



SYNTHÈSE DE L'ACTIVITÉ

# 2017

DES TRANSPORTS URBAINS  
DE L'AGGLOMÉRATION CHAMBÉRIENNE



# Sommaire

- 1 - Faits marquants p. 1
- 2 - Principaux indicateurs p. 2 et 3
- 3 - Economie générale p. 4
- 4 - Qualité du service p. 5



# 1 - Faits marquants

## Réseau :

- Suite à la restructuration du réseau en 2016 :
- Ajustement des horaires janvier 2017 (CHRONOS et secondaires)
- Analyse des performances commerciales des lignes régulières



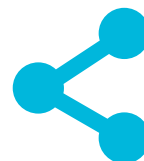
## Gamme tarifaire :

- Lancement en juillet du titre unitaire OndéStac vendu à bord des bus
- Lancement des titres qualité de l'air et événementiel à 1 € la journée
- Nouveau titre de transport combiné abonnement mensuel TER+Stac (pour janvier 2018)



## Billettique :

- Validation des correspondances sur les titres unitaires et 24H vendus à bord des bus (activation du flashcode sur le valideur)



## SAE : Septembre

- Présentation à la Foire de Savoie d'un prototype de poteau connecté
- Préparation à la mise en place des écrans TFT à bord des bus



## Commercial & Marketing :

- Opération Déclic\*: sud aggro+zones d'activités
- Foire de Savoie : stand des mobilités en partenariat avec l'Agence Ecomobilité
- Cogestion des titres de transport Scolaires Coeur des Bauges



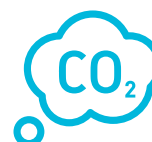
## Organisation de l'entreprise :

- Nouveau directeur et nouveau responsable d'exploitation
- Réorganisation du service exploitation :
- Avec la mise en place de Référents de Ligne
- Recrutement d'unité sécurité et prévention spécifique
- Polyvalence planning



## Transition énergétique :

- 1 campagne de tests de bus hybride sur le réseau

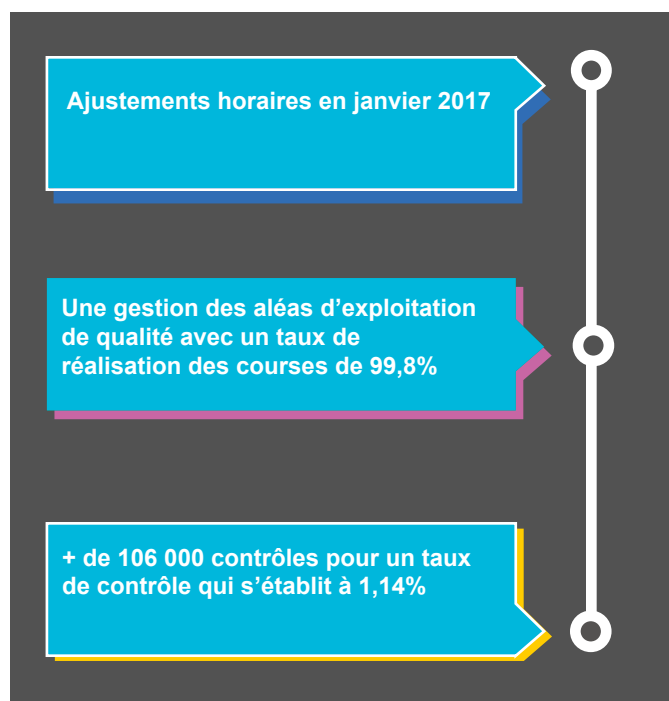


## 2 - Principaux indicateurs

### Kilomètres commerciaux//

**3,81 millions de km**  
répartis de la façon suivante :

### Zoom sur les lignes régulières//



### Productivité du réseau//

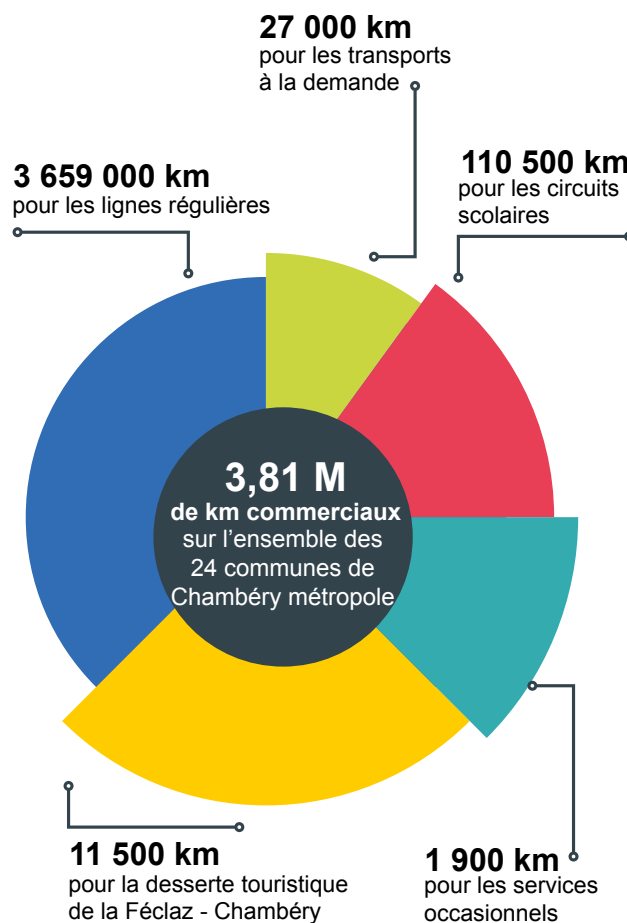
+13% (2016-2017)

| km / heures : |         | 2015  | 2016  | 2017  |
|---------------|---------|-------|-------|-------|
| totaux        | totales | 15,97 | 16,67 | 18,67 |



