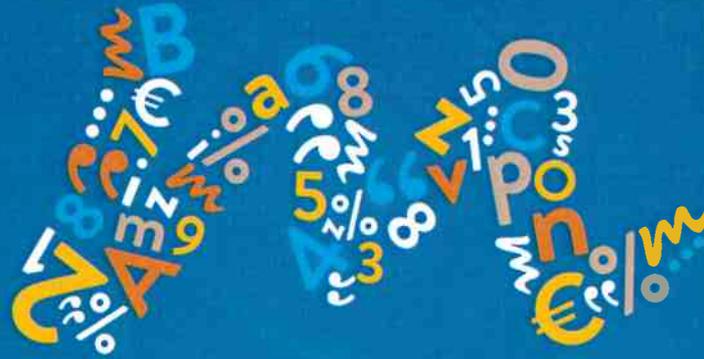


RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE MONTELIBUS



- 2019 -

SOM AIRE



1	LES CHIFFRES CLÉS DU RÉSEAU	P.5	6	LES MOYENS HUMAINS	P.53
2	LE SERVICE DÉLÉGUÉ; CADRE JURIDIQUE ET ORGANISATIONNEL	P.9	6.1	Une équipe à votre service	
	2.1 L'entreprise la STAMontélibus		6.2	La répartition des effectifs ETP	
	2.2 Les caractéristiques de la DSP		6.3	L'absentéisme	
	2.3 Les infrastructures		6.4	Mouvement du personnel	
3	L'OFFRE DE SERVICE MONTÉLIBUS	P.13	6.5	Autres personnels STAM	
	3.1 Le réseau Montélibus		6.6	La sous-traitance	
	3.2 Les points d'arrêts		6.7	Négociation annuelle salariale	
	3.3 L'offre kilométrique		6.8	Formations dispensées	
	3.4 Les modifications de l'offre		6.9	Le respect de la clause d'insertion sociale	
	3.5 Les dessertes exceptionnelles		7	LA POLITIQUE COMMERCIALE ET MARKETING	P.61
	3.6 Indicateurs et ratios de productivité		7.1	Les événements clés de l'année	
4	L'UTILISATION DU RÉSEAU	P.35	7.2	Les opérations d'information et de communication	
	4.1 La fréquentation du réseau		7.3	Les moyens d'information	
	4.2 Les abonnés		7.4	L'agence commerciale	
	4.3 La tarification		7.5	L'enquête de satisfaction réalisée	
	4.4 Les recettes commerciales		7.6	Les vélos et porte-vélos	
	4.5 Analyse de la qualité de service		7.7	Le petit train	
5	LE MATÉRIEL	P.47	7.8	Le compte rendu de l'activité	
	5.1 Le parc		7.9	Bilan des dépenses	
	5.2 Les visites réglementaires		8	ÉVÉNEMENTS COMPTABLES ET FINANCIERS	P.81
	5.3 Les immobilisations et la sinistralité		9	BILAN ET PRÉCONISATIONS	P.87
	5.4 2019: l'arrivée des bus GNV				





LES CHIFFRES CLÉS DU RÉSEAU

1

66 000

HABITANTS
dans la Communauté d'agglomération
Montélimar-Agglomération



1 533 880 VOYAGEURS
transportés en 2019

30 



24  < 13 AUTOBUS
11 AUTOCARS

gineys
AUX AUTOCARS



29% DE SOUS-TRAITANCE
aux Autocars Gineys



26 COMMUNES
desservies



934 042 KILOMÈTRES parcourus

5 MODES
de transport



4 2019 constitue
la 4^{ème} année de la DSP



3,5 m

c'est le volume
de la délégation de
service public pour 2019





LE SERVICE DÉLÉGUÉ : CADRE JURIDIQUE ET ORGANISATIONNEL

2.1 L'ENTREPRISE LA STAMONTELIBUS

La délégation du service de transport public collectif de voyageurs sur le territoire Montélimar Agglomération, a été contractualisée avec Les Courriers Rhodaniens le 15 juillet 2015.

Ce contrat d'une durée de 7 ans a débuté le 1^{er} janvier 2016 pour se terminer le 31 décembre 2022.

Conformément aux demandes de la délégation de service, Les Courriers Rhodaniens se sont engagés à créer une société dédiée en charge de l'exploitation du réseau de transport. Cette société dédiée, dénommée « STAMONTELIBUS » a été créée le 7 octobre 2015.

Un avenant 1 de transfert de la DSP vers cette entité a été signé le 30 décembre 2016.

Un avenant 2 a été signé le 3 août 2017. Cet avenant modifie les conditions générales de la DSP dans la mesure où il porte principalement sur les modifications du plan de transport à compter du 1^{er} septembre 2017 et sur l'intégration des services de transport scolaires repris à la Région et se trouvant dans le Ressort Territorial de l'Autorité Organisatrice de Mobilité (commune de Châteauneuf du Rhône).

Un avenant 3 a été signé le 10 avril 2019.

Il porte sur le remplacement de 5 autobus gasoil par 5 autobus roulant au gaz naturel, ainsi que sur la modification des lignes à compter du 8 juillet 2019. Cette évolution du réseau a permis de renforcer les fréquences de passage sur les lignes 1 et 2.

2.2 LES CARACTÉRISTIQUES DE LA DSP

2.2.1 Le contrat

Dans le cadre de la délégation de service Public, STAMONTELIBUS exploite depuis le 1^{er} janvier 2016 le service de transport urbain de voyageurs sur le territoire de la Communauté d'Agglomération Montélimar Agglomération (CAMA)

La STAMONTELIBUS assure à ce titre :

- L'exploitation du réseau de transport urbain, scolaire, périurbain, et transport à la demande sous le nom commercial Montélibus
- La gestion du service de vélo sous le nom commercial Véloc
- La gestion du petit train pour le compte de l'office de tourisme
- La gestion et l'encadrement quotidien du personnel dédié au réseau
- La contractualisation avec les sous-traitants intervenant sur le réseau
- L'entretien et la maintenance des biens destinés à l'exploitation
- L'accueil et l'information des voyageurs
- La promotion et la valorisation du service délégué sur l'ensemble du territoire communautaire
- La mise en œuvre générale de la politique de transport de la Communauté d'Agglomération

La gestion est assurée par la STAMONTELIBUS à ses risques et périls. La STAMONTELIBUS perçoit les recettes commerciales et publicitaires du réseau Montélibus. En outre elle perçoit une compensation financière forfaitaire au titre de la délégation de service public.

Enfin la STAMONTELIBUS rend compte à la collectivité du service réalisé à travers les rapports qu'elle lui transmet.

2.2.2 L'Autorité Organisatrice de la Mobilité (AOM)

La Communauté d'Agglomération Montélimar Agglomération est l'Autorité Organisatrice de la Mobilité en charge de la politique générale des transports : à ce titre elle décide de la consistance des services et de l'offre à apporter aux habitants. Elle définit et fixe les tarifs. Enfin, elle contrôle la gestion du service délégué et s'assure du bon respect des obligations contractuelles.

2.3 LES INFRASTRUCTURES

2.3.1 Biens mis à disposition par L'Autorité Organisatrice de la Mobilité

La Communauté d'Agglomération Montélimar Agglomération met à disposition de la STAMONTELIBUS :

- 30 vélos en libre-service
- Un système de billettique composé de 30 pupitres, 11 valideurs, 2 TPV à l'agence, et 3 portables de contrôle / validation
- Un espace d'accueil et d'information situé place Charles de Gaulle
- L'ensemble du mobilier urbain (poteaux et abris-bus)

2.3.2 Biens nécessaires à l'exécution du service

La STAMONTELIBUS met à disposition du réseau :

- Un dépôt situé zone du Meyrol comprenant toutes les infrastructures nécessaires à l'exploitation du réseau
- Un parc complet de véhicules avec la découpe Montélibus détalé partie 5
- Deux bornes de charges rapides pour les véhicules électriques
- Une station-service avec logiciel de gestion carburant
- Un portique de lavage, deux travées de maintenance et tout l'équipement nécessaire
- Un porte vélo pour les besoins saisonniers
- Le mobilier de bureau permettant l'accueil du public à l'agence commerciale
- L'ensemble des postes informatiques, licences informatiques et mobilier de bureau
- Un système d'aide à l'exploitation et l'information voyageur avec écrans plats et QR codes
- L'équipement en vidéo protection des bus standards alloués aux lignes 1 et 2
- Une station gaz





L'OFFRE DE SERVICE MONTÉLIBUS 2019

3.1 | LE RÉSEAU MONTÉLIBUS AU 31 DÉCEMBRE 2019

LIGNES RÉGULIÈRES URBAINES

Ligne	Terminus	Pôle générateurs et arrêts principaux	Fréquence	Amplitude	Longueur
1	Pracomtal Portes de Provence	Pracomtal, Grangeneuve, Clinique, Géant Casino, Palais des Congrès, Gare, De Gaulle, St James, Nocaze, Collège Monod, Centre Commercial Carrefour Soleil Levant, Portes de Provence.	20 à 30 min	06h00 20h00	9,200 km 7,800 km
2	De Gaulle Portes de Provence	De Gaulle, Cabiac, Route de Dieulefit, Chabrilan, Maubec, Centre Commercial Soleil Levant, Portes de Provence.	20 à 30 min	06h00 20h00	8,900 km 8,800 km
3	La Rochelle Hôpital	La Rochelle, Lycée Les Catalins, Centre Commercial Leclerc, Gare, De Gaulle, Chapellerie, Hôpital.	30 min	06h00 20h00	7,300 km 6,600 km
4	De Gaulle Châteauneuf	De Gaulle, St James, Centre Aquatique, Gournier, Route de Châteauneuf, Châteauneuf.	60 à 90 min	07h00 19h20	10,500 km 10,400 km
5	De Gaulle Léonards	De Gaulle, Office de Tourisme, Pôle de services publics, Maison de Retraite Senioriales, Centre Commercial Leclerc, ZA du Meyrol, ZA des Léonards.	60 à 120 min	07h20 19h20	4,300 km 4,700 km
6	De Gaulle Duras	De Gaulle, St James, EHPAD, Les Champs, Maubec, Collège Duras, Chabrilan.	60 à 120 min	07h35 19h00	5,900 km 6,400 km
7	De Gaulle Montboucher	De Gaulle, Cabiac, Route de Dieulefit, Chabrilan, ZA Fontgrave, Montboucher.	5 allers-retours	08h00 19h30	8,900 km 7,500 km
8	De Gaulle Ancône	De Gaulle, Avenue du Teil, Sarda, CEFA, Ancône.	8 allers-retours	07h35 18h00	4,900 km 5,500 km

LIGNES RÉGULIÈRES PÉRIURBAINES

Ligne	Terminus	Pôle générateurs et arrêts principaux	Fréquence	Amplitude	Longueur
30	Gare de Montélimar Saulce Les Routiers	Gare, L'Homme d'Armes, La Coucourde, Les Tourrettes, Les Reys de Saulce, Saulce.	11 allers-retours	07h00 19h15	Ligne régionale hors DSP
31	De Gaulle Allan / Espeluche	De Gaulle, St James, Collège Duras, Allan, Espeluche	5 allers-retours	07h00 18h20	9,100 km 15,000 km
34	Gare de Montélimar Cléon d'Andran	Gare, De Gaulle, La Chapellerie, Hôpital, Sauzet, St Marcel les Sauzet, La Laupie, Marsanne, Roynac, Puy St Martin, Cléon d'Andran, Collège De Serres.	5 allers-retours	06h00 18h20	25,900 km 29,000 km
35	Gare de Montélimar La Bâtie Rolland	Gare, Chabrilan, Montboucher, Puygiron, La Bâtie Rolland.	8 allers 6 retours	07h00 18h15	Ligne régionale hors DSP

