

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE POUR L'ANNEE 2023



Délégation de service public de
transport public urbain sur les
communes des Abymes, de Baie-
Mahault, du Gosier, et de Pointe-à-
Pitre – 2017 à 2024
STAC

Sommaire

I. Indicateurs de synthèse	4
1 Nombre de véhicules	4
2 Effectif et décomposition globale par catégorie	4
3 Nombre de kilomètres annuels	5
4 Nombre de voyages	5
5 Recettes commerciales	5
II. Cadre juridique de l'exploitation	6
1 Événements survenus en cours d'année concernant la STAC	6
2 Modifications éventuelles des accords de sous-traitance	6
3 Éléments modificatifs intervenus dans le contenu de la convention de D.S.P.	7
III. Le cadre organisationnel de l'exploitation	10
1 Organisation générale de l'entreprise et évolutions au cours de l'exercice	10
2 Evolution des effectifs	12
3 Accords d'entreprise intervenus avec le personnel	14
4 Organisation du contrôle et activité exercée à ce titre	14
5 Compte-rendu d'exécution du programme de formation	19
6 Evolution des outils de gestion et d'exploitation	20
7 Les études réalisées, leurs résultats, les conséquences en termes de propositions à l'Autorité Délégante	25
8 La responsabilité sociétale de l'entreprise	25
IV. Le service offert	30
1 Offre contractuelle	30
2 Principales évolutions de l'offre en 2023	31
3 Offre kilométrique réalisée	34
4 Offre kilométrique réalisée par les sous-traitants	37
5 Kilomètres non réalisés	38
6 Principaux incidents de fonctionnement du réseau	41
8 Les opérations d'entretien et de maintenance	47
V. L'activité marketing	48
1 La tarification, les évolutions éventuelles en cours d'exercice	48
2 Campagnes de sensibilisation et/ou d'information réalisées - mesure éventuelle des résultats	50
3. Bilan des actions commerciales et marketing de l'année écoulée et plan pour l'année à venir	54
9 Bilan budgétaire	55
VI. Les recettes et la fréquentation	56
3 La fréquentation	56
10 Les recettes	58



11	Extraction des recettes enregistrées par les sous-délégués et décomposition par ligne et par mois si disponible _____	60
12	Mise en évidence des trajets multiples effectués avec un seul titre (taux de correspondance) _____	60
VII.	La qualité _____	62
1	Synthèse des contrôles qualité de l'année et actions correctives apportées _____	62
3	Bilan des accidents et incidents de l'année, mesures correctives envisagées _____	65
VIII.	Bilan et préconisations _____	67
1	Les points forts de l'exercice passé _____	67
2	Propositions de mesures à prendre en termes d'exploitation _____	67



I. Indicateurs de synthèse

1 Nombre de véhicules

Le nombre total de véhicules dédiés à la DSP s'est établi à 89.

Le quantitatif contractuel prévu était de 88, auquel il convient de rajouter les 2 véhicules affectés aux nouvelles lignes créées en cours de contrat :

- 1 minibus Bluebus électrique affecté à la ligne N02 (navette du Gosier),
- 1 autocar rajouté au parc pour l'exploitation de la ligne B50 (desserte Pierrette – Calvaire).

2 Effectif et décomposition globale par catégorie

L'effectif global 2023 affecté à la DSP STAC s'est situé à 183,8 agents ETP en moyenne.

Effectif affecté à la DSP STAC	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	sept-23	oct-23	nov-23	déc-23	moyenne
Personnel roulant	140,0	140,5	139,9	139,1	138,1	137,7	139,7	138,2	136,0	136,8	137,6	139,0	138,6
Direction	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4	3,7	3,7	3,7	3,7	3,2	3,2	3,9
Exploitation	17,5	17,5	17,5	17,1	16,5	16,5	16,5	16,5	16,5	16,5	16,5	16,5	16,8
Atelier	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0
Gestion et ressources humaines	6,7	6,7	6,7	6,8	7,2	6,7	7,1	7,3	7,3	7,8	7,8	7,8	7,2
Marketing, commercial et ventes	7,5	8,0	8,0	8,0	7,4	7,0	7,7	7,7	7,0	7,0	7,0	7,0	7,4
Systèmes d'information	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	0,5
Entretien	2,4	2,4	2,4	2,4	2,4	2,4	2,4	2,4	2,4	2,4	2,4	2,4	2,4
Total structure	45,5	46,0	46,0	45,7	44,9	44,0	45,4	45,6	44,9	45,4	44,9	44,9	45,3
Total structure hors atelier	38,5	39,0	39,0	38,7	37,9	37,0	38,4	38,6	37,9	38,4	37,9	37,9	38,3
Total STAC	185,5	186,5	185,9	184,9	183,1	181,8	185,0	183,8	180,9	182,2	182,5	183,9	183,8

Cet effectif a évolué de 185,5 agents ETP en janvier à 183,9 en fin d'année. Cette diminution est la conséquence d'un léger recul du personnel de conduite (-1,0 sur l'année) et au transfert en cours d'année de deux salariées depuis la STAC vers la STEP pour une réaffectation de leurs missions en dehors du périmètre de la DSP.

L'effectif de conduite (138,6 ETP en moyenne et 139,0 en fin d'année) se situe en deçà de la prévision contractuelle (149,3 ETP). Ceci s'explique en partie du fait du décalage de la dernière phase de restructuration du réseau (secteur des Abymes) mise en œuvre courant juillet 2023, et par ailleurs de difficultés de recrutement qui pèsent sur le secteur, en Guadeloupe comme en hexagone.

L'effectif de structure quant à lui au-dessus du budget (+3,3 ETP en moyenne sur l'année) ce qui s'explique notamment par le recrutement en 2021 d'une directrice Responsabilité Sociétale des Entreprises, d'une animatrice qualité sécurité et environnement, ainsi une équipe d'encadrement renforcée au niveau de l'exploitation.

3 Nombre de kilomètres annuels

3 498 682 km en charge ont été produits à fin décembre 2023 pour 3 651 249 km contractuels, soit un taux de réalisation de 95,8% (152 567 kilomètres non faits).

Les kilomètres non réalisés s'expliquent pour partie par les événements climatiques du mois d'octobre 2023 (18 432 km non réalisés soit 12,1 %), et d'autre part par des difficultés de maintenance du parc vieillissant.

4 Nombre de voyages

Le nombre total de voyages sur les 12 mois de l'exercice s'est élevé à 4 169 716.

Par groupe de lignes, les lignes en A (Abymes) ont représenté 36,4% du total, les lignes en G (Gosier) 10,3% du total, les lignes en B (Baie-Mahault) 22,9%, les lignes aéroport (AE) 14,8%, les lignes en U (Pointe-à-Pitre) environ 14,0%, et les lignes du samedi après-midi et du dimanche matin (lignes en Z) atteignent 1,5%.

La fréquentation du réseau a marqué une hausse significative à partir de la rentrée scolaire 2022-2023. Cette hausse s'est confirmée dans la durée avec une année 2023 qui conserve les bons résultats de fin d'année 2022.

5 Recettes commerciales

Les recettes commerciales se sont élevées sur l'année à 4 860 395 € HT, contre une prévision de 5 210 133 € HT, soit un écart négatif de -6,7%. L'écart par rapport à 2022 est de + 14,5 % (+ 616 072 € HT).

La vente de titres unitaires a constitué l'essentiel de ces recettes totales (77,7% contre un niveau prévu de 49,4%), à un niveau de 3 772 504 € HT, pour un objectif de 2 573 141 € (+ 46,6 %).

La part des abonnements est en effet faible (22,3% contre 50,0% prévus), et en progression par rapport à 2022 (+2,6 points).

Les recettes annexes (ventes de cartes et de duplicatas) ont représenté un volume de 26 440€.

II. Cadre juridique de l'exploitation

1 Evénements survenus en cours d'année concernant la STAC

Aucun évènement n'est survenu relatif au capital ou à la gouvernance de la société durant l'année 2023 (modification du capital, entrée de nouveaux actionnaires, changement de cadres dirigeants, rachat de sociétés, ...).

2 Modifications éventuelles des accords de sous-traitance

Comme prévu dans le projet de délégation, un certain nombre de lignes ont été confiées à des sous-traitants.

Ceux-ci ont été en 2023 les suivants :

- Pour les lignes A10, A70, et 2 des 4 véhicules de l'A60 : Gwadratrans,
- Pour les deux autres véhicules de la ligne A60 : RM Transport et Volume VI,
- Pour les lignes A91 et A92 : Les Rapides du Levant,
- Pour la ligne G91 (partiellement) : Transports Commin.

11 véhicules sont en service en tout sur ces 6 lignes, se répartissant comme suit :

- Gwadratrans : 6 véhicules,
- RDL : 2 véhicules,
- RM Transport : 1 véhicule
- Transports Commin : 1 véhicule,
- Volume VI : 1 véhicule

A chaque service véhicule correspond 2 services agents, de sorte que 22 conducteurs de ces sociétés circulent chaque jour de semaine sur le réseau.

Les véhicules sont tous aux couleurs du réseau Karu'lis. Gwadratrans, RM Transports et Volume VI sont propriétaires de leurs véhicules, les autres sous-traitants disposent de véhicules de la STAC dans le cadre d'un contrat de location.

L'ensemble de ces prestations fait l'objet d'une convention signée entre le délégataire et son prestataire.

La STAC met à disposition de ses sous-traitant le matériel billettique (TMU Mirage).

3 Éléments modificatifs intervenus dans le contenu de la convention de D.S.P.

Quatre avenants au contrat de délégation ont été signés en 2020 (avenants n°2 à 5), faisant suite à l'avenant n°1 signé le 23 avril 2019, actant la mise en place à titre expérimental de lignes urbaines maritimes de transport public, pour une durée de 6 mois (« Bus des Mers », 2 navires, 3 lignes desservant l'Université, le Mémorial ACTe, la Darse, Bergevin et Jarry).

L'avenant n°3, signé le 20 février 2020, acte la poursuite du contrat de DSP jusqu'à son terme, à savoir le 31 décembre 2024. Il prend par ailleurs acte des modifications apportées au réseau depuis le début du contrat.

Celles-ci ont été successivement les suivantes :

- Avril / mai 2017 : services samedi-après midi, dimanches et fériés :

Les lignes Z01, Z02 et Z03 ont été lancées successivement les 8, 14 avril et le 9 mai 2017.

- Août 2017 : création d'une ligne structurante Abymes – Gosier et ajustement de la desserte de Boirispeaux

Les lignes AE1, AE3, G10 et G11 ont été fusionnées en une ligne structurante unique reliant le Gosier aux Abymes (aéroport). Cette restructuration s'est opérée conjointement avec la restructuration des lignes U04 et A80 afin de maintenir une desserte soutenue du nord de Boirispeaux (bd de la Concertation, ave Nabajoth, collège Boirispeaux) en substitution aux lignes AE1 et AE3. La ligne U04 fusionnée avec la ligne A80 assure également une desserte de Bainbridge et crée une connexion directe Abymes – Université.

La nouvelle ligne AE1/AE3 est cadencée à 30 minutes, la nouvelle ligne U04 à 30 minutes du lundi au vendredi en période normale, 40 minutes en période allégée et les samedis.

- Août 2017 : modification du tracé de la ligne G14

Le tracé a été revu pour accompagner la réduction d'offre prévue contractuellement.

- Décembre 2018 : restructuration du secteur de Baie-Mahault

- Création d'une deuxième ligne structurante d'agglomération Le Gosier – PAP – Baie-Mahault Cadencée à la demi-heure à l'image de la ligne AE1/3, elle résulte de la fusion des lignes B30, B31, B40, B41 et U02 et est nommée « B20 ».

Elle est renforcée entre Baie-Mahault Beausoleil et PAP par une nouvelle ligne (« B21 ») cadencée à la demi-heure également, permettant par le calage des horaires d'offrir un cadencement à 15 minutes entre Beausoleil et Pointe-à-Pitre.

Elle est complétée par 4 lignes en rabattement à Stade assurant la desserte des sections (B30, B31, B40 et B41) exploitées par 2 plus petits véhicules. Chaque ligne circule toutes les deux heures ;

Ces lignes permettent d'assurer un départ de Chapelle Calvaire toutes les 30 minutes en moyenne (20 à 40 minutes selon les heures). Le secteur de Dalcia est intégré dans cette desserte (intégration de la ligne B70) ainsi que la desserte de Fond Budan (création).

Les secteurs de Pierrette, Roussel et Prise d'eau sur la commune du Lamentin ne sont plus desservis.

- Restructuration de la ligne B10 pour offrir un trajet direct Pointe-à-Pitre – Fond Sarail – Baie-Mahault

La ligne est débouclée et assure un itinéraire : Bergevin – Rond-Point Grand Camp – Massabielle – Fond Sarail – Coefin – Mairie de Baie-Mahault – Satineau – Narbal – CC Destrelland dans les deux sens. Cadencée à l'heure, elle est calée sur la desserte des établissements scolaires.

- Ajustement du tracé de la ligne AE4

Son itinéraire est ajusté pour mieux desservir les zones d'activité et de services publics des Abymes : Destrelland (Résidence Pépinière) – aéroport puis boucle Dothémare > Mairie des Abymes et retour. Son faible niveau d'offre (un départ toutes les 90 mn) limite son attractivité.

- Mai 2018 : Modification de la desserte du centre-ville de Pointe-à-Pitre liée à la mise en sécurité de l'ancien théâtre et cinéma La Renaissance.

Avec l'interdiction de circuler rue du Commandant Mortenol à compter du 4 mai 2018, les lignes desservant le centre-ville ont été déviées :

- A99, A98 A93, A57 et U1 > terminus CHU
- U62, U61, U2 > terminus Gare de Darboussier
- U4 > terminus Rond-point Mémorial ACTE

Ainsi que l'itinéraire de la ligne Z01 les samedis après-midi et dimanches.

- Octobre 2018 : activation de la navette électrique N02

Le SMT a souhaité la création d'une nouvelle ligne (N02), service de navette entre le centre du Gosier, la plage et les hôtels de la Pointe de la Verdure. Il a pour cela mis à disposition de la STAC un véhicule supplémentaire, qui est un minibus électrique. Cette nouvelle ligne a été mise en service en octobre 2018.

- Décembre 2018 : amélioration de la desserte du centre de Pointe-à-Pitre

La navette N01 a vu son tracé ajusté pour assurer une meilleure desserte du centre-ville (tracé en boucle de courte durée permettant de connecter Bergevin et les arrêts du boulevard de Chanzy à la place de la Victoire et à Darboussier). Elle est devenue gratuite, celle-ci rendant un usage complémentaire aux autres lignes.

La ligne U05 qui doublonnait avec la ligne U01 déviée a été supprimée.

- Avril 2019 : création d'une desserte des secteurs Pierrette, Roussel et Prise d'eau sur la commune du Lamentin

La restructuration du secteur de Baie-Mahault s'est accompagnée comme prévu contractuellement de la suppression de la desserte de Lamentin. Suite au mécontentement des habitants du Lamentin, le SMT a souhaité qu'une nouvelle ligne de desserte de ces sections soit recréée ce qui a été fait avec la ligne B50. Le véhicule est fourni par la STAC.

- Octobre 2019 : création d'une navette de desserte de Jarry (N04) en complément des Bus des Mers

Cette navette connectée à la ligne M1 a permis d'assurer en correspondance avec les bateaux la desserte des commerces, activités et emplois de la zone de Jarry. Le véhicule a été fourni par la STAC.

- Evolutions marginales de l'offre

Les lignes ont fait l'objet d'ajustements marginaux pour tenir compte de contraintes de voirie, de besoin de recalage des horaires ou d'ajustement de tracé. Les lignes restructurées comme celles qui ne le sont pas encore ont fait l'objet de ces ajustements. Il s'agit notamment :

- G91 : prolongée de Grand Bois à la rue D. Mathias pour permettre un retournement sécurisé des véhicules tout au long de la journée,
- G09 : prolongée de Beaumanoir à Michaux pour les mêmes raisons,
- AE1/3 : dessertes de Dothémare et Antillopôle limitées aux périodes d'ouverture de ces zones (trajets directs en fin de journée et les samedi matin),
- A60 : révision des horaires afin de garantir un cadencement à la demi-heure et ainsi consolider l'offre vis-à-vis de la concurrence informelle
- A98, G12, A93 : prolongées du centre des Arts (où le retournement était dangereux) jusqu'à la gare de Bergevin,

- A99, révision des horaires afin de supprimer la rupture de service entre midi et 14h et de garantir un meilleur cadencement à 22 minutes pour les usagers,
- U04, Réduction de l'amplitude commerciale de cette ligne sensible à la saisonnalité en période allégée,
- B20, Injection des kilomètres économisés sur la ligne U04 pour allonger la ligne en période allégée jusqu'à Beausoleil pour compenser l'absence de B21 sur la période.

Les impacts sur les unités d'œuvre de ces évolutions de l'offre étant inférieurs à 2% du kilométrage de référence, ils n'ont pas donné lieu à modification du compte d'exploitation, et sont restés sans répercussion directe sur le montant de la contribution financière de la Collectivité.

Il est rappelé que la provision de kilomètres occasionnels figurant dans la CEP à hauteur de 2% du kilométrage commercial de la STAC a été intégrée dès 2017 dans l'offre de référence du réseau (le kilométrage commercial comme celui total de l'offre demeurant inchangés).

Il est à noter par ailleurs que la ligne N04 a été arrêtée à la fin de l'expérimentation du Bus des Mers, courant 2020, dont elle était complémentaire.

Le projet de restructuration des Abymes qui présente le réseau dans sa version optimisée telle que prévue contractuellement a été mise en œuvre en milieu d'année 2023. Les évolutions sont les suivantes :

- Nouvelle desserte Bergevin -Aéroport grâce à une mutualisation des moyens des lignes A57, A93 et A99 en une nouvelle ligne AE5 ;
- Adaptation marginale de la ligne A41 pour compenser l'arrêt de l'A93 ;
- Déploiement de la ligne A92 le samedi et les vacances scolaires ;
- Nouvelle desserte urbaine (Abymes) : Ligne A01 (anciennement SP2) ;
- AE2 : Réemploi des moyens sur la desserte urbaine des Abymes (A01) ;
- Mutualisation des lignes U01 et U61 selon un nouveau tracé afin d'améliorer la desserte et de dégager des moyens à injecter sur la desserte urbaine des Abymes. ;
- Nouveau tracé de la N01 passant par le CHU ;
- Adaptation de la desserte des lignes du Gosier (zone commerciale Bas du Fort) ;
- Rationalisation du tracé de la desserte de Jarry : lignes B42 et B60.

III. Le cadre organisationnel de l'exploitation

1 Organisation générale de l'entreprise et évolutions au cours de l'exercice

L'effectif global de l'entreprise s'est établi en moyenne sur l'année à 174,4 agents ETP, dont 173,4 présentes en fin d'année, correspondant à un effectif physique de 181,4 personnes.

Cet effectif est complété par un effectif de structure de la société mère STEP à hauteur de 9,4 ETP en moyenne sur l'année qui concourt au fonctionnement de l'entreprise pour la bonne exécution de la DSP.

Le personnel de conduite est ressorti en moyenne sur l'année 2023 à 138,6 agents.

L'effectif de structure moyen de l'exercice (45,3 ETP avec l'atelier, 38,3 hors maintenance), se situe nettement au dessus de la prévision contractuelle (respectivement 43,0 et 35,0 agents). L'effectif de fin d'année se situe pour sa part en dessous de la moyenne, avec des niveaux respectifs de 44,9 et 37,9 ETP.

Il convient en effet de prendre en compte pour l'évaluation :

- Les embauches directes intervenues à la STAC sur la durée de la DSP, au-delà de la prévision :
 - o Intégration d'un responsable des affaires sociales, sous contrat STAC pour l'équivalent de 0,4 ETP,
 - o Renforcement de l'effectif des chefs de ligne (+ 2),
 - o Création d'un poste de secrétaire d'atelier,
 - o Création d'un poste de Responsable Sociétale de l'Entreprise
 - o Recrutement d'une chargée RH et de droit social pour l'équivalent de 0,6 ETP.

- La mutualisation des moyens du groupe comptables et financiers au niveau de la STEP:
 - o Le transfert des effectifs du service comptable de la STAC pour intégrer celui de la STEP au 01/01/2023 :
 - o Cet effectif rejoint deux autres comptables, une chef comptable et un directeur comptable et financier, garant des processus et des exigences comptables

- Le maintien de la participation fonctionnelle à l'activité de la STAC d'agents sortis des effectifs et transférés à d'autre sociétés du groupe STEP :
 - o L'assistante RH (Mme Guizone),
 - o L'animatrice QSE (Mme Marillat).

- Le recrutement par le Groupe de nouveaux salariés dont une partie de l'activité est dédiée à la STAC :
 - o Depuis novembre 2019, M. Ludovic Daubin, nouveau responsable des études et méthodes, rattaché à la société STEP, intervenant auprès de la STAC dans

- les domaines de la production (suivi statistique), des systèmes embarqués et du reporting,
- Le 15 septembre 2020, M. Gaëtan Richard, responsable de la maintenance, affecté à la filiale Bus Maintenance et non décompté ici, dont l'essentiel de l'activité se rapporte au parc de la STAC (de l'ordre de 70% en 2022) ;
 - Le 1^{er} mai 2022, M. Nadyr Nupert, en qualité de Directeur comptable et financier.
 - Le 5 septembre 2022, M. Grégory Deshayes, en qualité de responsable des opérations du groupe,
 - Le 1^{er} août 2023, M. Yann Bachelot, en qualité de Directeur Général du groupe STEP.

Au niveau des prestations externes, la STAC a continué de faire appel aux services de contrôle fraude et qualité de MCI, qui assure également des prestations d'enquêtes et d'études générales, ainsi qu'à ceux de la société Bus Maintenance pour l'entretien des véhicules. La montée en puissance de Bus Maintenance lui a permis depuis février 2022 de se dispenser des services de Carmo (alors concessionnaire Iveco et Heuliez Bus ayant assuré la garantie des véhicules du SMT, concession récupérée en 2023 par Bus Maintenance).

