

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE POUR L'ANNEE 2024



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 Evénements survenus en cours d'année concernant la STAC	6
2 Modifications éventuelles des accords de sous-traitance	6
3 Eléments modificatifs intervenus dans le contenu de la convention de D.S.P.	7
III. Le cadre organisationnel de l'exploitation	1110
1 Organisation générale de l'entreprise et évolutions au cours de l'exercice	1110
2 Evolution des effectifs	1312
3 Accords d'entreprise intervenus avec le personnel	1514
4 Organisation du contrôle et activité exercée à ce titre	1614
5 Compte-rendu d'exécution du programme de formation	2119
6 Evolution des outils de gestion et d'exploitation	2320
7 Les études réalisées, leurs résultats, les conséquences en termes de propositions à l'Autorité Délégante	2825
8 La responsabilité sociétale de l'entreprise	2825
IV. Le service offert	3530
1 Offre contractuelle	3530
2 Principales évolutions de l'offre en 2023	3531
3 Offre kilométrique réalisée	3534
4 Offre kilométrique réalisée par les sous-traitants	3937
5 Kilomètres non réalisés	4038
6 Principaux incidents de fonctionnement du réseau	Erreur ! Signet non défini.41
8 Les opérations d'entretien et de maintenance	4947
V. L'activité marketing	5048
1 La tarification, les évolutions éventuelles en cours d'exercice	5048
2 Campagnes de sensibilisation et/ou d'information réalisées - mesure éventuelle des résultats	5150
3. Bilan des actions commerciales et marketing de l'année écoulée et plan pour l'année à venir	5354
9 Bilan budgétaire	5455
VI. Les recettes et la fréquentation	5556
3 La fréquentation	5556
10 Les recettes	5758

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 _____ **6162**

1 Synthèse des contrôles qualité de l'année et actions correctives apportées _____ **6162**

3 Bilan des accidents et incidents de l'année, mesures correctives envisagées _____ **6365**

VIII. Bilan et préconisations _____ **6567**

1 Les points forts de l'exercice passé _____ **6567**

2 Propositions de mesures à prendre en termes d'exploitation _____ **6567**

I. Indicateurs de synthèse

1 Nombre de véhicules

Le nombre total de véhicules dédiés à la DSP s'est établi à 88.

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).

Il convient néanmoins de noter que 20 véhicules sont en immobilisation longue au 31/12/2024, ce qui ne permet pas d'assurer l'intégralité des 69 services.

2 Effectif et décomposition globale par catégorie

L'effectif global 2024 affecté à la DSP STAC s'est situé à 191,9 agents ETP en moyenne. Cet

Effectif affecté à la DSP STAC	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept-24	oct-24	nov-24	déc-24	moyenne
Personnel roulant	141,4	141,6	141,9	138,5	137,8	139,9	142,6	142,6	141,8	139,6	138,2	135,2	140,1
Direction	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7	3,2	3,2	3,7	3,7	4,2	4,2	3,7
Exploitation	18,5	18,5	18,1	16,6	16,5	16,5	16,5	16,5	16,5	16,5	16,5	16,8	17,0
Atelier	7,8	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,7	8,7	8,4	8,2	9,6	10,4	8,5
Gestion et ressources humaines	8,1	9,1	9,6	9,7	10,1	10,1	10,6	10,6	9,7	9,9	9,3	10,2	9,8
Marketing, commercial et ventes	8,5	8,5	7,5	8,0	8,0	8,0	7,5	10,3	10,5	10,5	10,5	10,5	9,0
Systèmes d'information	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	2,0	2,0	2,0	1,3
Entretien	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5
Total structure	50,1	51,4	50,5	49,6	49,9	49,8	50,0	52,9	53,3	53,3	54,6	56,7	51,8
Total structure hors atelier	42,4	43,4	42,5	41,6	41,9	41,8	41,4	44,2	44,9	45,1	45,0	46,4	43,4
Total STAC	191,6	193,0	192,4	188,0	187,7	189,8	192,6	195,5	195,1	192,9	192,8	191,9	191,9

effectif a évolué de 191,6 agents ETP en janvier à 191,9 en fin d'année. Cette apparente stabilité résulte d'une réduction du personnel de conduite (- 6,2 ETP) d'une part et d'un renforcement du personnel de structure (+ 6,5 ETP), notamment du personnel de maintenance (+2,6 ETP) et de l'équipe commerciale (+2,0 ETP) et du service gestion et ressources humaines (+2,2 ETP).

L'effectif de conduite (140,1 ETP en moyenne et 135,2 en fin d'année) s'est contracté en fin d'année en conséquence des avaries matérielles constatées sur le parc véhicule vieillissant. Il se situe donc en deçà de la prévision contractuelle (149,3 ETP).

L'effectif de structure quant à lui au-dessus du budget (+8,8 ETP en moyenne sur l'année pour un objectif de 43 ETP hors contrôle maintenance incluse), ce qui s'explique par un service gestion et un atelier renforcé.

3 Nombre de kilomètres annuels

3 386 814 km en charge ont été produits à fin décembre 2024 pour 3 651 249 km contractuels, soit un taux de réalisation de 92,7% (265 148 kilomètres non faits).

La majorité des kilomètres non réalisés s'explique par des opérations de maintenance rendues plus complexes en raison du vieillissement du parc, principalement au cours du second semestre.

4 Nombre de voyages

Le nombre total de voyages sur les 12 mois de l'exercice s'est élevé à 4 177 400.

Par groupe de lignes, les lignes en A (Abymes) ont représenté 34,0% du total, les lignes en G (Gosier) 9,5% du total, les lignes en B (Baie-Mahault) 23,3%, les lignes aéroport (AE) 16,7%, les lignes en U (Pointe-à-Pitre) environ 14,8%, et les lignes du samedi après-midi et du dimanche matin (lignes en Z) atteignent 1,7%.

5 Recettes commerciales

Les recettes commerciales se sont élevées sur l'année à 4 777 427 € HT, contre une prévision de 5 329 634 € HT, soit un écart négatif de -10,4%. L'écart par rapport à 2023 est de - 1.7 % (- 82 968 € HT).

Cette baisse malgré l'augmentation des fréquentations provient d'une augmentation des abonnements, qui passe de 22,0% à 23,7% soit +1,7 point.

La vente de titres unitaires constitue toujours l'essentiel des recettes totales (76,3% contre un niveau prévu de 48,5%), à un niveau de 3 645 297 € HT, pour un objectif de 2 585 056 € (+ 41,0 %).

Les recettes annexes (ventes de cartes et de duplicatas) ont représenté un volume de 25 019€.

II. Cadre juridique de l'exploitation

1 Événements 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 2024 (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. Pour pallier les avaries matérielles rencontrées sur le parc, de nouveaux services véhicules ont été sous-traités en fin d'année. Voici la répartition pour 2024 :

- Pour les lignes A10, A70, et 3 véhicules de l'A60 : Gwadatrans,
- Pour un véhicule de la ligne A60 : Volume VI jusqu'au 31/03/2024, récupéré par GwadaTrans ensuite
- Pour un véhicule de la ligne A60 et pour la ligne A01 depuis novembre 2024 : RM Transport
- Pour les lignes A91 et A92 : Les Rapides du Levant,
- Pour la ligne G91 (partiellement) : Transports Commin.

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

- Gwadatrans : 7 véhicules,
- RDL : 2 véhicules,
- RM Transport : 3 véhicules
- Transports Commin : 1 véhicule.

A chaque service véhicule correspond 2 services agents, de sorte que 26 conducteurs de ces sociétés circulent chaque jour de semaine sur le réseau.

Les véhicules sont tous aux couleurs du réseau Karu'lis. Gwadatrans et RM Transports 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-traitants le matériel billettique (TMU Mirage).

3 Eléments 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 recrée 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.

L'avenant n°4 de Mars 2020 porte sur l'expérimentation de la location de vélos à assistance électrique en libre-service à compter du 1er mars 2020 pour 6 mois, reconductible 1 fois au soit un total de 12 mois au maximum.

L'avenant n°5 de mars 2020 porte sur l'expérimentation d'un train électrique de proximité (service d'électromobilité de proximité) à compter du 1er avril 2020 pour 6 mois, reconductible 1 fois au soit un total de 12 mois au maximum.

L'avenant n°6 de juin 2024 porte sur les impacts de la COVID pour les années 2020 et 2021.

L'avenant n°7 de décembre 2024 porte sur :

- La prolongation du contrat d'une année du 1er janvier au 31 décembre 2025, en déployant une offre réduite pour faire face aux nombreuses avaries matérielles du parc vétuste
- La mise à jour de l'offre de transport public, notamment concernant la restructuration des Abymes (détaillée plus loin dans ce chapitre) à hauteur de 3 706 256 km commerciaux annuels
- La définition d'une offre réduite en termes de kms et de bus nécessaires
- La mise à jour des expérimentations prévues dans les avenants n°1 à n°5.
- L'intégration de l'offre de transport desservant la CARL
- La réhabilitation des matériels roulants par le délégataire
- La modification du régime des acomptes
- Les compléments apportés au contenu du rapport du délégataire
- Les compléments apportés au sort des biens en fin de contrat
- En outre, il a également convenu qu'un avenant 8 signé au premier trimestre 2025 permettrait de fixer les éléments suivants :
 - o CPE 2025 (compte prévisionnel d'exploitation), partie CAPEX
 - o CPE 2025 du périmètre CARL
 - o Le surcoût de la maintenance du parc, en particulier pour les véhicules de plus de 10 ans
 - o La mise en oeuvre de la desserte fine de Cocoyer et Jarry avec des véhicules 9 places

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.

Le nombre de kilomètres contractuels de 3 651 249 n'a pas été revu pour l'année 2024 mais a été réévalué dans le cadre de l'avenant 7 pour l'année 2025.

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 177,5 agents ETP, dont 174,9 présentes en fin d'année.

Cet effectif est complété par un effectif de structure de la société mère STEP à hauteur de 14,4 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 2024 à 140,1 agents, avec un effectif du mois de décembre de 135,2.

L'effectif de structure moyen de l'exercice (51,8 ETP avec l'atelier, 43,4 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 au-dessus de la moyenne, avec des niveaux respectifs de 56,7 et 46,4 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 Renforcement de l'effectif des chefs de ligne (+ 1),
 - o Création du poste de chargé de d'exploitation pour seconder la responsable d'exploitation
 - o Création d'un poste de secrétaire d'atelier,
 - o Recrutement de Romélie Damprou le 10/07/2023 en qualité de 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 depuis le 01/01/2023 (affectées à hauteur de 100% à la STAC)
 - o En fin d'année 2024, l'équipe de gestion est ainsi composée d'une responsable comptable, d'une comptable senior, de deux comptables et deux assistantes comptables (affectées à hauteur de 50% à la STAC)
- 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 Guizonne), appuyée par deux alternantes ;
 - o L'animatrice QSE (Mme Marillat), accompagnée par une alternante.
- Le recrutement par le Groupe de nouveaux salariés dont une partie de l'activité est dédiée à la STAC, quantifiée à hauteur de 50% :

- 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 2024) ;
 - Le 1^{er} mai 2022, M. Nadyr Nupert, en qualité de Directeur comptable et financier.
 - Le 3 août 2022, Mme Nadine Anjoure-Apourou en qualité de gestionnaire Paie et ADP,
 - Le 5 septembre 2022, M. Grégory Deshayes, en qualité de responsable des opérations du groupe,
 - Le 1^{er} janvier 2023 Mme Christelle Trèfle, en qualité de Directrice Commerciale et Développement,
 - Le 1^{er} août 2023, M. Yann Bachelot, en qualité de Directeur Général du groupe STEP.
 - Le 4 novembre 2024, Mme Leïla Léguier en qualité de Directrice de la performance sociale.
- Le service commercial et marketing a été renforcé pour adresser l'enjeu de la digitalisation de l'information voyageur
- Sous la direction de Christelle Trèfle-Hoton, recrutée le 1^{er} janvier 2023 comme Directrice Commerciale et Développement :
 - Le 2 avril 2024, Célia Celmar en qualité de chargée de communication et de marketing
 - Le 16/12, le recrutement d'une alternante en soutien.

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 renforcée pour pallier les difficultés de maintenance de la flotte vieillissante. A la fin de l'année 2024, la sous-traitance a désormais en charge 13 des 69 véhicules exploités en ligne sur le réseau Karu'lis (+2 par rapport à 2023), soit une part de 18,9%. Cette part est supérieure à celle prévue au contrat, qui était de 16,4% (11 véhicules en ligne sur 67).

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 notamment 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.

En 2024, l'application mobile Karu'lis a été refondue pour améliorer l'expérience utilisateur notamment lors du paiement à la montée dans le bus. Le nombre d'utilisations de l'application ont ainsi triplé entre début 2024 et fin 2024.

La vente de titres prépayés s'appuie sur la boutique en ligne Karu'lis (ventes de titres sur internet) ainsi que sur un réseau de dépositaires bien identifiés comptant 10 revendeurs actifs en fin d'année.

2 Evolution des effectifs

2.1 Effectif de conduite

L'effectif moyen de conduite de la STAC s'est élevé à 140,1 agents ETP en moyenne sur l'exercice. Il a évolué de 141,4 en janvier à 135,2 en fin d'année.

Il reste ainsi inférieur à celui prévu au contrat (149,3), soit un écart de - 6,2% (- 9,2 agents), à mettre en relation avec les kilomètres non produits en fin d'année en raison de nombreuses avaries sur le matériel roulant.

2.2 Effectif de maintenance

L'effectif de maintenance de l'atelier STAC s'est établi en moyenne à 9,3 agents ETP sur la période et a été renforcé à 11,2 au 31 décembre 2024, contre 5 figurants au CEP (hors chefs de parc comptés dans le service exploitation), et un effectif moyen 2023 de 7,0 ETP.

Il s'est décomposé ainsi :

- Responsable de l'atelier : 1,0
- Secrétaire d'atelier : 1,0
- Mécaniciens : 3,3 pour un effectif physique de 5 personnes au 31/12
- Electriciens : 3,1 pour un effectif de 4,0 au 31/12
- Agent d'exploitation (suivi des niveaux) : 0,9.

2.3 Effectif de structure

L'effectif de structure de la DSP STAC hors atelier et hors contrôle, effectifs de structure STEP inclus, s'est établi en moyenne sur l'exercice à 42,3 agents équivalent temps plein (ETP), avec un effectif au 31/12 de 45,0 ETP. L'effectif moyen 2023 était de 38,3 ETP.

L'effectif d'exploitation s'est établi en moyenne sur l'année à 17,0 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 31/12/2024 se décompose comme suit :

- Responsable d'exploitation : 1,
- Chargé d'exploitation : 1
- Chefs de ligne : 6,
- Chefs de parc : 3 (1 par site d'exploitation),
- Régulateurs : 3
- Agent d'exploitation : 1,
- Planning, prépayé : 1,
- Responsable études et méthodes : 0,5 (employé par la STEP).

