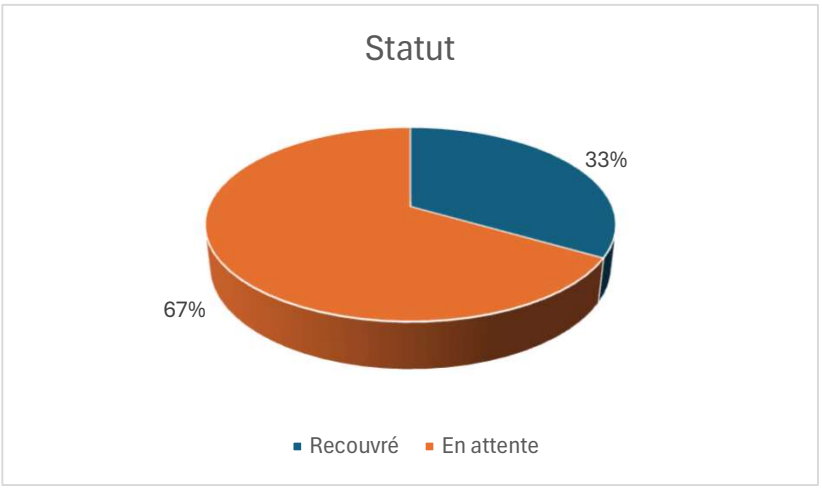
4.4.3 Type d'infractions

Type \ Mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
TT non validé	30	30	30										**90**
Absence TT	40	40	40										**120**
R. d'obtempérer	40	40	40										**120**
TOTAL	**110**	**110**	**110**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**330**



4.4.4 Encaissement

Infraction \ Mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
Recouvré	3000	500	1500										**5 000**
En attente	2000	1000	3000										**6 000**
TOTAL	**5 000**	**1 500**	**4 500**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**11 000**



4.4.5 Opérations conjointes

A décrire

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20250711-CC2025-121-DE
Accusé certifié exécutoire
Référence 0001-A
Réception par le préfet : 11/07/2025
Publication : 11/07/2025

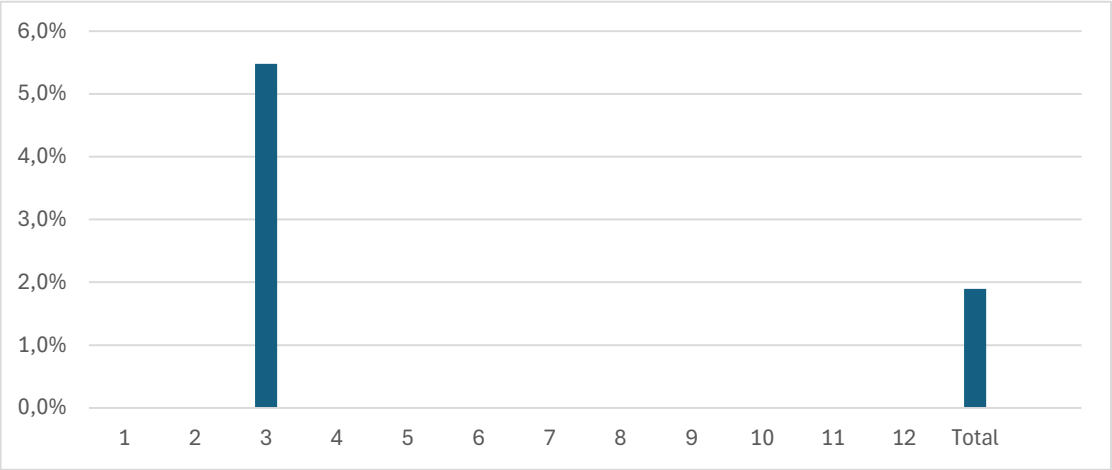
5. RESSOURCES HUMAINES (filiale dédiée)