La sous-traitance transport a été reconduite sur les mêmes lignes et dans les mêmes proportions qu'en 2022. Au total, la sous-traitance a en charge 11 des 69 véhicules exploités en ligne sur le réseau Karu'lis, soit une part de 15,9%. Cette part est inférieure à celle prévue au contrat, qui était de 16,4% (11 véhicules en ligne sur 67).

La STAC a également poursuivi sa collaboration avec le cabinet DEic et Monsieur Franck Delol (Franck Delol Conseil) pour le suivi de la DSP et des engagements contractuels.

En termes d'équipements et d'installations, la STAC avait déjà réalisé dès l'année 2019 l'essentiel de son programme d'investissements, avec notamment les travaux importants sur ses différents sites d'exploitation, qui disposent désormais chacun d'une station-service. Une machine de dépôt de fonds pour l'encaissement des recettes des conducteurs avait également été installée dans chacun des 3 dépôts.

L'année 2020 a vu le déploiement de nouvelles fonctionnalités billettiques, avec le lancement de l'application mobile de recherche d'itinéraire et de vente de e-tickets, tickets à l'unité sur smartphones se présentant sous forme de QR Codes. En complément ont été installés à bord des véhicules des lecteurs de QR Codes, les terminaux portables de contrôle ayant pour leur part été adaptés à la lecture de ce nouveau format. Ces innovations succèdent ainsi au déploiement l'année précédente de la boutique en ligne Karu'lis (ventes de titres sur internet).

Le réseau de dépositaires a par ailleurs été étendu, avec 10 revendeurs actifs en fin d'année.

La restructuration des Abymes prévue au contrat a bien été mise en œuvre à compter du 17 juillet 2023. Cette restructuration s'illustre en particulier par la création de trois nouvelles lignes :

- La ligne A01, navette urbaine des Abymes créée pour compenser l'abandon de desserte des lignes régionales depuis le 15 novembre 2022;
- La ligne AE5, transposition de la Z02 en semaine, de Bergevin à l'Aéroport en passant par Grand Camp et le Raizet ;
- La ligne U01, fusion des anciens tracés de la ligne U01 et de la ligne U61 marque le retour d'une ligne régulière dans le centre historique de Pointe à Pitre.

2 Evolution des effectifs

2.1 Effectif de conduite

L'effectif moyen de conduite de la STAC s'est élevé à 138,6 agents ETP en moyenne sur l'exercice. Il a évolué de 140,0 en janvier à 139,0 en fin d'année.

Il reste ainsi inférieur à celui prévu au contrat (149,3), soit un écart de - 7,2% (- 10,7 agents), à mettre en relation avec les kilomètres non produits du fait du décalage de la restructuration du secteur des Abymes qui n'a pu être mise en œuvre qu'en juillet 2023.

2.2 Effectif de maintenance

L'effectif de maintenance de l'atelier STAC s'est établi en moyenne à 7,0 agents ETP sur la période.

Il s'est décomposé ainsi :

- Responsable de l'atelier : 1,0
- Secrétaire d'atelier : 1,0
- Mécaniciens : 2,0
- Electromécaniciens : 2,0
- Electriciens : 1,0

L'effectif 2023 était de 7,0 agents ETP.

2.3 Effectif de structure

L'effectif de structure de la DSP STAC hors atelier et hors contrôle s'est établi en moyenne sur l'exercice à 38,3 agents équivalent temps plein (ETP), avec un effectif au 31/12 de 37,9 ETP.

L'effectif moyen 2022 était de 34,8 ETP.

L'effectif d'exploitation s'est établi en moyenne sur l'année à 16,8 agents ETP, évoluant de 17,5 à 16,5. La tenue du PCC de régulation (fonction « temps réel », 2 personnes) et l'analyse des données (« temps différé », un agent) s'appuie sur 3 personnes.

L'effectif de 16,5 agents au 31/12/2023 se décompose comme suit :

- Responsable d'exploitation : 1,
- Chefs de ligne : 7,
- Chefs de parc : 3 (1 par site d'exploitation),
- Régulateurs : 3
- Agent d'exploitation : 1,
- Planning, prépaye : 1,
- Responsable études et méthodes : 0,5 (employé par la STEP).

Effectif de structure STAC 2023 comparatif réalisé - prévision	2023 prévu (moyenne)	2023 réalisé (moyenne)	Ecart	Effectif au 31/12/23
Nombre ETP	43	45,3	2,6	44,9
Direction	5	3,9	-0,1	3,2
<i>Direction générale</i>	1	0,1	-0,9	0,25
Responsable de filiale	1	1,0	0,0	1
<i>Responsable des opérations</i>	0	0,5	0,5	0,5
<i>Directeur Administratif et Financier</i>	1	0,5	-0,5	0,5
Responsable Ressources Humaines	1			
Responsable affaires sociales	0	0,4	0,4	0,4
Responsable Relation Clientèle	1	0,5	-0,5	0
Responsable RSE	0	0,9	0,9	0,5
Service exploitation	16	17,3	1,3	17,5
Responsable Exploitation	1	1,0	0	1
<i>Responsable Etudes et méthodes</i>	1	0,5	-0,5	0,5
<i>Responsable Systèmes d'Information</i>	1	0,5	-0,5	1
Régulateurs	3	3,0	0	3
Contrôleurs d'exploitation(chefs de ligne)	5	7,0	2	7
Contrôleurs responsables de site (chefs de parc)	3	3,0	0	3
Agent d'exploitation	0	1,0	1	1
Agent de planning	1	1,0	0	1
<i>Assistant Etudes et Méthodes</i>	1	0,5 (Trans Log Data)	-1	0
Formateur	0	0,3	0,3	0
Service maintenance	8	7,0	-1	7,0
Chef d'atelier	1	1,0	0	1
Mécaniciens	4	2,0	-2	2
Electriciens	3	3,0	0	3
Secrétaire	0	1,0	1	1
Gestion et Ressources Humaines	5	7,2	1,5	7,8
Contrôleur gestion	1	0,3	0	0,5
Comptable	1	2,3	1	2,5
Aide-comptable	1	1,7	1	1,7143
Caissiers	1	0,0	0	0
Assistante Ressources Humaines	1	1,8	-0,5	2,1
Assistante de direction	0	0,5	0	0,5
Animatrice Qualité Environnement	0	0,5	0	0,5
Commercial & marketing	2	0	-2	0,0
Communication et action commerciale	1	0	-1	0
Marketing et études	1	0	-1	0
Vente des titres et accueil	4,5	7,4	2,9	7,0
Entretien et réparation (locaux et lieux de vente)	2,5	2,4	-0,1	2,4

Le poste Responsable Etudes et Méthodes est assuré par M. Ludovic Daubin, rattaché à la société STEP. Le travail sur les méthodes est réalisé en étroite collaboration avec Mme Manuella Monza, ingénieure de l'information transport, quant à elle rattachée à la société TransLogData. La société TransLogData emploie également Luiguy Lazard et Frédéric Zéby comme techniciens de maintenance. Tous interviennent pour le compte de la STAC, au niveau des études de production et des systèmes embarqués.

- Marketing, études et vente :

L'effectif se compose, outre la chef de service prise en compte au niveau de la direction, de l'équipe commerciale de l'agence, qui regroupe 5 personnes, ce personnel étant en charge de l'accueil et de la vente des titres ainsi que de l'administration des ventes et des tournées dépositaires. Le chargé de communication a quitté la structure fin novembre 2021 et n'a pas été remplacé à date.

- Entretien des locaux et lavage des véhicules :

Effectif composé de 3 personnes physiques (2 agents d'entretien – laveurs et une femme de ménage) correspondant à un équivalent temps plein de 2,4 agents.

3 Accords d'entreprise intervenus avec le personnel

En 2022, la négociation annuelle obligatoire (NAO) sur les salaires, la durée effective et l'organisation du temps de travail, et l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes s'est engagée le 11 avril 2022. Elle s'est conclue, après 3 autres réunions par un procès-verbal de désaccord, suivi d'une décision unilatérale de l'entreprise actant :

- Une augmentation générale de salaire de l'ordre de 2.5%,
- La mise en place de prime voltige et changement de dépôt,
- Le remboursement de la visite médicale du permis de conduire.

Au cours de l'année 2023, à l'issue de 4 réunions de négociation, les parties prenantes n'ont pas pu aboutir à un accord. A l'instar de l'année 2022, la NAO s'est soldée par un procès-verbal de désaccord. Cependant, la direction a décidé de mettre en place les mesures valorisantes pour les salariés de la STAC par le biais d'une décision unilatérale :

- Une augmentation générale de salaire de l'ordre de 2,5%,
- Une revalorisation de la prime de nettoyage,
- Une revalorisation de la prime de salissure,
- Une revalorisation de la valeur faciale des tickets restaurants.

4 Organisation du contrôle et activité exercée à ce titre

4.1 Une activité confiée à MCI

La STAC n'opère pas elle-même les contrôles fraude.

Elle sous-traite cette activité à la société MCI (Mobilités Conseils Informations, filiale de la STEP), elle-même société-mère de la STAC. La raison de cette externalisation est, comme il avait été expliqué lors de la réponse à l'appel d'offres, de garantir une plus grande objectivité et davantage de rigueur dans les contrôles en évitant les situations de complaisance entre agents de contrôle et agents contrôlés :

- Garantir la distanciation du service de contrôle vis-à-vis de l'entreprise contrôlée et de son personnel,
- Planifier des contrôles équitables et impartiaux,

- Assurer la confidentialité des stratégies de contrôle et des informations collectées sur le réseau.



MCI intervient principalement auprès de la STAC sur le réseau Karu'lis, et auprès de la société RDL sur le même réseau. En 2023, l'entreprise compte 11 salariés dont 10 contrôleurs et un responsable de filiale. Les contrôleurs, assermentés, disposent des véhicules et des moyens de communication nécessaires à leurs interventions (3 véhicules d'intervention et des terminaux mobiles).

Les contrôles portent à la fois sur la vérification des titres de transport et sur la qualité du service. Ce second volet est présenté au chapitre VIII du présent rapport.

DATE : / / 2021		SERVICE : 06H00/12H00 - 06H00/13H00 - 12H00/18H00 - 12H00/19H00 -						CONTRÔLEURS : BAGASSIEN CHONKEL DOLLIN FOULE PEMBA SINNAN TÉPLIER									
RENSEIGNER DATE - ENTOURER SERVICE + CONTRÔLEURS																	
n ^o	HEURE	ARRÊT	ÉTAT ARRÊT	DIRECTION	LIGNE	IMMAT	ÉTAT INT	ÉTAT EXT	CONDUCTEUR	ACCUEIL	TENUE	BTQ	CLNTS	CRT	S/T	MSQ	OBS
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	

Les contrôles se déroulent aux différentes périodes de l'année et de la journée. Une planification est établie associant contrôles aléatoires et programmés.

Les contrôles programmés portent suivant l'échéancier établi sur l'ensemble des lignes du réseau, des jours de semaine et des heures de fonctionnement du réseau. Cette planification associe les lignes et trajets à forte fréquentation au même titre que les courses et lignes moins fréquentées.

Le planning d'intervention intègre les contrôles aléatoires et évolue en fonction des constats effectués.

Les contrôles s'effectuent soit à bord des véhicules, soit à l'arrêt. Le conducteur a pour instruction de bloquer les valideurs dès qu'il aperçoit les contrôleurs.

Depuis septembre 2023, les contrôleurs disposent désormais de PDAs (développés par la société ECI) pour réaliser leurs contrôles. Cela leur permet de saisir directement dans la base de données MIRAGE et d'être en lien avec la billetterie.

4.2 **Activité 2023 et résultats**

10 107 contrôles ont au total été effectués sur l'année 2023, soit 842 contrôles par mois sur 12 mois (-17,1% par rapport à 2022). L'activité s'élève en moyenne sur l'année à 28 contrôles journaliers.

Au total, 92 995 usagers ont été contrôlés en 2022 contre 104 587 en 2022, soit une augmentation de 92,2% ce qui s'explique principalement par la réduction du nombre de contrôles.

Sur l'année 2023, 1 653 situations irrégulières ont été constatées, soit un taux de 1,8%, légèrement supérieur à celui de 2022 (1,7%).

Elles se répartissent entre :

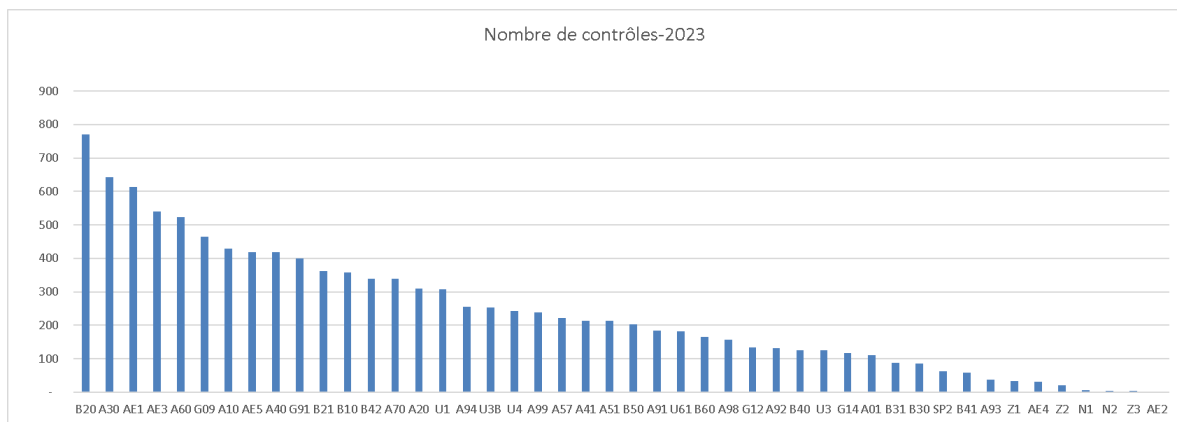
- Fraude usagers ou situations irrégulières résultant de l'utilisation de titres inappropriés,
- Complaisance de conducteurs laissant l'accès libre à des connaissances ou des proches,
- Fraude de conducteurs, prétextant le plus souvent des dysfonctionnements billetteries.

La solution appliquée par les équipes de contrôle a été la régularisation des situations par la perception auprès de usagers ou des conducteurs des montants correspondant aux tickets manquants, qui a pu s'opérer dans la plupart des cas.

Les conducteurs concernés ont par ailleurs été convoqués par leur hiérarchie pour explications et plusieurs dossiers disciplinaires ont été ouverts.

Concernant la fraude usagers, dont le niveau reste très faible, elle n'a pas donné lieu à verbalisation bien que les contrôleurs de MCI soient assermentés.

4.3 Statistiques par ligne



Ligne	Nombre de contrôles	Nombre de contrôles sans titres	Nombre de clients contrôlés	Nombre de clients contrôlés sans titres	Taux de contrôle sans titres sur les contrôles effectués	Taux de sans titres sur les contrôles effectués	Taux de fraude par ligne	% du taux de fraude par ligne
A01	97	9	464	12	9,3%	12,4%	2,6%	2,9%
A10	401	61	3 810	150	15,2%	37,4%	3,9%	4,4%
A20	294	21	3 085	28	7,1%	9,5%	0,9%	1,0%
A30	606	55	7 400	88	9,1%	14,5%	1,2%	1,3%
A40	383	32	4 398	51	8,4%	13,3%	1,2%	1,3%
A41	189	10	1 741	15	5,3%	7,9%	0,9%	1,0%
A51	198	25	2 152	42	12,6%	21,2%	2,0%	2,2%
A57	221	11	1 809	21	5,0%	9,5%	1,2%	1,3%
A60	471	62	4 811	160	13,2%	34,0%	3,3%	3,7%
A70	301	53	3 678	136	17,6%	45,2%	3,7%	4,1%
A91	167	21	1 257	52	12,6%	31,1%	4,1%	4,6%
A92	126	13	841	27	10,3%	21,4%	3,2%	3,6%
A93	38	-	62	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
A94	230	25	2 905	46	10,9%	20,0%	1,6%	1,8%
A98	147	13	485	23	8,8%	15,6%	4,7%	5,3%
A99	239	10	854	17	4,2%	7,1%	2,0%	2,2%
AE1	561	45	6 165	55	8,0%	9,8%	0,9%	1,0%
AE2	2	-	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
AE3	499	42	5 845	58	8,4%	11,6%	1,0%	1,1%
AE4	30	-	70	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
AE5	355	37	2 548	58	10,4%	16,3%	2,3%	2,5%
B10	338	28	2 822	43	8,3%	12,7%	1,5%	1,7%
B20	710	79	8 892	139	11,1%	19,6%	1,6%	1,7%
B21	336	43	3 226	69	12,8%	20,5%	2,1%	2,4%
B30	84	15	348	23	17,9%	27,4%	6,6%	7,4%
B31	83	9	343	22	10,8%	26,5%	6,4%	7,2%
B40	120	12	465	25	10,0%	20,8%	5,4%	6,0%
B41	56	3	275	3	5,4%	5,4%	1,1%	1,2%
B42	328	13	2 606	17	4,0%	5,2%	0,7%	0,7%
B50	197	9	1 222	12	4,6%	6,1%	1,0%	1,1%
B60	149	11	1 552	14	7,4%	9,4%	0,9%	1,0%
G09	424	32	3 136	45	7,5%	10,6%	1,4%	1,6%
G12	124	4	452	6	3,2%	4,8%	1,3%	1,5%
G14	111	7	322	8	6,3%	7,2%	2,5%	2,8%
G91	370	39	4 920	64	10,5%	17,3%	1,3%	1,5%
N1	6	-	5	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
N2	3	-	1	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SP2	63	2	335	5	3,2%	7,9%	1,5%	1,7%
U1	249	14	1 691	38	5,6%	15,3%	2,2%	2,5%
U3	111	7	793	11	6,3%	9,9%	1,4%	1,5%
U3B	234	11	1 845	14	4,7%	6,0%	0,8%	0,8%
U4	218	17	2 019	32	7,8%	14,7%	1,6%	1,8%
U61	182	2	536	2	1,1%	1,1%	0,4%	0,4%
Z1	32	6	584	10	18,8%	31,3%	1,7%	1,9%
Z2	21	3	213	12	14,3%	57,1%	5,6%	6,3%
Z3	3	-	12	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total général	10 107	911	92 995	1 653	0	16%	90%	100%

4.4 Perspectives 2024

Un suivi spécifique des conducteurs « à risque » (constats répétés d'absence de délivrance de titres) par les équipes de contrôle, assorti le cas échéant de sanctions disciplinaires, contribuera à réguler ce facteur de risque.

Une présence terrain renforcée des équipes d'exploitation de la STAC (chefs de ligne), y compris à bord des véhicules en complément de l'action des équipes de contrôle, devrait également avoir un effet dissuasif tant auprès des usagers que du personnel de conduite.

La poursuite du développement des abonnements et cartes de 10 voyages contribuera par ailleurs à réduire le risque de fraude.

L'achat de motos est prévu pour créer un binôme de contrôleurs motards, ce qui facilitera les interventions.

5 Compte-rendu d'exécution du programme de formation

5.1 Formation des conducteurs

5.1.1 Formation initiale de nouveaux embauchés

L'année 2023 a donné lieu au recrutement de 21 nouveaux conducteurs. La formation initiale comportait 2 jours de présentation des locaux, des véhicules et des services, suivis de 3 jours de conduite en binôme, pour un volume total de 105 jours.

5.1.2 FCO (Formation Continue Obligatoire)

38 conducteurs ont bénéficié de cette formation de recyclage obligatoire tous les 5 ans (stage de remise à niveau des connaissances d'une durée de 5 jours).

Ces formations ont ainsi représenté un volume de 190 journées, soit 1 330 heures.



5.1.3 Sauveteurs Secouristes du Travail

7 employés ont suivi une formation d'une journée intitulée « Formation, Maintien et Actualisation des Compétences des Sauveteurs Secouristes du Travail », pour un total de 56 heures.

5.2 Formations autres services

5.2.1 Maintenance

L'électromécanicien a passé son habilitation électrique sur 3 journées pour un volume de 21 heures. Il a aussi passé le CACES CHARIOT R489, pour 21 heures également.

5.2.2 Encadrement de l'exploitation

Deux régulateurs et le manager commercial ont suivi une formation intitulée Professionnaliser les managers intermédiaires durant trois journées pour un volume horaire total de 63 heures.

L'agent de planning a suivi une formation intitulée Adopter une communication professionnelle inter-entreprise sur deux jours pour un volume de 14 heures.

6 Evolution des outils de gestion et d'exploitation

6.1 Logiciels métier

6.1.1 Exploitation

Le progiciel Ordicars a été mis en cohérence avec Mirage, et est interfacé avec le logiciel de graphichage – habillage NooT (sens intégration des données de NooT vers Ordicars) de manière à assurer la cohérence de la base méthodes avec le planning journalier.

Les prépayes sont réalisées depuis janvier 2018 directement depuis Ordicars, avec édition des états de décompte des temps de travail annexes aux bulletins de paye.

Le suivi des kilomètres réalisés au regard des kilomètres planifiés est réalisé dans NooT qui fournit une annexe à la facturation. En mars 2023, un suivi GPS des kilomètres réalisés intégré à MIRAGE a pu être mis en place.

6.1.2 Structuration des SI

La technicité des solutions proposées s'accroissant avec le temps, la STAC s'est adjoint les services de la société TRANSlogdata pour être accompagnée dans sa transition numérique.

Créée en juillet 2019, cette jeune société vise à concentrer localement les compétences techniques nécessaires pour tirer le meilleur profit des technologies actuelles pour la modernisation du métier du transport routier de personnes en Guadeloupe.