### Vitesse commerciale//

| +7% (2016-2017) |  | 2015  | 2016  | 2017  |
|-----------------|--|-------|-------|-------|
|                 |  | 18,59 | 19,05 | 20,39 |



### Performance commerciale//

**+ 5,9%**  
Recettes  
commerciales  
(4 383 k€)



## Bilan social//

Répartition des effectifs au 31 décembre 2017

### 5 personnes

mises à disposition  
du réseau par Transdev

### 261 salariés (y compris CDD)

de Transdev Chambéry  
(dont 188 conducteurs-receveurs)

### Absentéisme

Le taux d'accidents du travail est de 2,78 % en 2017 (contre 2,38% en 2016).

Le taux d'absentéisme (hors longue maladie) est stable à 7,85% en 2017 (contre 7,60% en 2016).

### Plus de 93%

des contrats sont des CDI

La formation a représenté un total

de **6765 heures** en 2017  
pour l'ensemble des salariés.

### Une bonne fidélisation

des salariés du Stac avec une  
ancienneté moyenne de **12 années**  
et un âge moyen de **46 ans**

**1050 heures** ont été consacrées  
à la formation continue obligatoire des  
conducteurs-receveurs.

## Véhicules//

143 véhicules constituent le parc roulant du réseau



88 véhicules mis à disposition par l'Agglomération



stabilisation de la fiabilité

**8,5 ans** est l'âge  
moyen du parc



Une baisse du nombre de  
pannes soit une panne pour  
**7 814 km**



**12 articulés**

ayant parcouru  
461 000 km

**15 standards GNV**

ayant parcouru  
449 000 km

**52 standards**

ayant parcouru  
2 803 000 km

**6 moyennes**

**capacités** ayant parcouru  
656 000 km

**3 minibus**

ayant parcouru  
31 000 km

**4 véhicules légers** en location

affectés aux services de  
transports à la demande

**Les parcs  
des sous-traitants**

**32 bus** affectés  
aux lignes régulières

**18  
standards**

**9  
moyennes  
capacités**

**5  
minibus**

**23 autocars**  
affectés aux circuits  
scolaires

## 3 - Économie générale

### Recettes//



\*budget ajusté

### Dépenses//



#### Rémunération du délégataire

**350 000 €**  
correspond à **1,51%** du chiffre d'affaires

#### Autres dépenses

Le Stac a réalisé **384 304 €** de dépenses non engageantes constituées principalement par les recrues de médiateurs, les services occasionnels, la desserte de La Féclaz et l'agence itinérante des voyageurs.

#### Déficit du réseau (contribution de la collectivité pour compenser le déficit du réseau)

(2017) **4 570 601 €** de recettes

(2016) 4 469 741€ de recettes



**23 077 858 €** de dépenses

23 601 220 € de dépenses



Le déficit du réseau s'élève à

**18 507 257 €**

19 131 479 €



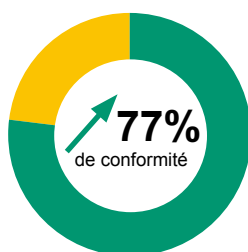
## 4 - Qualité du service

### 8 critères//

L'année 2017 permet au Stac de consolider les résultats qualité acquis en 2016.

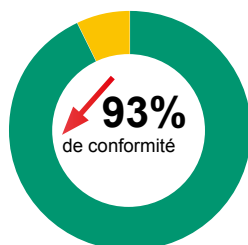
La mesure de la qualité de service telle que prévue contractuellement représente 1 528 contrôles réalisés sur 8 critères différents :

#### 1 - Ponctualité aux arrêts



2016 : 72%

#### 2 - Information aux arrêts et état du mobilier urbain



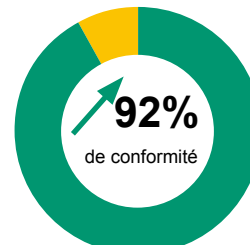
2016 : 97%

#### 3 - Information à bord des véhicules



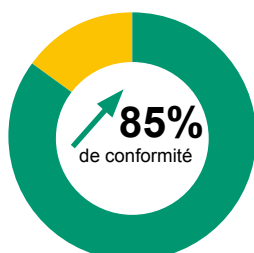
2016 : 96%

#### 4 - État des véhicules et de leurs équipements



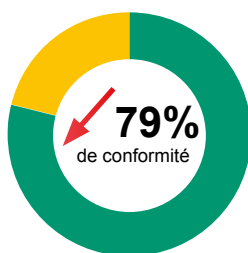
2016 : 77%

#### 5 - Comportement des conducteurs et vérificateurs



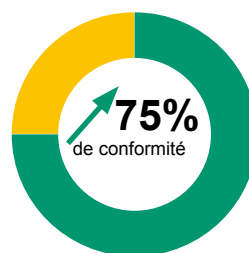
2016 : 83%

#### 6 - Accueil à l'agence commerciale et chez les dépositaires



2016 : 82%

#### 7 - Accueil téléphonique



2016 : 73%

#### 8 - Réponses aux réclamations



2016 : 93%



version du 7 septembre 2018