Effectif de structure STAC 2024 comparatif réalisé - prévision	2024 prévu (moyenne)	2024 réalisé (moyenne)	Ecart	Effectif au 31/12/24
Nombre ETP	43	51,6	8,6	56,2
Direction	5	3,7	-1,3	4,2
<i>Direction générale</i>	1	0,5	-0,5	0,5
Responsable de filiale	1	1,0	0,0	1,0
<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	0,4	-0,6	1,4
Responsable affaires sociales	0	0,0	0,0	0,4
Responsable Relation Clientèle	1	0,0	-1,0	0,0
Responsable RSE	0	0,4	0,4	0,5
Service exploitation	16	18,3	2,3	18,8
Responsable Exploitation	1	1,0	0,0	1,0
Chargé d'exploitation	0	1,0	1,0	1,0
<i>Responsable Etudes et méthodes</i>	1	0,5	-0,5	0,5
<i>Responsable Systèmes d'Information</i>	1	1,3	0,3	2,0
Régulateurs	3	3,0	0,0	3,0
Contrôleurs d'exploitation(chefs de ligne)	5	6,2	1,2	6,0
Contrôleurs responsables de site (chefs de parc)	3	3,0	0,0	3,0
Agent d'exploitation	0	1,0	1,0	1,0
Agent de planning	1	1,3	0,3	1,0
<i>Assistant Etudes et Méthodes</i>	1	0,0	-1,0	0,0
Formateur	0	0,0	0,0	0,3
Service maintenance	8	9,3	1,3	11,2
Chef d'atelier	1	1,0	0,0	1,0
Mécaniciens	4	3,3	-0,7	4,4
Electriciens	3	3,2	0,2	4,0
Agent de niveaux	4	0,9	-3,1	0,9
Secrétaire	0	1,0	1,0	1,0
Gestion et Ressources Humaines	5	9,8	4,8	10,2
Contrôleur gestion	1	0,1	-0,9	0,5
Comptable	1	2,7	1,7	2,0
Aide-comptable	1	1,7	0,7	1,7
Caissiers	1	1,8	0,8	1,7
Assistante Ressources Humaines	1	1,7	0,7	2,3
Assistante de direction	0	0,5	0,5	0,5
Animatrice Qualité Environnement	0	0,5	0,5	0,9
Commercial & marketing	2	0,9	-1,1	1,3
Communication et action commerciale	1	0,5	-0,5	0,8
Marketing et études	1	0,4	-0,6	0,5
Vente des titres et accueil	4,5	7,9	3,4	8,8
Entretien et réparation (locaux et lieux de vente)	2,5	1,7	-0,8	1,7

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.

- Vente des titres et accueil :

L'effectif se compose, outre du chef de service, 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. Les missions de communication et marketing ont été mutualisées au niveau de la STEP.

- Entretien des locaux et lavage des véhicules :

Effectif composé de 2 personnes physiques (2 agents d'entretien – laveurs) correspondant à un équivalent temps plein de 1,7 agents.

3 Accords d'entreprise intervenus avec le personnel

Le début d'année 2024 a été marqué par les élections professionnelles pour le Comité social et économique (CSE). Ces élections ont été réalisées en deux tours, le dernier ayant marqué le début de la nouvelle mandature le 27 février 2024.

Pour rappel, en 2023, 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 conclue, après 4 réunions par un procès-verbal de désaccord, suivi d'une décision unilatérale de l'entreprise actant :

- Une augmentation générale de salaire de base 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.

Pour l'année 2024, les NAO se sont déroulés au dernier trimestre 2024. A l'issue de 4 réunions de négociation, les parties prenantes n'ont pas pu aboutir à un accord. A l'instar de l'année 2023, 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 base de l'ordre de 1,5%,
- Une revalorisation de la prime de nettoyage de 2,50 €,
- Une revalorisation de la prime de salissure de 2,50 €,
- Une revalorisation de l'indemnité téléphonique de 2 €,
- La mise en place d'une prime de partage de la valeur de 250 € nets.

Cependant, il est essentiel de souligner que le syndicat minoritaire, ayant obtenu plus de 30 % des suffrages valablement exprimées lors des dernières élections professionnelles, a exprimé le souhait de signer un procès-verbal d'accord si la direction acceptait d'accorder une augmentation de 40 euros bruts, ce qui a été accepté. Un référendum a été organisé pour interroger les salariés sur cette augmentation. Les résultats montrent 54 voix pour et 56 voix contre. Par conséquent, le procès-verbal de désaccord a été adopté. Le respect de la réglementation relative au référendum ainsi que la mise en place des modalités organisationnelles ont reporté sa mise en œuvre au mois de janvier 2025. De ce fait, le procès-verbal s'est effectué dans cette même temporalité.

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 2024, 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°	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 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 le contrôle des titres de transport (ticket et carte d'abonnement). Cela leur permet de saisir directement dans la base de données MIRAGE et d'être en lien avec la billettique.

4.2 Activité 2024 et résultats

7 721 contrôles ont au total été effectués sur l'année 2024, soit 643 contrôles par mois. Le nombre de contrôle s'élève donc à 3,1% des voyages du réseau pour un objectif contractuel de 2%.

Au total, 44 541 usagers ont été contrôlés en 2024.

Sur l'année 2024, 2 752 situations irrégulières ont été constatées, soit un taux de 6,2%, en forte hausse par rapport à 2023 (1,8%).

Elles se répartissent entre :

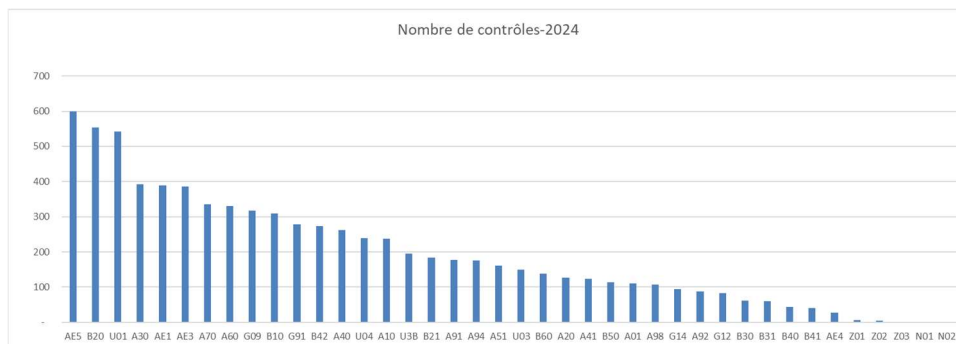
- Fraude usagers ou situations irrégulières résultant de l'utilisation de titres inappropriés,
- Complaisance de conducteurs laissant l'accès libre à des connaissances ou des proches,
- Fraude de conducteurs, prétextant le plus souvent des dysfonctionnements billettiques.

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 faible, elle n'a pas donné lieu à verbalisation bien que les contrôleurs de MCI soient assermentés. Des clients mystères ont également été déployés sur le réseau à raison de 13 contrôles par mois, soit 156 contrôles par an.

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	Cumul du taux de fraude par ligne
A01	111	15	469	22	13,5%	19,8%	4,7%	1,6%	1,6%
A10	238	54	1 371	92	22,7%	38,7%	6,7%	2,3%	3,9%
A20	126	28	951	42	22,2%	33,3%	4,4%	1,5%	5,4%
A30	393	71	2 705	118	18,1%	30,0%	4,4%	1,5%	6,9%
A40	262	57	1 856	90	21,8%	34,4%	4,8%	1,7%	8,5%
A41	123	19	686	19	15,4%	15,4%	2,8%	0,9%	9,5%
A51	161	37	977	62	23,0%	38,5%	6,3%	2,2%	11,6%
A60	330	67	1 907	125	20,3%	37,9%	6,6%	2,2%	13,9%
A70	335	83	2 331	129	24,8%	38,5%	5,5%	1,9%	15,8%
A91	178	39	998	66	21,9%	37,1%	6,6%	2,3%	18,0%
A92	87	15	378	26	17,2%	29,9%	6,9%	2,3%	20,4%
A94	175	42	1 245	65	24,0%	37,1%	5,2%	1,8%	22,2%
A98	108	14	295	14	13,0%	13,0%	4,7%	1,6%	23,8%
AE1	389	93	2 692	129	23,9%	33,2%	4,8%	1,6%	25,4%
AE3	386	88	2 492	148	22,8%	38,3%	5,9%	2,0%	27,4%
AE4	28	3	42	1	10,7%	3,6%	2,4%	0,8%	28,2%
AE5	600	102	2 936	169	17,0%	28,2%	5,8%	2,0%	30,2%
B10	310	74	1 923	143	23,9%	46,1%	7,4%	2,5%	32,7%
B20	553	152	3 966	227	27,5%	41,0%	5,7%	2,0%	34,7%
B21	184	63	1 203	110	34,2%	59,8%	9,1%	3,1%	37,8%
B30	61	25	229	54	41,0%	88,5%	23,6%	8,0%	45,9%
B31	60	27	238	60	45,0%	100,0%	25,2%	8,6%	54,5%
B40	43	20	153	36	46,5%	83,7%	23,5%	8,0%	62,5%
B41	40	16	122	33	40,0%	82,5%	27,0%	9,2%	71,7%
B42	273	84	1 678	147	30,8%	53,8%	8,8%	3,0%	74,7%
B50	113	19	445	30	16,8%	26,5%	6,7%	2,3%	77,0%
B60	139	28	735	47	20,1%	33,8%	6,4%	2,2%	79,2%
G09	317	57	1 511	80	18,0%	25,2%	5,3%	1,8%	81,0%
G12	83	16	262	36	19,3%	43,4%	13,7%	4,7%	85,7%
G14	95	14	315	10	14,7%	10,5%	3,2%	1,1%	86,8%
G91	279	49	1 390	64	17,6%	22,9%	4,6%	1,6%	88,3%
N01	1	-	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
N02	-	-	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
U01	542	95	2 879	125	17,5%	23,1%	4,3%	1,5%	89,8%
U03	150	33	719	76	22,0%	50,7%	10,6%	3,6%	93,4%
U3B	195	25	984	70	12,8%	35,9%	7,1%	2,4%	95,8%
U04	239	51	1 386	85	21,3%	35,6%	6,1%	2,1%	97,9%
Z01	7	1	33	2	14,3%	28,6%	6,1%	2,1%	100,0%
Z02	5	-	36	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Z03	2	-	3	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Total général	7 721	1 676	44 541	2 752	0	36%	293%	100%	-

4.4 Perspectives 2025

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, cartes de 10 voyages et de l'application mobile Karu'lis contribuera par ailleurs à réduire le risque de fraude.

5 Compte-rendu d'exécution du programme de formation

5.1 Formation des conducteurs

5.1.1 Formation initiale de nouveaux embauchés

L'année 2024 a donné lieu au recrutement de 9 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 45 jours et 315 heures.

5.1.2 Formation à l'accueil commercial

Douze conducteurs ont suivi une formation accueil commercial de 2 jours, soit un volume de 1680 heures.

5.1.3 Formation à l'éco-conduite

Douze conducteurs ont suivi une formation éco-conduite d'une journée soit 1680 heures.

5.1.4 FCO (Formation Continue Obligatoire)

28 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 140 journées, soit 980 heures.



5.2 Formations autres services

5.2.1 Ressources humaines

Une formation d'une journée intitulée « Accompagnement RH » a été dispensée au sein du service Ressources humaines.

5.2.2 Etudes et méthodes

L'année 2024 a été marquée par l'acquisition du logiciel de graphicage habillage Aplibus. Une formation de deux jours a été dispensée au responsable études et méthodes, ingénieure de l'information transport, responsable des opérations et responsable d'exploitation au mois de février. Une demi-journée complémentaire a été dispensée courant juillet, pour un total de 66 heures de formation sur l'outil.

Le déploiement de l'outil s'est quant à lui échelonné sur l'année 2024.

5.2.3 Exploitation

La STAC a fait l'acquisition du logiciel FlexNav, outil logiciel qui facilite la reconnaissance et la prise en main des lignes avec la possibilité de consulter sur un smartphone les tracés des lignes et des photos ou vidéos des arrêts. Une formation de deux jours par personne a été dispensée auprès d'un régulateur et d'un agent de méthode soit 4 jours et 28 heures de formation.

5.2.4 Management par les valeurs d'entreprise

Un parcours Manager a été mis en place sur l'année 2024 pour l'encadrement de la STAC (Responsable de filiale, Responsable d'exploitation, Chargée du droit social et RH) ainsi que pour les managers STEP support de l'activité de mobilité (Responsable Etudes et méthodes, Responsable des opérations, Responsable RSE) avec un volume de 11 jours par personne soit 66 jours et 5 214 heures de formation.

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. 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.

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 polyvalent depuis l'information voyageur mobile jusqu'aux outils SAE tels que la régulation. Le suivi des kilomètres réalisés au regard des kilomètres planifiés a ainsi été internalisé et est réalisé à l'aide du logiciel MIRAGE depuis courant 2023. Les kms réalisés proviennent désormais des capteurs embarqués dans les véhicules et s'appuient sur les tracés GPS réellement effectués.

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.

Les logiciels métiers sont structurés comme suit :

- L'activité théorique contractuelle est portée par le logiciel Aplibus depuis la fin d'année 2024, et remplace Noot pour la réalisation des études d'optimisation. Les données sont ensuite envoyées à l'exploitation qui renseigne Ordinars pour mise en production des services.
- L'activité planifiée est gérée au quotidien dans Ordinars qui permet le calcul de la prépaie.
- MIRAGE intègre également les données issues de Aplibus, 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.

Des développements réalisés spécifiquement sur l'outil billettique permettent néanmoins au centre de contrôle de suivre l'activité en temps réel et d'effectuer la régulation nécessaire.

6.1.3 Paye

Le logiciel Paye Proginov est désormais alimenté directement par Ordinars, 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.

La gestion de stock de l'atelier s'appuie désormais sur un module de la suite logicielle MIRAGE. Un nouvel outil de GMAO sera mis en place courant 2025.

6.2 Billettique

Au 31/12/2024, 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 : 60,
- Véhicules sous-traitants : 13,
- Appareils de réserve : 11.

Les TMUs arrivant en fin de vie, ils ont commencé à être remplacés par une nouvelle solution Sboard louée chez le même fournisseur, embarquée sur des tablettes dont la maintenance peut être réalisée à distance. 7 véhicules STAC sont ainsi équipés.

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 postérieure au paiement. 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 2024, la 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 pour restaurer ou remplacer ce système. A titre informatif, la solution INEO complète avait un coût de 850 K€ environ.

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 obstacle au développement de solutions novatrices en termes d'information voyageurs.