La STAC continue de s'appuyer sur des partenaires de longue date mais exprime désormais des exigences techniques précises afin de garantir l'interopérabilité actuelle et future des différentes briques logicielles.

Ainsi, le contenu de l'offre est désormais exporté depuis la solution billettique dans un format largement standardisé (le GTFS), et est régulièrement publié sur la plateforme numérique de l'état ainsi que sur Google Maps. De même, les interfaces logicielles évoluent progressivement pour utiliser ce standard. Cela permet une facilité de publication et une transparence des informations, conformément à l'esprit de la loi LOM.

D'autre part, la STAC n'est désormais plus « emprisonnée » par une brique logicielle propriétaire dès lors qu'elle pourrait être remplacée par une brique équivalente employant le même protocole de communication.

Dans le cadre de la relation privilégiée entre la STAC et la société réunionnaise ECI, l'outil billettique MIRAGE a progressivement évolué vers un outil voyageur mobile jusqu'aux outils SAE tels que la régulation. MIRAGE occupe désormais une place prépondérante dans le système d'information de la société.

Les logiciels métiers sont structurés comme suit :

- L'activité théorique contractuelle est portée dans NooT, qui est également le siège des études d'optimisation. Les données sont ensuite envoyées vers Ordicars pour mise en production des services.
- L'activité planifiée est gérée au quotidien dans Ordicars qui permet le calcul de la prépaie et renvoie les données du réalisé dans NooT pour édition des statistiques de reporting,
- MIRAGE intègre également les données issues de NooT, pour assurer aussi bien les fonctionnalités de billettiques que des fonctions de SAE telles que la régulation. Le site internet Karu'lis et l'application smartphone sont directement interfacés avec MIRAGE.
- Depuis mars 2023, le suivi des kilomètres réalisés est assuré par l'outil MIRAGE sur la base des traces GPS des véhicules.

Le déploiement du SAEIV n'est toujours pas effectif à l'heure de publication du rapport. La défaillance de SLE REACTIS, fournisseur du SAEIV, n'a en effet pas permis de tenir les engagements. En 2020, la STAC a donc racheté le code source du logiciel Réactis et a travaillé depuis en partenariat avec la société TRANSLOGDATA sur la remise en service du SAEIV à coûts maîtrisés. Pour autant, l'évolution des technologies et en particulier l'obsolescence de la technologie de SLE REACTIS au regard des standards de sécurité actuels n'a pas permis une mise en production de la solution.

6.1.3 Paye

Le logiciel Paye Proginov est désormais alimenté directement par Ordicars, ce qui permet des gains de temps et évite le risque d'erreurs de saisie manuelle.

Ces outils ont été adaptés à la nouvelle organisation de travail des conducteurs et des cycles de 10 semaines mis en place en fin d'année 2018.

6.1.4 Maintenance

Le module parc d'Ordicars est désormais utilisé par le responsable atelier, suite aux sessions de formation mises en place avec le fournisseur SNO, et à l'accompagnement assuré par M. P. Bonniau, expert en maintenance délégué par DEic.

La gestion de stock de l'atelier s'appuie désormais sur un module de la suite logicielle MIRAGE.

6.2 Billettique

L'ensemble des véhicules titulaires de la STAC est équipé de la solution billettique MIRAGE.

Les 84 TMU en usage sont répartis comme suit :

- Véhicules STAC équipés : 64,
- Véhicules sous-traitants : 9,
- Appareils de réserve : 11.

Ces équipements de réserve sont disponibles en cas de dysfonctionnement d'un appareil ainsi que pour équiper les véhicules de réserve ne disposant pas d'un équipement permanent (opérations réalisées par les chefs de ligne ou de parc avant le départ du véhicule). La société TRANSlogdata, dont le personnel est en grande partie issue du personnel STAC, assure depuis 2020 la maintenance des systèmes embarqués et l'interface avec l'éditeur logiciel ECI.

La vente en ligne est opérationnelle depuis la fin de l'année 2018 (« boutique en ligne »).

Les rechargements sont possibles pour les titres 10 voyages et pour les abonnements mensuels. Pour ceux-ci, l'activation s'opère lors de la première validation. Le paiement s'effectue en ligne par l'intermédiaire du système Paybox.

Il est possible depuis novembre 2020 d'acheter des tickets à l'unité (dits « e-tickets ») depuis son smartphone. La validation à bord des QR-codes émis s'opère à partir de lecteurs qui ont été installés dans les véhicules. Ce dispositif permet, outre sa modernité et sa praticité, de réduire les transactions d'argent à bord, participant ainsi aux mesures de précaution face aux risques sanitaires.

3 bornes de rechargement Kiosk sont opérationnelles à l'agence commerciale et au SMT. Les autres restent en attente de la résolution d'un problème technique lié aux flux bancaires. Elles sont cependant sujettes à obsolescence, et leur intérêt est désormais à apprécier au regard du développement des ventes par internet, et du déploiement du réseau de dépositaires.

Fin 2022, a STAC comptait ainsi 10 dépositaires proposant aux usagers du réseau la vente de titres et le rechargement.

Ces dépositaires se répartissent par commune comme suit :

- Les Abymes : 4 ;
- Baie-Mahault : 2 ;
- Le Gosier : 2 ;
- Pointe à Pitre : 2.



Un revendeur, rue de la République, dans le bourg de Baie-Mahault

Ils sont en capacité d'offrir aux usagers le rechargement de l'ensemble des pass et abonnements.

6.3 SAEIV (Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs)

La société SLE REACTIS, qui avait repris les activités de MOVIKEN après son dépôt de bilan, a elle-même été mise en liquidation judiciaire le 8 février 2018.

L'ensemble des développements réalisés avec cette société (remise en état des bornes d'information voyageurs et de l'information à bord des véhicules, installation du système Liséo+) s'est donc avéré caduc.

Suite à cette défaillance, la STAC a envisagé diverses solutions système. A titre informatif, la solution INEO complète avait un

La solution choisie a donc consisté à racheter les codes sources, logiciels et droits de propriété intellectuelle de la société débitrice. Une offre a été déposée à cet effet postérieurement à la clôture de l'exercice, le 29 avril 2019, auprès du Tribunal de commerce d'Aix-en-Provence. L'offre de reprise a ainsi été déposée le 13 mai. Le prix offert est de 50 000 €, hors frais, droits et taxes. Le Tribunal a reçu positivement l'offre de la STAC, ce qui a permis d'engager les développements nécessaires.

La STAC s'est faite accompagner dans sa démarche par TRANSlogdata, société du groupe spécialisée dans les systèmes embarqués, avec le concours de la société NetSystem.

Les efforts consentis visent à économiser un nouvel investissement à hauteur de 850 k€..

La faisabilité de la remise en état du matériel et des logiciels a été démontrée. Cependant, le manque d'interopérabilité entre la solution SLE REACTIS et la billettique MIRAGE d'une part, et l'obsolescence logicielle de la solution au regard des standards de sécurité actuels d'autre part n'ont pas permis une mise en production sur le réseau.

L'absence de mise en œuvre du SAEIV sur le réseau n'a pas fait pas obstacle au développement de solutions novatrices en termes d'information voyageurs.

Ainsi, la solution billettique MIRAGE a été développée pour fournir à l'équipe de régulation les outils d'un véritable poste de contrôle (suivi géolocalisé des 69 véhicules en temps réels, suivi des kms réalisés, envoi de messages aux conducteurs...). Du côté de l'information voyageur, la consultation des horaires en temps réel et la recherche d'itinéraires sont désormais disponibles sur smartphone (et sur ordinateur), depuis mai 2020.

6.4 Reporting : outils BI (Business Intelligence) et GED (Gestion électronique des Documents)

La STAC déploie deux nouveaux outils depuis début 2020 Il s'agit d'une part de l'outil Qlik, spécialisé dans l'intégration de gros volumes de données et la création de rapports et de tableaux de bord, et de l'outil M-files de gestion collaborative des documents.

Qlik permet d'agrèger des données provenant de systèmes d'information différents, et est intégré par la société TRANSlogdata. Cette solution de reporting est une solution d'interfaçage des données des différents logiciels, pilotée très localement. L'utilisation de l'outil a permis de générer des gains de productivité significatifs qui touchent aux domaines suivants :

- L'évaluation des temps de parcours, et les optimisations sur les horaires qui en découlent, service études et méthodes ;
- La cartographie plus précise de la fréquentation du réseau, qui a été utilement mise à contribution pour répondre aux requêtes du SMT relatives à la desserte des ports et aéroports, à celle des options de tracé du TCSP, ou encore à celle du nouveau CHU ;
- Le suivi au plus près des kilomètres réalisés par véhicule, kilomètres techniques inclus, afin de renseigner le plan de maintenance préventive et de respecter les kilomètres prévisionnels afférents au plan de renouvellement du parc ;
- Enfin, cet outil permet une vision en temps réel du niveau de service rendu au regard des moyens déployés, ce qui est apparu essentiel pour maintenir un service de qualité tout au long de la période de crise sanitaire.

M-files est un outil qui vise à drastiquement réduire l'improductivité due à la recherche de documents et au partage d'informations. Grâce à une modélisation de l'activité de la STAC en processus rigoureux, chaque document déposé par un agent dans le cadre d'une mission sera mis à disposition de tous les agents qui en auront besoin par la suite, en faisant l'objet d'une indexation intelligente.

Ainsi, les cartes grises, dates de validité des contrôles techniques et autres factures reliées à une plaque d'immatriculation sont toutes reliées les unes aux autres, et mises à disposition des



collaborateurs disposant des droits nécessaires. La gestion de la maintenance billettique est également dématérialisée par ce biais.

En outre, cet outil favorise le travail collaboratif et, en contexte de télétravail, permet d'affecter des tâches à des collaborateurs, d'en suivre l'exécution, ou encore de réaliser des documents à plusieurs mains.

Ces deux outils sont des innovations technologiques récentes qui permettent à de petites structures de développer des systèmes d'information sur mesure.

7 Les études réalisées, leurs résultats, les conséquences en termes de propositions à l'Autorité Délégante

Les tableaux de bord présentant les kilomètres commerciaux produits, recettes par titre et fréquentations par ligne sont pleinement opérationnels.

Ils permettent de disposer d'une vision claire et objective du comportement commercial du réseau et des lignes.

Le fonctionnement technique est pour sa part apprécié, et corrigé si besoin, à partir des remontées terrain (chefs de ligne, conducteurs, réclamations) et de l'analyse des temps de parcours issus de Mirage et traités par Qlik (par ligne, par sens, par période et par tronçon). Un agent d'exploitation rattaché au service régulation a pour mission ces analyses, traitements et propositions de recalage (volet « temps différé » de la fonction régulation, en complément du « temps réel » géré par les régulateurs du PCC).

Ces analyses ont permis, au-delà des ajustements opérés (corrections d'horaires, ajustement de tracés), d'affiner les projets de restructuration du réseau proposés au SMT, en lien avec le suivi permanent des évolutions du tissu socio-économique et urbanistique de l'agglomération et du besoin de desserte des nouveaux générateurs.

Sur un autre volet, la STAC bénéficie de l'apport de MCI, qui assure dans le cadre de sa mission de contrôle qualité le suivi de l'état des arrêts et des abris voyageurs, et qui contribue par ailleurs à la réflexion sur les actions à mener en termes d'insertion (clause sociale de la DSP), de sensibilisation du personnel de la STAC à une culture de service public ou encore de professionnalisation du personnel encadrant (création d'un GEIQ transport, former des techniciens supérieurs en transport de personnes).

8 La responsabilité sociétale de l'entreprise

En 2023, le service Responsabilité des Entreprises (RSE) a œuvré pour la mise en place de différents projets sociaux et environnementaux.

En premier lieu, le groupe STEP, dont fait partie la STAC, a fait l'objet d'une restructuration conséquente puisque l'écosystème de la mobilité dans lequel évoluait la STAC est devenu un groupe avec une holding comprenant les services supports et les filiales opérationnelles. Le groupe STEP a profité de cette grosse opération pour diffuser la démarche RSE commencée à la STAC dans la stratégie même du groupe. En ce sens, les prestataires de la STAC appartenant au groupe ont également amorcé une démarche RSE. La STAC a joué ainsi accompagné ces différentes structures dans cette démarche de durabilité, répondant ainsi à un des axes phares de l'ISO 26000.

Concernant les **collaborateurs** qui sont au cœur de notre activité, le service exploitation et le service RSE ont continué d'animer le groupe de travail sur l'harmonisation des pratiques des conducteurs. L'objectif est d'identifier les problématiques que rencontrent les conducteurs sur chacune des lignes exploitées par l'entreprise et de faire émerger les solutions concrètes par les conducteurs eux-mêmes permettant d'améliorer les pratiques, réduire le stress et limiter les risques du métier. 80% des lignes exploitées en propre ont été revues sous plusieurs aspects : arrêts (notamment lorsqu'ils ne sont pas matérialisés), fréquence, temps de pause, accès aux sanitaires, comportement usagers, ...). Pour chaque ligne, des conducteurs des lignes concernées ont été mobilisés pendant 1 heure pour identifier les changements à opérer, suggérer des modifications de parcours ou simplement valider des propositions du service Etudes et Méthodes pour améliorer les parcours et le service client. Des visites terrain ont suivi afin d'identifier les points d'arrêts, vérifier la sécurité et récupérer les coordonnées GPS pour les ajouter à la billettique.

La suite de l'opération consiste à la réalisation de vidéos simples retraçant la ligne et montrant



les arrêts photographiés. Enfin, les vidéos sont diffusées aux groupes de conducteurs concernés par les lignes revues. Ce travail fastidieux a révélé l'attachement des conducteurs à leur travail et leur volonté d'améliorer le service client. Cette opération permet une réelle harmonisation des pratiques de tous les conducteurs, mais elle permet également une meilleure lisibilité des arrêts pour les usagers.

En termes de condition de travail, des sanitaires ont été posés au niveau de l'EFS à Pointe-à-Pitre permettant ainsi une meilleure couverture du réseau sur le sujet. A ce jour 54,5% des lignes du réseau disposent de sanitaires.



Une **instance femme** a par ailleurs été créée. Cela permet aux femmes conductrices de s'exprimer sur les difficultés qu'elles peuvent rencontrer dans ce métier, et de partager les bonnes pratiques des unes aux autres.



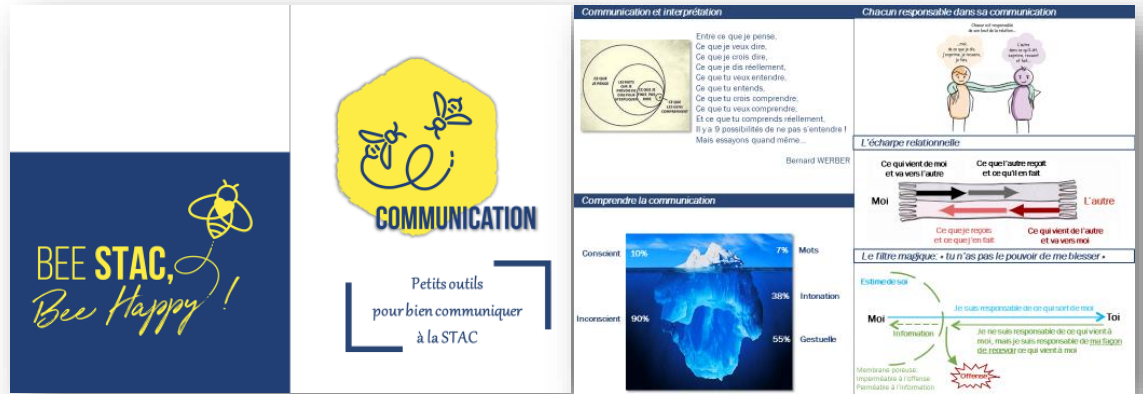
Réunion de l'instance Femmes dans les locaux de la STAC

Les managers ont été formés au **management par les valeurs**, basé sur celle choisie par tous



les salariés lors de la mise en place de la culture d'entreprise. En plus d'un management par les objectifs, cela vient apporter une relation plus sereine, dans laquelle chacun a communément adhéré.

La **culture d'entreprise** fait l'objet d'une animation spécifique avec des référents valeurs identifiés sur chaque site de l'entreprise. Le groupe de travail ont travaillé sur la valeur **communication**. Les 10 participants ont été formés à la communication non violente et a des techniques de communication leur permettant d'être à la fois serein et professionnel face à une situation délicate. Les membres du groupe ont ensuite élaboré un petit « livret outil » de communication et sont allés à la rencontre des salariés sur chaque site de la STAC pour leur présenter le livret et transmettre leurs nouvelles compétences.



L'**expérience usager** constitue également un axe prioritaire. Il est fondamental que les usagers se sentent en sécurité dans les bus, mais également que leur expérience client soit la plus agréable possible. Pour cela, la communication au niveau de l'agence commerciale et sur les réseaux sociaux s'est largement accentuée. Les agentes commerciales et les conducteurs ont un rôle essentiel dans l'accompagnement des usagers sur leur parcours, et l'information à leur communiquer pour tout éventuel aléas. Ils sont régulièrement formés dans ce sens.

Pour la deuxième fois consécutive, la STAC a participé au **challenge de la mobilité** organisé par Synergiles en juin 2023, toujours dans l'optique de sensibiliser les « autosolistes » à des alternatives à leur déplacement.



La STAC continue ses démarches pour se préparer à la **transition énergétique de la flotte de bus**, passage légalement obligatoire d'ici 2025. Cette étape importante de la transition écologique du territoire doit s'anticiper d'autant plus du fait du territoire insulaire qu'est la Guadeloupe et que les sources d'énergie ne sont pas sujettes des économies d'échelle avec des îles voisines. La STAC a donc étudié les différents types de motorisations possibles, et les conséquences internes à l'entreprise (autonomie, impact sur l'exploitation, formation des mécaniciens, équipements de l'atelier, normes de sécurité, ...) et les contraintes externes (approvisionnement en énergie, disponibilité des pièces, présence locale de formateurs, financements disponibles et les conditions inhérentes). Pour cela, la responsable RSE a multiplié les contacts avec des acteurs incontournables du territoire guadeloupéens (Région, Département, Synergile, DEAL, France Hydrogène...) et a participé aux événements organisés sur le territoire (journées du développement durable, présentation de l'étude mobilité du Cerema, l'ORTM ...). La STAC s'est également documenté auprès d'experts de la transition écologique dans les transports dans l'hexagone à travers la participation à des salons (Autonomy Paris, EUMO Expo, Hyvolution, ...) et des échanges avec des constructeurs (IVECO, SAFRA, VANHOOL, MERCEDES...).

Un projet d'acquisition de 4 bus électriques en partenariat direct avec l'autorité organisatrice est en cours via un contrat de relance de transition écologique (CRTE).

L'animatrice qualité sécurité environnement (QSE) poursuit ses missions au niveau de la STAC, notamment :

- L'animation et mise à jour du DUERP (Document Unique d'Evaluation des Risques Psychosociaux) ;
- La sensibilisation sur les thématiques identifiées comme « à risque » ;
- La conformité de l'activité si nécessaire ;
- Les échanges avec les prestataires et institutions sur des actions spécifiques liés à la sécurité au travail (suivi des interventions...).
-

IV. Le service offert

1 Offre contractuelle

L'offre commerciale prévue au contrat s'établit à 3 651 249 km pour la septième année de la convention.

L'année 2023 a été marquée par la restructuration des Abymes, qui visait à répondre aux objectifs suivants :

- Refonte des liaisons Le Raizet – Grand Camp – Pointe-à-Pitre,
- Refonte de la desserte du secteur Petit Pérou – Baimbridge,
- Mise en cadencement des lignes sur le tronc commun RN5.

Elle a notamment vu la mise en place au 17/07/2023 des lignes AE5 (désenclavement de Grand Camp et du Raizet et passage par Petit Pérou pour desservir le port de Pointe à Pitre et l'aéroport), le nouveau tracé de la U01 qui renoue avec le centre historique de Pointe à Pitre à la faveur de la fin des travaux du cinéma Renaissance et la pérennisation de la navette urbaine des Abymes A01 en remplacement de la ligne provisoire SP2 pour accompagner les usagers dans la modification de la desserte régionale.

- offre contractuelle pour l'année 2023	3 651 249 km
- offre réalisée en 2023	3 498 682 km
- écart contractuel vs réalisé	- 152 567 km

2 Principales évolutions de l'offre en 2023

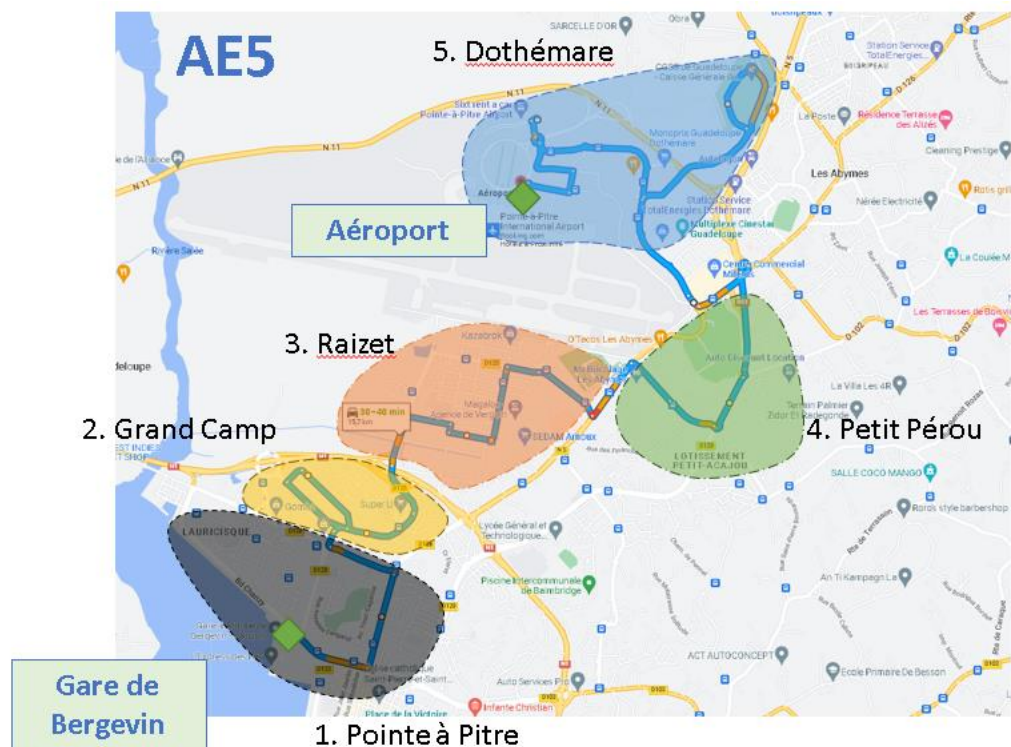
➔ Dans le cadre de la restructuration contractuelle

Liaison Port – Aéroport et désenclavement des zones de Grand-Camp et du Raizet : Ligne AE5

Le nouveau tracé permet de mutualiser les moyens déployés sur la desserte de Raizet-Grand Camp et de relier ces deux pôles d'un côté à Bergevin et de l'autre à l'Aéroport. On obtient une ligne résultante AE5 cadencée à la demi-heure. Cette ligne dessert notamment l'agence Karu'lis, Grand Camp, Raizet, Petit Pérou, Milénis et Aéroport.