LIGNES DE RENFORT URBAINES EN PÉRIODE SCOLAIRE

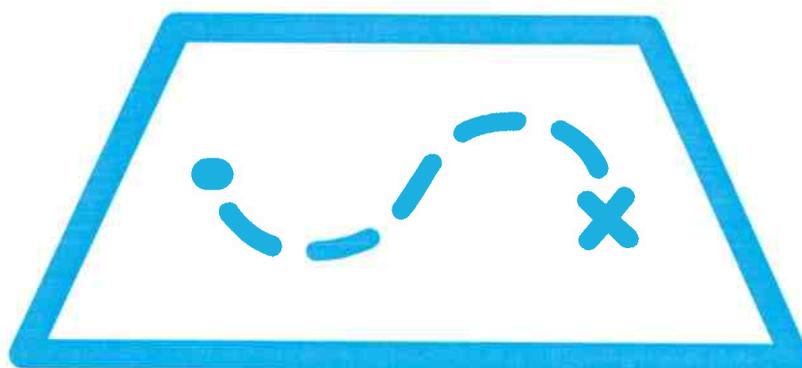
Ligne	Terminus	Pôle générateurs et arrêts principaux	Fréquence	Amplitude	Longueur
10	Le Roure Lycée Borne	Route de St Paul, Le Roure, Gournier, Les Combes, Lycée Borne.	1 aller 2 retours	Matin et soir Mercredi midi	13,000 km 13,400 km
11	Lycée Borne Lycée des Catalins	Gare, Lycée Les Catalins	1 aller 3 retours	Matin et soir Mercredi midi	2,100 km 2,100 km
12	Pracomtal Lycée des Catalins	Pracomtal, Grangeneuve, De Gaulle, Rue Loubet, Lycée Les Catalins.	2 allers 1 retour	Matin et midi Mercredi midi	7,800 km 5,700 km
13	Gare de Montélimar Monod / EREA	Gare, De Gaulle, Nocaze, Collège Monod, EREA.	1 à 2 allers 1 retour	Matin et soir Mercredi midi	3,300 km 3,200 km
14	Les Combes Monod	Les Combes, Nocaze, Collège Monod.	2 allers 2 retours	Matin et soir Mercredi midi	3,500 km 3,500 km
15	De Gaulle C.E.F.A.	Gare, C.E.F.A.	1 à 2 allers-retours par jour	Matin et soir	3,000 km 3,000 km
16	Le Roure Monod	Route de St Paul, Le Roure, Maubec, Les Champs, Collège Monod.	2 allers 4 retours	Matin et soir Mercredi midi	11,000 km 10,100 km
17	Gare de Montélimar Chabrilan Cité Scolaire	Gare, Chabrilan.	1 aller 1 retour	Matin et soir Mercredi midi	3,200 km 3,300 km
24	Watt / Perdiguier Europa	La Rochelle, Le Meyrd, Sarda, Collège Europa.	1 aller 1 retour	Matin et soir Mercredi midi	10,400 km 6,400 km
25	Les Clées Europa	Les Clées, Rue Loubet, Gare, Avenue du Teil, Collège Europa.	1 aller 2 retours	Matin et soir Mercredi midi	5,900 km 8,900 km

LIGNES DE RENFORT PÉRIURBAINES EN PÉRIODE SCOLAIRE

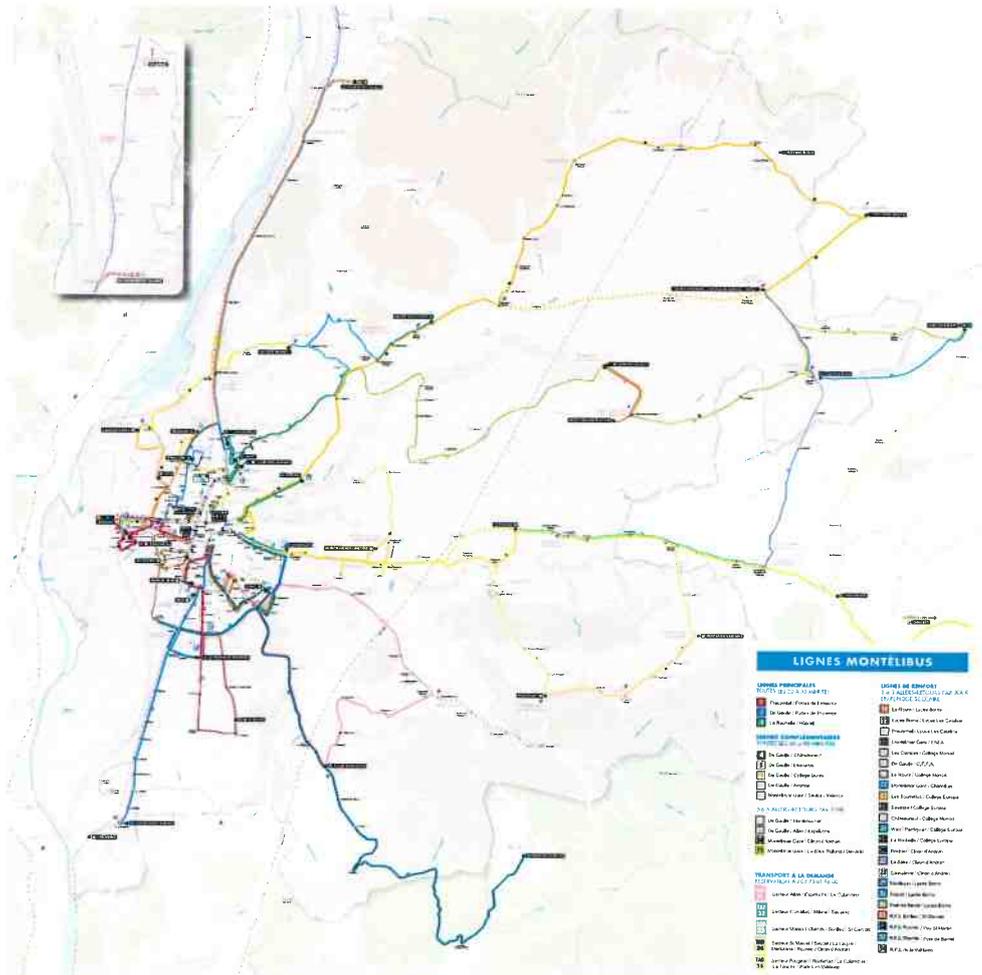
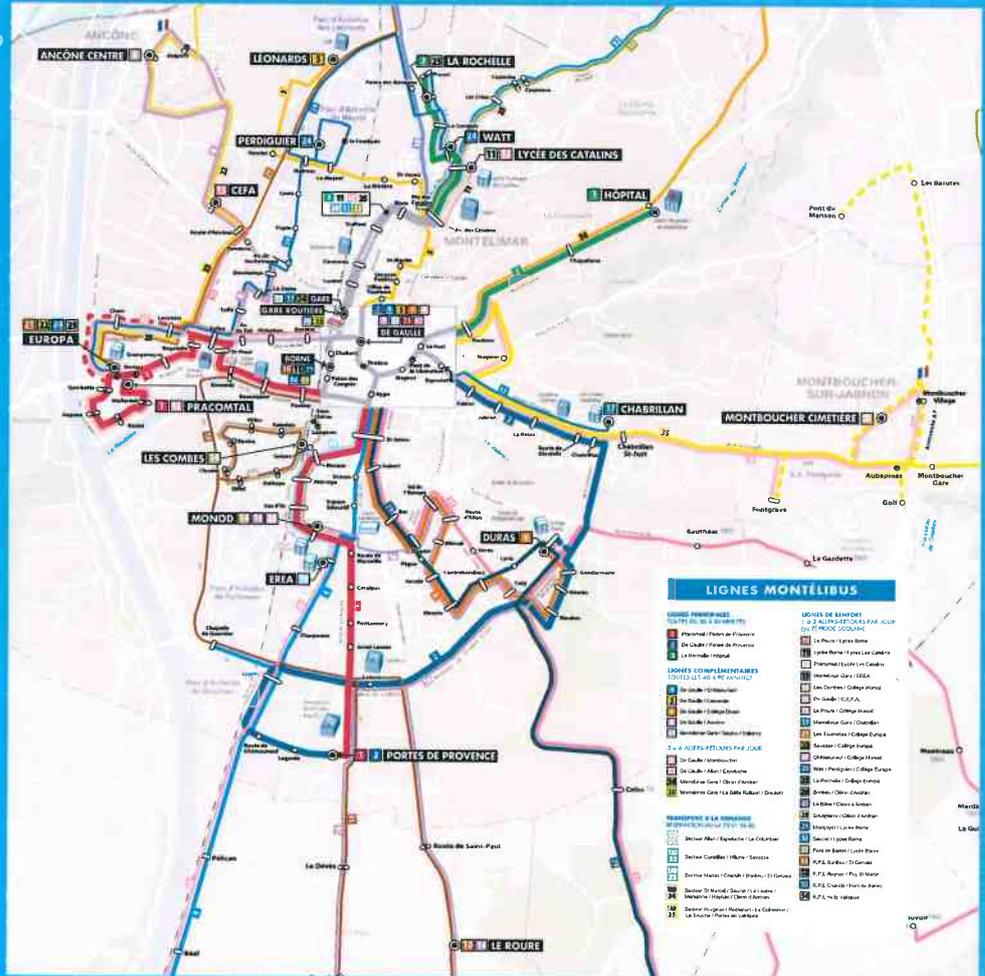
Ligne	Terminus	Pôle générateurs et arrêts principaux	Fréquence	Amplitude	Longueur
21	Europa La Coucourde / Les Tourrettes	Les Tourrettes, La Coucourde, Collège Europa.	2 allers 3 retours	Matin et soir Mercredi midi	15,100 km 15,500 km
22	Europa Ancône - Savasse	Savasse, Ancône, Collège Europa.	1 aller 2 retours	Matin et soir Mercredi midi	11,300 km 11,400 km
23	Monod Châteauneuf	Collège Monod, Route de St Paul, Cités CNR, Châteauneuf	1 allers 2 retours	Matin et soir Mercredi midi	14,600 km 19,400 km
26	Cléon d'Andran Collège Charols - St Gervais	Charols, St Gervais, Collège De Serres.	1 aller 2 retours	Matin et soir Mercredi midi	Ligne régionale hors DSP
27	Cléon d'Andran Collège La Bégude - La Bâtie Rolland	La Bâtie Rolland, La Bégude de Mazenc, Charols, Collège De Serres.	1 aller 2 retours	Matin et soir Mercredi midi	Ligne régionale hors DSP
28	Cléon d'Andran Collège Manas - Pont de Barret	Puy St Martin, Pont de Barret, Manas, Collège De Serres.	1 aller 2 retours	Matin et soir Mercredi midi	Ligne régionale hors DSP
29	Lycée Borne Montjoyer	Lycée Borne, Collège Duras, Montjoyer	1 aller 2 retours	Matin et soir Mercredi midi	22,400 km 22,500 km
32	Lycée Borne Sauzet	Lycée Borne, Gare, Les Catalins, Les Clées, Savasse, Sauzet.	2 aller 1 à 2 retours	Matin et soir Mercredi midi	15,800 km 15,100 km
33	Lycée Borne Manas - Pont de Barret	Lycée Borne, Gare, Les Catalins, Les Clées, St Marcel les Sauzet, Sauzet, Bonlieu, St Gervais, Charols, Manas.	1 aller 1 à 2 retours	Matin et soir Mercredi midi	31,000 km 32,600 km
51	R.P.I. Bonlieu - St Gervais	Bonlieu, St Gervais.	1 aller 1 retour	Matin et soir	12,000 km 12,000 km
52	R.P.I. Roynac - Puy St Martin	Roynac, Puy St Martin.	1 aller 1 retour	Matin et soir	Ligne régionale hors DSP
53	R.P.I. Pont de Barret - Charols	Pont de Barret, Charols.	1 aller 1 retour	Matin et soir	Ligne régionale hors DSP
54	R.P.I. de la Valdaine	La Touche, Rochefort en Valdaine, Portes en Valdaine.	1 aller 1 retour	Matin et soir	15,000 km 15,000 km