Ainsi, la solution billettique MIRAGE a été enrichie 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'agréger 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 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.

8 La responsabilité sociétale de l'entreprise

Offrir un service de qualité

L'expérience **usager** constitue un axe prioritaire. Pour cela, la communication au niveau de l'agence commerciale et sur les réseaux sociaux s'est largement accentuée. A titre d'exemple, une **chaîne de diffusion Whatsapp** a été expérimentée pour informer les usagers au cours de la journée des incidents sur le réseau. D'autre part, la mise à jour de l'application permet dorénavant d'utiliser des **titres unitaires dématérialisés** ce qui facilite l'utilisation du réseau.

Les agences commerciales et les conducteurs jouent 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.

Favoriser l'inclusion et la diversité

Le 08 mars en partenariat avec le MEDEF a été organisée une conférence avec le témoignage de femmes de la STAC et du groupe STEP exerçant des métiers à dominante masculine. Les participantes à cette conférence étaient des élèves du BTS Transport et logistique du lycée polyvalent Nord Grande-Terre. L'occasion de partager des parcours inspirants pour les générations futures.

Un jeune en situation de handicap de l'ESRP Emergence a été accueilli durant 3 semaines à l'exploitation afin de réaliser une immersion professionnelle. Aussi, lors du duodays une stagiaire a été accueillie toujours à l'exploitation.

Ces actions démontrent notre engagement pour l'inclusion des personnes en situation de handicap et l'insertion de tous sur le marché du travail. Par ailleurs, le groupe STEP est depuis 2024 co-leader du club Les entreprises s'engagent de Guadeloupe, une initiative nationale déclinée localement.

Engager pour la jeunesse et la formation

Durant l'année, trois stagiaires ont été accueillis dans l'entreprise et un jeune y réalise son alternance.

L'animatrice QHSE et la responsable RSE accompagnées de deux conducteurs de la STAC sont intervenus pour sensibiliser des élèves à l'impact environnementale de la mobilité et présenter les solutions disponibles sur le territoire. Cette action a eu lieu dans le cadre d'ateliers eco-citoyen mis en place par la ville de Baie-Mahault à destination d'élèves de primaire. Les conducteurs ont pu parler de leur métier et faire visiter un bus, l'occasion d'encourager au report modal.



Dans le cadre de la semaine de l'industrie du personnel de la STAC et du groupe ont animé une conférence sur le futur des métiers liés à la mobilité lourde à destination de lycéens. L'objectif était de faire connaître ces métiers et d'encourager les jeunes à devenir des acteurs de la



transition des mobilités.



Améliorer les conditions de travail

L'absence de convention collective étendue pour le transport de voyageurs entraîne des situations de dumping social lors des divers appels d'offre. Afin d'encourager la création d'un syndicat professionnel représentatif, le groupe STEP a invité M. BARREAU, président de la

FNTV, lors d'un séminaire en avril 2024. Sa venue a permis des échanges avec des chefs d'entreprises du secteur et des représentants des syndicats professionnels du territoire.

Des travaux continuent permettent une amélioration des données dans l'outil billettique Mirage, les arrêts y sont géolocalisés ce qui diminue le risque pour le conducteur de se tromper. L'acquisition plus récemment de FlexNav permettra de faciliter la reconnaissance et la prise en main des lignes avec la possibilité de consulter sur un smartphone les tracés des lignes et des photos ou vidéos des arrêts.

Un ancien policier est intervenu auprès de conducteurs réunis en petits groupes pour leurs donner les moyens pour réagir au mieux face aux situations conflictuelles, la formation s'intitulait "Combattre les incivilités et l'insécurité routière".

En mai 2024, une journée autour de la **prévention des risques routiers** a été organisée sur le dépôt du Raizet à destination des salariés. Des stands autour des effets de l'alcool au volant ou encore un ostéopathe étaient présents. La présence d'une équipe de l'EFS a offert la possibilité aux salariés de donner leur sang.



Agir pour la transition énergétique

Pour la troisième fois consécutive, la STAC a participé au **challenge de la mobilité** organisé par Synergiles en juin 2024. Cette fois, c'est en tant que filiale du groupe STEP. Les salariés participants ont été récompensés en interne en plus des récompenses mises en place par l'organisateur.

En tant qu'acteur intégré dans le territoire, le groupe STEP fait partie du club hydrogène mis en place par Synergiles. La région Guadeloupe a lancé en 2024 une étude pour établir une **feuille de route régionale Hydrogène**, nous avons participé au lancement de cette étude et été interviewé par la BEI et le BE Hincio.

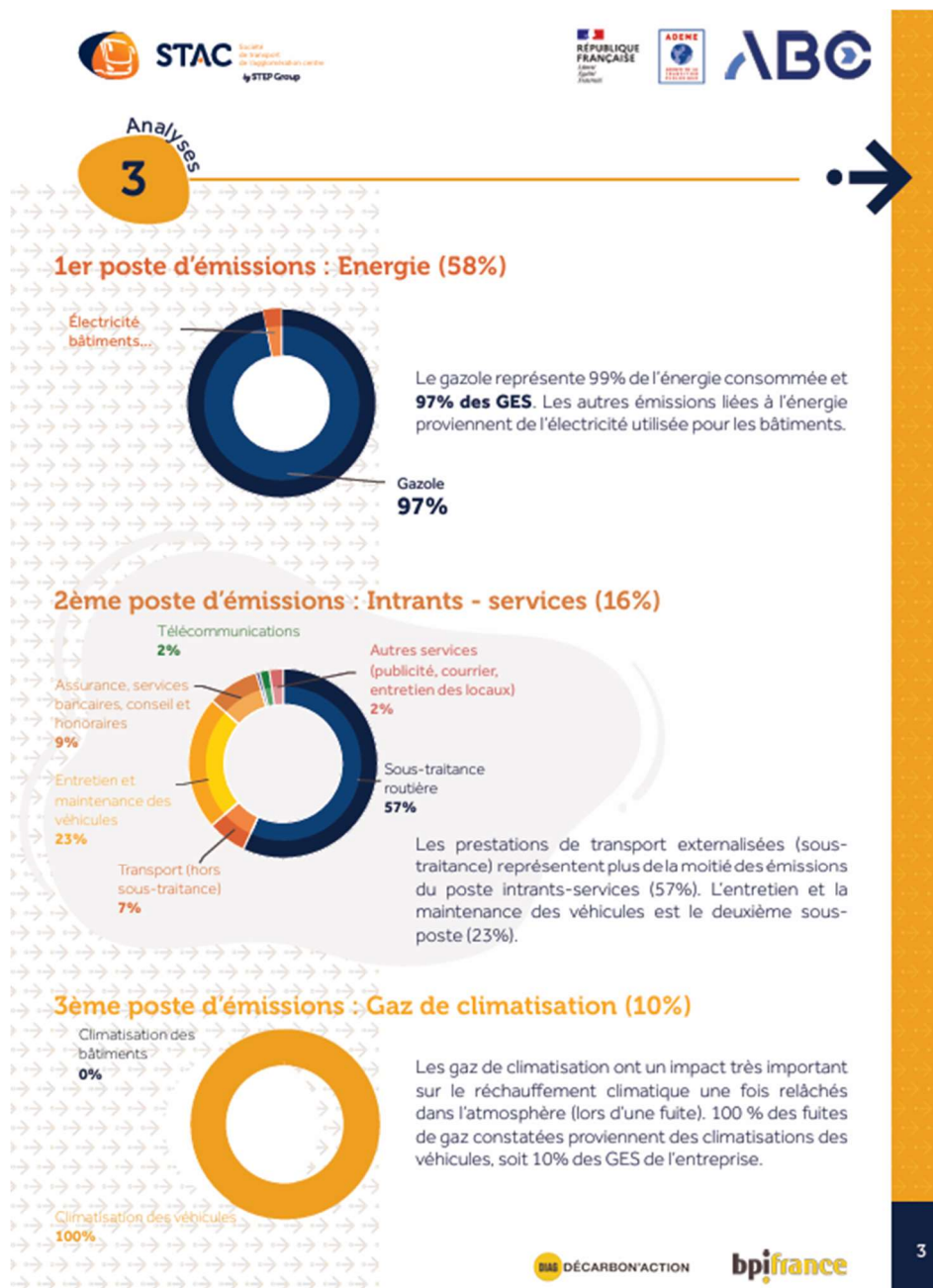
Une étude sur le potentiel d'utilisation du **carburant B100** a été conduite sur le territoire en partenariat avec la SARA et la Région Guadeloupe, le groupe STEP a été interviewé dans ce cadre pour évoquer ses besoins en carburants.

Afin d'être force de proposition à destination de l'AOM, le groupe a étudié la possibilité de **convertir une partie de la flotte au GNV** en partenariat avec la société METHOM. Le résultat de ces travaux a été présenté sous forme d'un argumentaire durant l'année.

En 2024, la STAC a réalisé le **bilan carbone** de ses activités afin de mesurer les émissions liées à l'exploitation du réseau Karulis. L'ensemble de la chaîne de valeur a été auditée ce qui fait apparaître que 7622tCO_{2e} ont été émis en 2023 pour parcourir 3 651 249km, soit un peu plus de 2 kg/km.

A titre de comparaison, le réseau SAMobilité (130k hab.) émet 2.6kg/km pour 2 697 451km réalisés.

Cette démarche nous a permis d'identifier la climatisation comme source importante d'émission de CO₂, ce qui résulte des nombreuses réparations des systèmes.



Le programme Engagement Volontaire pour l'Environnement et la **Charte Objectif CO2** sont des dispositifs d'accompagnement pour les entreprises de transport de voyageurs afin de réduire leurs émissions de CO2. La STAC a choisi de s'engager dans cette démarche volontaire et est la seule société de transport de voyageurs en Guadeloupe à l'avoir fait.



IV. Le service offert

1 Offre contractuelle

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

L'année 2024 reconduit l'offre restructurée déployée au 17/07/2023 qui répondait aux objectifs de développement 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

2 Principales évolutions de l'offre en 2024

Les lignes B42, B60 et U3B ont été revues et cadencées afin de proposer aux usagers une desserte mieux cadencée entre les différentes lignes. En 2023, le tracé de la B42 (Beausoleil – Bourg de Baie-Mahault – Pointe à Pitre) avait en effet évolué à l'occasion des travaux du rond-point de la voie verte pour rentrer dans Jarry via Jabrun et ainsi desservir Jarry selon le même tronc commun que les deux autres lignes. Sur ce tronc commun, les bus des 3 lignes circulent désormais toutes les demi-heures. L'offre commerciale a été renforcée en proposant un dernier passage dans Jarry à 18h contre 17 :30.

9 Offre kilométrique réalisée

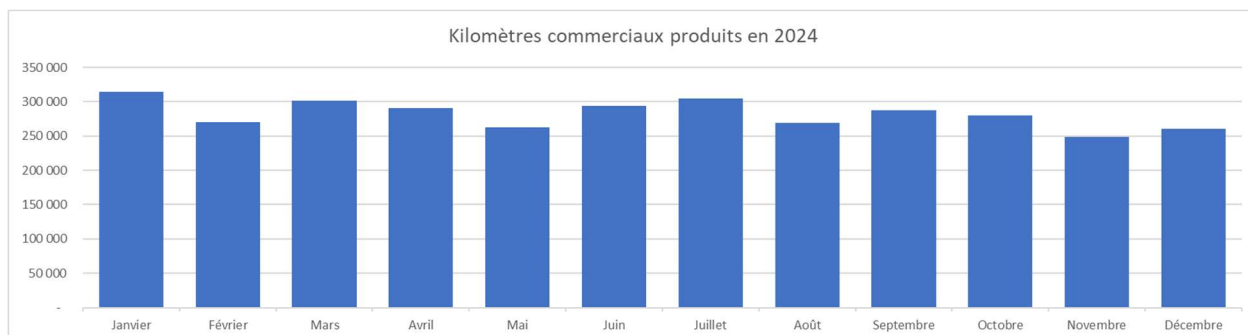
3 Kilométrage par mois

3 386 814 km en charge ont été produits durant ce huitième exercice de la DSP.

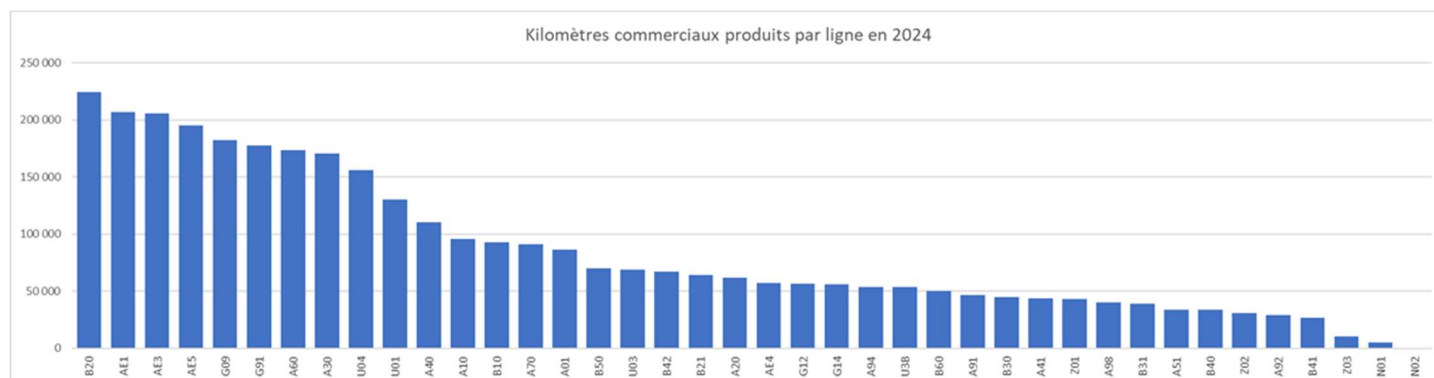
L'offre commerciale produite recule donc de 3,2 % au regard de l'année précédente (3 498 682 km en 2023).

L'année 2024 a en effet été marquée par de lourdes et récurrentes avaries matérielles survenues à compter du mois de septembre 2024, alors que les véhicules du réseau dépassent la moyenne d'âge des 8 ans.

L'offre kilométrique réalisée 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.

La ligne AE5 issue de la restructuration des Abymes et proposant une liaison gare maritime et routière à l'aéroport est la 4^e ligne du réseau en matière de kilomètres produits en 2024.

Viennent ensuite les lignes 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 9^e ligne forte, suivie par la ligne U01 desservant le quartier de Lauricisque, la place de la Victoire et la Marina du Gosier depuis le milieu d'année 2023.

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.

La ligne N02 quant à elle n'a pas été réalisée en 2024 en raison d'avarie matérielle sur la navette électrique dédiée.