5.1 Récapitulatif des principaux indicateurs

Absentéisme	**10,0%**
Taux de sortie	**0,5%**

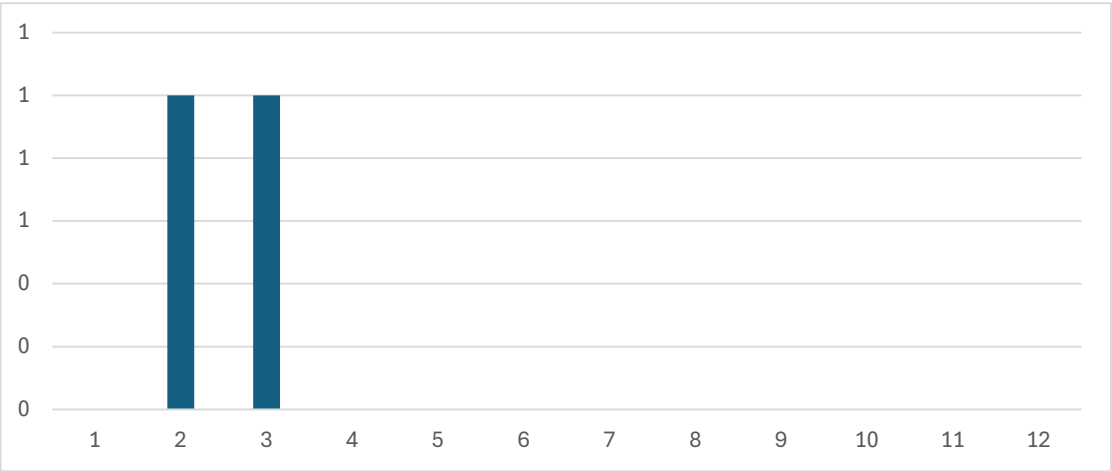
5.2 Effectifs

Effectif \ Mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
Filiale	69	69	69										**69**
Intérim	0	0	4										**1**
Taux d'intérim	0,0%	0,0%	5,5%										**1,9%**



5. Accidents du travail

Mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
AT	0	1	1	0									**2**



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20250711-CC2025-121-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 11/07/2025
Publication : 11/07/2025

6. COMMUNICATION / INFORMATION VOYAGEURS

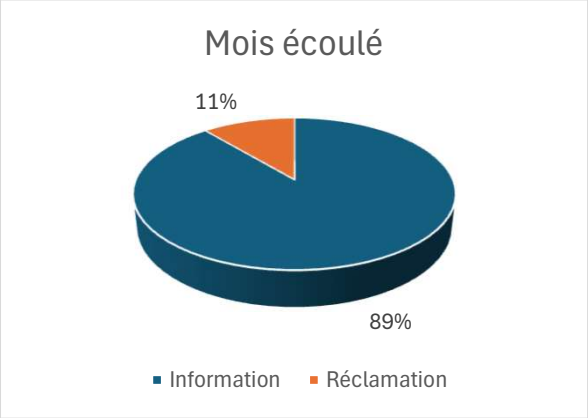
6.1 Récapitulatif des principaux indicateurs

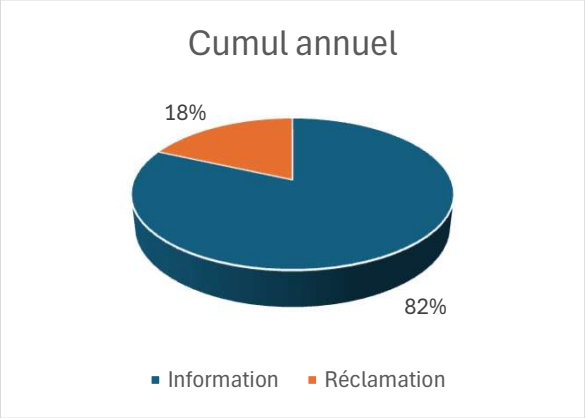
Nombre de contacts client	**1 000**
Nombre de réclamations client	**20**
Réclamations voyageurs	**2,0%**
Information théorique aux points d'arrêt	**100,0%**
Information voyageurs théorique à bord des véhicules	**100,0%**
Information voyageurs dynamique aux points d'arrêt	**Gare routière**
Information voyageurs en cas de situation perturbée prévue	**100,0%**
Information voyageurs en cas de situation perturbée imprévue	**100,0%**