Cette ligne est pour l'essentiel une transposition de la ligne Z02 (samedi après-midi et dimanche) en semaine. A la différence de la Z02, la ligne AE5 ne desservira pas le bourg des Abymes, déjà largement desservi en semaine, et viendra à la place desservir la zone de Petit Pérou.

La ligne est planifiée du lundi au samedi, en période scolaire comme en période allégée, avec une fréquence de 30 minutes. Cette ligne représente 214 494 km commerciaux annuels, contre 167 102 km planifiés jusqu'alors avec les mêmes moyens. Cette augmentation s'explique par un regain de la vitesse commerciale sur le tracé. Le tracé global est présenté ci-après, puis détaillé selon les différentes zones de la desserte.



Refonte de la desserte du secteur Petit Pérou – Baimbridge,

Les lignes A91 et A92 rencontrent progressivement leur public en 2022 à la suite des constructions d'habitats individuels et collectifs dans la zone (Terrasson notamment). Des efforts de signalisation sont actuellement consentis par le SMT pour améliorer la desserte. La présente note propose de prolonger l'offre de l'A92, aujourd'hui restreinte aux jours de semaine de période scolaire, aux périodes de vacances scolaires et de faire tourner la ligne le samedi matin pendant les deux périodes. Cette adaptation de l'offre revient à planifier 13 446 km commerciaux supplémentaires.

En complément, la desserte de Petit Pérou est agrémentée par la ligne AE5, avec un cadencement à la demi-heure.

Rationalisation de la desserte des Grands Fonds avec notamment un allègement des moyens sur l'axe de la ligne A60.

Compte tenu du surplus de fréquentation observé sur les lignes des Abymes depuis l'abandon de la desserte régionale au Nord des Abymes, il apparaît d'alléger les moyens sur l'A60. En outre, les 4 services de l'A60 contribuent notamment à la régularité du cadencement sur le tronçon commun RN5 et limitent la concurrence informelle.

Pour compenser l'abandon de la desserte régionale

Mise en place de la desserte A01 régulière (ancienne SP2)

Le surplus de fréquentation observé depuis l'abandon du bourg par les lignes régionales a amené la STAC à mettre en place une ligne spéciale SP2 reliant l'arrêt Berlette (en interconnexion avec les lignes régionales qui passent toutes les dix minutes). Cette navette, dorénavant nommée A01 est cadencée à 25 minutes, permettant l'interconnexion du Nord des Abymes avec la desserte régionale au niveau de l'arrêt Berlette (passage des bus Région toutes les dix minutes) et avec le reste du réseau STAC à partir de la zone commerciale Milénis sur le tronçon RN5 (cadencé à dix minutes également).

L'arrêt Milénis accueillant beaucoup de véhicules, la régulation et le retournement des véhicules A01 se fait utilement dans la zone commerciale attenante, à proximité de l'espace Family Plaza qui regroupe différentes activités de loisirs et grandes surfaces commerciales. La ligne est donc commercialement prolongée dans cette direction.

Au total, la mise en place de la ligne A01 sur deux services véhicules amène à planifier 57 575 km commerciaux supplémentaires.

Réaffectation des moyens de la ligne AE2

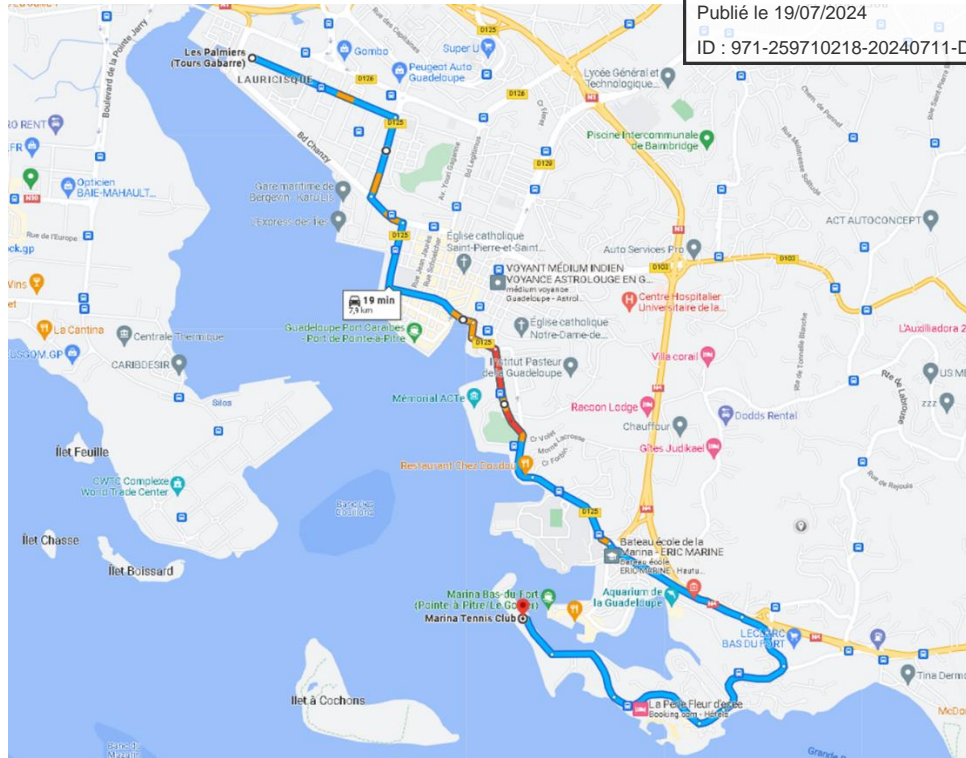
Jusqu'à présent, le véhicule mobilisé pour la ligne SP2 était celui dévolu à l'AE2. Le tracé de l'AE2 n'est désormais plus conforme aux exigences de desserte de Jarry telles qu'exprimées par le SMT lors des réunions tenues au sujet des informels. Il apparaît donc opportun de supprimer cette ligne et de définitivement réallouer ses moyens.

Fusion des lignes U01 et U61 sur un nouveau tracé U01

La fin des travaux à proximité de la Renaissance a rendu possible la desserte du centre-ville de Pointe à Pitre (comme cela a été le cas avec la navette de la route du Rhum). On a donc mutualisé les tracés de la ligne U01 (desserte urbaine, principalement orientée desserte de Pointe à Pitre et correspondance vers le reste du réseau) et de la ligne U61 (desserte principalement scolaire). La nouvelle ligne U01 résultante, cadencée à 25 minutes, relie le Marina Tennis Club à Lauricisque (Les Palmiers) en passant par la gare routière et maritime de Bergevin, Pointe à Pitre (marché aux épices, Darse, Gare de Darboussier), le Memorial ACTe et l'université. La prolongation du tracé de ces deux courtes lignes permet de les ouvrir à une clientèle plus large.

En outre, cette liaison permet de relier deux points nodaux du transport public guadeloupéen : la gare de Darboussier (liaison des ressorts territoriaux CAPEX et CARL) et la gare de Bergevin (liaison des ressorts territoriaux CAPEX et Région Guadeloupe, intermodalité avec le port maritime – Marie-Galante, Saintes, Sainte Lucie, Martinique et Dominique).

La fusion des deux lignes se fait globalement sur une enveloppe kilométrique constante (- 2 013 km commerciaux annuels). La nouvelle desserte commerciale décrite ci-après permet à la STAC d'optimiser ses moyens et de dégager un véhicule supplémentaire est réinjecté dans la ligne A01.



➡ **Pour stimuler la dynamique commerciale du réseau**

Rationalisation de la desserte des lignes B42 et B60 pour amener plus d'usagers vers Jarry

Les réunions de travail avec le SMT ont mis en exergue la nécessité d'une desserte complémentaire de la zone de Jarry par le service public, s'appuyant d'une part sur une desserte opérée sur un axe fort par des bus de capacité et d'autre part sur une redistribution des usagers à l'aide de véhicules plus légers.

Dans cet esprit, le tracé de la ligne B60 est contenu au boulevard principal de Jarry et ne fait plus la déviation vers Moudong Nord. En complément, la ligne B42 qui auparavant rentrait dans Jarry par la voie verte passe désormais par le rond-point de Jabrun pour adopter la même desserte que les lignes B60 et U3B.

In fine, ce sont trois lignes B42, B60 et U3B qui desservent l'axe principal de Jarry, en reliant Pointe à Pitre (à partir du CHU) à Baie-Mahault pour la B42, le rond-point Jabrun pour la B60 et le groupe scolaire de convenance pour la B60. La fréquence de passage sur l'axe est de 30 minutes en moyenne sur une plage horaire qui s'étend de 6 :30 à 18 :00.

Cette modification de la desserte réduit l'offre de 12 956 km commerciaux planifiés.

Desserte de la zone commerciale de Bas du Fort : Lignes du Gosier G09 et G91

La zone commerciale de Bas du Fort est fréquemment utilisée lors des manifestations comme point de départ pour les navettes, du fait de la proximité du parking de la grande surface commerciale attenante et celle du Palais des sports. Par ailleurs, un revendeur agréé Karu'lis est installé dans la galerie commerciale.

La desserte de la zone précédemment restreinte à la ligne U61 (fusionnée sur le nouveau tracé de la U01), et pour les autres lignes en direction du Gosier à l'arrêt commercial Bas du Fort placé sur une bretelle d'accélération pour récupérer la voie nationale. Depuis le 17/07/2023, la zone est plus franchement desservie en opérant à cet endroit une déviation des lignes urbaines du Gosier G09 et G91 vers le centre commercial dans le sens Pointe à Pitre vers Gosier. La déviation débouche sur la zone de Grand Baie. La fréquence de passage moyenne est de 15 minutes.

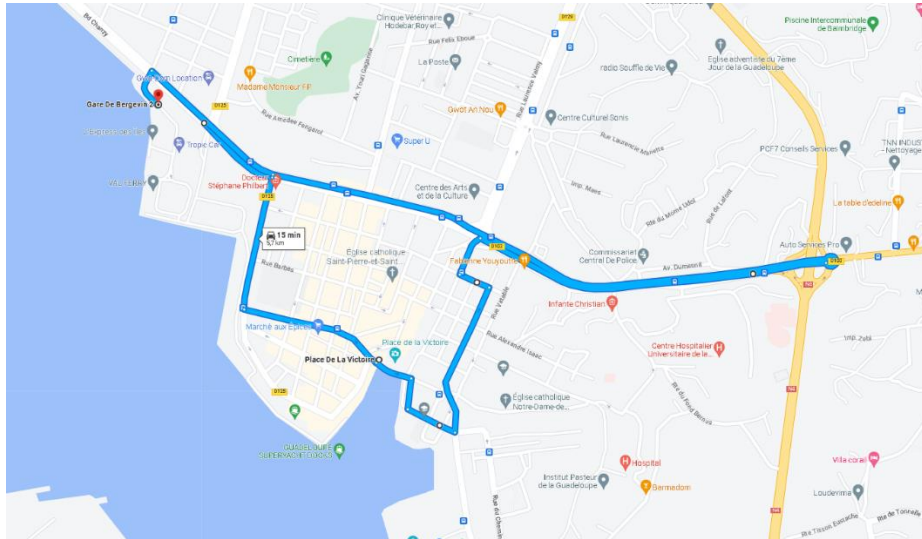


Du point de vue de la desserte intermodale, cette zone commerciale est un point de regroupement intéressant pour une desserte plus fine de la zone commerciale avoisinante via Labrousse.

Ce détour a un impact marginal sur les unités d'œuvre : +2 482 km commerciaux planifiés supplémentaires sur une année complète.

Nouvelle desserte N01 du bourg de Pointe à Pitre

A la demande du SMT, la ligne N01 suit désormais un nouveau tracé qui permet à la navette de relier trois points nodaux du réseau : la gare de Darboussier, le CHU et la gare de Bergevin. Ce nouveau tracé, plus long que le précédent qui ne passait pas par le CHU, augmente les kilomètres commerciaux annuels de 5 964 km.



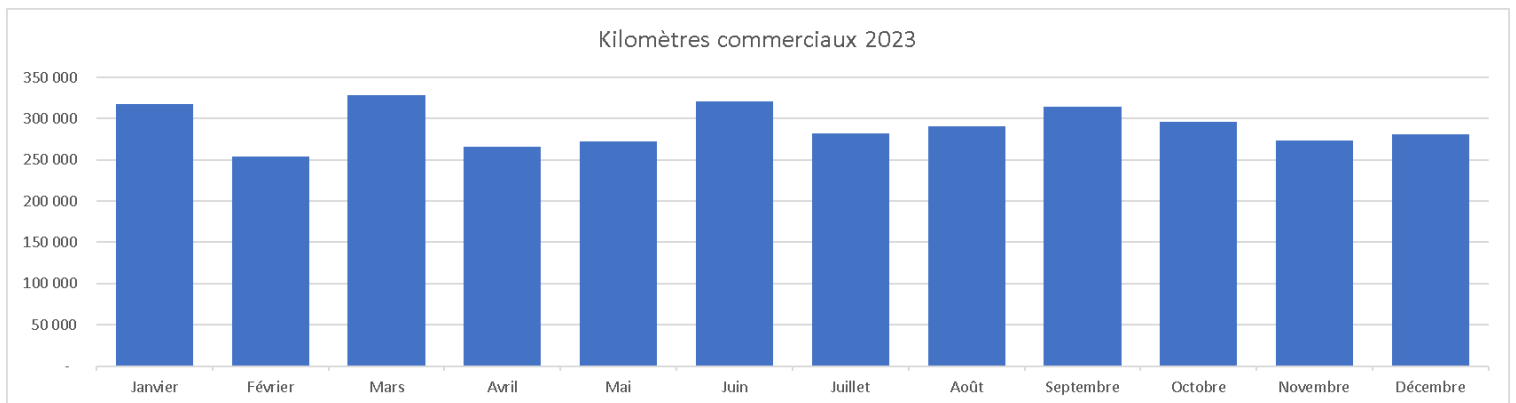
3 Offre kilométrique réalisée

Kilométrage par mois

3 486 814 km en charge ont été produits durant ce septième exercice de la DSP.

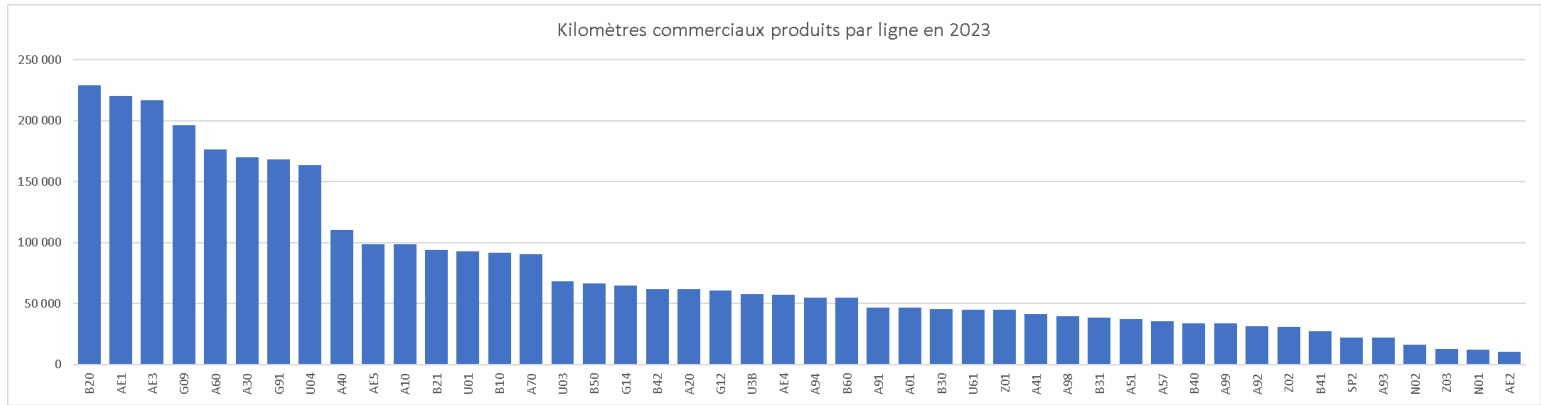
L'offre commerciale produite progresse ainsi de 0,3 % au regard de la sixième année d'exploitation (3 486 814 km en 2022).

L'offre kilométrique se répartit mensuellement ainsi :





Kilomètres par ligne



Depuis la restructuration des lignes de Baie-Mahault, la B20 demeure la ligne la plus forte du réseau en termes de kilomètres offerts. Les lignes diamétralisées AE1/AE3 viennent ensuite, reliant l’aéroport de Gosier avec une fréquence de 30 minutes, G09 et G91 qui assurent la desserte des Grands Fonds et du Gosier, A60 et A30 qui assurent la desserte des Grands Fonds par les Abymes. La ligne U04 renforcée constitue la 8^e ligne forte. Il est à noter que la ligne AE5 actuellement en 10^e position n’a été mise en œuvre qu’au 17/07/2023 mais fera partie des lignes structurantes dès 2024.

Pour rappel, les lignes Z01 et Z02 ne circulent que les samedis après-midi ainsi que les dimanches et fériés matins, la Z03 uniquement les samedis après-midi.