**Détail des kilomètres par ligne et par mois**

Ligne ou service	Année 2024	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	-265 139	-10 866	-5 391	-6 398	-13 889	-25 736	-13 770	-7 925	-19 268	-25 817	-51 949	-38 925	-45 206
% réalisation du service	11,13268479	96,7%	98,0%	97,9%	95,4%	91,1%	95,5%	97,5%	93,3%	91,8%	84,3%	86,5%	85,2%
km contractuels	3 651 249	325 797	276 041	308 451	304 610	288 217	307 924	313 150	288 001	313 303	331 708	287 788	306 259
Total réseau STAC	3 386 110	314 932	270 650	302 053	290 721	262 481	294 154	305 226	268 733	287 485	279 760	248 864	261 053
A01	86 303	7 883	8 054	7 705	7 008	5 098	7 013	9 363	7 811	6 419	5 800	6 628	7 520
A10	96 012	8 408	7 176	7 352	8 022	6 961	7 915	8 876	8 143	8 236	8 944	7 678	8 300
A20	61 951	5 525	4 807	5 121	5 177	4 556	5 179	5 670	5 144	5 195	5 710	4 775	5 092
A30	170 476	16 207	12 782	15 215	14 316	13 583	15 163	13 738	11 345	15 137	15 311	13 731	13 948
A40	110 270	9 737	8 597	9 199	9 298	8 075	9 214	10 309	9 072	9 072	10 039	8 411	9 246
A41	43 981	3 901	3 400	3 646	3 851	3 231	3 675	4 264	3 493	3 795	4 029	3 070	3 625
A51	33 939	3 066	2 818	3 135	3 049	2 601	2 907	3 371	3 007	2 845	2 500	2 212	2 430
A60	173 357	17 494	13 389	14 893	12 390	13 047	13 682	13 219	10 527	16 402	16 747	15 389	16 179
A70	91 153	8 137	7 057	7 485	7 738	6 718	7 547	8 188	7 438	7 668	8 491	7 089	7 597
A91	46 897	4 237	3 643	3 950	4 015	3 530	3 957	3 611	3 988	4 002	4 318	3 607	4 040
A92	28 901	3 040	2 070	2 487	2 208	2 347	3 007	1 305	2 630	2 331	2 627	2 586	2 264
A94	53 903	4 751	4 167	4 504	4 532	3 983	4 522	5 001	4 442	4 512	4 873	4 120	4 497
A98	40 358	3 648	3 132	3 344	3 424	2 978	3 394	3 708	3 303	3 361	3 762	3 076	3 228
AE1	206 912	19 101	16 875	18 027	18 620	15 741	17 606	19 840	18 025	17 295	16 145	14 391	15 245
AE3	205 551	19 174	16 444	18 134	18 576	15 817	17 601	20 004	18 110	17 235	15 971	13 723	14 763
AE4	57 355	5 299	4 502	4 857	4 948	4 452	5 056	5 446	4 744	4 888	4 374	4 229	4 560
AE5	195 373	18 892	16 028	18 482	17 610	15 731	17 629	17 654	15 569	16 673	14 860	12 755	13 490
B10	92 911	8 147	7 210	7 707	7 718	6 944	7 772	8 596	7 597	7 871	8 277	7 269	7 804
B20	224 205	20 025	18 471	19 157	19 073	15 901	18 869	22 494	19 697	17 856	18 238	16 737	17 690
B21	64 235	9 292	6 234	9 804	6 121	6 662	8 592	4 408	842	5 860	1 841	2 887	1 693
B30	45 171	4 099	3 547	3 940	3 782	3 638	3 829	4 107	3 632	3 944	3 842	3 274	3 538
B31	38 890	3 486	3 002	3 379	3 305	2 989	3 372	3 527	3 110	3 525	3 187	2 926	3 082
B40	33 623	3 038	2 615	2 942	2 786	2 700	2 899	3 048	2 709	2 869	2 802	2 523	2 691
B41	26 587	2 350	2 094	2 294	2 226	2 129	2 234	2 497	2 237	2 230	2 260	1 911	2 125
B42	66 887	5 570	4 861	5 784	5 352	5 118	5 796	6 073	5 297	6 029	6 153	5 376	5 479
B50	70 254	6 211	5 922	5 795	5 926	5 164	5 839	6 457	5 575	5 785	6 300	5 439	5 842
B60	50 011	4 226	3 743	4 439	3 948	3 882	4 414	4 614	4 055	4 312	4 573	4 062	3 744
G09	182 116	18 202	14 746	17 051	16 475	15 189	17 085	15 711	12 904	16 702	14 692	11 178	12 180
G12	56 590	4 979	4 579	4 588	4 845	4 227	4 567	5 444	4 770	4 651	5 159	4 169	4 611
G14	56 067	4 690	4 478	4 423	4 779	4 027	4 439	5 685	5 314	4 402	5 098	4 144	4 589
G91	177 895	16 741	13 117	17 018	16 450	14 801	15 254	14 142	12 606	14 592	14 921	13 822	14 432
N01	4 870	38	696	593	477	306	231	1 386	1 047	73	0	22	0
N02	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
U01	130 038	12 360	11 163	11 987	12 430	10 272	11 431	12 922	11 517	10 521	9 408	7 715	8 313
U03	68 796	6 114	5 347	5 634	5 651	5 139	5 814	6 194	5 737	5 861	6 206	5 298	5 800
U04	156 030	15 095	12 667	14 824	13 821	13 165	14 447	13 348	10 619	14 089	11 922	11 091	10 942
U38	53 865	5 208	4 447	4 526	4 207	3 883	4 394	5 159	4 575	4 480	4 706	4 079	4 200
Z01	42 974	3 286	3 416	4 311	3 262	4 083	3 846	2 990	4 072	3 426	3 010	3 919	3 355
Z02	30 743	2 286	2 500	3 083	2 365	2 880	2 866	1 944	2 859	2 515	2 173	2 946	2 325
Z03	10 659	989	855	1 235	938	933	1 101	913	1 172	827	493	608	594

4 Offre kilométrique réalisée par les sous-traitants

501 726 km commerciaux ont été produits en sous-traitance en 2024, soit une augmentation de 2.3% par rapport à l'année 2024. En effet, le nombre de véhicules sous-traités est passé de 11 à 13 pour pallier les difficultés de maintenance de la flotte vieillissante.

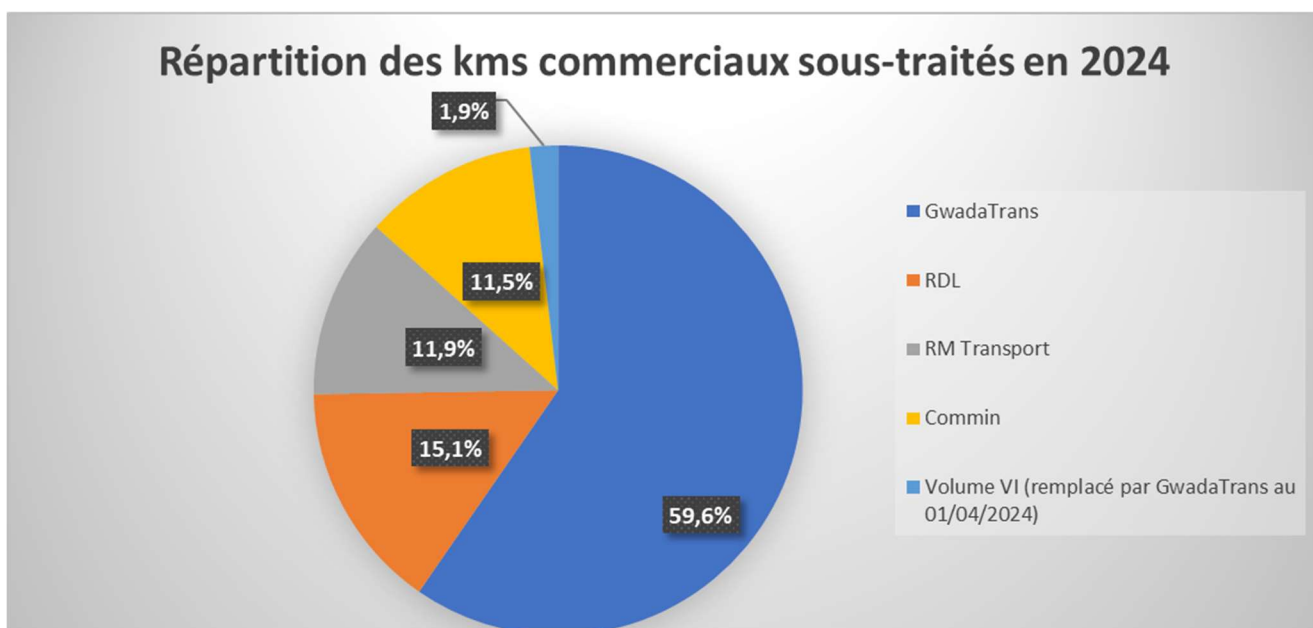
Deux véhicules de la ligne A01 ont été sous-traités à RM Transport en fin d'année 2024 pour lutter contre les difficultés de maintien de la flotte de véhicules du parc.

Les lignes A10 et A70 sont exploitées par GwadaTrans, ainsi que 3 des 4 services de la ligne A60, la société ayant récupéré le service de Volume VI au 1^{er} avril 2024. Le quatrième est exploité par RM Transport.

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

La société les Rapides du Levant exploite les lignes A91 et A92.

Les kilomètres commerciaux produits se répartissent ainsi :



Détail par mois, par entreprise et par ligne

Transporteur	Ligne	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Commin C	G91	5 528	4 360	5 533	5 834	4 847	4 723	4 777	5 430	3 641	3 773	4 752	4 442
GwadaTrans	A10	8 408	7 176	7 352	8 022	6 961	7 915	8 876	8 143	8 236	8 944	7 678	8 300
	A60	8 808	6 548	8 212	7 911	9 463	9 355	8 405	6 145	12 044	12 007	11 380	11 731
	A70	8 137	7 057	7 485	7 738	6 718	7 547	8 188	7 438	7 668	8 491	7 089	7 597
	Total	25 354	20 780	23 050	23 671	23 143	24 817	25 469	21 727	27 948	29 442	26 148	27 628
RDL	A91	4 237	3 643	3 950	4 015	3 530	3 957	3 611	3 988	4 002	4 318	3 607	4 040
	A92	3 040	2 070	2 487	2 208	2 347	3 007	1 305	2 630	2 331	2 627	2 586	2 264
	Total	7 276	5 713	6 438	6 222	5 877	6 965	4 916	6 617	6 333	6 945	6 192	6 305
RMTransport	A60	4 616	3 888	4 161	4 343	3 584	4 326	4 582	3 919	4 357	4 739	4 009	4 331
	A01	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2 665	6 163
	Total	4 616	3 888	4 161	4 343	3 584	4 326	4 582	3 919	4 357	4 739	6 674	10 495
Volume VI (remplacé au 01/04)	A60	4 070	2 837	2 520	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total		46 844	37 578	41 701	40 070	37 450	40 831	39 745	37 692	42 280	44 900	43 766	48 869

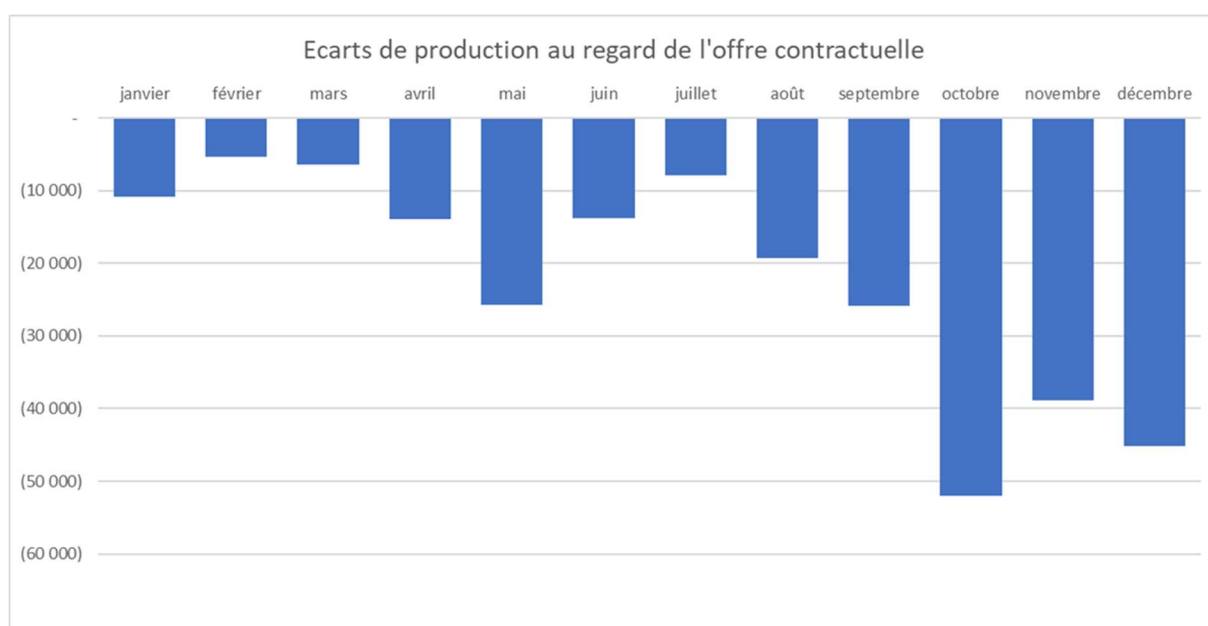
5 Kilomètres non réalisés

➡ **Au regard de l'offre contractuelle**

Le différentiel entre les kilomètres produits et contractuels s'établit à 265 139 pour la huitième année de la DSP.

La majeure partie des kilomètres non réalisés provient de lourdes et récurrentes avaries matérielles, en particulier depuis le mois de septembre 2024. Les avaries peuvent être regroupées en deux grandes catégories :

- Les avaries liées à la chaîne cinématique du véhicule ;
- Les avaries du système de climatisation, particulièrement marquées lors des semaines les plus chaudes de l'année notamment à partir du mois d'août.