6.2 Service clientèle : suivi des contacts

6.2.1 Nature des contacts

Contact \ Mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
Information	25	28	32										**85**
Réclamation	5	10	4										**19**

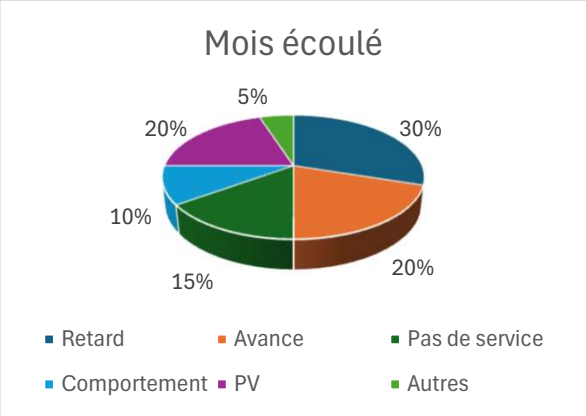


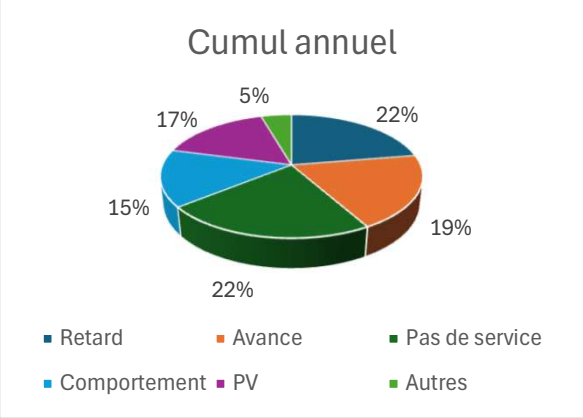


6.2.2 Zoom réclamations

Contact \ Mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
Retard	5	4	6										**5**
Avance	5	4	4										**4**
Pas de service	5	7	3										**5**
Comportement	5	3	2										**3**
PV	5	2	4										**4**
Autres	1	1	1										**1**

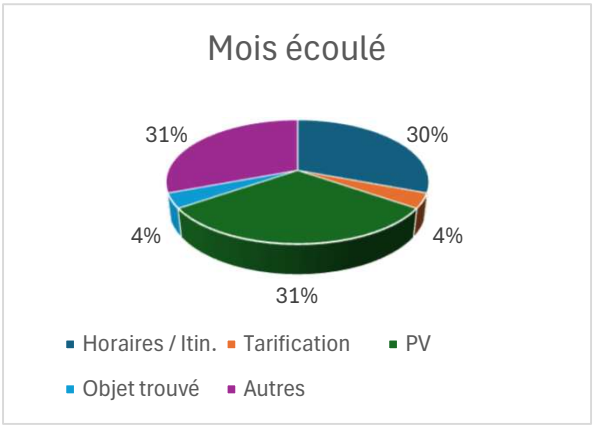
Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20250711-CC2025-121-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 11/07/2025
Publication : 11/07/2025

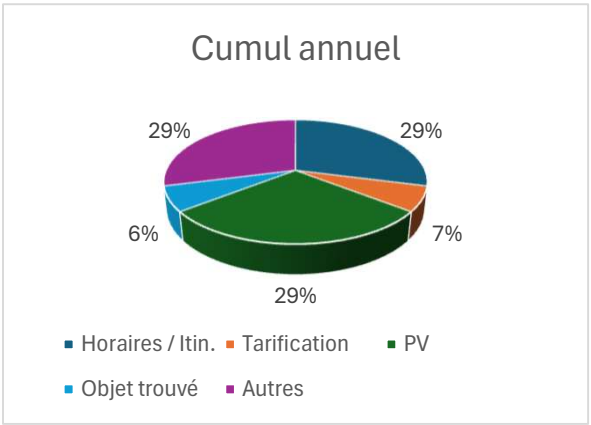




6.2.3 Zoom informations

Contact \ Mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
Horaires / Itin.	25	28	32										**85**
Tarification	5	10	4										**19**
PV	25	28	32										**85**
Objet trouvé	5	10	4										**19**
Autres	25	28	32										**85**