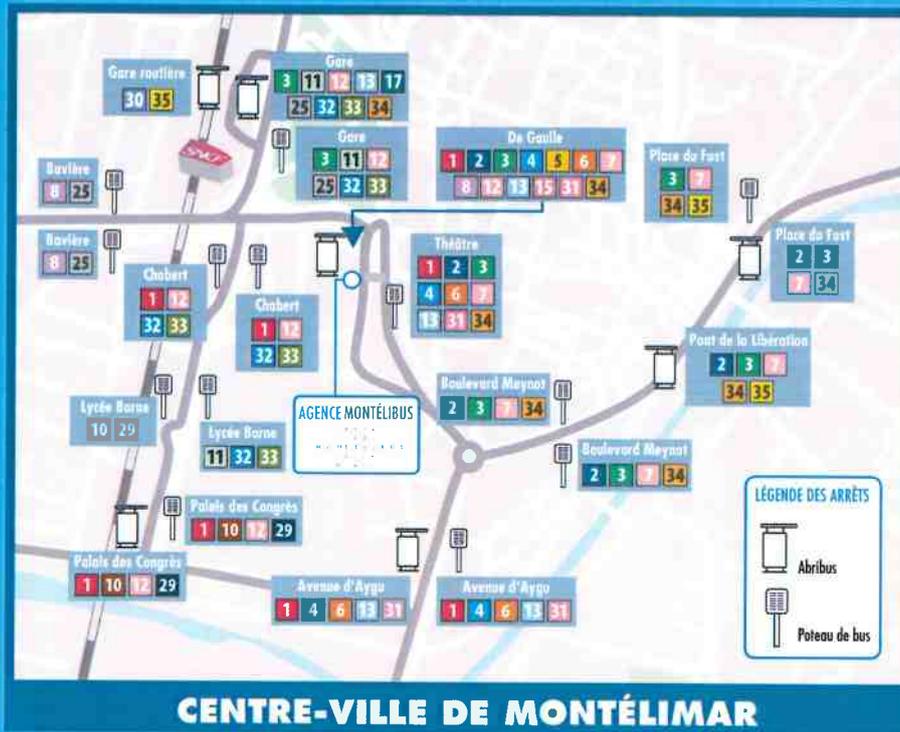
Le service de Transport à la Demande permet aux voyageurs de se déplacer depuis et vers des secteurs non desservis par des lignes régulières Montélibus. Un véhicule aux couleurs Montélibus (voiture électrique Zoé) vient chercher les clients à l'arrêt Montélibus convenu lors de la prise de rendez-vous et les emmène : soit vers l'arrêt de correspondance permettant ensuite d'emprunter les lignes Montélibus, soit directement à Charles de Gaulle. La réservation au service de Transport à la Demande est obligatoire et gratuite, elle s'effectue à l'agence Montélibus.

LIGNES DE TRANSPORT A LA DEMANDE				
Ligne	Terminus	Pôle générateurs et arrêts principaux	Fréquence	Amplitude
TAD 31	Gare Routière - De Gaulle Allan - Espeluhe	Gare, De Gaulle, Allan, Espeluhe.	2 allers-retours	2 créneaux : 10h15 et 15h15
TAD 32	Gare Routière - De Gaulle Savasse - Condillac	Gare, De Gaulle, Hôpital, Savasse, Condillac	2 allers-retours	2 créneaux : 10h15 et 15h15
TAD 33	Gare Routière - De Gaulle Bonlieu - St Gervais - Manas	Gare, De Gaulle, Hôpital, Bonlieu, St Gervais, Charols, Manas.	2 allers-retours	2 créneaux : 10h15 et 15h15
TAD 34	Gare Routière - De Gaulle Marsanne - Cléon d'Andran	Gare, De Gaulle, Hôpital, St Marcel les Sauzet, Sauzet, La Laupie, Cléon d'Andran, Roynac, Marsanne.	2 allers-retours	2 créneaux : 10h15 et 15h15
TAD 35	Gare Routière - De Gaulle Portes en Valdaine	Gare, De Gaulle, Puygiron, Rochefort, La Touche, Portes en Valdaine.	2 allers-retours	2 créneaux : 10h15 et 15h15
TAD PMR	Transport spécifique pour les personnes en fauteuil roulant dans toute l'agglomération.		5 créneaux : Matin : 9h-9h30, 11h-11h30, Après-midi : 14h30-15h, 15h30-16h, 18h-18h30.	



LES PLANS
DU RÉSEAU







3.21 LES POINTS D'ARRÊTS



1
 pôle de
 correspondances
 De Gaulle



52
 abribus



242
 points d'arrêt

934 042 **km** Offre réelle réalisée en 2019

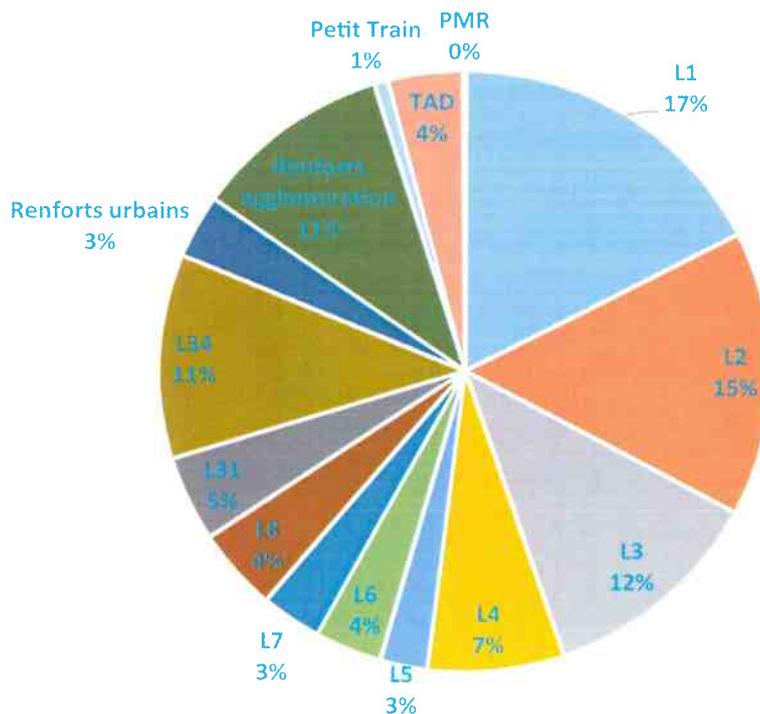
Production kilométrique 2019 (toutes lignes confondues)



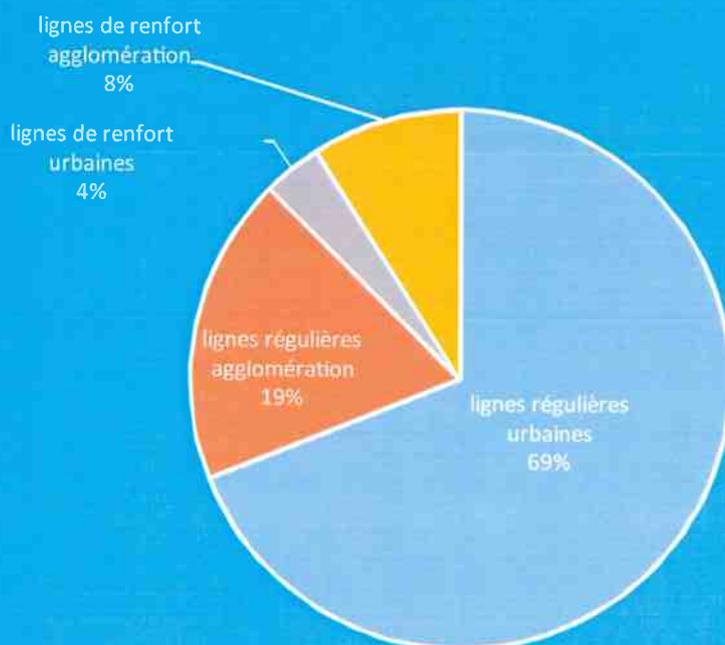
3.3.2 1 Répartition des kilomètres en 2019

Les lignes 1 et 2 représentent respectivement 17% et 15% des kilomètres parcourus. La ligne 34 représente 11% des kilomètres parcourus.

Répartition des km par lignes



Répartition des km par type de lignes



3.4 | LES MODIFICATIONS DE L'OFFRE EN 2019

Des modifications sont intervenues sur l'année 2019. Elles sont toutes reprises dans l'avenant 3.

LIGNES REGULIERES URBAINES ET PERIURBAINES

Ligne	Modification	Date
1	Le trajet est simplifié au sud, la desserte des Cyprès et du Boulevard André étant transférée sur la ligne 2. La fréquence aux heures de pointe est renforcée avec un passage toutes les 20 minutes.	08/07/2019
2	La ligne 2 est scindée en deux. La partie sud voit sa fréquence renforcée aux heures de pointe à 20 minutes. Le terminus se fait désormais aux Portes de Provence.	08/07/2019
3	La ligne 2 « nord » et la ligne 9 sont fusionnées pour former la nouvelle ligne 3 entre l'hôpital, De Gaulle et La Rochelle. Ajustement des horaires.	08/07/2019
4	Nouveau trajet plus rapide par la Route de Châteauneuf. Ajustement des horaires.	08/07/2019
5	Nouvel itinéraire par le chemin de la Nitrière, le Meyrol et la zone d'activités des Léonards. Ajustement des horaires.	08/07/2019
6	Desserte du quartier de Maubec ajoutée à la ligne. Ajustement des horaires.	08/07/2019
7	Itinéraire rendu plus rapide entre Montboucher et Montélimar. Ajustement des horaires.	08/07/2019
8	La ligne 3 est devenue la nouvelle ligne 8. Trajet plus rapide entre Ancône et Montélimar. Ajustement des horaires. L'ancienne ligne 8 est remplacée par la ligne 14.	08/07/2019
31	Nouvel itinéraire dans le quartier des Champs pour desservir le Bd de l'Europe. Ajustement des horaires.	08/07/2019
34	Ajustement de certains horaires.	08/07/2019