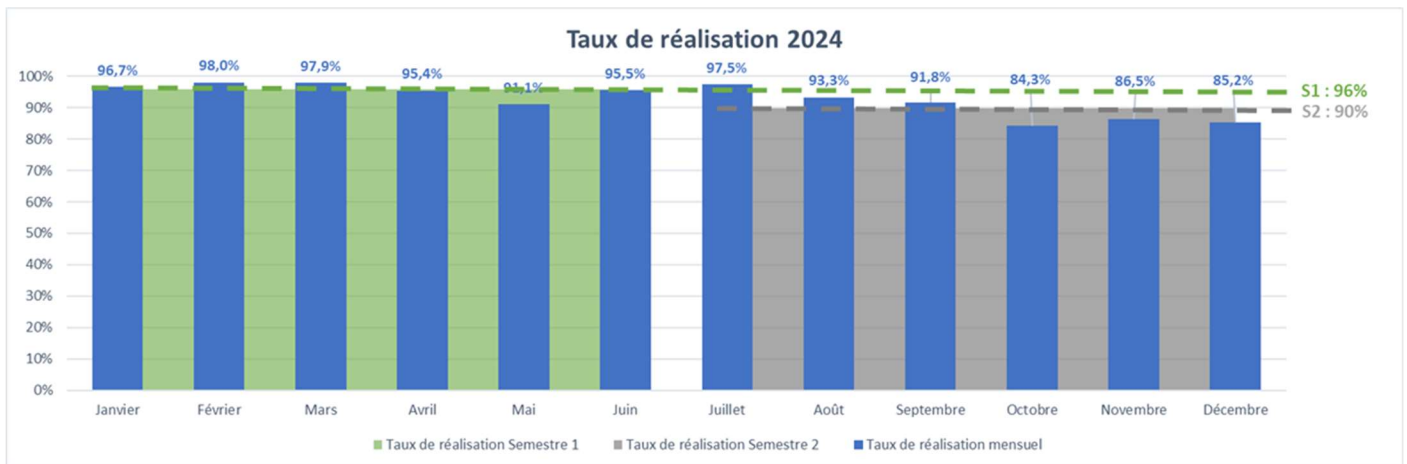


➡ **Evolution du taux de réalisation**

On peut faire la distinction entre deux périodes :

- Le premier semestre S1, marqué par un taux de réalisation moyen de 96% malgré un mois de mai faible ;

- Le second semestre S2, miné par les avaries techniques et dont le taux de réalisation moyen descend à 90%.





Taux de réalisation par ligne

Ligne	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
A01	79%	92%	82%	73%	58%	74%	91%	82%	67%	55%	75%	79%
A10	93%	91%	87%	93%	88%	94%	94%	93%	95%	95%	98%	96%
A20	100%	100%	98%	98%	94%	100%	99%	95%	99%	100%	99%	97%
A30	100%	99%	99%	99%	96%	99%	100%	95%	98%	96%	97%	96%
A40	99%	100%	100%	99%	94%	100%	100%	94%	96%	98%	98%	98%
A41	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97%	100%	100%	100%	100%
A51	87%	91%	94%	90%	84%	87%	92%	86%	84%	68%	71%	72%
A60	96%	97%	88%	78%	83%	81%	95%	93%	94%	96%	97%	97%
A70	100%	100%	99%	100%	95%	100%	97%	95%	99%	100%	100%	98%
A91	100%	98%	98%	99%	95%	99%	82%	95%	98%	98%	97%	99%
A92	91%	71%	79%	69%	80%	95%	38%	80%	73%	76%	88%	71%
A94	92%	92%	92%	91%	88%	92%	93%	87%	91%	91%	91%	91%
A98	100%	100%	100%	100%	98%	100%	100%	97%	100%	100%	100%	98%
AE1	98%	99%	98%	99%	92%	96%	97%	94%	92%	79%	84%	81%
AE3	99%	98%	100%	100%	93%	97%	99%	95%	92%	79%	81%	79%
AE4	95%	92%	92%	92%	91%	96%	93%	86%	91%	75%	86%	85%
AE5	100%	100%	100%	100%	96%	100%	100%	99%	93%	78%	78%	78%
B10	99%	100%	100%	98%	97%	100%	100%	94%	100%	97%	100%	99%
B20	95%	100%	97%	94%	86%	96%	100%	93%	89%	83%	91%	87%
B21	82%	86%	95%	70%	68%	83%	85%	33%	54%	19%	29%	19%
B30	97%	97%	97%	94%	97%	95%	97%	91%	97%	88%	88%	88%
B31	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	99%	100%	91%	97%	95%
B40	100%	100%	100%	98%	100%	100%	100%	95%	99%	91%	95%	94%
B41	97%	98%	99%	96%	100%	96%	99%	92%	96%	90%	89%	91%
B42	100%	100%	100%	92%	95%	100%	100%	95%	100%	97%	99%	94%
B50	100%	100%	100%	100%	98%	100%	100%	94%	100%	100%	100%	100%
B60	79%	79%	81%	72%	75%	80%	79%	75%	76%	76%	79%	67%
G09	97%	98%	97%	98%	92%	97%	99%	94%	93%	79%	68%	72%
G12	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96%	100%	100%	100%	100%
G14	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
G91	92%	90%	99%	100%	92%	89%	91%	94%	83%	83%	86%	88%
N01	2%	48%	37%	30%	21%	15%	81%	63%	5%	0%	2%	0%
N02	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
U01	96%	99%	99%	100%	91%	94%	96%	91%	85%	70%	68%	67%
U03	100%	100%	100%	98%	98%	100%	99%	97%	100%	99%	100%	100%
U04	97%	100%	100%	99%	97%	100%	100%	93%	94%	78%	81%	78%
U3B	100%	100%	100%	92%	95%	100%	100%	93%	100%	95%	100%	92%
Z01	87%	83%	93%	86%	86%	89%	86%	94%	90%	87%	89%	82%
Z02	90%	91%	99%	93%	91%	99%	84%	99%	99%	94%	100%	85%
Z03	85%	74%	85%	86%	87%	82%	78%	81%	71%	42%	52%	51%

6 Le matériel roulant

9.1 Etat du parc au 31/12/2024

Le parc se composait de 69 véhicules titulaires au 31 décembre 2024 ainsi que de 19 véhicules de réserve, se répartissant ainsi :

	2024		
	Titulaire	Réserve	Total général
	69	19	88
Midicar	3	2	5
Minicar	0	0	0
Car Standard	5	1	6
Autocar	1	1	2
Minibus	1	1	2
Midibus court	23	4	27
Midibus long	36	9	45
Autobus LE	0	1	1
Midicar court	0	0	0

Le parc se compose ainsi à fin décembre 2024 de 88 véhicules, pour 88 prévus à la convention.

Au 31/12/2024, 74 de ces véhicules sont exploités par la STAC, 14 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 souvent longue qui lié au vieillissement du parc.

6.1 Véhicules titulaires à fin 2024

60 autobus

45 midibus longs sont mis à disposition par le SMT. Il s'agit de HEULIEZ GX 137L, dont 9 ont été mis en réserve soit 35 titulaires.

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

La STAC possède 18 autobus qui se composent de 16 midibus courts (2 OTOKAR Vectio, 13 ISUZU Citibus et 2 ISUZU NovoCiti Life) et d'un IVECO D-City.

La sous-traitance détient 6 autobus (3 ISUZU Citibus, 1 OTOKAR Navigo, 1 OTOKAR Vectio et 1 IVECO Irisbus).

9 autocars

La répartition par marque et modèle s'établit ainsi :

1 autocar Low Entry IVECO Crossway, 3 midicars OTOKAR Navigo, 4 midicars ISUZU Visigo et 1 Starter Low Entry de la marque MAN.



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
CP-427-AP	Midicar	OTOKAR	NAVIGO 160	RMT	RMT	29	gas oil	04/03/2009
DK-146-QZ	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gas oil	03/10/2014
DK-380-QY	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gas oil	03/10/2014
DK-535-QY	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gas oil	03/10/2014
DK-738-QY	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gas oil	03/10/2014
DK-878-QY	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gas oil	03/10/2014
DL-031-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gas oil	21/10/2014
DL-098-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gas oil	21/10/2014
DL-193-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gas oil	21/10/2014
DL-291-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gas oil	21/10/2014
DL-349-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gas oil	21/10/2014
DL-388-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gas oil	21/10/2014
DL-431-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gas oil	21/10/2014
DL-493-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gas oil	21/10/2014
DL-637-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gas oil	21/10/2014
DL-712-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gas oil	21/10/2014
DL-772-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gas oil	21/10/2014
DL-863-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gas oil	21/10/2014
DL-903-CR	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gas oil	22/10/2014
DL-913-CR	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gas oil	22/10/2014
DL-926-CR	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gas oil	22/10/2014
DL-935-CR	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gas oil	22/10/2014
DL-950-CR	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gas oil	22/10/2014
DS-097-QG	Car Standard	MAN	STARTER LE	STAC	STAC	80	gas oil	23/06/2015
EG-457-ET	Midibus court	ISUZU	CITIBUS	STAC	STAC	65	gas oil	24/10/2016
EH-839-LF	Minibus	BOLLORE	BLUEBUS	SMT	STAC	23	électrique	12/12/2016
EH-189-PE	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	69	gas oil	15/12/2016
EH-483-NY	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	69	gas oil	15/12/2016
EH-043-PE	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	69	gas oil	16/12/2016
DM-683-AB	Midibus court	OTOKAR	VECTIO C	STAC	STAC	58	gas oil	25/11/2014
DM-815-AB	Midibus court	OTOKAR	VECTIO C	STAC	STAC	58	gas oil	25/11/2014
EH-111-PE	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	69	gas oil	16/12/2016
EH-337-PD	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	69	gas oil	16/12/2016
EH-363-PD	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	69	gas oil	16/12/2016
EH-376-PD	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	69	gas oil	16/12/2016
EH-493-PD	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	69	gas oil	16/12/2016
EH-526-PD	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	69	gas oil	16/12/2016
EH-939-PD	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	69	gas oil	16/12/2016
ER-328-RF	Midibus court	ISUZU	CITIBUS	STAC	STAC	65	gas oil	30/10/2017
ET-076-SQ	Midibus court	ISUZU	CITIBUS	STAC	STAC	65	gas oil	31/01/2018
ET-433-SQ	Midibus court	ISUZU	CITIBUS	STAC	STAC	65	gas oil	31/01/2018
ET-526-SP	Midibus court	ISUZU	CITIBUS	STAC	STAC	65	gas oil	31/01/2018
ET-828-SQ	Midibus court	ISUZU	CITIBUS	STAC	STAC	65	gas oil	31/01/2018
FE-658-RH	Car Standard	ISUZU	VISIGO	Gwada Trans	Gwada Trans	40	gas oil	19/03/2019
FH-416-PL	Midibus court	ISUZU	NOVOCTI LIFE	STAC	STAC	60	gas oil	03/07/2019
FH-566-PL	Midibus court	ISUZU	NOVOCTI LIFE	STAC	STAC	60	gas oil	03/07/2019
FL-007-JB	Midibus court	ISUZU	CITIBUS	STAC	STAC	65	gas oil	04/11/2019
FL-464-NR	Autocar	IVECO	CROSSWAY LE	Gwada Trans	Gwada Trans	41	gas oil	14/11/2019
FP-031-HK	Car Standard	ISUZU	VISIGO	Gwada Trans	Gwada Trans	42	gas oil	10/03/2020
GB-158-KA	Midibus court	ISUZU	CITIBUS	STAC	STAC	65	gas oil	01/10/2021
GB-350-KA	Midibus court	ISUZU	CITIBUS	STAC	STAC	65	gas oil	01/10/2021
GB-414-KA	Midibus court	ISUZU	CITIBUS	STAC	STAC	65	gas oil	01/10/2021
GB-754-KA	Midibus court	ISUZU	CITIBUS	STAC	STAC	65	gas oil	01/10/2021
DK-029-JT	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gas oil	25/09/2014
DK-238-JT	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	86	gas oil	25/09/2014
DK-349-JV	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gas oil	25/09/2014
DK-908-JV	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gas oil	25/09/2014
EK-320-EL	Car Standard	ISUZU	VISIGO	RDL	RDL	40	gas oil	21/02/2017
GB-842-KA	Midibus court	ISUZU	CITIBUS	STAC	STAC	65	gas oil	01/10/2021
CF-386-AE	Midicar	OTOKAR	NAVIGO	Gwada Trans	Gwada Trans	40	gas oil	10/05/2012
GB-897-KA	Midibus court	ISUZU	CITIBUS	STAC	STAC	65	gas oil	01/10/2021
GC-969-YP	Car Standard	ISUZU	VISIGO	Gwada Trans	Gwada Trans	42	gas oil	15/11/2021
GJ-784-RX	Midibus court	ISUZU	Citibus	Gwada Trans	Gwada Trans	65	gas oil	28/09/2022
GJ-546-RX	Midibus court	ISUZU	Citibus	Gwada Trans	Gwada Trans	65	gas oil	28/09/2022
EP-573-FF	Midibus court	IVECO	D-CITY	STAC	STAC	67	gas oil	30/12/2022
ES-427-QS	Midibus court	ISUZU	Anadolu	Commin	Commin	39	gas oil	01/01/2017
DH-942-KZ	Midibus court	OTOKAR	Vectio	RDL	RDL	58	gas oil	01/01/2016
GZ-090-NB	Midicar	OTOKAR	NAVIGO	RMT	RMT	39	gas oil	02/10/2024
BT-770-PC	Midibus court	IVECO	Iribus	RMT	RMT	39	gas oil	21/05/2007

6.1.1 Véhicules de réserve à fin 2024

Les 20 véhicules de réserve sont les suivants :

N°d'immatriculation	Type	Marque	Modèle	Propriétaire	Utilisateur	nb de places totales (hors UFI)	Type d'énergie	Date de 1ère mise en circulation
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
CA-288-YT	Midicar	OTOKAR	Navigo	Gwada Trans	Gwada Trans	39	gasoil	31/01/2012
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
DH-345-VM	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	86	gasoil	22/07/2014
DK-021-JV	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
DL-555-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	STAC	85	gasoil	21/10/2014
DM-287-AB	Midibus court	OTOKAR	VECTIO C	STAC	STAC	58	gasoil	25/11/2014
DM-424-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

6.2 Evolution du parc

Acquisitions 2024

Un véhicule de la marque OTOKAR modèle Navigo a été acquis par RMT et déployé sur le réseau sur la ligne A01. Le véhicule a été immatriculé GZ-090-NB au 2/10/2024.

Affectation de nouveaux moyens en fin d'année

Pour pallier les indisponibilités matérielles, le sous-traitant Transport Commis a pu déployer un Anadolu ISUZU ES-427-QS immatriculé en 2017.

Renforcement de la sous-traitance

La ligne A01 a été sous-traitée à la société RM Transport qui a déployé les véhicules GZ-090-NB nouvellement acquis et BT-770-PC.

6.3 Evolution de l'âge moyen

L'âge du parc évolue ainsi :

	Réalisé au 31/12/2023	Réalisé au 31/12/2024
	âge moyen	âge moyen
véhicules titulaires	7,4	8,1
véhicules de réserve	11,1	11,4

L'âge moyen des véhicules a augmenté de 0,7 an sur le parc de véhicules titulaires et de 0,3 an pour les véhicules de réserve.