Détail des kilomètres par ligne et par mois

Ligne ou service	Année 2023	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
		Réalisé	Réalisé	Réalisé	Réalisé	Réalisé	Réalisé	Réalisé	Réalisé	Réalisé	Réalisé	Réalisé	Réalisé
écart contractuel / produit	-152 567	-8 815	-12 317	-12 478	-7 767	-8 943	-6 606	-1 914	-4 807	-11 949	-31 866	-21 987	-23 119
% réalisation du service	0	97,3%	95,4%	96,3%	97,2%	96,8%	98,0%	99,3%	98,4%	96,3%	90,3%	92,6%	92,4%
km contractuels	3 651 249	326 752	266 787	341 263	274 170	281 721	327 673	284 030	295 063	326 383	328 200	295 500	303 707
km planifiés	3 675 723	328 943	268 575	343 550	276 008	283 609	329 869	285 934	297 041	328 571	330 399	297 480	305 742
Total réseau STAC	3 498 682	317 937	254 470	328 785	266 404	272 778	321 067	282 116	290 256	314 434	296 334	273 513	280 588
A01	46 442	0	0	0	0	0	0	4 951	10 170	9 764	9 039	7 080	5 438
A10	98 416	8 906	7 461	9 134	7 457	7 541	8 836	8 093	8 543	8 306	7 994	8 001	8 144
A20	61 781	5 457	4 605	5 650	4 701	4 625	5 464	5 130	5 487	5 455	5 146	4 894	5 167
A30	170 032	15 999	12 539	16 557	12 910	13 759	16 030	12 401	11 433	15 890	14 650	13 747	14 116
A40	110 251	9 770	8 167	10 203	8 327	8 504	9 816	9 279	9 743	9 437	9 272	8 593	9 141
A41	41 350	3 506	2 801	3 887	3 044	3 160	3 645	3 503	4 074	3 262	3 911	3 090	3 467
A51	37 141	3 459	2 762	3 339	2 860	2 748	3 295	3 144	3 206	3 511	2 990	2 859	2 967
A57	35 435	6 321	5 056	5 788	4 953	4 884	5 870	2 562	-	-	-	-	-
A60	176 618	17 612	13 855	18 382	13 203	15 066	14 535	10 341	10 492	17 218	15 598	15 616	14 699
A70	90 276	8 051	6 702	8 428	6 864	6 883	8 023	7 429	7 761	7 746	7 624	7 242	7 522
A91	46 645	4 072	3 475	4 264	3 580	3 372	4 175	3 720	4 189	4 153	4 019	3 677	3 950
A92	31 378	2 610	1 762	3 249	2 663	2 169	2 865	3 020	2 497	3 052	2 434	2 620	2 436
A93	22 151	3 571	2 935	3 771	3 226	3 201	3 747	1 700	-	-	-	-	-
A94	54 809	5 152	4 319	4 903	4 105	3 921	4 807	4 542	4 635	5 033	4 480	4 587	4 324
A98	39 583	3 442	2 865	3 581	2 947	2 916	3 570	3 296	3 517	3 745	3 422	3 048	3 235
A99	33 563	5 783	4 160	5 903	4 429	4 906	5 878	2 504	-	-	-	-	-
AE1	220 073	19 366	15 884	20 285	16 865	17 259	19 960	18 439	19 226	19 000	18 648	17 387	17 755
AE2	10 337	2 244	1 365	2 269	410	587	3 223	241	-	-	-	-	-
AE3	216 817	19 403	15 882	20 438	16 507	17 295	19 800	17 689	18 401	18 775	18 439	16 938	17 249
AE4	57 445	5 405	4 204	5 421	4 241	4 365	5 226	4 834	4 649	5 014	4 711	4 833	4 542
AE5	98 986	0	0	0	0	0	0	10 186	20 077	17 987	18 867	15 949	15 920
B10	91 618	8 133	6 616	8 352	6 954	6 900	8 128	7 655	8 106	8 124	7 663	7 267	7 720
B20	229 276	20 933	16 778	21 178	17 521	17 520	21 081	20 320	22 018	17 982	19 024	15 995	18 927
B21	94 087	11 094	6 779	11 619	7 036	10 030	11 778	4 585	1 931	9 287	7 695	7 117	5 138
B30	45 286	4 215	3 364	4 069	3 472	3 479	4 089	3 728	3 829	3 701	3 812	3 651	3 877
B31	38 467	3 178	2 565	3 615	2 954	2 993	3 594	3 128	3 107	3 727	3 285	2 979	3 342
B40	33 757	2 984	2 376	3 102	2 552	2 522	3 044	2 761	2 770	3 500	2 741	2 598	2 808
B41	27 072	2 395	1 943	2 391	2 082	2 022	2 392	2 298	2 387	2 540	2 231	2 081	2 309
B42	61 969	5 466	4 404	5 780	4 783	4 686	5 550	5 260	5 466	5 386	5 333	4 811	5 043
B50	66 507	4 723	4 044	6 448	5 169	5 231	6 259	5 777	6 060	5 849	5 755	5 360	5 832
B60	54 632	5 410	4 516	5 095	4 183	4 089	4 837	4 260	4 269	5 309	4 091	4 733	3 839
G09	196 151	18 500	14 435	19 407	15 184	16 403	18 618	14 438	13 561	17 873	16 644	15 957	15 130
G12	60 480	5 606	4 670	5 357	4 565	4 693	5 407	4 997	5 478	5 031	5 199	4 389	5 088
G14	65 027	5 606	4 704	5 970	4 926	4 935	5 809	5 446	5 827	5 676	5 567	5 002	5 560
G91	168 000	16 569	10 995	16 258	13 912	15 293	17 362	12 659	11 785	16 469	12 296	10 543	13 859
N01	12 096	483	1 180	1 860	1 028	644	2 023	1 616	1 509	574	974	109	97
N02	16 372	2 892	2 586	2 494	1 806	1 010	2 037	1 640	1 395	358	154	0	0
SP2	22 375	3 696	2 993	3 737	3 194	3 328	3 841	1 586	-	-	-	-	-
U01	92 751	4 744	3 803	4 509	3 831	3 753	4 535	8 568	13 060	12 153	12 072	10 853	10 870
U03	68 521	5 951	4 957	6 278	5 284	5 150	6 127	5 761	6 095	5 859	5 739	5 309	6 010
U04	163 495	15 520	12 072	16 014	12 460	13 213	16 080	12 237	11 328	14 549	14 468	13 046	12 508
U3B	57 829	5 136	4 209	5 414	4 456	4 347	5 146	4 878	5 064	5 174	4 834	4 466	4 704
U61	45 157	7 678	6 282	7 437	6 549	6 059	7 887	3 266	-	-	-	-	-
Z01	44 672	3 486	3 777	3 516	4 776	3 913	3 424	4 062	3 579	3 744	2 770	3 727	3 898
Z02	30 838	2 318	2 532	2 343	3 220	2 575	2 313	2 860	2 489	2 784	1 959	2 561	2 884
Z03	12 715	1 091	1 091	1 089	1 215	828	941	1 326	1 043	1 437	784	798	1 073

4 Offre kilométrique réalisée par les sous-traitants

490 373 km commerciaux ont été produits en sous-traitance en 2023, soit une diminution de 3.8% par rapport à l'année 2022 –(509 615 km).

Les lignes A10 (deux services véhicules) et A70 (deux services véhicules) sont exploités par GwadaTrans.

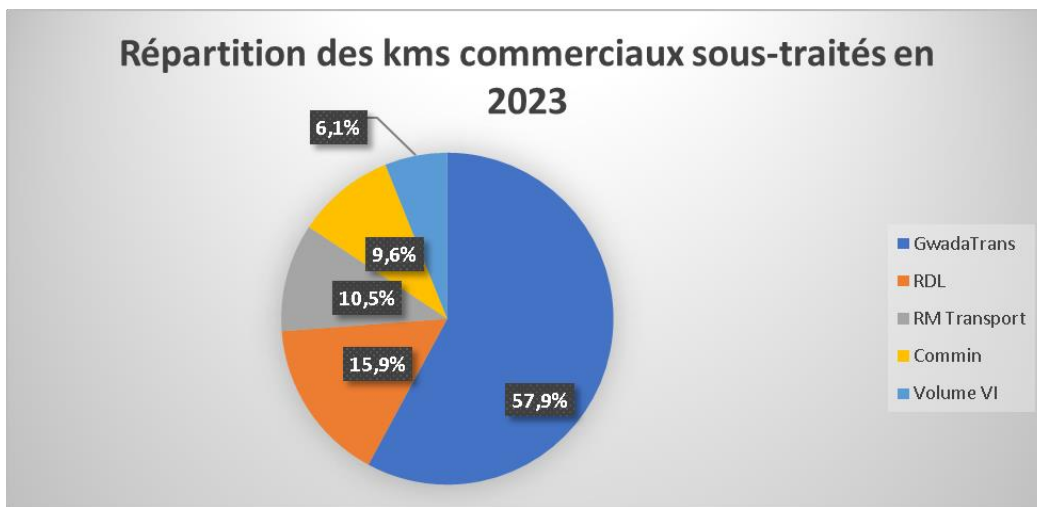
Un des trois services véhicules de la ligne G91 est exploité par Commin.

Les quatre services de la ligne A60 sont répartis de la manière suivante :

- GwadaTrans, deux services ;
- RM Transports, un service ;
- Transport Volume VI, un service

La société les Rapides du Levant exploite les lignes A91 et A92 (un service par ligne).

Les kilomètres commerciaux produits se répartissent ainsi :



➡ Détail par mois, par entreprise et par ligne

Ligne	Transporteur	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Commin C	G91	4 631	1 844	3 668	4 392	4 112	4 952	4 214	4 508	4 921	1 053	4 508	4 237
GwadaTrans	A10	8 906	7 461	9 134	7 457	7 541	8 836	8 093	8 543	8 306	7 994	8 001	8 144
	A60	8 747	6 066	9 364	6 019	6 738	8 489	5 253	4 490	8 402	6 968	10 201	6 436
	A70	8 051	6 702	8 428	6 864	6 883	8 023	7 429	7 761	7 746	7 624	7 242	7 522
	Total	25 704	20 230	26 926	20 340	21 162	25 348	20 775	20 794	24 454	22 586	25 444	22 102
RDL	A91	4 072	3 475	4 264	3 580	3 372	4 175	3 720	4 189	4 153	4 019	3 677	3 950
	A92	2 610	1 762	3 249	2 663	2 169	2 865	3 020	2 497	3 052	2 434	2 620	2 436
	Total	6 682	5 237	7 513	6 243	5 541	7 040	6 740	6 686	7 205	6 453	6 297	6 386
RM Transport	A60	5 049	4 853	4 736	4 560	4 755	4 951	5 088	5 244	4 971	5 284	4 657	5 440
Volume VI	A60	3 816	2 935	4 282	2 625	3 573	1 095	0	757	3 846	3 346	757	2 823
Total		45 881	35 099	47 126	38 159	39 144	43 386	36 817	37 990	45 396	38 722	41 664	40 988



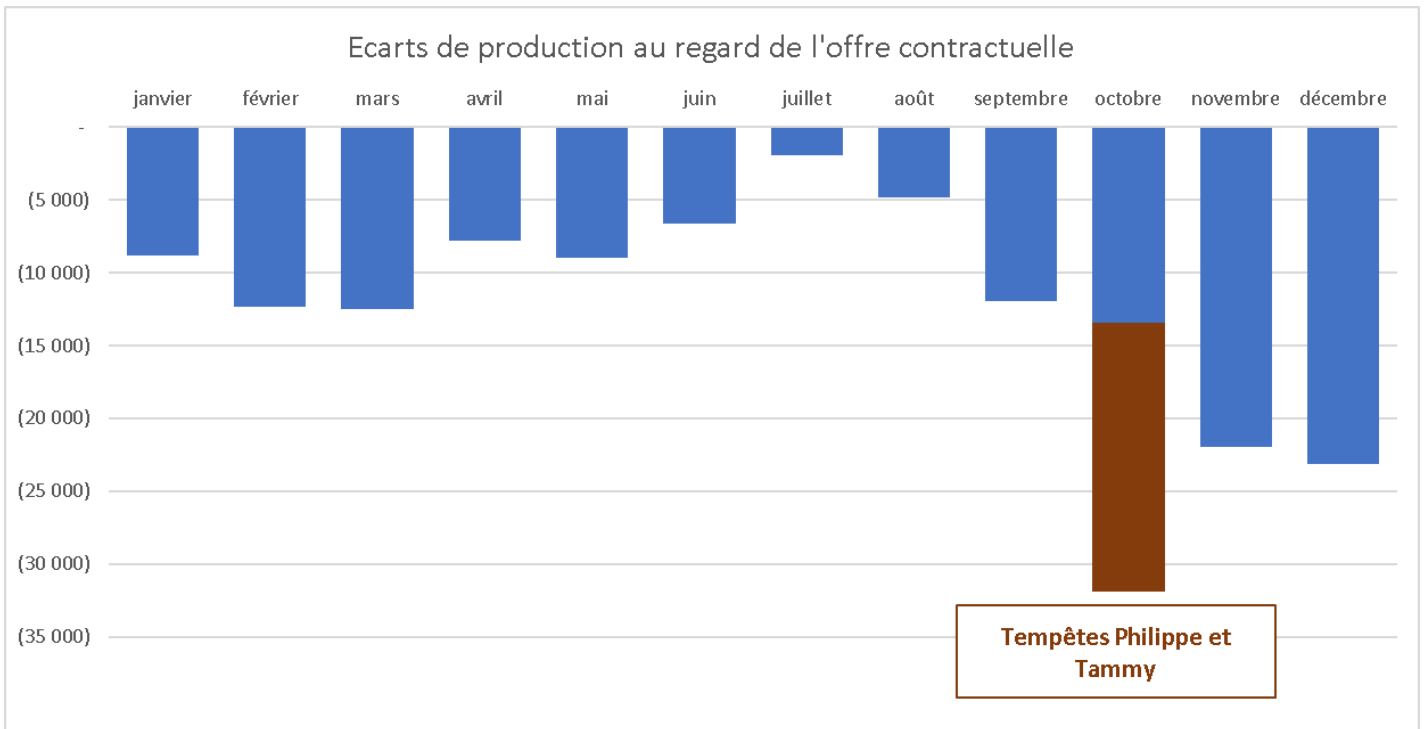
5 Kilomètres non réalisés

➔ Au regard de l'offre contractuelle

Le différentiel entre les kilomètres produits et contractuels s'établit à 152 567 pour la septième année de la DSP.

Le mois d'octobre a été marqué par des événements climatiques de grande ampleur :

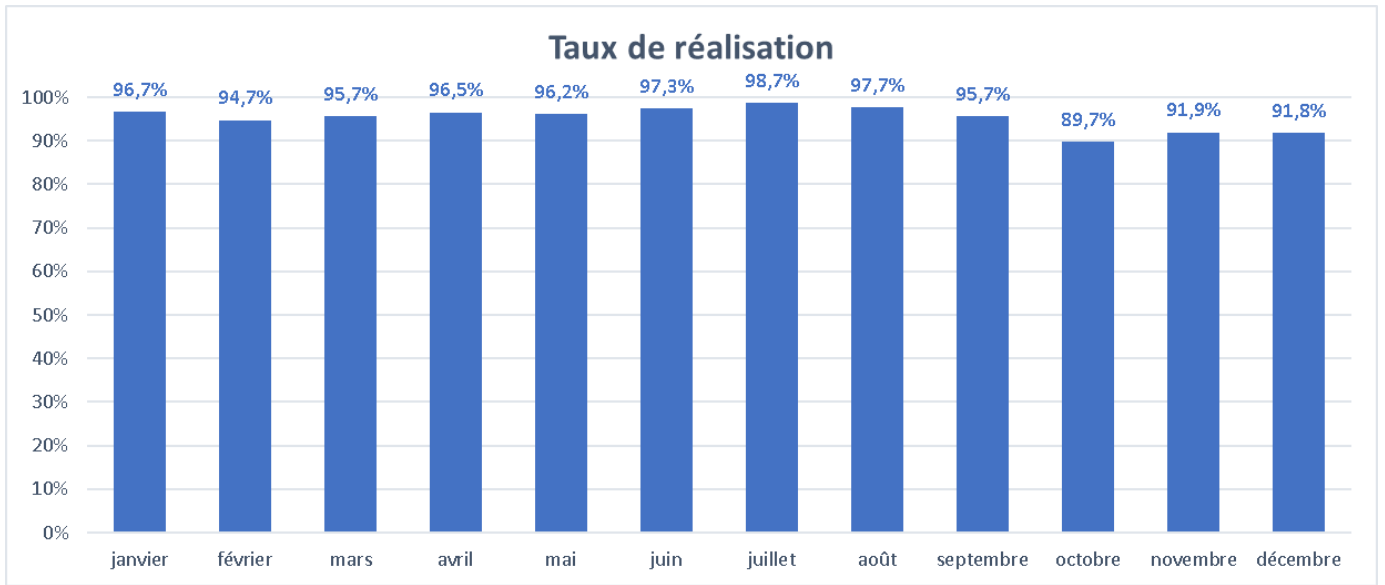
- Tempête Philippe (mardi 3 octobre) : pas de services durant la matinée (alerte rouge) puis reprise progressive de la moitié des services l'après-midi jusqu'à 19 heures.
- Tempête Tammy (vendredi 20 octobre) : Fin des courses commerciales à 19h30, pas de service le samedi et le dimanche qui suivent.





Au regard de l'offre planifiée

Le rapport entre l'offre produite et l'offre planifiée s'étant en moyenne sur l'année perturbations comprises à 95,2% (contre 96,5% en 2022).



Année 2023	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Kms non réalisés	8 815	12 317	12 478	7 767	8 943	6 606	1 914	4 807	11 949	31 866	21 987	23 119
dont subis	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18 432	0	0
% non réalisés subis	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	57,8%	0,0%	0,0%



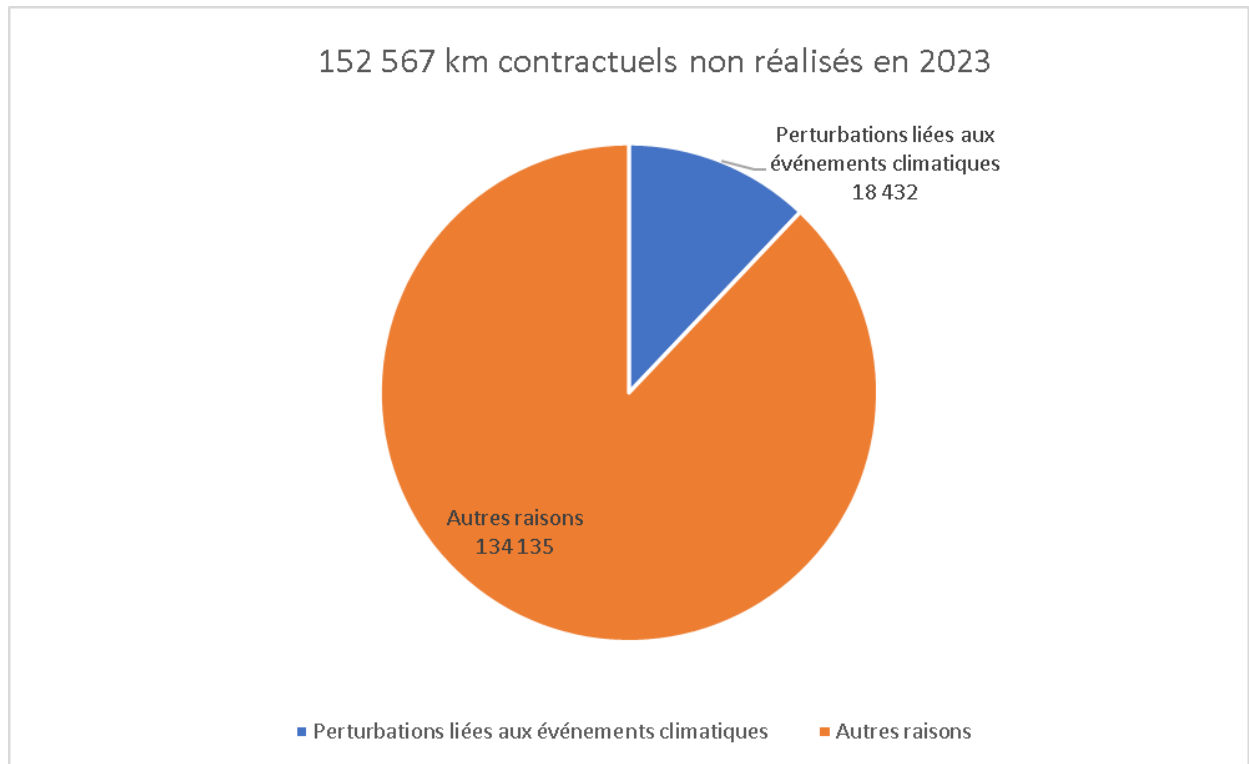
Taux de réalisation par ligne

Ligne	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
A01							100%	100%	97%	90%	79%	58%
A10	99%	100%	97%	98%	98%	98%	96%	95%	94%	89%	99%	97%
A20	99%	100%	99%	99%	99%	100%	99%	100%	100%	94%	100%	99%
A30	99%	98%	99%	99%	100%	99%	98%	98%	100%	93%	98%	99%
A40	99%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	99%	99%	94%	98%	99%
A41	100%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	100%	96%	100%
A51	98%	93%	91%	93%	92%	94%	94%	91%	96%	85%	91%	89%
A57	100%	97%	88%	90%	91%	93%	91%					
A60	97%	100%	97%	96%	97%	80%	83%	94%	98%	90%	98%	96%
A70	100%	100%	100%	100%	100%	99%	99%	96%	100%	95%	100%	100%
A91	96%	98%	97%	97%	94%	98%	93%	99%	98%	95%	97%	98%
A92	95%	95%	100%	98%	76%	86%	96%	75%	92%	73%	88%	77%
A93	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%					
A94	100%	100%	91%	92%	89%	93%	93%	90%	100%	87%	100%	88%
A98	100%	100%	100%	99%	99%	100%	100%	100%	99%	99%	99%	99%
A99	99%	93%	96%	98%	97%	100%	98%					
AE1	99%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	95%	99%	97%
AE2	36%	32%	34%	10%	11%	51%	9%					
AE3	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	95%	97%	96%
AE4	96%	90%	93%	88%	91%	93%	91%	83%	95%	84%	97%	86%
AE5							100%	100%	98%	100%	95%	90%
B10	99%	97%	98%	99%	99%	99%	99%	99%	100%	94%	99%	100%
B20	98%	95%	97%	96%	97%	100%	98%	100%	92%	90%	85%	96%
B21	97%	87%	98%	97%	100%	100%	99%	86%	85%	74%	73%	62%
B30	99%	94%	92%	95%	97%	97%	95%	95%	97%	91%	97%	97%
B31	99%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	95%	96%	98%	100%
B40	99%	94%	99%	98%	99%	100%	99%	97%	96%	92%	98%	99%
B41	99%	95%	95%	97%	99%	99%	98%	98%	98%	92%	97%	99%
B42	98%	95%	100%	100%	99%	100%	100%	99%	99%	96%	97%	96%
B50	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	95%	99%	100%
B60	96%	96%	91%	90%	89%	90%	84%	80%	99%	76%	99%	76%
G09	98%	98%	99%	100%	100%	99%	99%	100%	97%	91%	97%	92%
G12	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	95%	100%
G14	99%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	98%	99%	100%
G91	91%	77%	85%	96%	98%	95%	90%	89%	93%	69%	66%	86%
N01	25%	73%	100%	70%	46%	100%	100%	91%	34%	59%	7%	6%
N02	92%	98%	78%	70%	38%	66%	56%	45%	10%	4%	0%	0%
SP2	100%	86%	98%	100%	100%	100%	95%					
U01	100%	96%	91%	94%	92%	95%	100%	100%	95%	93%	94%	89%
U03	99%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96%	99%	100%
U04	99%	97%	98%	100%	99%	100%	100%	100%	96%	95%	94%	92%
U3B	99%	98%	100%	100%	98%	99%	100%	98%	99%	93%	96%	98%
U61	93%	92%	86%	94%	86%	96%	91%					
Z01	100%	99%	100%	97%	100%	99%	94%	95%	96%	73%	97%	90%
Z02	100%	100%	100%	94%	99%	100%	99%	98%	100%	77%	99%	100%
Z03	100%	100%	94%	84%	95%	81%	91%	90%	96%	67%	92%	74%

6 Principaux incidents de fonctionnement du réseau

Au cours de cette 7^e année de DSP, l'exploitation du réseau a été particulièrement marquée au mois d'octobre du fait d'événements climatiques :

- 3 octobre : Alerte rouge le matin pour la tempête Philippe, pas de services le matin et reprise de la moitié des services l'après-midi
- 20 octobre : arrêt de toutes les lignes le vendredi à compter de 19h30, puis pas de services du weekend en raison du passage de la tempête tropicale.