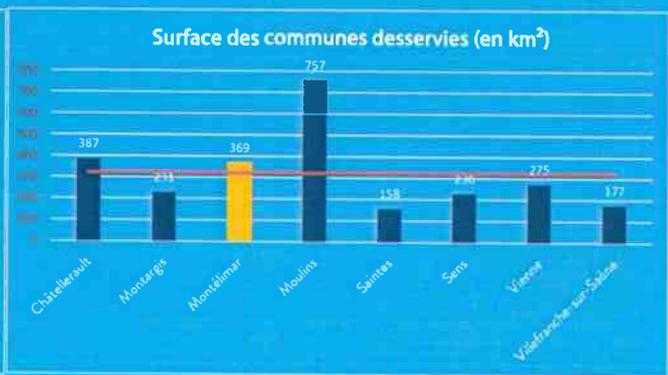
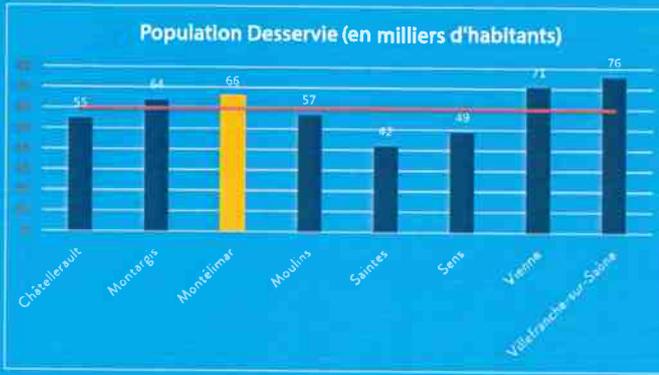
LIGNES DE RENFORT EN PERIODE SCOLAIRE		
Ligne	Modification	Date
10	Création d'une nouvelle ligne 10 à destination des lycées permettant aux quartiers du Roure et des Combes de rejoindre leurs établissements scolaires.	02/09/2019
14	Création d'une nouvelle ligne 14 pour relier le quartier des Combes au Collège Monod en remplacement de l'ancienne ligne 8.	02/09/2019
16	Les trajets « Le Roure ↔ Lycée Borne » de la ligne 16 sont transférés sur la nouvelle ligne 10.	02/09/2019
21	Le trajet du matin est amorcé à la mairie des Tourrettes pour plus de sécurité.	02/09/2019
21	Création d'une 2 ^{ème} sortie le vendredi à 16h48.	02/09/2019
22	Création d'une 2 ^{ème} sortie le vendredi à 16h48.	02/09/2019
24	Création d'une 2 ^{ème} sortie le vendredi à 16h48.	02/09/2019
25	Création d'une 2 ^{ème} sortie le vendredi à 16h48.	02/09/2019
29	Nouveau trajet dans le quartier des Champs par les Loris, le chemin des Contrebandiers et le chemin de Ravaly.	02/09/2019
23	Création d'un doublage le matin suite à une forte hausse de la fréquentation.	16/09/2019
23	Ouverture des trajets haut-le-pied retour afin de déposer les voyageurs côté habitations pour les quartiers bordant la voie ferrée entre Montélimar et Châteauneuf.	23/09/2019

3.5 | LES DESSERTES EXCEPTIONNELLES EN 2019

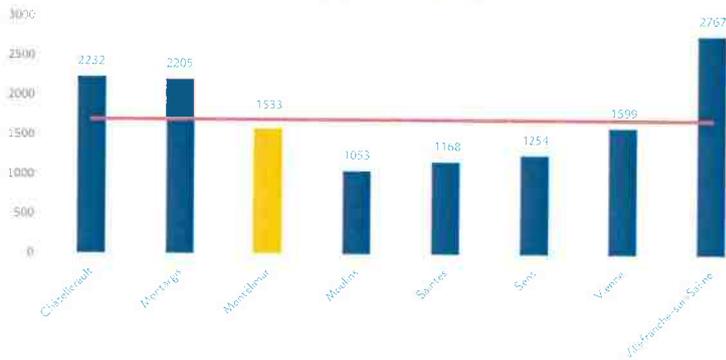
Au cours de l'année, des adaptations d'offre ont été réalisées en fonction des événements de l'Agglomération.

SERVICES EXCEPTIONNELS				
Visuel	Description	Date	Offre Montélibus	Voyageurs transportés
	Montélimar Agglo Festival	04/07/2019 05/07/2019 06/07/2019	Pour assurer l'aller aux concerts, 2 navettes ont circulé entre le parking de Géant Casino, le parking du Palais des Congrès et le Stade Tropéna. A la fin des concerts, le retour a été proposé gratuitement avec 3 véhicules qui circulant environ toutes les 10 minutes.	Plus de 560 personnes
	Toussaint	01/11/2019	Deux lignes spéciales ont circulé afin de relier les quartiers principaux de Montélimar au cimetière et des Trappistines. 1 aller-retour matin et un 2 ^{ème} l'après-midi.	26 personnes
	Banquet Républicain	07/07/2019	6 lignes ont été mises en place à raison de 2 allers-retours afin de transporter les convives pour rejoindre le banquet sur les allées.	Plus de 500 personnes

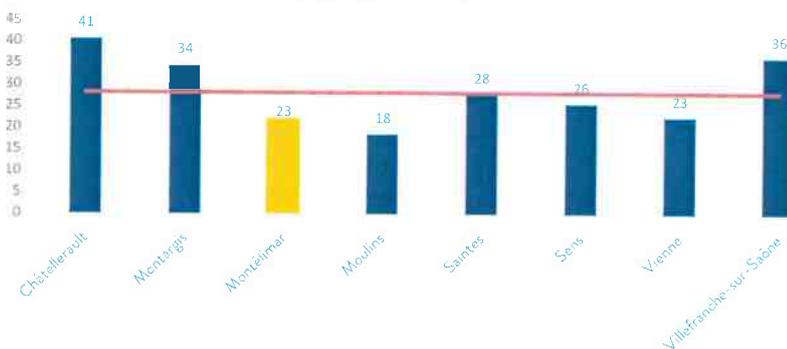
3.6.1 INDICATEURS ET RATIOS DE PRODUCTIVITE

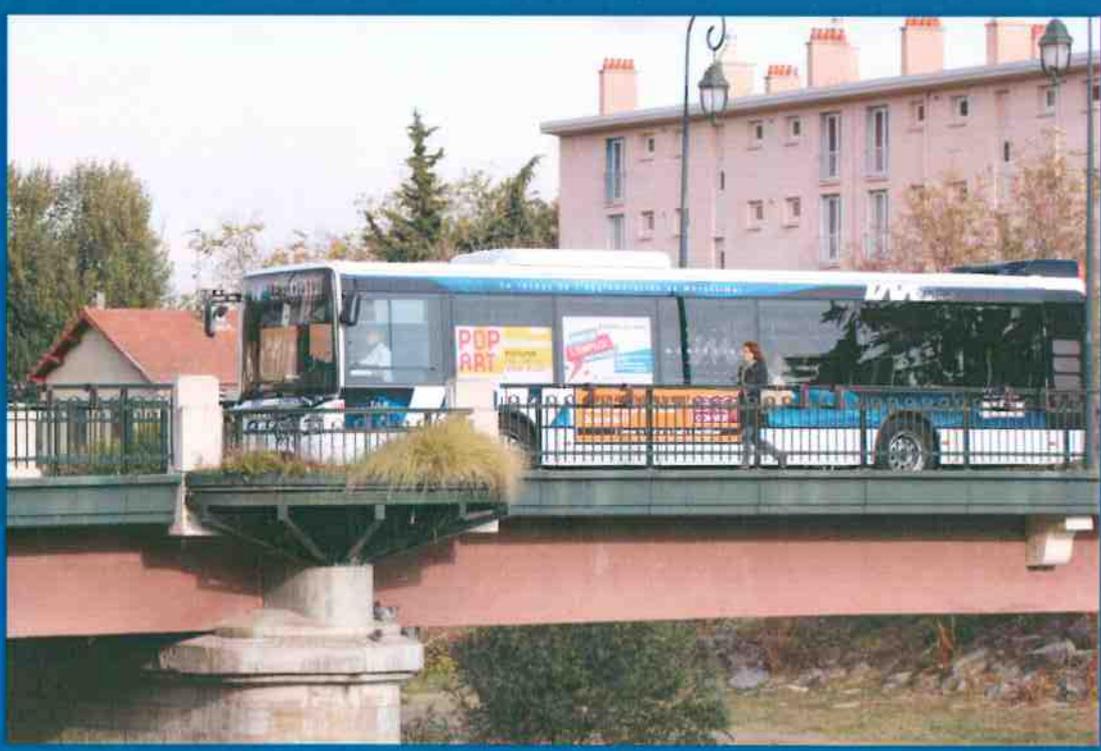
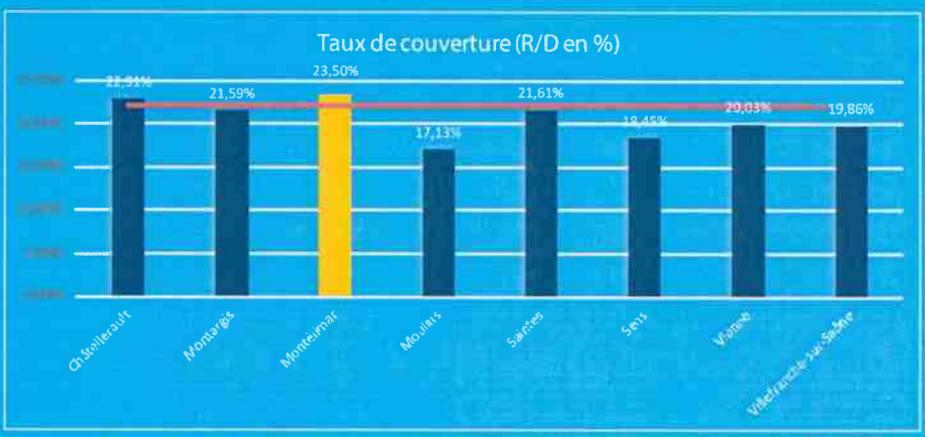
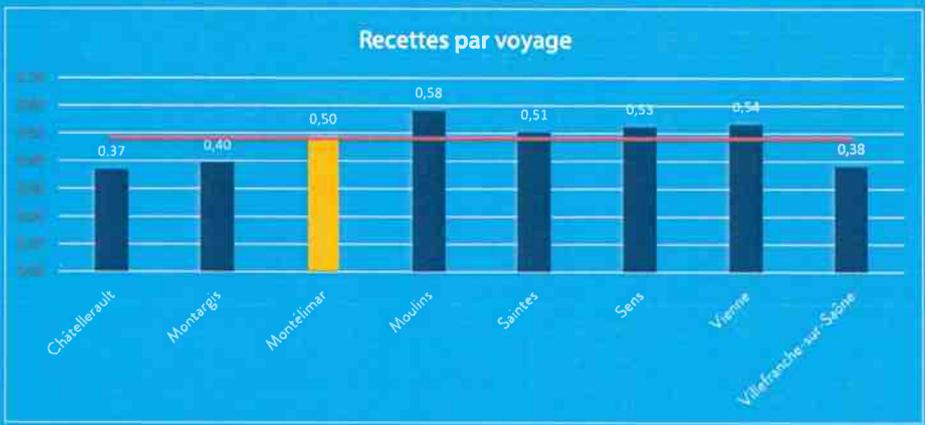


Voyages (en milliers)



Voyages par an et par habitant





4

L'UTILISATION DU RÉSEAU EN 2019

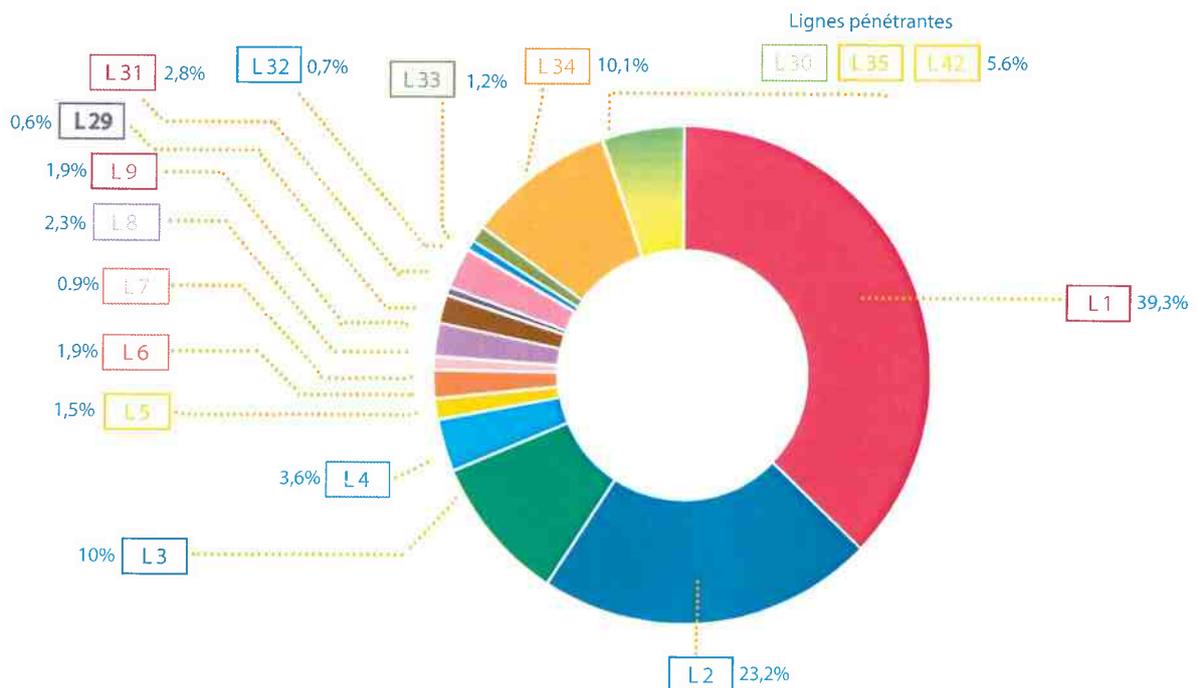


4.1.1.1 Fréquentation par ligne régulière

La ligne 1 représente à elle seule près de 40% des trajets, suivie de la ligne 2 qui elle, représente 23.2%.