6.4 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 :

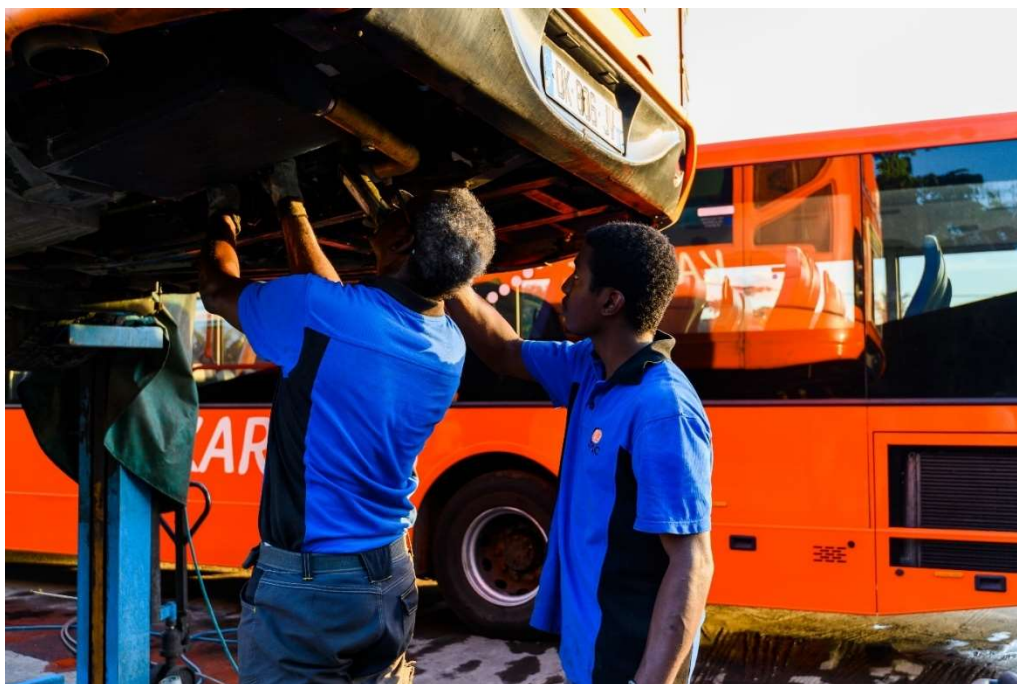
	2024			
	Titulaire	Réserve	Total général	Taux de réserve théorique
	69	19	88	28%
Midicar	3	2	5	67%
Minicar	0	0	0	
Car Standard	5	1	6	20%
Autocar	1	1	2	100%
Minibus	1	1	2	100%
Midibus court	23	4	27	17%
Midibus long	36	9	45	25%
Autobus LE	0	1	1	
Midicar court	0	0	0	

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.

6.5 Kilométrage par véhicule

N°d'immatriculation	Type	Marque	Modèle	Propriétaire	nb de places totales (hors UFR)	Type d'énergie	km au 31/12/2024	31/12/2024
GZ-090-NB	Midicar	OTOKAR	NAVIGO	RMT	39	gasoil	nc	Titulaire
GJ-784-RX	Midibus court	ISUZU	Citibus	Gvæda Trans	65	gasoil	nc	Titulaire
GJ-546-RX	Midibus court	ISUZU	Citibus	Gvæda Trans	65	gasoil	nc	Titulaire
GC-969-YP	Car Standard	ISUZU	VSIGO	Gvæda Trans	42	gasoil	nc	Titulaire
GB-897-KA	Midibus court	ISUZU	CITIBUS	STAC	65	gasoil	nc	Titulaire
GB-842-KA	Midibus court	ISUZU	CITIBUS	STAC	65	gasoil	188 504	Titulaire
GB-754-KA	Midibus court	ISUZU	CITIBUS	STAC	65	gasoil	160 873	Titulaire
GB-414-KA	Midibus court	ISUZU	CITIBUS	STAC	65	gasoil	200 002	Titulaire
GB-350-KA	Midibus court	ISUZU	CITIBUS	STAC	65	gasoil	189 326	Titulaire
GB-158-KA	Midibus court	ISUZU	CITIBUS	STAC	65	gasoil	173 281	Titulaire
FP-031-HK	Car Standard	ISUZU	VSIGO	Gvæda Trans	42	gasoil	nc	Titulaire
FL-464-NR	Autocar	IVE CO	CROSSWAY LE	Gvæda Trans	41	gasoil	nc	Titulaire
FL-007-JB	Midibus court	ISUZU	CITIBUS	STAC	65	gasoil	nc	Titulaire
FH-566-PL	Midibus court	ISUZU	NOVOCITI LIFE	STAC	60	gasoil	142 640	Titulaire
FH-416-PL	Midibus court	ISUZU	NOVOCITI LIFE	STAC	60	gasoil	190 211	Titulaire
FE-658-RH	Car Standard	ISUZU	VSIGO	Gvæda Trans	40	gasoil	nc	Titulaire
ET-828-SQ	Midibus court	ISUZU	CITIBUS	STAC	65	gasoil	260 570	Titulaire
ET-526-SP	Midibus court	ISUZU	CITIBUS	STAC	65	gasoil	211 742	Titulaire
ET-433-SQ	Midibus court	ISUZU	CITIBUS	STAC	65	gasoil	153 904	Titulaire
ET-076-SQ	Midibus court	ISUZU	CITIBUS	STAC	65	gasoil	274 165	Titulaire
ES-427-QS	Midibus court	ISUZU	Anadolu	Commun	39	gasoil	nc	Titulaire
ER-328-RF	Midibus court	ISUZU	CITIBUS	STAC	65	gasoil	248 465	Titulaire
EP-573-FF	Midibus court	IVE CO	D-CITY	STAC	67	gasoil	133 029	Titulaire
EK-320-EL	Car Standard	ISUZU	VSIGO	RDL	40	gasoil	nc	Titulaire
EH-939-PD	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	69	gasoil	444 052	Titulaire
EH-839-LF	Minibus	BOLLORE	BLUEBUS	SMT	23	électrique	nc	Titulaire
EH-526-PD	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	69	gasoil	444 531	Titulaire
EH-493-PD	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	69	gasoil	486 268	Titulaire
EH-483-NY	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	69	gasoil	429 301	Titulaire
EH-376-PD	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	69	gasoil	474 381	Titulaire
EH-363-PD	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	69	gasoil	476 987	Titulaire
EH-337-PD	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	69	gasoil	423 260	Titulaire
EH-189-PE	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	69	gasoil	417 208	Titulaire
EH-111-PE	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	69	gasoil	469 613	Titulaire
EH-043-PE	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	69	gasoil	462 590	Titulaire
EG-457-ET	Midibus court	ISUZU	CITIBUS	STAC	65	gasoil	nc	Titulaire
DS-097-QG	Car Standard	MAN	STARTER LE	STAC	80	gasoil	187 062	Titulaire
DM-815-AB	Midibus court	OTOKAR	VECTIO C	STAC	58	gasoil	307 335	Titulaire
DM-683-AB	Midibus court	OTOKAR	VECTIO C	STAC	58	gasoil	336 589	Titulaire
DL-950-CR	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	498 415	Titulaire
DL-935-CR	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	477 229	Titulaire
DL-926-CR	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	483 235	Titulaire
DL-913-CR	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	494 749	Titulaire
DL-903-CR	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	530 663	Titulaire
DL-863-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	478 621	Titulaire
DL-772-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	511 213	Titulaire
DL-712-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	453 465	Titulaire
DL-637-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	425 066	Titulaire
DL-493-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	513 078	Titulaire
DL-431-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	424 861	Titulaire
DL-388-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	486 447	Titulaire
DL-349-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	504 580	Titulaire
DL-291-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	497 540	Titulaire
DL-193-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	nc	Titulaire
DL-098-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	471 593	Titulaire
DL-031-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	nc	Titulaire
DK-908-JV	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	524 887	Titulaire
DK-738-QY	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	485 322	Titulaire
DK-738-QY	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	520 445	Titulaire
DK-535-QY	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	453 880	Titulaire
DK-380-QY	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	470 750	Titulaire
DK-349-JV	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	158 277	Titulaire
DK-238-JT	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	86	gasoil	488 828	Titulaire
DK-146-QZ	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	473 516	Titulaire
DK-029-JT	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	472 397	Titulaire
DH-942-KZ	Midibus court	OTOKAR	Vectio	RDL	58	gasoil	nc	Titulaire
CP-427-AP	Midicar	OTOKAR	NAVIGO 160	RMT	29	gasoil	nc	Titulaire
CF-386-AE	Midicar	OTOKAR	NAVIGO	Gvæda Trans	40	gasoil	nc	Titulaire
BT-770-P-C	Midibus court	IVE CO	Inbus	RMT	39	gasoil	nc	Titulaire
DN-187-EZ	Autobus LE	TEMSA	MD9 LE C1	STAC	87	gasoil	nc	Réserve
DM-424-AB	Midibus court	OTOKAR	VECTIO C	STAC	58	gasoil	425 897	Réserve
DM-287-AB	Midibus court	OTOKAR	VECTIO C	STAC	58	gasoil	330 151	Réserve
DL-555-CN	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	499 485	Réserve
DK-951-JT	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	451 025	Réserve
DK-806-JV	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	503 453	Réserve
DK-790-JT	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	488 364	Réserve
DK-642-JV	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	496 665	Réserve
DK-568-JT	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	520 134	Réserve
DK-029-QZ	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	483 365	Réserve
DK-021-JV	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	85	gasoil	490 459	Réserve
DH-345-VM	Midibus long	HEULIEZ	GX137L	SMT	86	gasoil	461 815	Réserve
CQ-756-GB	Midibus court	OTOKAR	VECTIO C	STAC	58	gasoil	389 087	Réserve
CK-416-HK	Autocar	IVE CO	CROSSWAY LE	STAC	49	gasoil	271 265	Réserve
CE-954-TL	Midibus court	OTOKAR	VECTIO 250 LE	STAC	58	gasoil	378 750	Réserve
CA-288-YT	Midicar	OTOKAR	Navgo	Gvæda Trans	39	gasoil	nc	Réserve
BY-808-JC	Car Standard	SETRA	SETRA	STAC	43	gasoil	419 850	Réserve
BT-650-VN	Minibus	RENAULT	Noventis	STAC	10	gasoil	236 001	Réserve
BQ-598-MV	Midicar	OTOKAR	NAVIGO	STAC	39	gasoil	nc	Réserve

10 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.

V. L'activité marketing

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



La tarification du réseau n'a pas évolué durant l'année 2024.

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.

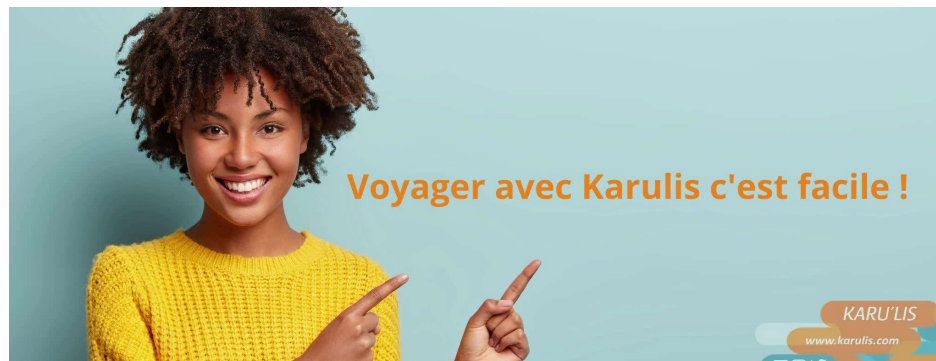
Les titres 10 voyages peuvent désormais être achetés et rechargés dans l'un des dix points de vente dépositaires. Les abonnements peuvent également y être rechargés.

ABYMES	GOSIER
SUPÉRETTE NO FRAP BOISVIN Arrêt Ecole de Boisvin Lundi au samedi: 7h30-20h00 Dimanche: 7h30-13h00	LOTO-TABAC Centre commercial Bas du Fort Lundi au samedi: 9h00-19h00
ECO GESTION Arrêt Mairie des Abymes Lundi au vendredi: 8h00-17h30 Samedi: 7h30-13h00	KAZ A BOULIKI 8 Bd Général de Gaulle Lundi au vendredi: 6h30-14h00, Samedi: 7h00-12h00
EMILIE MODE Arrêts Delgrès, Rés Marie-Galante, McDo Lundi au vendredi: 07h30-19h00 Samedi: 8h00-19h00	LIBRE SERVICE 16.17 Arrêt école de Port Blanc Lundi au samedi: 06H00-13H00, 16h-19h30 Dimanche: 08h00-13h00
STATION TOTAL VIEUX BOURG Arrêt Vieux Bourg Lundi au Samedi 6H00 – 20H00 Dimanche 7h – 14h	
BAIE-MAHAULT	POINTE-A-PITRE
ECO GESTION Trioncelle Lundi, Mardi, Jeudi: 7h30 – 12h30 & 14h00 – 17h00 Mercredi, Vendredi: 7h30 – 13h00	Espace Libre-service (Agence commerciale) Cités-Unies Du lundi au vendredi de 7h30 à 16h30 sans interruption Le samedi de 8h00 à 13h00

Liste des dépositaires 2024

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.

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



On mesure :

- +81,2% de croissance des ventes via l'application mobile (E-ticket) sur l'année 2024
- 55 nouvelles cartes d'abonnement créées suite à l'offre semaine gratuite avec un taux de conversion de 33% des bénéficiaires en clients réguliers
- 138 nouveaux clients recrutés en 2 semaines grâce à la rentrée du transport

Les forces du dispositif commercial sont les suivantes :

- Digitalisation réussie : forte croissance de l'application mobile
- Impact positif des campagnes (offres promotionnelles, jeu concours)
- Segmentation efficace : actions ciblées sur les étudiants, seniors et nouveaux usagers
- Événements bien accueillis : Salon Senior et Tirage de Noël générant de la fréquentation.

Le point faible de l'année 2024 est principalement liée aux problèmes techniques et avaries matérielles du réseau qui ont fortement impacté l'expérience utilisateur. La campagne ciblée sur la Rentrée Universitaire a notamment été infructueuse, les ventes de titres globales du mois de septembre marquant un recul net de 9% par rapport à l'année précédente.

Accompagner les usagers en situation perturbée

L'année 2024 a vu la mise en place d'une chaîne Whatsapp permettant d'informer rapidement et efficacement les voyageurs sur les perturbations et ajustements du réseau, de manière à garantir la transparence et à minimiser la frustration des usagers en leur donnant des alternatives claires.

FOCUS – PROMOTION CHAÎNE WHATSAPP

Objectifs

- Inform rapidement et efficacement les voyageurs** sur les perturbations et ajustements du réseau
- Renforcer la transparence** et la relation de confiance avec les usagers malgré la réduction de l'offre.
- Minimiser les frustrations des usagers** en leur donnant des alternatives et des mises à jour claires.