7 Le matériel roulant

7.1 Etat du parc au 31/12/2023

Le parc se composait de 69 véhicules titulaires au 31 décembre 2023 ainsi que de 20 véhicules de réserve, se répartissant ainsi :

	2023		
	Titulaire	Réserve	Total général
	69	20	89
Midicar	0	4	4
Minicar	1	0	1
Car Standard	4	1	5
Autocar	1	1	2
Minibus	1	1	2
Midibus court	21	6	27
Midibus long	38	7	45
Autobus LE	1	0	1
Midicar court	2	0	2

Le parc se compose ainsi à fin décembre 2023 de 89 véhicules, pour 88 prévus à la convention + 2 rajoutés pour l'exploitation des nouvelles lignes N02 et B50. Cela fait donc un véhicule de moins que le prévisionnel.

Au 31/12/2023, 77 de ces véhicules sont exploités par la STAC, 12 par ses sous-traitants.

Le fort taux de réserve, qui a été réduit sur l'exercice, est lié à la pluralité de sites, à la difficulté sur certaines lignes de faire rouler les bus GX137L (gabarit), et au fort taux d'immobilisation qui lié au vieillissement du parc.

7.2 Véhicules titulaires à fin 2023

59 autobus

45 midibus longs sont mis à disposition par le SMT. Il s'agit de HEULIEZ GX 137L, dont 8 ont été mis en réserve soit 36 titulaires.

Un minibus électrique BOLLORÉ Bluebus est également mis à disposition par le SMT.

Les autres autobus appartiennent à la STAC et se composent de 20 midibus courts (3 OTOKAR Vectio, 15 ISUZU Citibus et 2 ISUZU NovoCiti Life), d'un minibus Véhixel et d'un autobus LE (TEMSA MD9).

10 autocars

La répartition par marque et modèle s'établit ainsi :

1 autocar Low Entry IVECO Crossway, 2 midicars OTOKAR Navigo, 2 midicars ISUZU Novo, 1 minicar MERCEDES Sprinter City, 1 autocar MAN Starter LE, 3 midicars ISUZU Visigo.

Ils roulent principalement sur les lignes rurales et sont pour la plupart sur des lignes sous-traitées.



La liste des 69 véhicules titulaires est la suivante :

N°d'immatriculation	Type	Marque	Modèle	Propriétaire	Utilisateur	nb de places totales (hors UFR)	Type d'énergie	Date de 1ère mise en circulation
FE-658-RH	Car Standard	ISUZU	VISIGO	Gwada Trans	Gwada Trans	40	gasoil	19/03/2019
FL-464-NR	Autocar	IVECO	CROSSWAY LE	Gwada Trans	Gwada Trans	41	gasoil	14/11/2019
FP-031-HK	Car Standard	ISUZU	VISIGO	Gwada Trans	Gwada Trans	42	gasoil	10/03/2020
GC-969-YP	Car Standard	ISUZU	VISIGO	Gwada Trans	Gwada Trans	42	gasoil	15/11/2021
GJ-546-RX	Midibus court	ISUZU	Citibus	Gwada Trans	Gwada Trans	65	gasoil	28/09/2022
GJ-784-RX	Midibus court	ISUZU	Citibus	Gwada Trans	Gwada Trans	65	gasoil	28/09/2022
CP-427-AP	Midicar	OTOKAR	NAVIGO 160	RMT	RMT	29	gasoil	04/03/2009
CY-860-HN	Minicar	MERCEDES	SPRINTER CITY	STAC	STAC	28	gasoil	05/09/2013
DK-029-JT	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	25/09/2014
DK-146-QZ	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	03/10/2014
DK-238-JT	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	86	gasoil	25/09/2014
DK-349-JV	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	25/09/2014
DK-380-QY	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	03/10/2014
DK-535-QY	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	03/10/2014
DK-738-QY	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	03/10/2014
DK-878-QY	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	03/10/2014
DK-908-JV	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	25/09/2014
DL-031-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	21/10/2014
DL-098-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	21/10/2014
DL-193-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	21/10/2014
DL-291-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	21/10/2014
DL-349-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	21/10/2014
DL-388-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	21/10/2014
DL-431-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	21/10/2014
DL-493-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	21/10/2014
DL-555-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	21/10/2014
DL-637-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	21/10/2014
DL-712-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	21/10/2014
DL-772-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	21/10/2014
DL-863-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	21/10/2014
DL-903-CR	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	22/10/2014
DL-913-CR	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	22/10/2014
DL-926-CR	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	22/10/2014
DL-935-CR	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	22/10/2014
DL-950-CR	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	22/10/2014
DM-287-AB	Midibus court	OTOKAR	VECTIO C	STAC	STAC	58	gasoil	25/11/2014
DM-683-AB	Midibus court	OTOKAR	VECTIO C	STAC	STAC	58	gasoil	25/11/2014
DM-815-AB	Midibus court	OTOKAR	VECTIO C	STAC	STAC	58	gasoil	25/11/2014
DN-187-EZ	Autobus LE	TEMSA	MD9 LE C1	STAC	STAC	87	gasoil	13/01/2015
DS-097-QG	Car Standard	MAN	STARTER LE	STAC	STAC	80	gasoil	23/06/2015
EG-457-ET	Midibus court	ISUZU	CTIBUS	STAC	STAC	65	gasoil	24/10/2016
EH-043-PE	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	69	gasoil	16/12/2016
EH-111-PE	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	69	gasoil	16/12/2016
EH-189-PE	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	69	gasoil	15/12/2016
EH-337-PD	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	69	gasoil	16/12/2016
EH-363-PD	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	69	gasoil	16/12/2016
EH-376-PD	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	69	gasoil	16/12/2016
EH-483-NY	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	69	gasoil	15/12/2016
EH-493-PD	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	69	gasoil	16/12/2016
EH-526-PD	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	69	gasoil	16/12/2016
EH-839-LF	Minibus	BOLLORE	BLUEBUS	SMT	STAC	23	électrique	12/12/2016
EH-939-PD	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	69	gasoil	16/12/2016
EP-573-FF	Midibus court	HEULIEZ	GX118	STAC	STAC	67	gasoil	30/12/2022
ER-328-RF	Midibus court	ISUZU	CTIBUS	STAC	STAC	65	gasoil	30/10/2017
ET-076-SQ	Midibus court	ISUZU	CTIBUS	STAC	STAC	65	gasoil	31/01/2018
ET-433-SQ	Midibus court	ISUZU	CTIBUS	STAC	STAC	65	gasoil	31/01/2018
ET-526-SP	Midibus court	ISUZU	CTIBUS	STAC	STAC	65	gasoil	31/01/2018
ET-828-SQ	Midibus court	ISUZU	CTIBUS	STAC	STAC	65	gasoil	31/01/2018
FB-188-VF	Midicar court	ISUZU	NOVO	STAC	STAC	28	gasoil	15/11/2018
FB-341-VF	Midicar court	ISUZU	NOVO	STAC	STAC	28	gasoil	15/11/2018
FH-416-PL	Midibus court	ISUZU	NOVOCITI LIFE	STAC	STAC	60	gasoil	03/07/2019
FH-566-PL	Midibus court	ISUZU	NOVOCITI LIFE	STAC	STAC	60	gasoil	03/07/2019
FL-007-JB	Midibus court	ISUZU	CTIBUS	STAC	STAC	65	gasoil	04/11/2019
GB-158-KA	Midibus court	ISUZU	CTIBUS	STAC	STAC	65	gasoil	01/10/2021
GB-350-KA	Midibus court	ISUZU	CTIBUS	STAC	STAC	65	gasoil	01/10/2021
GB-414-KA	Midibus court	ISUZU	CTIBUS	STAC	STAC	65	gasoil	01/10/2021
GB-754-KA	Midibus court	ISUZU	CTIBUS	STAC	STAC	65	gasoil	01/10/2021
GB-842-KA	Midibus court	ISUZU	CTIBUS	STAC	STAC	65	gasoil	01/10/2021
GB-897-KA	Midibus court	ISUZU	CTIBUS	STAC	STAC	65	gasoil	01/10/2021

7.2.1 Véhicules de réserve à fin 2022

Les 20 véhicules de réserve sont les suivants :

N°d'immatriculation	Type	Marque	Modèle	Propriétaire	Utilisateur	nb de places totales (hors UFF)	Type d'énergie	Date de 1ère mise en circulation
DM-424-AB	Midibus court	OTOKAR	VECTIO C	STAC	Commin	58	gasoil	25/11/2014
CA-288-YT	Midicar	OTOKAR	Navigo	Gwada Trans	Gwada Trans	39	gasoil	31/01/2012
AP-815-EQ	Midibus court	OTOKAR	VECTIO 250 LE	STAC	STAC	58	gasoil	26/03/2010
BJ-031-TJ	Midibus court	HEULIEZ	GX127	STAC	STAC	67	gasoil	13/03/2007
BQ-598-MV	Midicar	OTOKAR	NAVIGO	STAC	STAC	39	gasoil	24/06/2011
BT-650-VN	Minibus	RENAULT	Noventis	STAC	STAC	10	gasoil	09/09/2011
BY-806-JC	Car Standard	SETRA	SETRA	STAC	STAC	43	gasoil	11/12/2007
CE-954-TL	Midibus court	OTOKAR	VECTIO 250 LE	STAC	STAC	58	gasoil	03/05/2012
CK-416-HK	Autocar	IVECO	CROSSWAY LE	STAC	STAC	49	gasoil	03/09/2012
CQ-756-GB	Midibus court	OTOKAR	VECTIO C	STAC	STAC	58	gasoil	29/01/2013
CW-031-YR	Midibus court	OTOKAR	VECTIO C	STAC	STAC	58	gasoil	16/07/2013
DH-345-VM	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	86	gasoil	22/07/2014
DK-021-JW	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	25/09/2014
DK-029-QZ	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	03/10/2014
DK-568-JT	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	25/09/2014
DK-642-JV	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	25/09/2014
DK-790-JT	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	25/09/2014
DK-806-JV	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	25/09/2014
DK-951-JT	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	25/09/2014
CF-386-AE	Midicar	OTOKAR	NAVIGO	Gwada Trans	Volume VI	40	gasoil	10/05/2012

7.3 Evolution du parc

Acquisitions 2023

Deux véhicules de la marque ISUZU modèle Citibus ont été acquis en 2023. Leur date de première immatriculation est au 28/09/2023.

Un véhicule a été acquis par la STAC en fin d'année 2022 pour remplacer le seul minibus du parc adapté à la desserte fine de Pointe à Pitre. Il s'agit d'un minibus de la marque VEHIXEL, modèle 601ABXX avec une date de 1^{ère} immatriculation au 17/07/2017. Ce véhicule a commencé à rouler sur le réseau en 2023.

7.4 Evolution de l'âge moyen

L'âge du parc évolue ainsi :

	Réalisé au 31/12/2022	Réalisé au 31/12/2023
	âge moyen	âge moyen
véhicules titulaires	6,5	7,4
véhicules de réserve	10,4	11,1

L'âge moyen des véhicules a augmenté de 0,9 an sur le parc de véhicules titulaires et de 0,7 an pour les véhicules de réserve.

7.5 Affectation des véhicules par ligne

L'affectation des véhicules s'effectue de la manière suivante :

- Les midibus courts, véhicules les plus récents de la flotte, sont déployés autant que possible sur les lignes urbaines hors profil trop accidenté ou fréquentation trop forte ;
- Utilisation sur les autres lignes urbaines des GX137, qui permettent en particulier de répondre aux fréquentations plus fortes ;
- Gestion des exceptions par ligne :
 - o en fonction des contraintes de circulation :
 - les véhicules passant par la place de la Victoire sont des midibus courts ou des minibus,
 - les navettes urbaines sont des minibus (N01 thermique, N02 électrique),
 - o en fonction de la sous-traitance : exploitation de cars et midicars.

Les modifications de desserte du centre de Pointe-à-Pitre, toujours valables en 2022, ont libéré la contrainte du passage place de la Victoire et l'impossibilité d'y utiliser les GX137. La souplesse d'affectation des véhicules aux lignes et la disponibilité globale du parc s'en sont trouvées significativement améliorées.

Le comparatif entre affectation par ligne telle que figurant dans le tableau précédent et parc disponible se présente ainsi :

	2023			
	Titulaire	Réserve	Total général	Taux de réserve
	69	20	89	29%
Midicar	1	3	4	300%
Minicar	1	0	1	0%
Car Standard	4	1	5	25%
Autocar	1	1	2	100%
Minibus	1	1	2	100%
Midibus court	21	6	27	29%
Midibus long	37	8	45	22%
Autobus LE	1	0	1	0%
Midicar court	2	0	2	0%

La STAC a fait le choix des midibus courts, polyvalents, pour renouveler sa flotte, ce qui permet une plus grande flexibilité d'affectation des bus aux lignes. Les renouvellements se font principalement auprès du constructeur ISUZU de manière à uniformiser les travaux de maintenance et à en réduire les coûts.



7.6 Kilométrage par véhicule

N°d'immatriculation	Type	Marque	Modèle	Propriétaire	nb de places totales (hors UFR)	Type d'énergie	km au 31/12/2023	31/12/2023
CP-427-AP	Midicar	OTOKAR	NAVIGO 160	RMT	29	gasoil	#N/A	Titulaire
DN-187-EZ	Autobus LE	TEMSA	MD9 LE C1	STAC	87	gasoil	194 116	Titulaire
DK-146-QZ	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	415 257	Titulaire
DK-380-QY	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	420 858	Titulaire
DK-535-QY	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	390 400	Titulaire
DK-738-QY	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	462 180	Titulaire
DK-878-QY	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	429 327	Titulaire
DL-031-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	434 691	Titulaire
DL-098-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	425 798	Titulaire
DL-193-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	375 114	Titulaire
DL-291-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	434 188	Titulaire
DL-349-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	440 731	Titulaire
DL-388-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	434 615	Titulaire
DL-431-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	373 587	Titulaire
DL-493-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	462 135	Titulaire
DL-555-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	449 350	Titulaire
DL-637-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	438 912	Titulaire
DL-712-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	402 006	Titulaire
DL-772-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	370 193	Titulaire
DL-863-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	424 093	Titulaire
DL-903-CR	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	479 082	Titulaire
DL-913-CR	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	450 303	Titulaire
DL-926-CR	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	426 495	Titulaire
DL-935-CR	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	420 248	Titulaire
DL-950-CR	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	446 625	Titulaire
DS-097-QG	Car Standard	MAN	STARTER LE	STAC	80	gasoil	#N/A	Titulaire
EG-457-ET	Midibus court	ISUZU	CITBUS	STAC	65	gasoil	204 723	Titulaire
EH-839-LF	Minibus	BOLLORE	BLUEBUS	SMT	23	électrique	73 597	Titulaire
EH-189-PE	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	69	gasoil	353 279	Titulaire
EH-483-NY	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	69	gasoil	375 703	Titulaire
EH-043-PE	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	69	gasoil	403 551	Titulaire
DM-287-AB	Midibus court	OTOKAR	VECTIO C	STAC	58	gasoil	319 186	Titulaire
DM-683-AB	Midibus court	OTOKAR	VECTIO C	STAC	58	gasoil	313 243	Titulaire
DM-815-AB	Midibus court	OTOKAR	VECTIO C	STAC	58	gasoil	298 258	Titulaire
EH-111-PE	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	69	gasoil	413 012	Titulaire
EH-337-PD	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	69	gasoil	386 480	Titulaire
EH-363-PD	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	69	gasoil	417 683	Titulaire
EH-376-PD	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	69	gasoil	424 139	Titulaire
EH-493-PD	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	69	gasoil	426 497	Titulaire
EH-526-PD	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	69	gasoil	383 677	Titulaire
EH-939-PD	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	69	gasoil	388 248	Titulaire
ER-328-RF	Midibus court	ISUZU	CITBUS	STAC	65	gasoil	206 177	Titulaire
ET-076-SQ	Midibus court	ISUZU	CITBUS	STAC	65	gasoil	253 082	Titulaire
ET-433-SQ	Midibus court	ISUZU	CITBUS	STAC	65	gasoil	139 501	Titulaire
ET-526-SP	Midibus court	ISUZU	CITBUS	STAC	65	gasoil	#N/A	Titulaire
ET-828-SQ	Midibus court	ISUZU	CITBUS	STAC	65	gasoil	243 821	Titulaire
FB-188-VF	Midicar court	ISUZU	NOVO	STAC	28	gasoil	#N/A	Titulaire
FB-341-VF	Midicar court	ISUZU	NOVO	STAC	28	gasoil	206 900	Titulaire
FE-658-RH	Car Standard	ISUZU	VISIGO	Gwada Trans	40	gasoil	#N/A	Titulaire
FH-416-PL	Midibus court	ISUZU	NOVOCTI LIFE	STAC	60	gasoil	167 445	Titulaire
FH-566-PL	Midibus court	ISUZU	NOVOCTI LIFE	STAC	60	gasoil	127 280	Titulaire
FL-007-JB	Midibus court	ISUZU	CITBUS	STAC	65	gasoil	196 366	Titulaire
FL-464-NR	Autocar	IVECO	CROSSWAY LE	Gwada Trans	41	gasoil	#N/A	Titulaire
FP-031-HK	Car Standard	ISUZU	VISIGO	Gwada Trans	42	gasoil	#N/A	Titulaire
GB-158-KA	Midibus court	ISUZU	CITBUS	STAC	65	gasoil	115 977	Titulaire
GB-350-KA	Midibus court	ISUZU	CITBUS	STAC	65	gasoil	130 982	Titulaire
GB-414-KA	Midibus court	ISUZU	CITBUS	STAC	65	gasoil	135 952	Titulaire
GB-754-KA	Midibus court	ISUZU	CITBUS	STAC	65	gasoil	123 214	Titulaire
DK-029-JT	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	438 674	Titulaire
DK-238-JT	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	86	gasoil	441 159	Titulaire
DK-349-JV	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	105 584	Titulaire
DK-908-JV	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	471 917	Titulaire
GB-842-KA	Midibus court	ISUZU	CITBUS	STAC	65	gasoil	132 506	Titulaire
CY-860-HN	Minicar	MERCEDES	SPRINTER CITY	STAC	28	gasoil	363 376	Titulaire
GB-897-KA	Midibus court	ISUZU	CITBUS	STAC	65	gasoil	145 721	Titulaire
GC-969-YP	Car Standard	ISUZU	VISIGO	Gwada Trans	42	gasoil	#N/A	Titulaire
GJ-784-RX	Midibus court	ISUZU	Citibus	Gwada Trans	65	gasoil	#N/A	Titulaire
GJ-546-RX	Midibus court	ISUZU	Citibus	Gwada Trans	65	gasoil	#N/A	Titulaire
EP-573-FF	Midibus court	HEULIEZ	GX118	STAC	67	gasoil	#N/A	Titulaire
CA-288-YT	Midicar	OTOKAR	Navigo	Gwada Trans	39	gasoil	#N/A	Réserve
DK-951-JT	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	396 789	Réserve
DM-424-AB	Midibus court	OTOKAR	VECTIO C	STAC	58	gasoil	390 288	Réserve
DK-029-QZ	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	490 012	Réserve
DK-021-JW	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	438 341	Réserve
DK-568-JT	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	464 685	Réserve
DK-642-JV	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	442 008	Réserve
DK-790-JT	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	438 912	Réserve
DK-806-JV	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	474 851	Réserve
DH-345-VM	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	86	gasoil	408 657	Réserve
CW-031-YR	Midibus court	OTOKAR	VECTIO C	STAC	58	gasoil	365 071	Réserve
CQ-756-GB	Midibus court	OTOKAR	VECTIO C	STAC	58	gasoil	371 668	Réserve
CK-416-HK	Autocar	IVECO	CROSSWAY LE	STAC	49	gasoil	233 092	Réserve
CF-386-AE	Midicar	OTOKAR	NAVIGO	Gwada Trans	40	gasoil	#N/A	Réserve
CE-954-TL	Midibus court	OTOKAR	VECTIO 250 LE	STAC	58	gasoil	364 271	Réserve
BT-650-VN	Minibus	RENAULT	Noventis	STAC	10	gasoil	192 174	Réserve
BQ-598-MV	Midicar	OTOKAR	NAVIGO	STAC	39	gasoil	#N/A	Réserve
AP-815-EQ	Midibus court	OTOKAR	VECTIO 250 LE	STAC	58	gasoil	247 799	Réserve
BY-806-JC	Car Standard	SETRA	SETRA	STAC	43	gasoil	386 954	Réserve
BJ-031-TJ	Midibus court	HEULIEZ	GX127	STAC	67	gasoil	475 584	Réserve

8 Les opérations d'entretien et de maintenance



La maintenance des véhicules s'est répartie entre prestataires suivant les modèles et garanties des constructeurs, en fonction du type d'intervention et des spécialisations des intervenants, et selon les urgences et les plans de charge de chacun.

Depuis septembre 2020 et l'arrivée au sein du groupe STEP d'un nouveau responsable de maintenance, les interventions de niveau 3 et 4 ont été intégralement transférées à la société Bus Maintenance.

Le suivi des interventions est opéré depuis le module Parc du logiciel Ordicars à partir des fiches de signalement, des alertes et des pannes constatées.

De nouvelles procédures ont été mises en place tant à la STAC que chez Bus Maintenance avec notamment un suivi analytique des types d'intervention par catégorie de véhicule.

En moyenne en 2023, 72 véhicules sont disponibles chaque jour pour réaliser les 69 services. C'est une conséquence de la vétusté du parc et notamment de la flotte de réserve pourtant généreusement dimensionnée.



V. L'activité marketing

1 La tarification, les évolutions éventuelles en cours d'exercice



La tarification du réseau n'a pas évolué durant l'année 2023.

Les titres d'abonnement Liberté, Jeunes, Campus et Vermeil se déclinent en versions mensuelle, annuelle et hebdomadaire, pour une ou 2 zones.

La validité de ces titres, initialement restreinte, est depuis 2019 étendue au territoire de la CARL, également desservi par le réseau Karu'lis (lignes de Ste-Anne, St-François, et Pointe-à-Pitre – Ste-Anne – St-François), sous réserve du paiement du tarif correspondant.