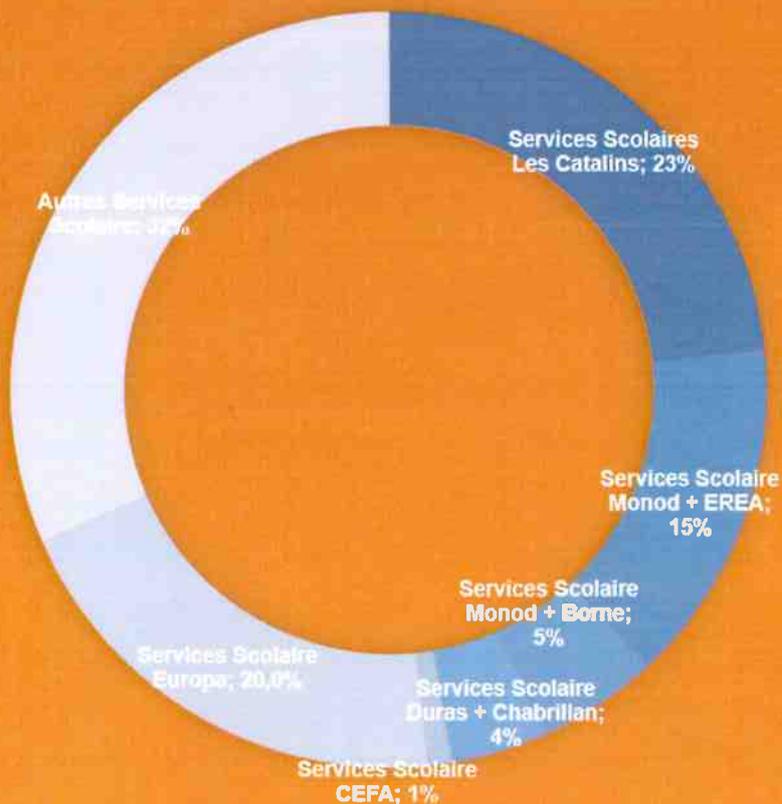
Ces deux lignes urbaines sont les principales du réseau Montélibus.

Les lignes urbaines complémentaires 3 à 9 représentent 25% des trajets.



Fréquentation par ligne scolaire

4.1.2 | Fréquentation par ligne scolaire



4.1.3 | Fréquentation par ligne TAD/TAD-PMR

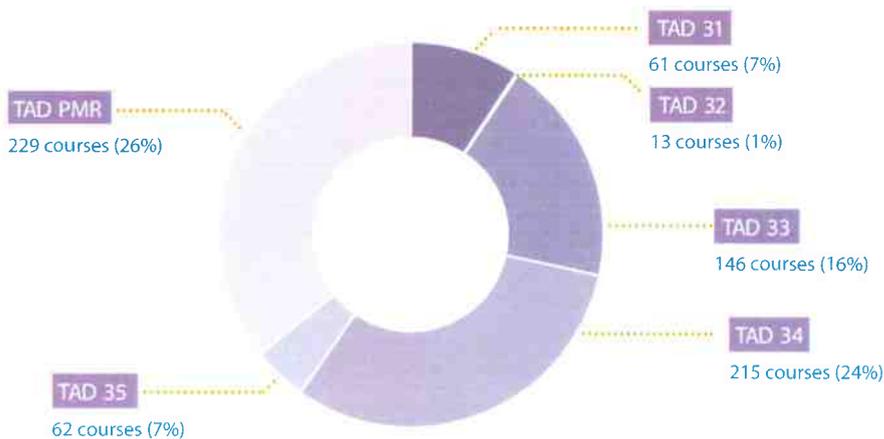

891

personnes transportées en Transport à la Demande en 2019 contre 1357 en 2018.

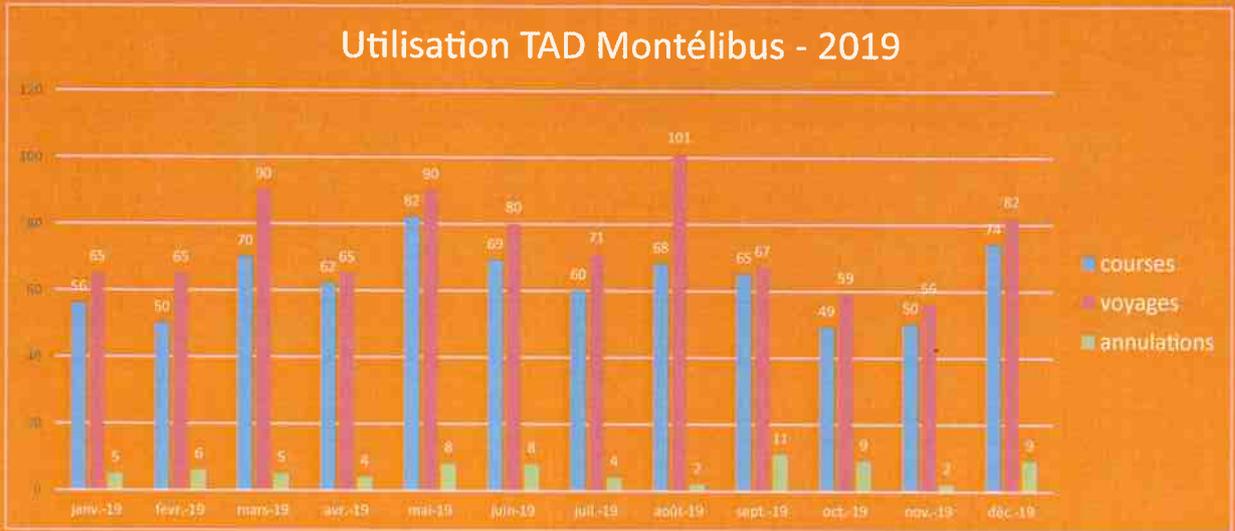

755

courses réalisées en Transport à la Demande en 2019.

Depuis septembre 2017, le fonctionnement du TAD a été revu avec seulement 2 créneaux horaires au lieu de 4 précédemment. Les créneaux supprimés ayant été repris par les créations d'horaires réguliers circulant à l'année sur les secteurs d'Allan, Espeluche et la Plaine de Marsanne. Les TAD31 et 34 baissent, cela est dû à un transfert progressif des voyageurs vers les horaires réguliers des lignes 31 et 34.



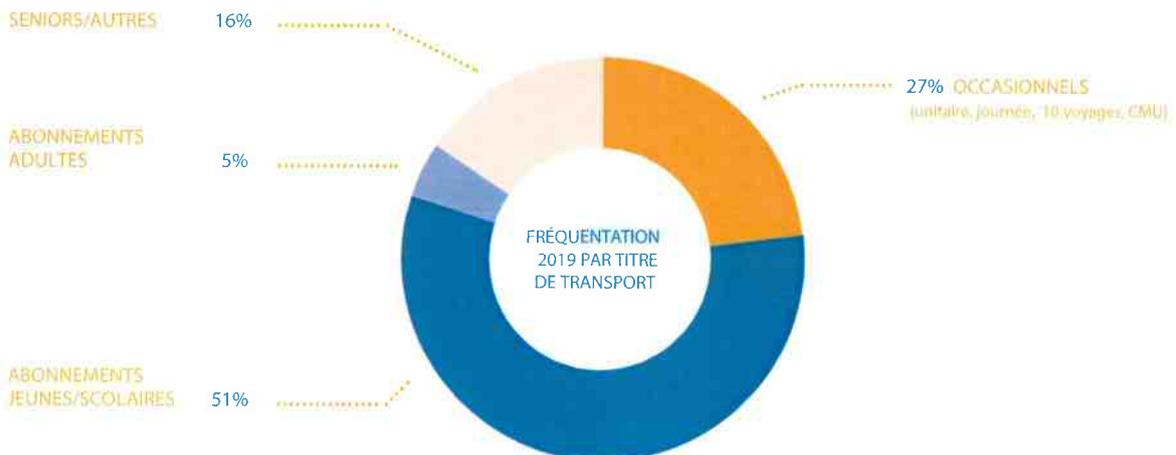
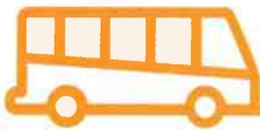
REPARTITION DES COURSES PAR LIGNE



1 533 250

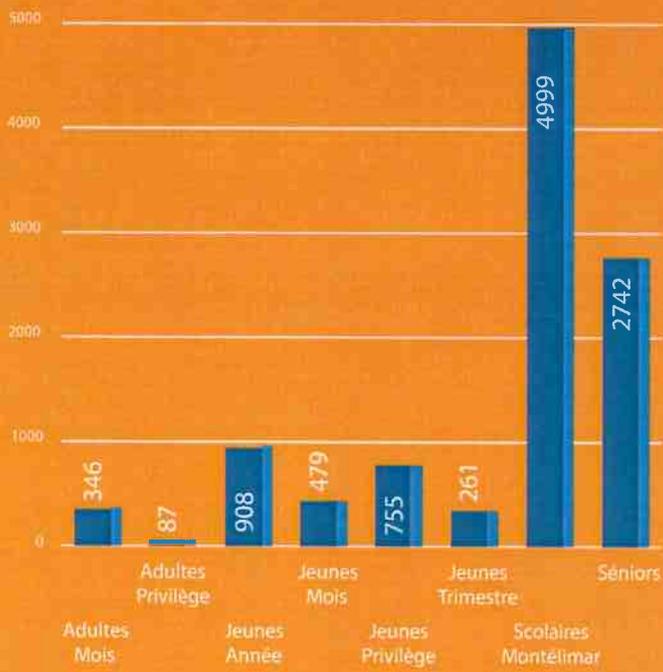
personnes transportées en 2019

Année	Nombre de personnes transportées	Evolution
2016	1 251 565	
2017	1 316 275	5,2%
2018	1 414 927	7,5%
2019	1 533 250	8,4%



Par rapport à 2018, on constate 10% d'augmentation pour les abonnements « Jeunes et Adultes Privilège ».

La valorisation du prélèvement automatique stimule la vente des abonnements.



4.3 | LA TARIFICATION

Les tarifs sur le réseau Montélibus restent inchangés cette année.