Communication externe

- Affiches dans les bus et en agence
- Annonce sur le site web
- Annonce par mail et/ou sms sur les personnes avec abonnement ou pass
- Bannière sur l'application avec un lien vers la chaîne
- Publication sur les réseaux sociaux

Communication interne

- Email interne expliquant l'intérêt de la chaîne.
- Brief des conducteurs et agents pour qu'ils puissent informer les voyageurs.
- Affichage en salle de pause et dépôt avec QR code.
- Message dans les groupes WhatsApp internes pour sensibiliser les équipes.
- Démonstration rapide en agence et à l'exploitation pour familiariser les salariés avec l'outil (café réseau ?)

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 2024.

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.

Les objectifs 2025 sont les suivants :

- Augmenter le nombre d'utilisateurs abonnés : +10% principalement cible vermeil (seniors) et étudiants
- Mieux anticiper et maintenir le revenu récurrent mensuel (MRR) sur les 6 prochains mois
- Développer la notoriété et redorer l'e-réputation
 - o +20% d'abonnés sur Instagram
 - o Passer la note Google de 2.6 à au moins 3
 - o Fidéliser et augmenter la satisfaction des usagers

KPI		
Objectif	KPI Mesurables	Cibles Semestrielles
Augmenter les abonnements	★ Nombre de nouveaux abonnés	+10%
Accroître le MRR (Revenu Récurrent Mensuel)	★ Nombre de recharges mensuelles	Stabilité & progression
Développer la notoriété	★ Nombre d'abonnés Instagram	+20%
Augmenter l'engagement digital	★ Interactions (likes, partages, commentaires)	+25%
Améliorer l'image Google	★ Note Google (avis clients)	Passer de 2,6 à 3
Fidéliser les usagers réguliers	★ Nombre d'utilisateurs abonnés depuis plus de 6 mois	Hausse des abonnés longue durée

Le plan d'action quant à lui s'articule autour de quelques points clés :

- Comprendre et hiérarchiser les besoins des usagers pour y répondre au mieux
- Définir des messages clés adaptés aux usagers selon leur niveau d'usage du service
 - o Acquisition et conversion
 - o Augmentation de la fréquence d'utilisation
 - o Fidélisation et engagement
- Une stratégie reposant sur 4 piliers :
 - o Acquisition de nouveaux usagers

- Fidélisation et engagement des usagers réguliers
- Amélioration de l'expérience client
- Renforcement de la notoriété et de l'image de marque
- Des canaux diversifiés :
 - Médias traditionnels
 - Digital & réseaux sociaux
 - Terrain et événementiel.

7 Bilan budgétaire

Maj: 09/04/2025			
	A2 - Frais de Communication et d'information (valeur 2024)	Dépenses comptabilisées	Reste à consommer
	157 242,63	110 379,19	46 863,44
Information (poste)	30 760,00	20 670,97	10 089,03
Frais de conception graphique	10 000,00	4 063,66	5 936,34
Fiches de lignes	7 500,00	6 476,98	1 023,02
plan du réseau	6 750,00	5 796,31	953,69
plan poche	1 680,00	1 540,00	140
fiches poteaux	2 600,00	2 497,50	102,5
fiche produit (tarifs)	1 230,00	296,52	933,48
Signalétique véhicules	1 000,00		1 000,00
Promotion (poste)	78 140,00	61 973,22	16 166,78
Flyer Affiches Banderolles Bordereaux d'inscriptions	6 240,00	5 959,84	280,16
street marketing	3 750,00		3750
stand d'information	3 000,00	2 639,00	361
covering partiel des bus	2 800,00		2 800,00
publications presse	3 400,00	4 200,00	-800,00
conception et diffusion spot radio	10 360,00	6 425,56	3 934,44
conception et diffusion spot vidéos	9 570,00	9 288,00	282
conférence de presse	1 000,00		1 000,00
communiqués de presse			0
Jeu concours à l'appui d'une campagne de promotion	1 740,00	1 467,28	272,72
Distribution de flyers sur pare-brise	1 610,00		1 610,00
Goodies	27 170,00	25 691,30	1 478,70
SMS	2 000,00	1 302,24	697,76
Partenariats	5 000,00	5 000,00	0
Décoration agence	500		500
Etudes	7 000,00	27 735,00	-20 735,00
campagne de prévention fraude enquête	3 000,00	2 749,00	251
Enquete OD			0
DIVERS (comptage post-test enquetes qualitatives...)	4 000,00	24 986,00	-20 986,00

Les dépenses marketing se sont élevées à 110 379,19 € HT, soit un montant inférieur de 46 863,44 € inférieur à celui initialement budgété.

Sous réserve de l'accord avec le SMT, le montant non dépensé sera reporté sur l'année 2025.

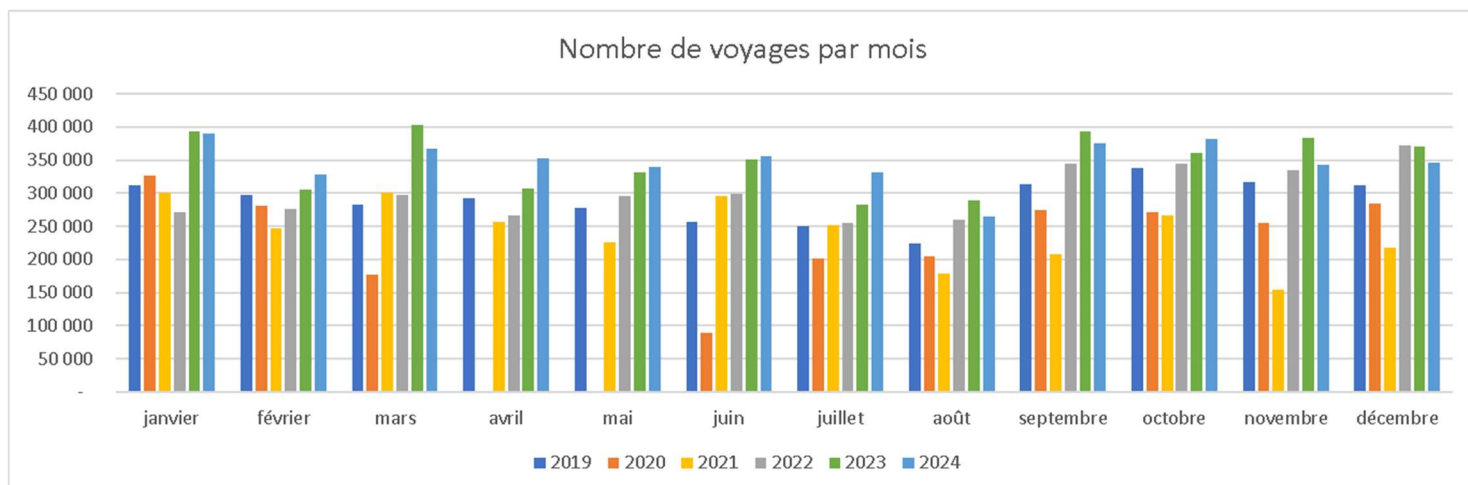
VI. Les recettes et la fréquentation

1 La fréquentation

➡ Nombre de voyages par mois

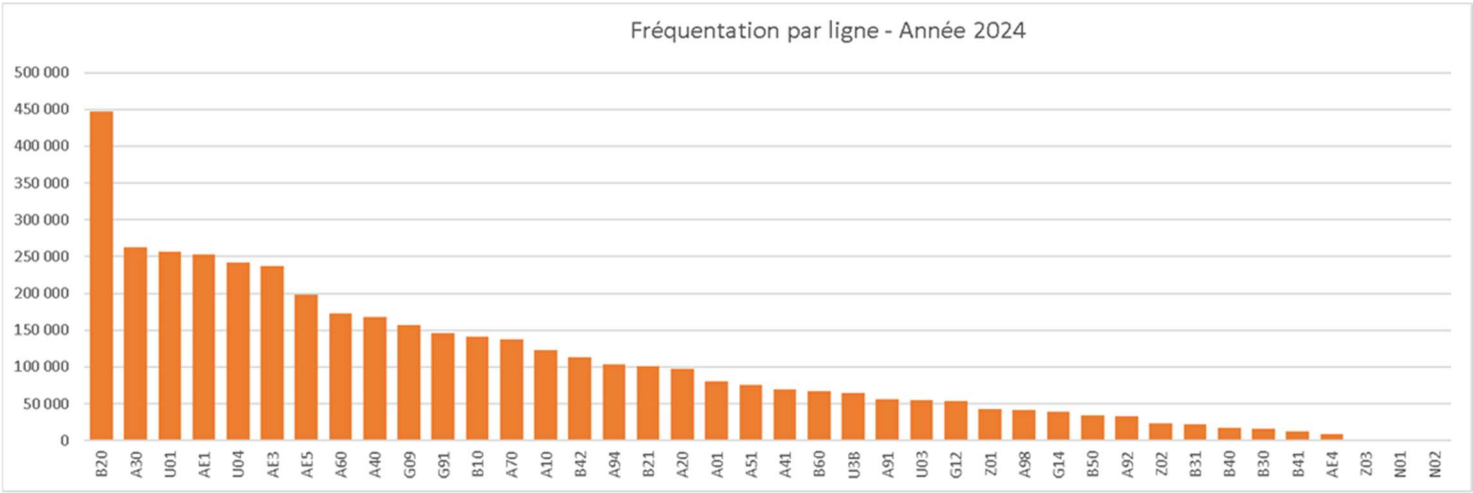
4 177 400 voyages ont été enregistrés sur l'année 2024. A titre comparatif, la fréquentation 2023 s'était établie à 4 155 349 voyages, soit une augmentation de 0,5 %.

Le comparatif mensuel s'établit comme suit :



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

Ligne	T1	T2	T3	T4	2024	Part en %
A01	21 817	20 625	19 288	18 559	80 289	1,9%
A10	30 493	29 517	28 489	34 344	122 843	2,9%
A20	24 491	24 056	24 007	25 146	97 700	2,3%
A30	70 125	66 268	57 389	69 407	263 189	6,3%
A40	41 969	42 027	39 941	44 390	168 327	4,0%
A41	16 837	16 831	15 484	20 265	69 417	1,7%
A51	20 568	19 152	19 607	16 612	75 939	1,8%
A57	-	-	-	-	-	0,0%
A60	45 060	41 826	37 180	48 636	172 702	4,1%
A70	32 393	34 824	31 695	38 442	137 354	3,3%
A91	14 680	14 500	13 284	13 903	56 367	1,3%
A92	9 030	9 381	5 975	8 221	32 607	0,8%
A93	-	-	-	-	-	0,0%
A94	25 620	26 030	24 696	27 600	103 946	2,5%
A98	10 020	9 603	9 857	12 108	41 588	1,0%
A99	-	-	-	-	-	0,0%
SP2	-	-	-	-	-	0,0%
Total Abymes	363 103	354 640	326 892	377 633	1 422 268	34,0%
AE1	65 710	63 673	62 624	60 581	252 588	6,0%
AE2	-	-	-	-	-	0,0%
AE3	60 873	61 069	59 143	55 938	237 023	5,7%
AE4	2 205	2 280	1 945	2 136	8 566	0,2%
AE5	53 295	56 633	38 239	50 210	198 377	4,7%
Total lignes Aéroport	182 083	183 655	161 951	168 865	696 554	16,7%
B10	34 555	33 970	33 328	39 293	141 146	3,4%
B20	107 090	101 040	114 580	124 923	447 633	10,7%
B21	39 287	34 924	18 239	9 058	101 508	2,4%
B30	4 160	4 254	3 975	3 849	16 238	0,4%
B31	5 940	6 089	4 920	5 431	22 380	0,5%
B40	4 360	4 325	3 677	4 548	16 910	0,4%
B41	3 391	3 294	3 096	3 284	13 065	0,3%
B42	25 323	26 984	28 592	32 594	113 493	2,7%
B50	8 945	8 853	7 668	8 646	34 112	0,8%
B60	16 702	16 258	16 043	18 569	67 572	1,6%
Total Baie-Mahault	249 753	239 991	234 118	250 195	974 057	23,3%
G09	42 507	40 882	36 393	36 783	156 565	3,7%
G12	13 218	13 399	12 324	14 970	53 911	1,3%
G14	10 065	9 228	9 121	11 166	39 580	0,9%
G91	38 587	36 329	31 313	39 743	145 972	3,5%
N02	23	31	44	2	100	0,0%
Total Gosier	104 400	99 869	89 195	102 664	396 128	9,5%
N01	517	232	612	2	1 363	0,0%
U01	67 364	63 596	63 609	62 512	257 081	6,2%
U03	13 629	12 538	12 874	15 416	54 457	1,3%
U04	69 822	61 358	49 723	61 166	242 069	5,8%
U3B	17 684	15 057	15 234	16 495	64 470	1,5%
U61	-	-	1	-	1	0,0%
Total Pointe à Pitre	169 016	152 781	142 053	155 591	619 441	14,8%
Z01	10 974	11 125	10 498	10 731	43 328	1,0%
Z02	5 865	6 063	6 287	5 628	23 843	0,6%
Z03	432	516	531	302	1 781	0,0%
Total lignes du weekend	17 271	17 704	17 316	16 661	68 952	1,7%
Total	1 085 626	1 048 640	971 525	1 071 609	4 177 400	



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

2 Les recettes

Les recettes commerciales se sont élevées sur l’année à 4 777 427 €HT, pour un réalisé 2023 de 4 860 395 €HT, soit une diminution de 1,7 %.

Les recettes du trafic ont constitué l’essentiel de ces recettes totales, à un niveau de 4 752 407 € HT, les recettes annexes (ventes de cartes, étuis, duplicatas) concourant pour un montant de 25 020 € HT.