Les titres 10 voyages peuvent désormais être achetés et rechargés dans l'un des dix points de vente dépositaires. Les abonnements peuvent également y être rechargés.

ABYMES	
SUPÉRETTE NO FRAP BOISVIN Arrêt Ecole de Boisvin	Lundi au samedi: 7h30-20h00 Dimanche: 7h30-13h00
ECO GESTION Arrêt Mairie des Abymes	Lundi au vendredi: 8h00-17h30 Samedi: 7h30-13h00
EMILIE MODE Arrêts Delgrès, Rés Marie-Galante, McDo	Lundi au vendredi: 07h30-19h00 Samedi: 8h00-19h00
STATION TOTAL VIEUX BOURG Arrêt Vieux Bourg	Lundi au Samedi 6H00 – 20H00 Dimanche 7h- 14h
BAIE-MAHAULT	
PIERRETTE MARKET Arrêt Pierrette	Lundi au vendredi: 7h00-21h00 Samedi: 8h-21h00 Dimanche: 8h00-14h00
ECO GESTION	Trioncelle
SYNDICAT MIXTE DES TRANSPORTS Arrêt les Acacias Borne de rechargement par CB	Lundi, Mardi, Jeudi: 7h30 – 12h30 & 14h00 – 17h00 Mercredi, Vendredi: 7h30 – 13h00
TOP SCOLAIRE 3 rue de la république (à côté de la mairie) Arrêt Mairie de Baie-Mahault	Lundi au Vendredi 8h30 – 12h30 / 14h30-17h30 Samedi 8h30-12h30

Envoyé en préfecture le 19/07/2024

Reçu en préfecture le 19/07/2024

Publié le 19/07/2024

ID : 971-259710218-20240711-DEL_18_07_2024-DE

GOSIER	
LOTO-TABAC Centre commercial Bas du Fort	Lundi au samedi: 9h00-19h00
KAZ A BOULIKI 8 Bd Général de Gaulle	Lundi au vendredi: 7h30-18h00, Samedi: 7h30-13h00
LIBRE SERVICE 16.17 Arrêt école de Port Blanc	Lundi au samedi: 06H00-13H00, 16h-19h30 Dimanche: 08h00-13h00
POINT-A-PITRE	
LEILJ PRESTATION Gare De Darboussier	Lundi au vendredi: 8h00-16h00 Samedi: 8h00-13h00
GWADA FOTO SERVICE	Rond-Point Blanchard
Espace Libre-service (Agence commerciale) Cités-Unies	Du lundi au vendredi de 7h30 à 17h30 sans interruption Le samedi de 8h00 à 13h00

Liste des dépositaires 2023

Les titres sont également rechargeables en ligne (depuis le début de l'année 2019). Le paiement se fait en ligne et l'activation du titre s'opère à la première validation dans le véhicule.

RECHARGER MON PASS ? RIEN DE PLUS SIMPLE !

- ✓ WWW.KARULIS.COM
- ✓ **REVENDEURS AGRÉÉS**
- ✓ **AGENCE KARU'LIS**

KARU'LIS
www.karulis.com

Karulis
J'aime cette Page · 29 septembre

Pour voyager sur le réseau Karulis, utilisez les 3 dispositifs qui vous permettent de recharger votre pass !

- ✓ L'agence Karulis
- ✓ Les revendeurs agréés
- ✓ Notre site internet

Nathalie He, Josiane Moud et Josiane Plain aiment ça.

1 partage · 1 commentaire

Marie Rutil Super génial
1 sem

2 Campagnes de sensibilisation et/ou d'information réalisées - mesure éventuelle des résultats



Les pages suivantes présentent un condensé des actions de communication réalisées par la STAC dans le courant de l'année 2023, produits et/ou services (promotion de l'application, de la vente et paiement par smartphone, déploiement du réseau de dépositaires, intégration de l'information voyageur sur Google Maps ...), d'actions de promotion du réseau et/ou de participation à des événements en faveur des transports publics, ou encore de participation et de mise en valeur d'événements locaux, permettant d'inscrire auprès du public la citoyenneté du réseau.

Toutes ces campagnes ont eu également pour but de mettre en avant le rôle et le dynamisme du SMT dans son action auprès de la population de l'agglomération.

Ces campagnes ont été relayées sur le site internet du réseau, la page Facebook, la page Instagram, le compte Twitter...

Info-réseau : Rappel des jours fériés, indication des modifications d'horaires, des perturbations rencontrées sur le réseau ou des services occasionnels



Campagnes de communication numérique visant à faire découvrir le réseau



Promotion des outils billettiques et d'information voyageur



Promotion des revendeurs agréés



➔ **Campagne de communication sur la restructuration des Abymes**

L'année 2023 a vu la mise en place de la restructuration des Abymes. En conséquence, un plan plurimédia a été déployé pour accompagner les usagers dans leurs changements d'habitudes et aller conquérir une nouvelle clientèle en présentant les nouvelles lignes et tout particulièrement la ligne AE5. Quelques visuels et le plan média sont présentés ci-après.



Art&mis
COMMUNICATION

PHOTOGRAPHIE & DESIGN
DEBORAH GOEUSSE / Directrice Artistique

RETRO-PLANNING

KARULIS



SEMAINE	SEMAINE	SEMAINE	SEMAINE	SEMAINE	SEMAINE
VISUEL 10" POST FILM	VISUEL 10" POST FILM	VISUEL 10" POST FILM	VISUEL 10" POST FILM	VISUEL 10" POST FILM	VISUEL 10" POST FILM
	DIFFUSION MAGAZINE	DIFFUSION MAGAZINE	DIFFUSION MAGAZINE	DIFFUSION MAGAZINE	DIFFUSION MAGAZINE
	PUBLICITÉ BUS	PUBLICITÉ BUS	PUBLICITÉ BUS		
	PUB SITES INTERNET	PUB SITES INTERNET	PUB SITES INTERNET	PUB SITES INTERNET	
		SPOT DE 25 SECONDES	SPOT DE 25 SECONDES		
		DISTRIBUTION FLYER			
		COMMUNIQUÉ	COMMUNIQUÉ		

- ECRAN CINÉ
- SENIORS MAGAZINE
- REGIE.COM
- FTPO GUADELOUPE
- CANALIO
- DISTRICIBLE
- RCI

FAITES DES ÉCONOMIES AVEC NOS KARU'ABONNEMENTS !

À CHACUN SON PASS !

ÉCONOMISEZ 25%

KARULIS Liberté

TOUT PUBLIC

ÉCONOMISEZ 51%

KARULIS Vermeil

+ DE 60 ANS

*Base de calcul : 1 zone, 2 tickets par jour sur 20 jours ouvrés. Voir conditions en agence ou sur notre site internet.

#STAYCONNECTED KARULIS

GET IT ON Google Play

Download on the App Store

www.karulis.com

Bandeau France Antilles

ZONE 1

- Berlette - Abymes
- Doubs
- Temple Palais royal
- Pointe D'or
- Boiripeau Ecole
- Abymes Centre
- Ctre Com Milénis
- Ctre Com Milénis 2



KARULIS

L'agence commerciale KARULIS vous accueille :

DU LUNDI AU VENDREDI de 7h30 à 13h30 et de 14h30 à 16h30 (LE SAMEDI de 8h00 à 13h00)

Boulevard Légitimus - 97110 Pointe-à-Pitre

0590 24 26 06

Service Clients BP 118 97154 POINTE A PITRE CEDEX

www.karulis.com

KARULIS

A01 Berlette

CCial Milénis 2



A01 DU LUNDI AU VENDREDI		SAMEDI	
Berlette - Abymes	06:30 06:55 06:30 06:55 07:05 07:30 08:00 08:25 08:50 09:15 09:40 10:05 10:30 10:55 11:20 11:45 12:05 12:30 12:55 13:20 13:45 14:10 14:35 14:55 15:15 15:40 16:05 16:30 16:55 17:10 17:35 17:55 18:20 18:45 19:10 19:35	Berlette - Abymes	07:30 07:55 08:20 08:45 09:10 09:35 10:00 10:25 10:50 11:15 11:40 12:05 12:30 12:55 13:20 13:45 14:10 14:35
CCial Milénis 2	06:30 06:55 06:30 06:55 07:05 07:30 08:00 08:25 08:50 09:15 09:40 10:05 10:30 10:55 11:20 11:45 12:05 12:30 12:55 13:20 13:45 14:10 14:35 14:55 15:15 15:40 16:05 16:30 16:55 17:10 17:35 17:55 18:20 18:45 19:10 19:35	CCial Milénis 2	07:30 07:55 08:20 08:45 09:10 09:35 10:00 10:25 10:50 11:15 11:40 12:05 12:30 12:55 13:20 13:45 14:10 14:35
CCial Milénis 2	06:30 06:55 06:30 06:55 07:05 07:30 08:00 08:25 08:50 09:15 09:40 10:05 10:30 10:55 11:20 11:45 12:05 12:30 12:55 13:20 13:45 14:10 14:35 14:55 15:15 15:40 16:05 16:30 16:55 17:10 17:35 17:55 18:20 18:45 19:10 19:35	Berlette	07:30 07:55 08:20 08:45 09:10 09:35 10:00 10:25 10:50 11:15 11:40 12:05 12:30 12:55 13:20 13:45 14:10 14:35

Fiche horaire de la nouvelle ligne A01

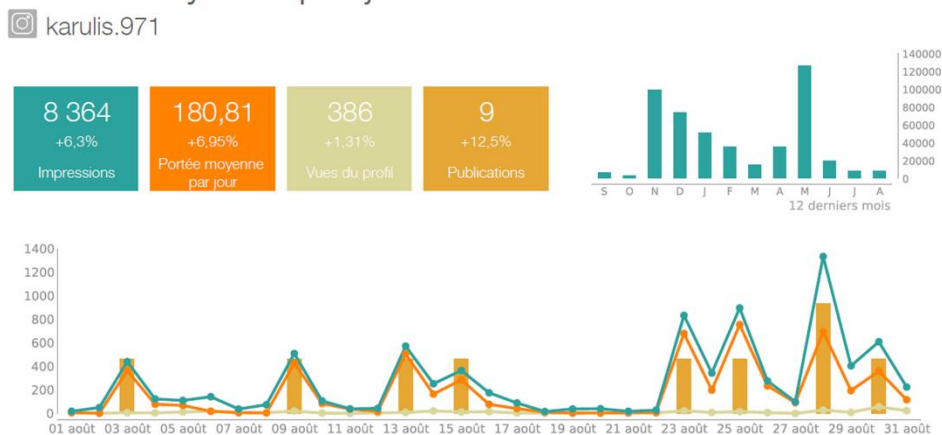


Affichage flanc de bus

Animation des sites internet, page Facebook et Instagram

Le site internet a été modernisé. Les pages Facebook et Instagram font l'objet d'une animation régulière réalisée par une société de Community management. Les campagnes de promotion et les informations pratiques y sont relayées. C'est également un lieu d'échange avec les usagers.

Portée moyenne par jour



3. Bilan des actions commerciales et marketing de l'année écoulée et plan pour l'année à venir

L'ensemble des actions réalisées a contribué à la bonne connaissance du réseau de la STAC auprès du public, et à la hausse de la fréquentation et en particulier des abonnements en 2023.

Les revendeurs jouent leur rôle de relais de proximité avec une large plage d'ouverture et leur qualité de service essentiel leur permettant de rester ouverts malgré les mesures préfectorales connues ces dernières années.

Ces actions commerciales contribuent jour après jour au développement d'une image positive et dynamique du réseau Karu'lis et du SMT.



9 Bilan budgétaire

	Budget 23	Réel	Solde
Budget 23	106 850,00	92 878,34	6 971,66
Information (poste)	34 280,00	17 824,83	16 455,17
Frais de conception graphique	10 000,00	11 241,13	- 1 241,13
Fiches horaires théoriques	7 500,00	2 809,41	4 690,59
plan du réseau gd format	6 750,00	2 498,30	4 251,70
plan poche	2 520,00	-	2 520,00
plan poche anglais	1 680,00	-	1 680,00
fiches poteaux	2 600,00	360,00	2 240,00
fiche produit (tarifs)	1 230,00	435,99	794,01
Signalétique véhicules	2 000,00	480,00	1 520,00
Promotion (poste)	65 570,00	75 053,51	- 9 483,51
Flyer Affiches Banderoles Bordereaux d'inscriptions	6 240,00	6 756,59	- 516,59
street marketing	3 750,00	303,15	3 446,85
stand d'information	-	-	-
Covering partiel des bus	2 800,00	9 656,50	- 6 856,50
publications presse	3 400,00	11 150,17	- 7 750,17
conception et diffusion spot radio	10 360,00	12 072,79	- 1 712,79
conception et diffusion spot vidéos	-	9 490,94	- 9 490,94
conférence de presse	1 000,00	-	1 000,00
communiqués de presse	-	-	-
Jeu concours à l'appui d'une campagne de promotion	1 740,00	-	1 740,00
Distribution de flyers sur pare-brise	1 610,00	1 069,81	540,19
Goodies	27 170,00	24 553,56	2 616,44
SMS	2 000,00	-	2 000,00
Partenariats	5 000,00	-	5 000,00
Décoration agence	500,00	-	500,00
Etudes	7 000,00		
campagne de prévention fraude enquete	-	-	-
Enquete OD			
DIVERS (comptage post-test enquetes qualitatives...)	7 000,00		

Les dépenses marketing se sont élevées à 92 878,34 € HT, soit un montant inférieur de 6 971,66 € inférieur à celui initialement budgété.

Dans ce budget, un peu plus de 37 400€ ont été dépensés afin de communiquer sur la restructuration des Aymes, et tout particulièrement la ligne AE5.

Sous réserve de l'accord avec le SMT, le montant non dépensé sera reporté sur l'année 2024.



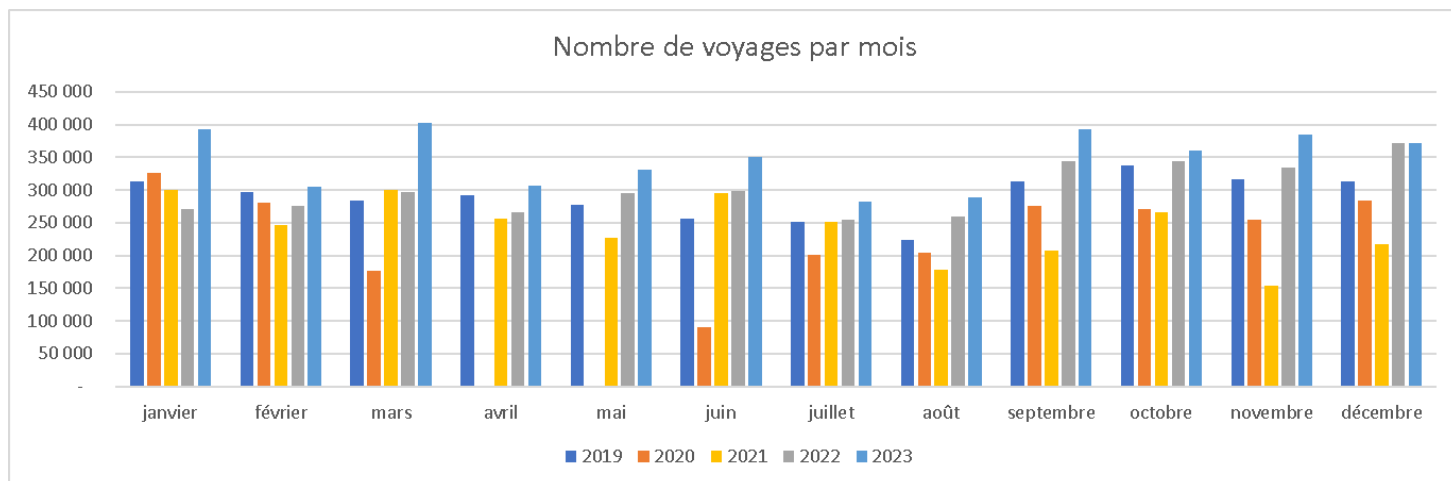
VI. Les recettes et la fréquentation

3 La fréquentation

➤ Nombre de voyages par mois

4 169 716 voyages ont été enregistrés sur l'année 2023. A titre comparatif, la fréquentation 2022 s'était établie à 3 613 959 voyages, soit une augmentation de 15,4%.

Le comparatif mensuel s'établit comme suit :



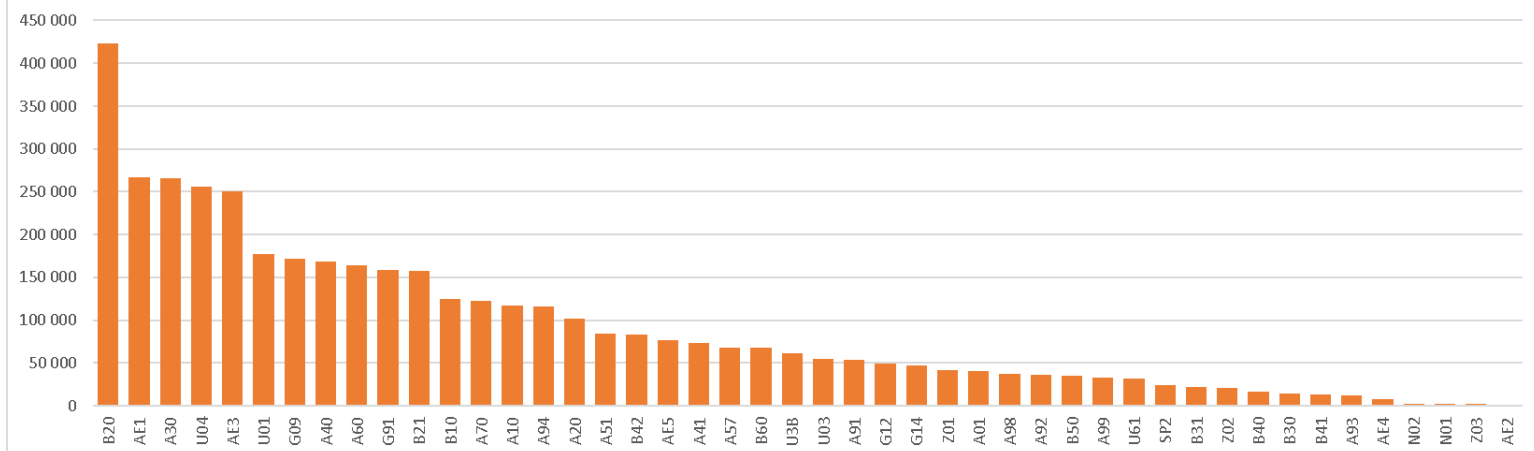
La hausse des niveaux de fréquentation observés à la rentrée scolaire de septembre 2022 se confirme et continue de progresser. Chaque mois de 2023 affiche une fréquentation supérieure à celle du mois de l'année N-1.

➔ **Nombre de voyages par ligne et par secteur**

Ligne	T1	T2	T3	T4	2023	Part en %
A01	-	-	18 861	21 356	40 217	1,0%
A10	29 031	28 276	28 010	31 537	116 854	2,8%
A20	26 440	26 566	23 157	25 426	101 589	2,4%
A30	69 774	65 397	59 966	71 023	266 160	6,4%
A40	43 619	40 306	40 423	44 476	168 824	4,0%
A41	20 244	18 507	15 657	18 937	73 345	1,8%
A51	20 849	20 477	20 577	22 133	84 036	2,0%
A57	31 473	31 368	4 690	-	67 531	1,6%
A60	45 704	38 055	34 096	46 523	164 378	3,9%
A70	31 990	27 997	25 989	36 747	122 723	2,9%
A91	14 648	13 515	12 456	13 324	53 943	1,3%
A92	10 306	8 328	8 773	9 016	36 423	0,9%
A93	6 295	5 640	660	-	12 595	0,3%
A94	31 825	29 304	26 342	28 188	115 659	2,8%
A98	9 023	8 367	9 897	9 763	37 050	0,9%
A99	15 330	15 143	2 563	-	33 036	0,8%
SP2	11 105	11 221	1 763	-	24 089	0,6%
Total Abymes	417 656	388 467	333 880	378 449	1 518 452	36,4%
AE1	70 343	63 803	64 783	67 628	266 557	6,4%
AE2	164	87	14	-	265	0,0%
AE3	68 244	61 277	59 271	61 864	250 656	6,0%
AE4	1 927	1 931	1 627	1 914	7 399	0,2%
AE5	-	-	37 989	53 389	91 378	2,2%
Total lignes Aéroport	140 678	127 098	163 684	184 795	616 255	14,8%
B10	30 283	29 320	29 302	36 270	125 175	3,0%
B20	109 996	95 788	107 331	109 769	422 884	10,1%
B21	49 020	45 250	27 213	36 450	157 933	3,8%
B30	3 901	3 532	3 221	4 007	14 661	0,4%
B31	5 757	5 150	4 457	6 431	21 795	0,5%
B40	4 535	3 892	3 538	4 464	16 429	0,4%
B41	3 431	3 134	2 731	3 554	12 850	0,3%
B42	17 562	15 872	22 143	27 163	82 740	2,0%
B50	9 273	8 375	8 041	9 135	34 824	0,8%
B60	18 878	16 017	14 723	17 844	67 462	1,6%
Total Baie-Mahault	252 636	226 330	222 700	255 087	956 753	22,9%
G09	51 634	39 488	36 607	44 451	172 180	4,1%
G12	12 296	11 482	11 963	14 070	49 811	1,2%
G14	13 600	11 238	10 380	11 874	47 092	1,1%
G91	43 800	39 069	38 041	37 672	158 582	3,8%
N02	1 202	925	580	31	2 738	0,1%
Total Gosier	122 532	102 202	97 571	108 098	430 403	10,3%
N01	118	390	1 229	595	2 332	0,1%
U01	31 731	29 439	48 906	67 137	177 213	4,3%
U03	14 399	13 127	13 494	13 964	54 984	1,3%
U04	74 026	58 594	49 934	73 132	255 686	6,1%
U3B	15 490	13 878	14 599	17 754	61 721	1,5%
U61	16 727	13 570	1 914	-	32 211	0,8%
Total Pointe à Pitre	152 491	128 998	130 076	172 582	584 147	14,0%
Z01	10 040	10 638	10 307	10 389	41 374	1,0%
Z02	4 610	4 900	5 266	5 731	20 507	0,5%
Z03	391	397	557	480	1 825	0,0%
Total lignes du weekend	15 041	15 935	16 130	16 600	63 706	1,5%
Total	1 101 034	989 030	964 041	1 115 611	4 169 716	



Fréquentation par ligne - année 2023



Les lignes les plus fréquentées sont des lignes périurbaines structurantes ayant un niveau de kilomètres produits élevé (B20, AE1, AE3, A30, G09, G91) ainsi que des lignes urbaines denses (U04, U01).