▶ 60 min

Le voyage permet l'utilisation des services Montélibus pendant 60 minutes. La correspondance est possible et gratuite en présentant le ticket au conducteur. Les abonnements sont rechargeables sur la carte OûRA. La carte OûRA est créée gratuitement avec le premier abonnement. Le renouvellement est facturé 8€ par carte.

TARIF / CATEGORIE	TOUT VOYAGE	10 VOYAGES	1 JOURNÉE	MOIS	TRIMESTRE	ANNÉE ET +	
TOUT PUBLIC	TARIF	1,00 €	8,00 €	2,85 €	24,00 €	-	22,00 € / mois
	VENTE	Dans le bus	À l'agence. Charges sur carte OûRA	À l'agence et dans le bus.	À l'agence. Utilisable pendant 30 j.	-	Prélèvement automatique. 12 mois min. À l'agence.
- DE 26 ANS Réservé aux habitants de l'agglomération	TARIF	-	-	-	12,00 €	33,00 €	9,00 € / mois
	VENTE	-	-	-	En vente dès le 20 du mois précédent à l'agence. Valable du 1 ^{er} au 31 de chaque mois.	À l'agence.	Paiement comptant (108,00 €) ou prélèvement automatique. À l'agence.

TARIF / CATEGORIE	VOYAGES PAR JOUR SCOLAIRE
- DE 16 ANS	TARIF: Gratuit VENTE: À l'agence, chargés sur carte OûRA
Abonnez-vous en ligne en téléchargeant le formulaire sur www.montelibus.fr	

Ce titre est valable uniquement les jours scolaires, à hauteur de 2 trajets par jour (2 trajets au choix à l'intérieur du périmètre de l'agglomération de Montélimar; pas forcément un aller/retour domicile école). Si le jeune souhaite réaliser un 3^e trajet dans la journée, il devra acheter son titre dans le bus ou prendre un abonnement - 26 ans.

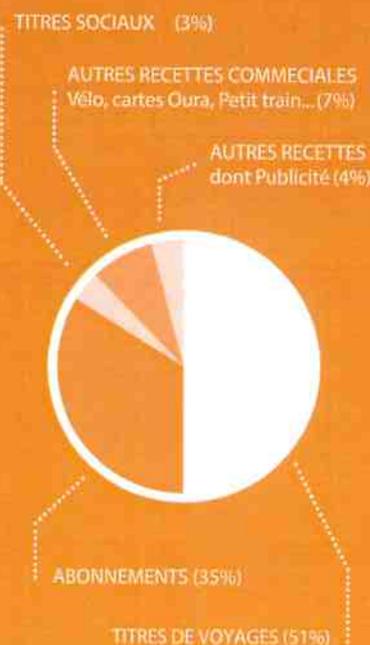
TARIF / CATEGORIE	TOUT VOYAGE	10 VOYAGES	ABONNEMENTS
BÉNÉFICIAIRES DE LA CMU OU DU RSA	TARIF	0,50 €	4,00 €
	CONDITIONS	Chargé sur carte OûRA	
	TARIF	0,00 €	-
AUTRES	CONDITIONS	-	Personnes de plus de 60 ans

• Enfants de moins de 4 ans accompagnés
 • Personnes à mobilité réduite, après inscription au service PMR à l'agence Montélibus.
 • Personnes en recherche d'emploi, sur présentation d'un justificatif d'entretien d'embauche ou d'entretien de Pôle Emploi.

4.4 | LES RECETTES COMMERCIALES EN 2019

	RECETTE COMMERCIALE TTC	TVA 10%	RECETTE COMMERCIALE HT
Titres			
Billet unitaire	231 238,00 €		
Rechargement 10 voyages	15 616,00 €		
Ticket journée	1 644,45 €		
Abonnements			
Abonnement mensuel adulte	33 144,00 €		
Abonnement mensuel adulte Privilège	13 780,00 €		
Abonnement mensuel Jeune	15 792,00 €		
Abonnement mensuel Jeune Privilège	43 957,00 €		
Abonnement trimestriel Jeune	11 187,00 €		
Abonnement annuel Jeune	53 766,00 €		
Titres sociaux			
10 voyages CMU	12 204,00 €		
1 voyage CMU	50,00 €		
Autres recettes commerciales			
Tickets CD26	1 120,00 €		
Abonnements CD26	165,00 €		
Abonnements CD07	7 104,00 €		
Duplicata carte OURA	8 090,00 €		
Etui-carte rigide	343,00 €		
Voyages groupe	6 907,41 €		
Petit train tarif normal	6 222,00 €		
Petit train tarif réduit	1 233,00 €		
Petit train Tarif combiné	1 296,00 €		
Location de vélos	138,00 €		
TOTAL RECETTES COMMERCIALES	465 006,86 €	46 500,69 €	418 506,17 €
Autres recettes			
Recettes publicitaires	21 529		
Produits des amendes	180		
TOTAL AUTRES RECETTES	21 709,00		
RECETTES TOTALES	486 715,86 €	48 671,59 €	438 044,27 €

Ventilation des recettes commerciales 2019



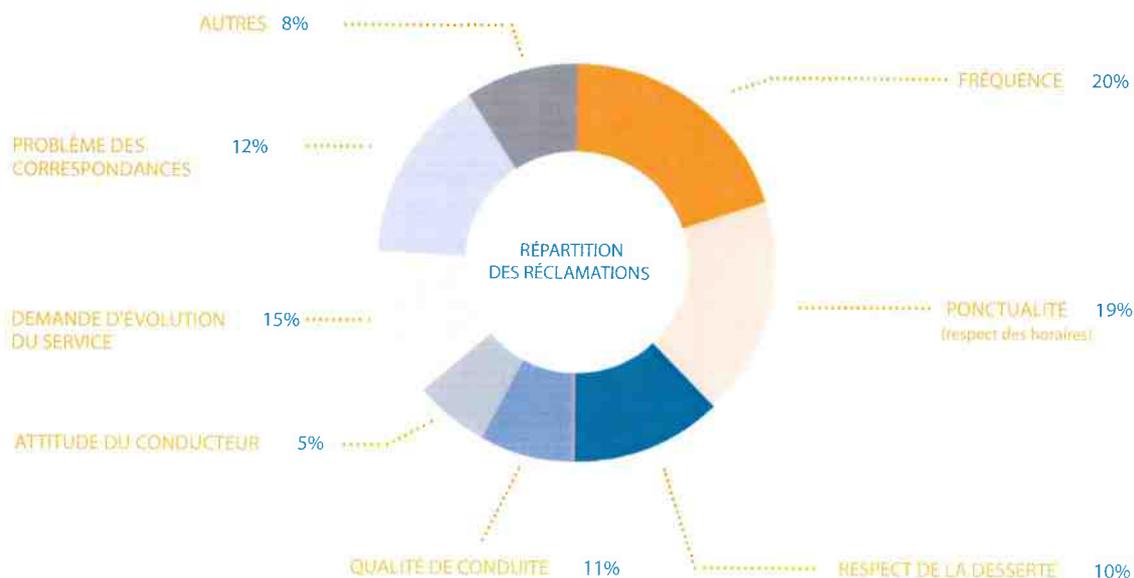
4.5 | ANALYSE DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Les clients peuvent déposer une réclamation à l'agence, par téléphone, sur Facebook ou par email via notre formulaire de contact. Au total ce sont 132 réclamations qui ont été reçues en 2019 (contre 142 en 2018 soit 8 % de baisse).

Nous veillons à répondre aux réclamations sous 48 heures.

Le graphique ci-dessous nous montre en pourcentage les thématiques des réclamations reçues.

Les fréquences des véhicules, respect des horaires et problèmes des correspondances **représentent** le plus de réclamations.

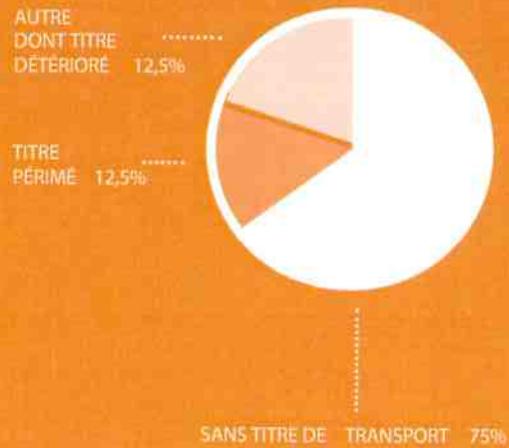


NATURE DES INFRACTIONS


1 533 250
voyageurs en 2019


8 infractions constatées en 2019
0,3% taux de contrôle


3 994
voyageurs contrôlés en 2019





LE MATÉRIEL

5.1 | LE PARC EN 2019

N° PARC	Immatriculation	Nb Places Assises	Nb Places Debout	Type du car	Date Entrée	Date mise en circulation	Age	Norme Euro	Observations
9 places									
580	CC-457-ZZ	5	0	FIAT / DUCATO / UFR 3	22/03/2012	22/03/2012	8	Euro 5	
Midibus									
691	DX-199-TA	28	57	MERCEDES / CITARO K	30/11/2015	30/11/2015	5	Euro 6	
692	DX-314-TA	28	57	MERCEDES / CITARO K	01/12/2015	30/11/2015	5	Euro 6	
693	DX-440-TA	28	57	MERCEDES / CITARO K	01/12/2015	30/11/2015	5	Euro 6	
694	DX-993-TG	28	57	MERCEDES / CITARO K	30/11/2015	30/11/2015	5	Euro 6	
695	AQ-870-FK	21	61	HEULIEZ / GX117	14/08/2015	11/04/2006	14	Euro 3	Reserve petite capa
Véhicules légers TAD									
699	DX-014-NX	5	0	RENAULT / ZOE	24/11/2015	24/11/2015	5	Électrique	
Autobus									
715	EH-910-BW	25	80	IVECO BUS / URBANWAY HYBRIDE	16/12/2015	16/12/2015	5	Euro 6	
716	DY-926-JR	25	80	IVECO BUS / URBANWAY HYBRIDE	22/12/2015	22/12/2015	5	Euro 6	
718	DY-211-CQ	36	62	IVECO BUS / CITELIS	23/12/2015	16/02/2006	14	Euro 4	Reserve gde capa
882	FG-517-NZ	25	84	IVECO BUS / URBANWAY GNV	17/06/2019	29/05/2019	1	GNV	
883	FG-630-NZ	25	84	IVECO BUS / URBANWAY GNV	01/07/2019	29/05/2019	1	GNV	
884	FG-780-NZ	25	84	IVECO BUS / URBANWAY GNV	01/07/2019	29/05/2019	1	GNV	
885	FG-222-NZ	25	84	IVECO BUS / URBANWAY GNV	01/07/2019	29/05/2019	1	GNV	
886	FG-384-NZ	25	84	IVECO BUS / URBANWAY GNV	01/07/2019	29/05/2019	1	GNV	
Véhicule léger atelier									
775	EV-089-HA	3	0	FIAT / DOBLO GNV	14/08/2018	27/02/2018	2	GNV	
Véhicule léger Exploitation									
7996	688 PJ 07	2	0	CITROEN / SAXO	17/05/2001	17/05/2001	19		



Dans l'ordre

- Renault - Zoé
- Crossway LE - Iveco bus
- Citaro - Mercedes
- Urbanway - Iveco bus
- Petit train
- Urbanway - Iveco bus GNV

49



NOUVEAUTÉ 2019



5.2 | LES VISITES RÉGLEMENTAIRES

Régulièrement, l'ensemble de nos véhicules subit les visites réglementaires suivantes

- Limiteurs (limitation de vitesse), chaque année
- Ethylotest, tous les ans
- Passage aux Mines, tous les 6 mois
- Tachygraphe (enregistreur de vitesse et temps de conduite du conducteur), tous les 2 ans

5.3 | LES IMMOBILISATIONS

Les immobilisations sont répertoriées en 3 catégories

- Entretien courants
- Pannes
- Accrochages

5.3.1 | Entretien courants

Le tableau ci-dessous montre le nombre d'entretiens sur l'année 2019 par type de catégories:

ENTRETIEN (vidanges, sièges, pneus, etc.)	80
ENTRETIEN CLIMATISATION	13

Pour l'entretien des pneumatiques, nous sommes en contrat avec Michelin qui nous met à disposition un technicien qui mesure régulièrement l'usure des pneumatiques. Ce dernier provoque les échanges si besoin.