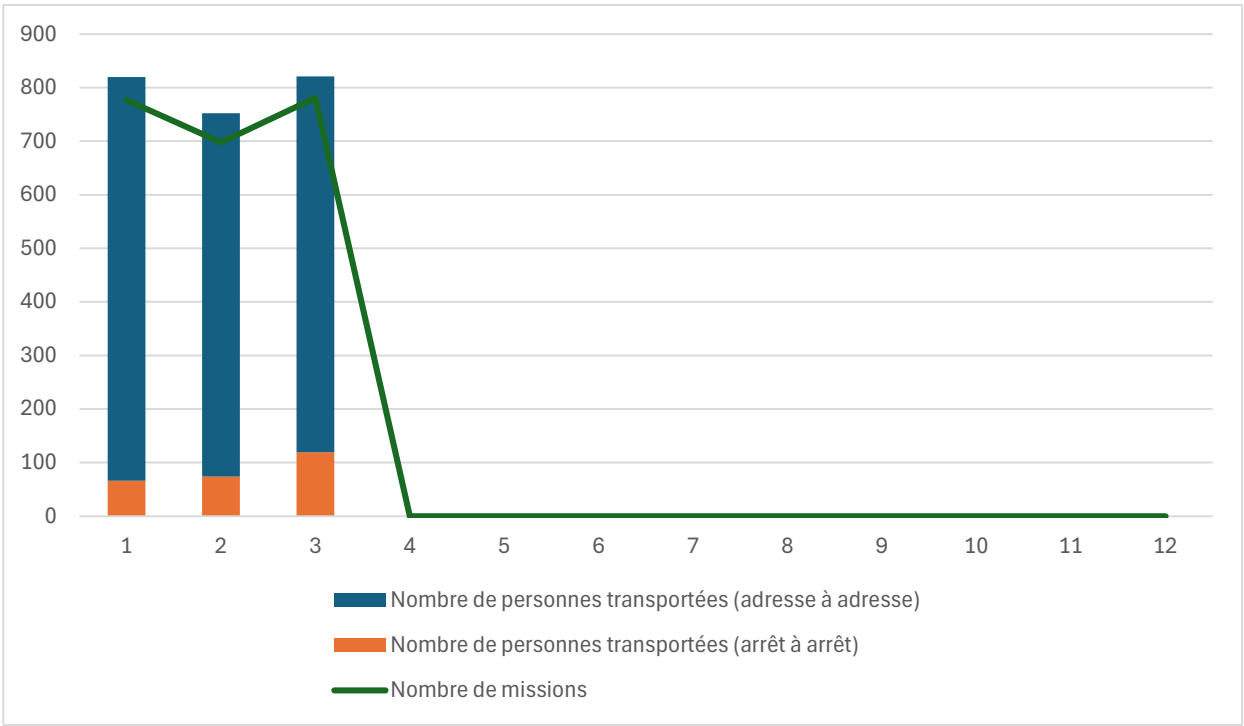




Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20250711-CC2025-121-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 11/07/2025
Publication : 11/07/2025

7. ACTIVITE TAD

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
Nombre de missions													
Ouest -> Centre	144	87	159										**390**
Ouest -> Ouest	10	4	16										**30**
Est -> Centre	99	106	106										**311**
Est -> Est	14	16	6										**36**
Centre	510	485	494										**1 489**
Total	**777**	**698**	**781**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1 836**
Nombre de personnes transportées (arrêt à arrêt)													
Ouest	30	32	73										**135**
Est	36	42	46										**124**
Total	**66**	**74**	**119**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**259**
Nombre de personnes transportées (adresse à adresse)													
Ouest	129	61	107										**297**
Est	91	104	83										**278**
Centre	534	513	512										**1 559**
Total	**754**	**678**	**702**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2 134**
Tot. pers. Tr.	**820**	**752**	**821**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3 693**



FIN DU DOCUMENT