10 Les recettes

Les recettes commerciales se sont élevées sur l'année à 4 860 395 €HT, pour un réalisé 2022 de 4 244 323 €HT, soit une augmentation de 14,5 %.

Les recettes du trafic ont constitué l'essentiel de ces recettes totales, à un niveau de 4 833 955 € HT, les recettes annexes (ventes de cartes, étuis, duplicatas) concourant pour un montant de 26 440 € HT.

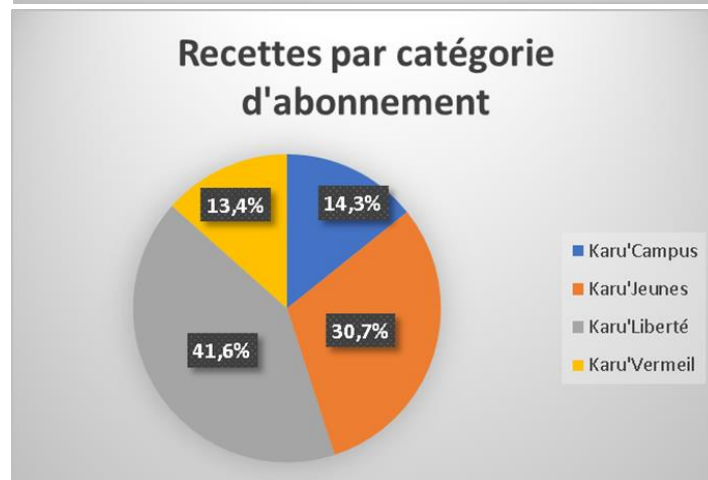
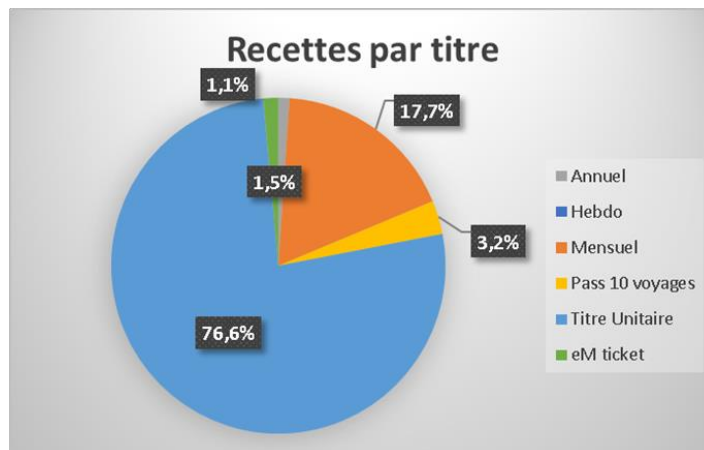
➔ Recettes par trimestre

Recettes par trimestre (HT)	T1			T2			T3			T4			Cumul 2023			
	Réalisé 2023	Ecart n/n-1	Ecart budget	Réalisé 2023	Ecart n/n-1	Ecart budget	Réalisé 2023	Ecart n/n-1	Ecart budget	Réalisé 2023	Ecart n/n-1	Ecart budget	Réalisé 2023	Réalisé 2022	Ecart n/n-1	Ecart budget
Recettes commerciales totales:	1 269 825,56 €	30,4%	-1,9%	1 140 520,86 €	14,5%	-12,0%	1 166 595,10 €	12,4%	-5,4%	1 278 453,28 €	3,7%	-7,5%	4 860 394,81 €	4 244 322,96 €	14,5%	-6,7%
Recettes du trafic	1 263 547,40 €	29,9%	-1,9%	1 140 809,79 €	14,2%	-11,8%	1 157 520,67 €	11,7%	-5,6%	1 272 077,18 €	3,3%	-7,4%	4 833 955,04 €	4 238 779,37 €	14,0%	-6,7%
dont billets à l'unité	956 072,67 €	26,1%	55,6%	907 021,94 €	11,8%	41,1%	908 736,14 €	9,0%	49,3%	961 673,07 €	-0,6%	41,0%	3 772 503,82 €	3 401 989,42 €	10,9%	46,6%
dont STAC	863 987,07 €			788 504,02 €	0,0%		790 203,53 €	0,0%		834 109,30 €	0,0%		3 276 803,92 €			
dont sous-traitance	131 065,60 €			118 517,92 €	0,0%		118 532,62 €	0,0%		127 563,76 €	0,0%		495 699,90 €			
dont titres prépayés	268 474,73 €	46,4%	-58,6%	233 787,86 €	24,6%	-64,1%	248 784,52 €	22,8%	-59,7%	310 404,11 €	17,9%	-55,1%	1 061 451,22 €	836 789,95 €	-59,3%	
dont Pass 10 voyages	40 839,96 €			36 942,61 €			37 422,14 €	0,0%		40 463,86 €	0,0%		155 668,56 €			
dont Pass 1 jour	0,00 €			0,00 €			7,84 €			4,90 €			12,73 €			
dont Karu'Liberté	89 682,66 €			91 639,57 €			88 396,69 €			106 896,38 €			376 614,30 €			
dont Karu'Campus	36 096,96 €			21 571,79 €			34 048,38 €			37 405,09 €			129 122,23 €			
dont Karu'Jeunes	73 057,79 €			54 756,32 €			58 335,16 €			92 264,25 €			278 413,52 €			
dont Karu'Vermeil	28 797,36 €			28 877,57 €			30 575,32 €			33 369,64 €			121 619,88 €			
Recettes annexes	6 278,16 €	-79,6%	-15,8%	4 711,07 €	-83,9%	-37,1%	9 074,44 €	-71,9%	27,8%	6 376,10 €	-82,8%	-19,8%	264 39,76 €	129 393,14 €	-79,6%	-11,9%

➔ **Recettes par titre**

La répartition des ventes par catégorie de titre fait apparaître :

- Une part prépondérante des billets à l'unité (77,7% contre 80,3% l'an passé) ;
- Une faible part des cartes 10 voyages malgré une progression régulière (3,2% en 2023, contre 3,1% en 2022, 2,9% en 2021, 2,6 % en 2020 et 2,3% en 2019) ;
- Une part des abonnements qui s'établit à 22,4 % comprenant presque exclusivement des abonnements mensuels (contre 19,7% l'an passé);
- Une prépondérance parmi les abonnements des titres Karu'Liberté et Karu'Jeunes qui concentrent près des trois quarts des recettes de la catégorie.



Les titres Zone 1 représentent 60,2% des recettes, et les titres Zone 2 39,8% (contre respectivement 68,4% et 31,6% en 2022).

11 Extraction des recettes enregistrées par les sous-délégués et décomposition par ligne et par mois si disponible

Il n'y a pas de sous-délégué dans cette DSP.

Les recettes encaissées par les différents sous-traitants de la STAC se sont établies comme suit :

- Commin (ligne G91, service C) : 35 385 € HT
- Gwadratrans (lignes A10, A70, et A60 2 services) : 325 750 € HT
- RDL (lignes A91 et A92, 2 services) : 67 827 € HT
- RM Transport (A60, 1 service) : 51 315 498 € HT
- Transport Volume VI (ligne A60, 1 service) : 21 883€ HT

Les recettes totales perçues par les sous-traitants sur les lignes qu'ils exploitent se sont ainsi élevées à 495 460 € HT, soit 10,2% des recettes totales du trafic.

Il est à noter que les recettes correspondant à ces lignes sont à majorer du produit des cartes vendues par la STAC et qui sont validées sur ces lignes.

12 Mise en évidence des trajets multiples effectués avec un seul titre (taux de correspondance)



Dans le cas général, les tickets unitaires classiques ne donnent pas droit à une correspondance gratuite. L'utilisateur doit s'acquitter d'un second ticket. Les déplacements en correspondance ne peuvent donc pas être comptabilisés.

Il existe cependant une exception pour les usagers des lignes de la campagne de Baie-Mahault (B30, B31, B40, B41) qui souhaitent rejoindre Pointe à Pitre. Les tickets vendus sur ces lignes offrent une correspondance vers les lignes B10, B20, B21, B42, AE4 et Z01 le week-end.

Les e-tickets, lancés au mois de novembre 2020, autorisent en revanche ces correspondances. Les correspondances entre lignes sont également possibles avec les Pass 10 voyages et les cartes d'abonnement.

Envoyé en préfecture le 19/07/2024

Reçu en préfecture le 19/07/2024

Publié le 19/07/2024



ID : 971-259710218-20240711-DEL_18_07_2024-DE

Ces données ne sont cependant pas encore disponibles. Les développements sont en cours pour extraire cette statistique.



VII. La qualité

1 Synthèse des contrôles qualité de l'année et actions correctives apportées

8 610 contrôles qualité ont été réalisés au cours de l'année 2023, soit 718 en moyenne par mois.

Ils ont porté sur les items suivants :

- Ponctualité (au départ et à l'arrivée),
- Etat et propreté extérieure des véhicules,
- Etat et propreté intérieure,
- Port de la tenue par le conducteur,
- Accueil,
- Etat de fonctionnement du matériel billettique,
- Etat des points d'arrêt.

Étiquettes de lignes	Nombre de TENUE	%
OUI	8400	97,6%
NON	205	2,4%
Non Constaté	5	0,1%
Total général	8610	

Le taux de conformité de port de la tenue continue de progresser en atteignant 97,6% en 2023, dans une constante progression (94,0% en 2022, 93,7% en 2021, 91,5% en 2020 et 90,7% en 2019).

Concernant le fonctionnement des équipements billettiques, le constat a été le suivant :

Étiquettes de lignes	Nombre de BILLETTIQUE	%
Opérationnelle	8535	99,1%
Opérationnelle - Valideur HS	36	0,4%
En Panne	11	0,1%
Non Constaté	19	0,2%
Non Installée	1	0,0%
Eteinte	1	0,0%
Sans Objet	7	0,1%
Total général	8610	

Soit un taux de conformité de 99,1 %, en nette progressions par rapport à 2022 (98,6%). Les TMU en panne sont immédiatement signalés à la STAC pour action.



Les contrôles relatifs à la propreté et à l'état des véhicules ont fait l'objet en cas d'insuffisance de signalements auprès de la STAC, pour prise en compte par ses ateliers.

Les contrôles ont également permis la remontée d'informations relatives à l'état et/ou à la sécurité des arrêts, ainsi qu'à la présence sur les lignes de transporteurs non habilités.

Concernant la conformité des arrêts et leur état, plusieurs contrôles ont mis en évidence une situation nécessitant un aménagement (pas d'accotement, pas d'abri, pas de marquage au sol). Ces informations ont été remontées au SMT qui transmet aux autorités concernées.

Concernant le stationnement gênant des véhicules qui pénalise la ponctualité des bus et le bon fonctionnement du réseau, MCI a entrepris une demande d'agrément pour la verbalisation du stationnement sur les espaces réservés aux transports en commun.

2 Suivi des réclamations et réponses apportées

2.1 Nombre de réclamations et suggestions

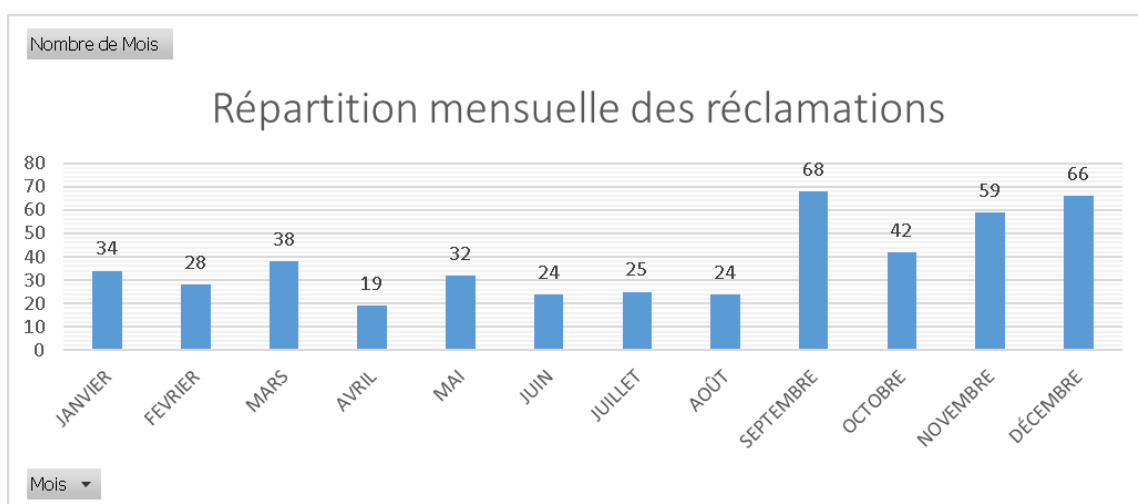
Le nombre total de réclamations et suggestions sur la durée de l'exercice s'est élevé à 459 (contre 291 en 2022, 162 en 2021 et 78 en 2020), soit une moyenne mensuelle de 38,3.

Ces réclamations ont eu pour objet :

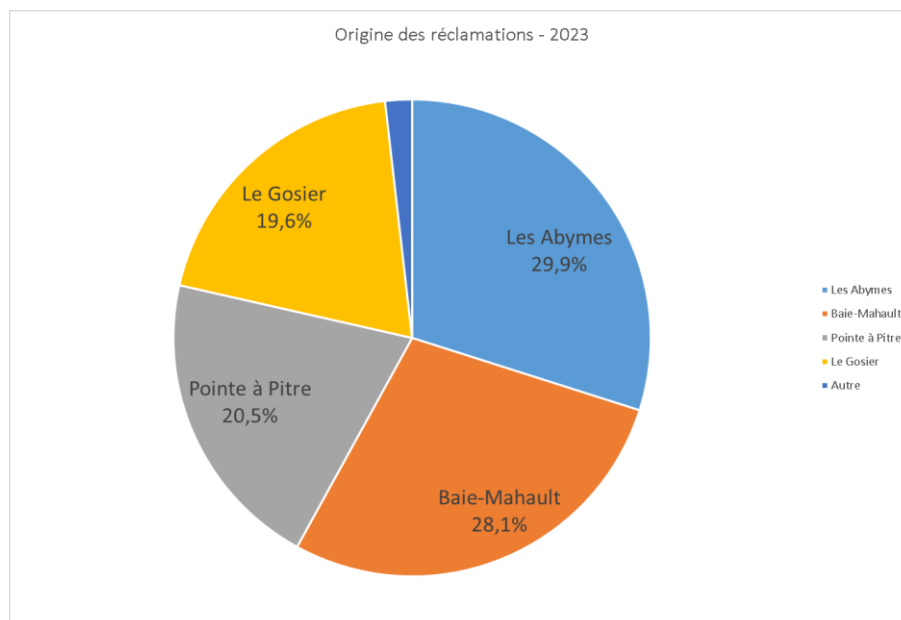
- Des remarques sur le confort clientèle à 39,2%
- Des remarques sur la régularité et la ponctualité à 38,3%,
- Des demandes d'informations à 9,5%
- Des suggestions sur des évolutions d'offre à 12,9%.

Ces données correspondent à une réclamation pour 9 084 voyages.

La répartition mensuelle a été la suivante :



Les réclamations proviennent majoritairement des communes du réseau (à hauteur de 99,1%), et les réclamations restantes viennent des communes attenantes (Lamentin, Morne à l'Eau, Sainte-Rose). La répartition par commune de résidence s'est établie comme suit :



2.1.1 Motifs de réclamation

Les 3 principaux motifs de réclamation (hors demandes d'information et suggestions) ont été :

- L'attitude commerciale des conducteurs : 37,0% (amabilité, rendu de monnaie, information voyageurs) ;
- Les avances et retards : 35,2%
- La bonne exécution des services : 27,8% (non-exécution d'un voyage, absence d'arrêt) ;

La propreté et l'état des véhicules interviennent de manière très marginale.

2.1.2 Mesures prises

Les dispositions mises en œuvre pour réduire les dysfonctionnements imputables aux conducteurs ont été les suivantes :

- Renforcement de l'information sur les lignes et le réseau,
- Renforcement de la collaboration avec MCI (contrôle qualité),
- Facilitation et contrôle de la disponibilité de monnaie,
- Entretien individuels,
- Recensement des besoins en formation à la relation commerciale.

Concernant l'exécution du service, la STAC a pris les dispositions suivantes :

- Fiabilisation des temps de parcours à partir des données Mirage et de relevés terrain,
- Renforcement des procédures de prévenance en cas d'absence prévisible de conducteurs,
- Fiabilisation des procédures d'assurance (remplacement des conducteurs absents),
- Intensification de la présence sur le terrain des chefs de ligne,
- Intensification des contrôles de ponctualité par MCI.

Il convient de noter que la matérialisation des arrêts est un enjeu crucial pour le bon fonctionnement du service et la satisfaction des clients. L'absence d'arrêt matérialisés est la source de mécontentement et d'incompréhension pour bon nombre d'utilisateurs qui se sentent légitimes à monter et à descendre du bus en dehors des arrêts théoriques.

Par ailleurs, le fait pour les conducteurs de parfois s'arrêter entre les arrêts est source de retard.

3 Bilan des accidents et incidents de l'année, mesures correctives envisagées

3.1.1 Accidents corporels

Huit accidents corporels sont à déplorer sur le réseau durant l'exercice. Il s'agit dans chacun des cas de chutes de voyageurs, sept d'entre elles consécutives à un freinage d'urgence et n'ont pas fait l'objet de prise en charge particulière. Une chute fait suite à une collision d'un automobiliste avec le bus et a nécessité la prise en charge d'un passager du bus par les pompiers.

Chaque accident fait l'objet d'une déclaration à l'assurance, et la STAC prend systématiquement l'attache de la personne blessée afin de s'enquérir de son état. Aucun décès n'est à déplorer.

3.1.2 Sinistralité

145 accidents en tout ont été recensés durant l'année 2023 (-3 par rapport à 2022). 83 soit 57,2% de ces accidents impliquent un tiers, et se répartissent comme suit :

- 35 accidents responsables : 42,2% contre 21,6% en 2022,
- 48 accidents n'engageant pas la responsabilité du conducteur : 57,8 % contre 33,1% en 2022.

Chaque accident responsable donne lieu à un « débriefing » d'un chef de ligne ou de la responsable d'exploitation (suivant gravité) avec le conducteur responsable.

Une telle mesure peut également être déclenchée en cas de survenance répétée d'accidents non responsables.

Des formations à l'éco-conduite et à la prévention du risque routier sont comme prévu inscrites dans le plan formation, avec priorité d'accès à ces sessions aux conducteurs déjà concernés par des accidents responsables, ou considérés comme prioritaires par leur encadrement.

Ces conducteurs font par ailleurs l'objet d'un suivi personnalisé par leurs responsables.

Les chefs de ligne sont par ailleurs attentifs aux risques routiers externes et notamment au repérage des lieux accidentogènes (localisation des arrêts et conditions de stationnement, état de la voirie, ...).

3.1.3 Insécurité sur le réseau et agressions

26 agressions sont intervenues sur des agents de conduite durant l'année 2023 contre 18 en 2022, soit 2,2 agressions par mois en moyenne. La majorité d'entre elles sont des agressions verbales avec insultes (22 sur 26 soit 84,6% des agressions relevées). Les contextes évoqués sont divers : refus d'arrêt non prévu, temps d'attente trop long ou refus de payer côté usager.



Il convient de noter que les agressions verbales ne sont pas toujours remontées par les conducteurs et sont malheureusement beaucoup trop courantes.

4 agressions physiques ont eu lieu, dont 1 en direction d'un conducteur. Aucune agression n'a donné lieu à un arrêt de travail en 2023.

VIII. Bilan et préconisations

1 Les points forts de l'exercice passé

L'année 2023 poursuit sur la lancée de 2022 et affiche les niveaux de fréquentation les plus forts depuis le début de la DSP. La période a notamment vu aboutir les projets suivants :

- Poursuite des sessions mensuelles de revue opérationnelle avec le syndicat mixte des transports : présentation des chiffres du réseau du mois passé, échanges sur les problématiques opérationnelles.
- Mise en place de la restructuration des Abymes telle que prévue contractuellement ;
- Déploiement d'une communication plurimédia d'ampleur pour la restructuration et plus particulièrement l'introduction de la nouvelle ligne AE5
- Pérennisation à moyens constants de la desserte provisoire des Abymes via une navette urbaine pour compenser la modification de tracé des lignes régionales ;
- Poursuite des services occasionnels, notamment les événements de Carnaval et un concert grand public pour lequel près du tiers des 9000 participants ont pris la navette Karu'lis ;
- Recrutement d'un directeur général du groupe.

2 Propositions de mesures à prendre en termes d'exploitation

- Poursuite des efforts de communication et de promotion du réseau et des nouveaux services, notamment via le déploiement de poteaux d'arrêts complémentaires bien nommés et bien positionnés pour faciliter l'accessibilité du réseau ;
- Mise en œuvre de nouvelles formations de développement des compétences pour les conducteurs ;
- Amélioration la communication autour des services occasionnels, de manière à maximiser la visibilité ;
- Déploiement d'un plan d'action pour rénover les climatisations de la flotte de véhicules.