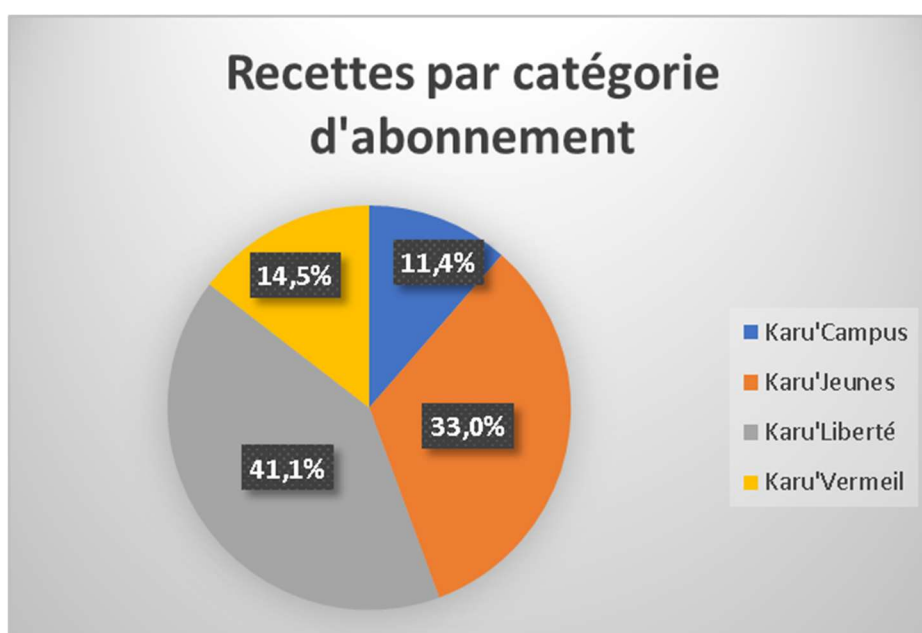
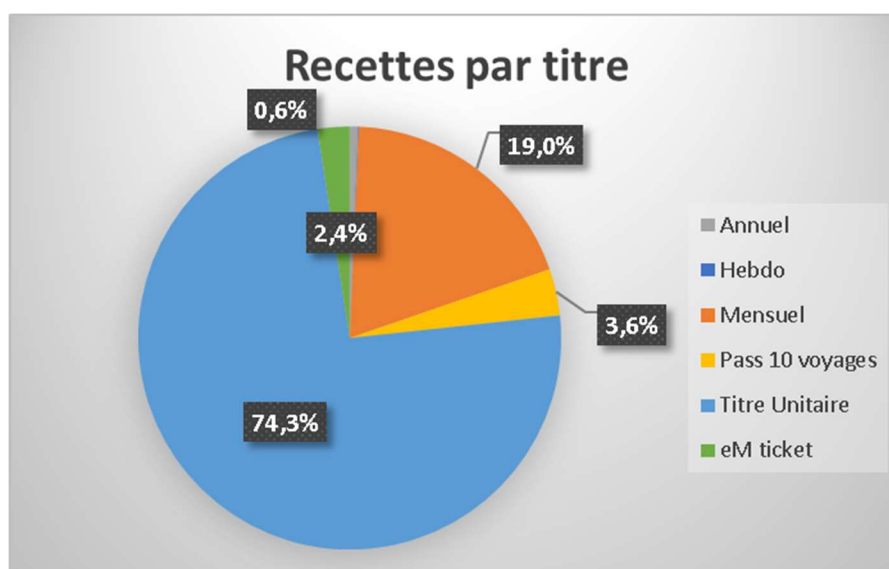
➡ Recettes par trimestre

Recettes par trimestre (HT)	T1			T2			T3			T4			Cumul 2024			
Titres de transport	Réalisé 2024	Ecart n/n-1	Ecart budget	Réalisé 2024	Ecart n/n-1	Ecart budget	Réalisé 2024	Ecart n/n-1	Ecart budget	Réalisé 2024	Ecart n/n-1	Ecart budget	Réalisé 2024	Réalisé 2023	Ecart n/n-1	Ecart budget
Recettes commerciales totales	1 234 913,61 €	-2,7%	-6,8%	1 177 503,72 €	2,8%	-11,5%	1 137 348,38 €	-2,5%	-9,8%	1 227 660,82 €	-4,0%	-13,1%	4 777 426,54 €	4 860 394,81 €	-1,7%	-10,4%
Recettes du trafic	1 229 678,55 €	-2,7%	-6,6%	1 172 107,05 €	2,7%	-11,4%	1 129 263,17 €	-2,4%	-9,9%	1 221 358,18 €	-4,0%	-13,1%	4 752 406,95 €	4 833 955,04 €	-1,7%	-10,3%
dont billets à l'unité	941 318,32 €	-5,4%	46,5%	909 487,76 €	0,3%	40,9%	879 715,18 €	-3,2%	43,8%	914 776,10 €	-4,9%	33,5%	3 645 297,36 €	3 772 503,82 €	-3,4%	41,0%
dont STAC	810 671,11 €			781 306,37 €			762 161,61 €			773 629,77 €			3 127 768,85 €	3 276 803,92 €		
dont sous-traitance	130 647,21 €			128 181,39 €			117 553,57 €			141 146,33 €			517 528,50 €	495 699,90 €		
dont titres prépayés	288 360,24 €	7,4%	-57,3%	262 619,29 €	12,3%	-61,3%	249 547,99 €	0,3%	-61,1%	306 582,08 €	-1,2%	-57,4%	1 107 109,60 €	1 061 451,22 €	-59,2%	
dont Pass 10 voyages	43 341,04 €			40 595,49 €			41 248,97 €			44 079,14 €			169 264,64 €			
dont Pass 1 jour	1,76 €			1,76 €			0,00 €			0,00 €			3,53 €			
dont Karu'Liberté	97 156,51 €			96 500,69 €			89 834,28 €			101 861,31 €			385 352,79 €			
dont Karu'Campus	35 911,85 €			23 723,21 €			20 675,02 €			26 668,56 €			106 978,65 €			
dont Karu'Jeunes	79 450,34 €			68 549,27 €			63 913,22 €			97 147,11 €			309 059,94 €			
dont Karu'Vermeil	32 498,73 €			33 248,87 €			33 876,49 €			36 825,95 €			136 450,05 €			
Recettes annexes	5 235,06 €	-87,2%	-29,8%	5 396,67 €	-85,4%	-28,0%	8 085,21 €	-78,4%	13,9%	6 302,64 €	-84,4%	-20,8%	25 019,59 €	155 668,56 €	-83,9%	-16,6%

➔ Recettes par titre

La répartition des ventes par catégorie de titre fait apparaître :

- Une part prépondérante des billets à l'unité (74,3% contre 76,6% l'an passé) ;
- Une faible part des cartes 10 voyages malgré une progression régulière (3,6% en 2024, 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 25,0 % comprenant presque exclusivement des abonnements mensuels (contre 22,4% 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 59,4% des recettes, et les titres Zone 2 40,6% (contre respectivement 60,2% et 39,8% en 2023).



3 Extraction des recettes enregistrées par les sous-délégataires et décomposition par ligne et par mois si disponible

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

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

- Commin (ligne G91, service C) : 35 997 € HT
- Gwadratrans (lignes A10, A70, et A60 2 services) : 361 168 € HT
- RDL (lignes A91 et A92, 2 services) : 61 870 € HT
- RM Transport (A60, 1 service) : 51 733 € HT
- Transport Volume VI (ligne A60, 1 service) : 6 488 € HT

Les recettes totales perçues par les sous-traitants sur les lignes qu'ils exploitent se sont ainsi élevées à 517 528 € HT, soit 10,8% 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.

4 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.

VII. La qualité

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

7 721 contrôles qualité ont été réalisés au cours de l'année 2024, soit 643 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.

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

1.1 Nombre de réclamations et suggestions

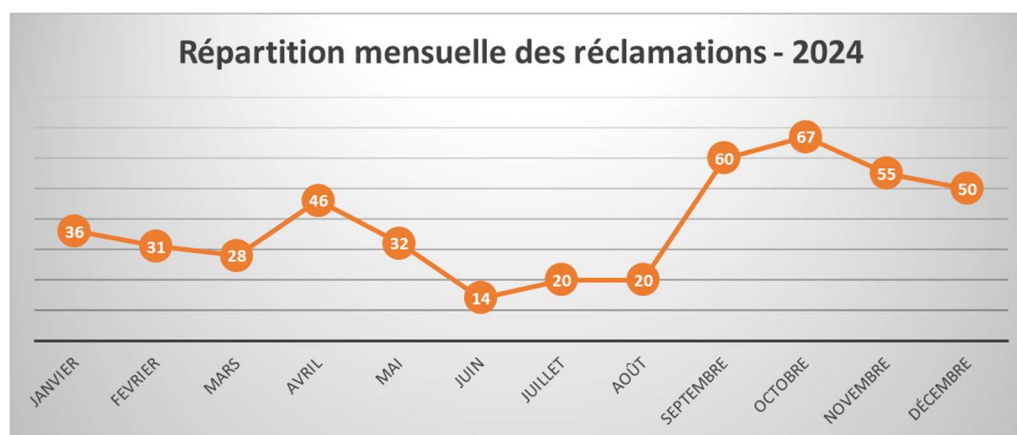
Le nombre total de réclamations et suggestions sur la durée de l'exercice s'est élevé à 460 (contre 459 en 2023, 291 en 2022, 162 en 2021 et 78 en 2020), soit une moyenne mensuelle de 38,3.

Ces réclamations ont eu pour objet :

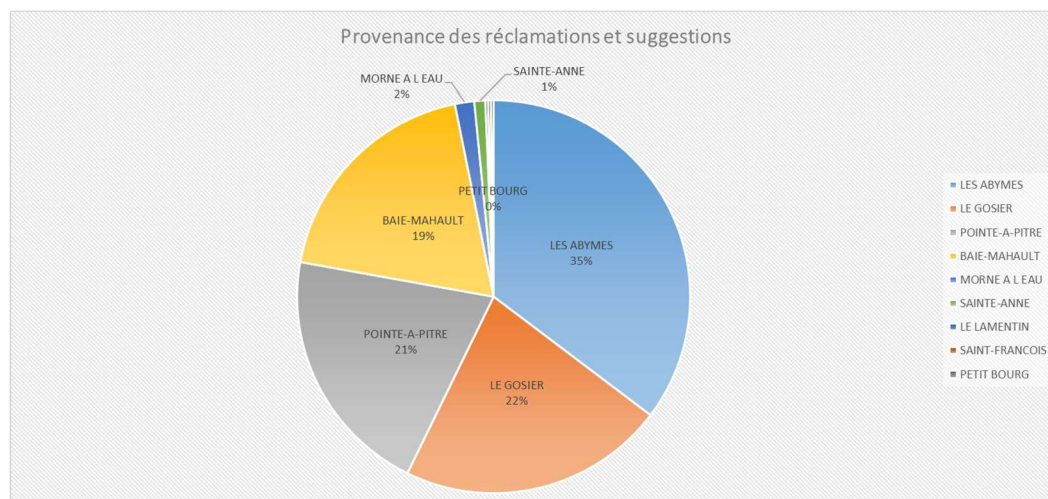
- Des remarques sur le confort clientèle à 54,6%
- Des remarques sur la régularité et la ponctualité à 61,1%,
- Des demandes d'informations à 39,6%

Ces données correspondent à une réclamation pour 9 081 voyages.

La répartition mensuelle a été la suivante :



Les réclamations proviennent majoritairement des communes du réseau (à hauteur de 97%), et les réclamations restantes viennent des communes attenantes (Lamentin, Morne à l'Eau, Petit-Bourg). La répartition par commune de résidence s'est établie comme suit :



1.1.1 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),
- Déploiement de clients mystères à bord des véhicules,
- Facilitation et contrôle de la disponibilité de monnaie,

- Entretiens 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. En ce sens, une première vague de déploiement de poteaux d'arrêts a été réalisée par le SMT, notamment à Pointe à Pitre sur le tracé de la ligne U01. Cela a permis d'officialiser les arrêts et donc de limiter les arrêts sauvages sources de retard.

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

2.1.1 Accidents corporels

Douze accidents corporels sont à déplorer sur le réseau durant l'exercice. Dix cas concernent des chutes de voyageurs, généralement consécutives à un freinage d'urgence et n'ont pas fait l'objet de prise en charge particulière. Une chute d'une femme âgée sur le trottoir lors de la descente a nécessité sa prise en charge par les pompiers.

Deux accidents non responsables avec tiers ont fait des blessés légers dans les voitures des tiers.

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.

2.1.2 Sinistralité

136 accidents en tout ont été recensés durant l'année 2024 (-9 par rapport à 2023). 77 soit 56,6% de ces accidents impliquent un tiers, et se répartissent comme suit :

- 32 accidents responsables : 41,6% contre 41,7% en 2023,
- 43 accidents n'engageant pas la responsabilité du conducteur : 55,8 % contre 58,3% en 2023.

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, ...).

2.1.3 Insécurité sur le réseau et agressions

32 agressions sont intervenues sur des agents de conduite contre 26 durant l'année 2023 et 18 en 2022, soit 2,7 agressions par mois en moyenne. La majorité d'entre elles sont des agressions verbales avec insultes (29 sur 32 soit 90,6% des agressions relevées). Les contextes évoqués sont divers : refus d'arrêt non prévu, temps d'attente trop long ou refus de payer côté usager. 6 de ces agressions verbales ont été assorties de menaces, dont deux avec arme blanche. Il convient de noter que les agressions verbales ne sont pas toujours remontées par les conducteurs et sont malheureusement beaucoup trop courantes.

Trois agressions physiques ont eu lieu, dont 1 en direction d'un conducteur. Aucune agression n'a donné lieu à un arrêt de travail en 2024.

VIII. Bilan et préconisations

1 Les points forts de l'exercice passé

L'année 2024 est une année de maturité pour le réseau. La huitième année du contrat marque un record de fréquentation. Le chiffre d'affaires est en recul par rapport à 2023 en raison d'un plus fort recours aux abonnements et donc globalement à un prix par voyage plus faible sur l'année.

Le bilan 2024 révèle les réussites suivantes :

- Une fidélisation clientèle en progression continue depuis le début de la DSP ;
- Une digitalisation de l'information voyageur qui s'installe progressivement ;
- L'usage de l'application qui triple entre le début et la fin de l'année, en particulier sur les dessertes urbaines ou scolaires ;
- Une tendance de réduction de paiement par espèces qui s'initie ;
- Une agence commerciale de proximité qui demeure disponible pour accueillir physiquement la clientèle.
- L'avenant N°6 qui finalise la bonne application de l'indexation et également traite la période COVID
- Une première expérimentation, en fin d'année, du matériel embarqué dans les minibus pour les dessertes fines de Jarry et Cocoyer.

Par ailleurs, si la fin d'année a été marquée par des avaries matérielles, elle a aussi mis en exergue la capacité de la STAC à gérer les incidents sur le réseau :

- Mise en place de canaux de communication privilégiés pour informer les usagers en temps réel
- Grâce à la montée en puissance du PCC, garantie fournie aux usagers que tous les derniers voyages de la journée de chacune des lignes soient respectés.

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, avec un temps fort de la communication à l'occasion des 10 ans de Karulis;
- Mise en œuvre de nouvelles formations de développement des compétences pour les conducteurs ;
- Déploiement d'un plan d'action pour rénover les climatisations de la flotte de véhicules.

- Reprendre 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.
- 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 ;
- Anticiper la communication autour des services occasionnels, de manière à maximiser la visibilité ;
- La prolongation d'1 an, impose une prolongation d'utilisation du parc ancien actuel. Nous proposons une réduction de l'offre dans le cadre de cette prolongation. Anticiper la réduction du parc est nécessaire et ce qui impliquera un ajustement de l'offre. Une étude est à réaliser sur le niveau d'emploi des véhicules.