5.3.2 | Pannes

En 2019, on compte 36 pannes (électricité, fuites, moteur, etc.) générant un peu plus de 8 jours d'immobilisation.

5.3.3 | Accrochages

En 2019, on compte 25 accrochages générant 47 jours d'immobilisation.

	2019	2018	2017	2016
Pannes	36	38	36	68
Jours d'immobilisation - Pannes	8	8	6	111
Accrochages	25	35	26	32
Jours d'immobilisation - Accrochages	47	31	12	42

5.4 | LA SINISTRALITÉ

8 sinistres en 2019



Année	Nombre de sinistres
2019	8
2018	13
2017	6
2016	12

Date Sinistre	Taux Resp.	Type Resp.
07/01/2019	0,5	Matériel
18/01/2019	0	Matériel
09/02/2019	0	Matériel
20/03/2019	1	Matériel
06/07/2019	1	Matériel
23/09/2019	0	Matériel
20/10/2019	1	Matériel
12/12/2019	0,5	Matériel

DES BUS PLUS PROPRES



Montélibus continue sa démarche environnementale en faisant circuler des véhicules plus propres :

Depuis Juillet 2019, 5 Bus neufs au gaz naturel (GNV) avec une performance environnementale \approx 1/3

de l'offre du réseau assurée par un parc GNV propre



Station GNV - Dépôt Montélibus - 18 Avenue de la Fayette - 35200 Montélibus





LES MOYENS HUMAINS

6.1 | UNE ÉQUIPE À VOTRE SERVICE

STAMontélibus s'appuie sur Galéo pour les fonctions support afin de piloter la mise en œuvre de la prestation de mobilité, conformément au contrat de délégation de service public.



L'équipe est composée de :

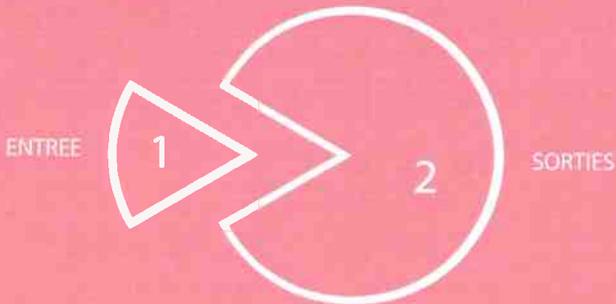
- Yves Plessis, Président du Directoire
- Didier Minard, Directeur de centre
- Isabelle Leroy, Directrice Mobilités
- Olivier Demauve, Responsable d'exploitation, en charge du personnel de conduite
- Didier Fouilloux, Directeur Administratif et Financier
- Françoise Roustan, Directrice Ressources Humaines
- Julie Roland, Responsable Marketing et Communication, en charge du développement de l'attractivité du réseau
- Fabien Marcelli, Chargé d'études et méthodes, en charge de la modélisation de l'offre de transport
- Christophe Borel, Chargé de la billetterie
- Remy Bœuf, Chef d'atelier en charge de la maintenance des infrastructures et des matériels roulants
- Valerie Corvo, agent d'accueil à l'agence Montélibus
- Clotilde Ceyte, assistante administrative
- Et 24 conducteurs et conductrices à bord des Montélibus sur les routes de l'agglomération au quotidien.



6.3 | L'ABSENTÉISME DURANT L'ANNÉE 2019

	Maladie	Maladie pro (soins sans arrêt)	Maternité
Conduite	531	209	0
Administratif	8	0	0
Maintenance	0	0	0
Total	539	209	0
en nombre de salariés	9	3	0

6.4 | MOUVEMENT DU PERSONNEL EN 2019



6.6 | LA SOUS-TRAITANCE

29% de sous-traitance aux Autocars Gineys

1 Salarié affecté à 100%
 CONVENTION DE MISE À DISPOSITION 50% (GINE Y5/STAM)

6.5 | AUTRES PERSONNELS STAM

4 Personnes au total
 SOUS-TRAITANT INTERIM

Les autocars Gineys assurent

- La maintenance du matériel
- L'exploitation des lignes 31, 32, 33 et 34
- Le Petit Train
- Le transport à la demande

6.7 | NÉGOCIATION ANNUELLE SALARIALE ANNÉE 2019

- 0,8 % d'augmentation du point 100, soit point 100 = 8,89 (x le coefficient +% ancienneté).
- Passage de la prime vacance de 793,80€ à 800,10€
- Augmentation des chèques cadeaux à 160€
- Possibilité de solder la journée de solidarité par un congé

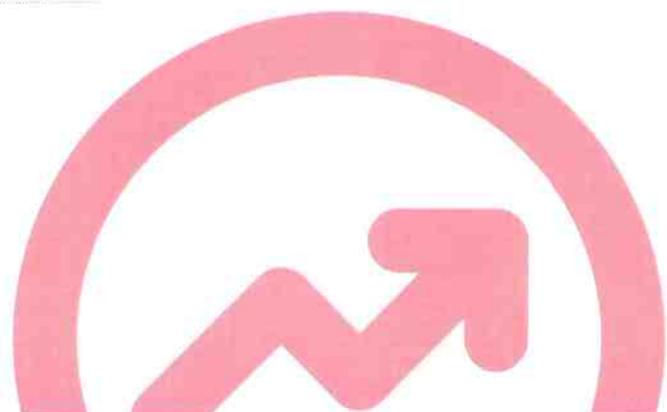
6.9 | LE RESPECT DE LA CLAUSE D'INSERTION SOCIALE

2 Médiateurs tournent chaque jour scolaire sur les établissements scolaires aux heures critiques.

6.8 | FORMATIONS DISPENSÉES EN 2019

Type de formation	Nombre de salariés	Nombre d'heures de formation
FCO	8	35
Gestion des conflits	2	11
Certification de service	2	3
Sécurité conducteur	2	7
TX VISO	1	7
Négociation des accords avant le CSE	4	35
TECHNICIEN SUPERIEUR TRANSPORT DE PERSONNES	1	395

140h Nombre total d'heures effectuées en 2019



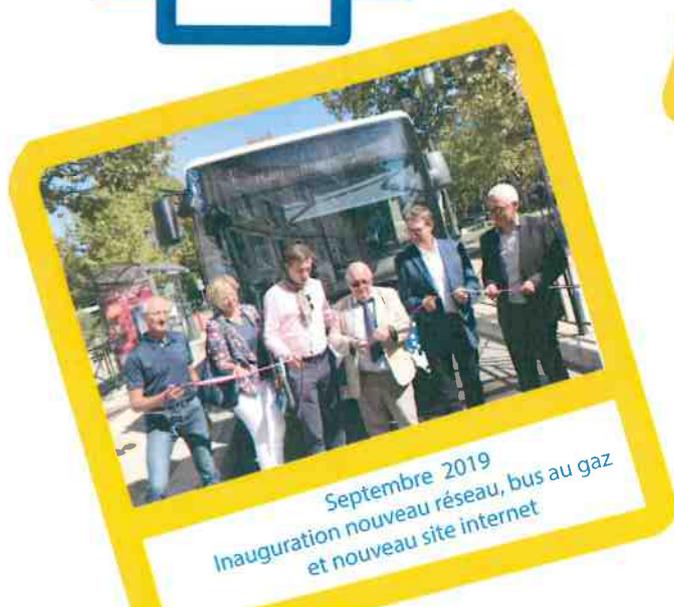




LA POLITIQUE COMMERCIALE ET MARKETING

7

7.1 | LES ÉVÉNEMENTS CLÉS DE L'ANNÉE



7.2 | LES OPÉRATIONS D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

Tout au long de l'année 2019, les équipes ont travaillé à se rapprocher de la clientèle par diverses actions et à travers des événements de l'agglomération avec l'objectif d'inciter les non-utilisateurs à faire l'essai de ses services. En favorisant l'utilisation du transport collectif lors de grands rassemblements de la CAMA, Montélibus a réussi à attirer une nouvelle clientèle et occupe une place de plus en plus grande dans le paysage montilien.



FORUM DES JOBS SAISONNIERS 15 mai 2019

Promotion du Forum Jobs Saisonniers à l'intérieur et sur les flancs des bus et cars



FETE DE LA NATURE 23 mai 2019

Stand Montélibus

Mis en place d'une activité ludique à travers un jeu de l'oie géant pour cibler le jeune public (écoles maternelles et primaires) et les sensibiliser sur la mobilité en général. Goodies Montélibus distribués (brassard fluo pour vélo, stylos)



Exposition César du 19 MAI au 31 DECEMBRE



Partenariat avec la ville de Montélimar à l'occasion de l'expo César. Montélibus a mis en place plusieurs actions pour mettre en avant l'exposition :

Promotion de l'exposition sur les côtés de 10 bus (vitrophanie) et affichage dans les encarts A4 à l'intérieur des véhicules

Promotion de l'exposition à l'agence et sur le site www.montelibus.fr sous forme d'actualité avec le visuel de l'expo

Organisation d'un jeu concours sur la page Facebook Montélibus sur la thématique de l'exposition avec 20 places à gagner

En contrepartie,

Le logo Montélibus était sur les supports de communication de l'exposition et les clients Montélibus (porteurs de la carte OÙRA ou d'un ticket unité Montélibus) ont pu bénéficier d'une entrée à tarif réduit





CAMPAGNE DE RENOUELEMENT DES ABONNEMENTS Mai

Afin de favoriser les renouvellements d'abonnements par correspondance
 Mise à jour du formulaire d'abonnement annuel
 - Envoi des formulaires dans toutes les écoles pour les cm2
 - Mise à disposition des formulaires dans tous les collèges de l'agglo + affichage
 Envoi de 258 courriers suivi d'un rappel par sms et mails aux personnes qui ont eu plus de 16 ans au 1er septembre 2019 pour leur proposer l'abonnement annuel -26 ans.

Sms envoyé : « Préparez la rentrée, profitez de l'abonnement Montélibus annuel illimité pour les -26 ans pour seulement 9E/mois. RDV sur www.montelibus.fr pour vous abonner. »



Inauguration de la base de loisirs 25 Mai

A l'occasion de l'inauguration de la base de loisirs et de la fête du jeu, Montélibus a tenu un stand et mis à disposition des Véloc toute la journée. Au total, 37 Véloc loués entre 11h et 17h. De nombreux renseignements donnés sur le réseau Montélibus



SENSIBILISATION DES CM2 JUN

Plus de 200 élèves sensibilisés au bus dans les écoles de Les Tourrettes, La Gondole, St James, Les Grèzes, La Touche, Allan, La Coucourde.

1 stylo et une règle (recto imprimé avec la découpe Montélibus et verso avec des règles de bonne conduite) aux couleurs de Montélibus offerts à tous les élèves

Partenariat avec la classe de cm2 de Saint-JAMES et le festival de l'écrit à l'écran en proposant sur une journée (le 11 avril 2019) une initiation au cinéma à travers la réalisation par les élèves d'un petit film mettant en scène une ou plusieurs situations de sécurité ou de comportement approprié dans les bus.

Les élèves de CM2 de l'école Saint-James, avec Montélibus et de l'écrit à l'écran ont réalisé un film d'animation

Moteur... action ! Pour la sécurité routière



Les élèves de CM2 de l'école Saint-James, avec Montélibus et de l'écrit à l'écran ont réalisé un film d'animation sur la sécurité routière. Ici, ils travaillent sur un plan de la ville de Montélimar.

Elle peut aller avec... Montélibus, en partenariat avec le festival de l'écrit à l'écran. Un partenariat qui permet aux enfants d'être sensibilisés sur la sécurité routière et l'usage des transports en commun de façon ludique. Cette année, c'est la classe de CM2 de Saint-James qui a travaillé avec le festival de l'écrit à l'écran. Les élèves ont travaillé sur la sécurité routière et l'usage des transports en commun. Ils ont réalisé un film d'animation sur la sécurité routière. Le film sera projeté lors du festival de l'écrit à l'écran.



FATTENOS	A L'ARRIVÉE DU BUS	JE QUITE
<ul style="list-style-type: none"> Attendre le bus dans un endroit sûr. Ne pas courir vers le bus. Ne pas pousser les autres. Ne pas parler trop fort. Ne pas faire de bruit. 	<ul style="list-style-type: none"> Prendre le bus dans l'ordre. Ne pas pousser les autres. Ne pas parler trop fort. Ne pas faire de bruit. 	<ul style="list-style-type: none"> Prendre le bus dans l'ordre. Ne pas pousser les autres. Ne pas parler trop fort. Ne pas faire de bruit.





MONTELIBUS AGGLO FESTIVAL
Du 29 JUIN au 6 JUILLET



Mise en place les 4, 5 et 6 juillet, de navettes aller-retour en partant du parking du Palais des Congrès, parking de Ex. M. Bricolage pour aller au stade Tropenas, 2h avant et 2 h après les concerts, cadencement toutes les 15 minutes.

Ces navettes étaient gratuites pour les personnes se rendant aux concerts.

Plusieurs actions mises en place :

- Envoi d'un communiqué de presse (relais notamment sur la radio France Bleu Drôme Ardèche, Le Dauphiné)
- Affichage A4 sur les écrans dans les véhicules et à l'agence
- Relai de l'information sur la page Facebook et sur les sites www.montelibus.fr et www.montelibus.com
- Organisation d'un jeu concours sur Facebook (30 places de concerts à gagner)
- Envoi de sms à notre base client

Plus de 560 personnes transportées au total sur les 3 jours.



Lancement nouveau réseau
8 JUILLET

Le 8 juillet, mise en place du nouveau réseau, campagne de communication sous le slogan : Montelibus : on M de + en +.

- Spots radio sur MTI
- Campagnes d'affichage dans les abribus
- Presse : le Dauphiné, la tribune, Montélimag
- Campagne Facebook, affichage dans les véhicules (écran et affiche A4)
- Inauguration avec la presse le x
- Nouvelle découpe pour les bus au gaz
- Les gilets bleus sur le terrain

8 | MARDI 9 JUILLET 2019 | LE DAUPHINÉ LIBÉRÉ

MONTELIBUS/TRANSPORTS URBAINS
Montelibus : des gilets bleus pour aider et rassurer les usagers

Depuis ce 8 juillet, il y a du changement sur les lignes de bus : de nouvelles lignes, de nouveaux horaires aussi. Des gilets bleus seront présents encore aujourd'hui, au niveau de l'arrêt De Gaulle, pour accompagner les usagers de Montelibus. « Nous sommes là pour aider et rassurer car des changements, cela inquiète toujours un peu », explique Julie Roland, chargée du marketing. Désormais, autre nouveauté, vous pouvez aussi scanner en temps réel les horaires de bus, grâce au QR code sur chaque arrêt, ou à partir du site Internet : www.montelibus.fr.
Après les gilets jaunes, les gilets bleus.



DU NEUF DANS VOS TRANSPORTS

DES BUS PLUS PHONES
DES PLUS PHONES
UNE MODERNISATION MODERNE

5 arrêts en plus
2 bus au gaz naturel
2 nouvelles lignes

AVRIL 2019 | LE MAG DE L'AGGLO



NUMÉRIQUE + RÉSEAU : le 8 juillet - PRATIQUE + CONNECTÉ + ÉCOLE
VÉHICULES + ÉCOLES ?
INFOS + CONNECTÉES ?
DÉPLACEMENTS + PRATIQUES ?
DES + SUR NOS LIGNES ?



Partenariat de l'écrit à l'écran du 18 au 24 septembre 2019

Montélibus a apporté son soutien logistique en mettant à disposition 12 véhicules avec conducteurs pour assurer le transport d'élèves de certains établissements scolaires de l'agglomération.

Montélibus a également fait la promotion du festival avec la diffusion d'affiches dans les véhicules, à l'agence et sur Facebook

Dans le cadre du festival, Montélibus a été cité lors de la conférence de presse ainsi qu'aux soirées d'ouverture et de clôtures du festival. Présence du logo Montélibus sur le programme (8 000 ex.) et sur le site internet du festival.

L'association a apporté son soutien lors de la réalisation d'un reportage autour des interventions Montélibus auprès des cm2 dans le cadre des sensibilisations « Apprenez le bus. »



Dessine-moi le Halloween de Montélibus

À l'occasion d'halloween Montélibus a organisé un concours de dessins sur le thème de « Dessine-moi le Halloween de Montélibus », pour les enfants de 3 à 12 ans. Les dessins étant ensuite classés par catégories d'âges. Les gagnants des trois catégories étaient invités à venir chercher leur lot (bon d'achat de 50 € chez joué club) autour d'un goûter.

Plus de 35 dessins reçus.



BLACK FRIDAY NOVEMBRE

Journée continuée avec un stand Montélibus dans le centre commercial Carrefour Soleil Levant, opération 1 acheté = 1 offert
8 nouveaux clients



7.3 | LES MOYENS D'INFORMATION

LA PAGE FACEBOOK

Depuis le lancement de la page Facebook en septembre 2016, on compte plus de 1085 abonnés. En moyenne, 2 publications sont mises en ligne par semaine.

NOUVEAUTÉ 2019

LE SITE INTERNET

Nouveau site internet depuis juillet 2019, plus simple et plus lisible et 100% accessible sur mobiles et tablettes. Mises à jour permanentes du site avec les actualités du réseau et les infos trafics. Au total sur l'année 2019, le site a reçu 152 000 visites, soit plus de 11 000 visites en moyenne par mois. Les pages les plus vues sont ; les horaires, les plans et la page tarifs. On constate que plus de 85% des personnes qui se connectent sur le site Montélibus passent par leur mobile.

L'INFORMATION AUX POINTS D'ARRÊT

Renouvellement des horaires aux points d'arrêt en prévision de la rentrée.



LE GUIDE BUS
 1 seul guide Montélibus comprenant les horaires d'hiver et d'été réalisé et imprimé en 6 000 exemplaires.

LES PLANS DU RÉSEAU
 Depuis la rentrée de septembre, des nouveaux plans pliés recto-verso sont distribués dans les véhicules et à l'agence, 2 000 impressions.

SIGNALÉTIQUE INTÉRIEURE AUX VÉHICULES
 Dans chaque véhicule, présence de pictos, du règlement intérieur et des tarifs Montélibus.

NOUVEAUTÉ 2019

7.4.1 L'AGENCE COMMERCIALE

Il existe un unique point de vente et de renseignement Montélibus qui se situe place Charles de Gaulle dans le centre-ville de Montélimar. Les horaires de l'agence Montélibus sont en vigueur depuis le lundi 6 mars 2017.
 Horaires :
 Du lundi au vendredi : 08h-12h15 / 16h30-18h00 - Samedi : 10h-12h
 Durant l'été (2 dernières semaines de juillet et 2 premières semaines d'août) :
 Du lundi au vendredi : 16h30-18h00

L'agence délivre désormais plus d'informations sur les autres lignes de transport en Drôme et Ardèche. L'agence est le point d'entrée pour les réservations du Transport à la Demande.

Enfin, depuis avril 2016, il est possible de louer des vélos à l'agence.

En quelques chiffres, en 2019, l'agence a vendu :

- plus de 5 396 « 10 voyages » tout public et CMU
- plus de 1 388 abonnements adultes (annuel ou mensuel)
- environ 2 372 abonnements jeunes -26 ans (annuel, trimestriel et mensuel)
- 3 614 abonnements scolaires -16 ans (abonnement gratuit)
- 933 abonnements seniors (abonnement gratuit)
- 22 vélos loués
- Près de 343 étuis Montélibus vendus



7.5 | L'OPERATION ANTI-FRAUDE



Mardi 19 et vendredi 22 novembre 2019, une opération de prévention fraude a été mise en place sur le réseau Montélimar afin de sensibiliser les voyageurs et les amener à modifier leurs comportements.

Plus de 26 salariés du groupe Galéo en gilets bleu ont vérifié au côté des conducteurs que tous les voyageurs soient en règle.

Il s'agissait avant tout d'une opération pédagogique (et non répressive). Ce dispositif terrain a permis d'engager le dialogue entre les voyageurs et l'équipe Montélimar sur la problématique de la fraude.

Campagne d'affichage dans les véhicules du réseau Montélimar, à l'agence et sur les relais digitaux (site internet et page Facebook Montélimar).

26 Personnes sur le terrain dans les véhicules



MONTÉLIMAR
Ils traquent les fraudeurs dans le bus



Des agents de Montélimar mènent une campagne anti-fraude. Photo Le DA/Françoise VALENTIN

"Se faire piquer, c'est jamais drôle !" C'est sous ce slogan qu'une campagne était menée mardi 19 et mercredi 20 novembre, par des agents en gilets bleus de Montélimar contre la fraude dans le bus. Une opération menée tous les deux ans. L'occasion de sensibiliser les voyageurs et de rappeler qu'en cas de non-paiement du ticket à 1 euro, vous pourriez être amenés à payer une amende de 45 euros. « Très peu d'infractions sont constatées sur le réseau », nous a précisé vendredi 22 novembre, Julie Roland, en charge de la communication pour la société Courriers rhodaniens, qui exploite le réseau Montélimar. Pour rappel, à chaque montée dans le bus, les voyageurs doivent valider leur carte OURA, même en correspondance et même s'ils ont un abonnement ou un titre gratuit ou acheter un ticket auprès du conducteur – en cas de correspondance, on demande un ticket correspondance au conducteur du 2€.

Le Dauphiné - 20 novembre 2019

7.6 | LES VELOS ET PORTÉ-VELOS

7.6.1 | Véloc



Les tarifs Véloc sont accessibles à tous avec un système d'abonnement simple et répondant à toutes les demandes :

Tarifs Véloc	Jusqu'à 1 jour	Jusqu'à 7 jours	Jusqu'à 30 jours	3 mois	6 mois
Tout Public	4 €	6 €	12 €	24 €	48 €
Clients Montélimar	2 €	3 €	6 €	12 €	24 €

- Création et distribution d'un brassard Véloc.
- Création de 2 voiles Véloc.
- Publicité sur l'ancienne borne Véloc à côté de l'office de tourisme
- Un adhésif a été collé sur l'ancienne borne de location des Véloc.



En 2019, plusieurs actions ont été mises en œuvre pour promouvoir la location des Vélocs :

- Diffusion d'un flyer Véloc dans les lieux générateurs de trafic.
- Page dédiée à Véloc sur le site internet Montélimar.
- Mise en avant des vélos à l'entrée de l'agence et sur les écrans à bord des véhicules.
- Distribution du guide Véloc dans les offices de tourisme et mairies de Montélimar, Marsanne, Châteauneuf-du-Rhône, Ancône, ... ainsi qu'à l'agence Montélimar. Les guides étaient en libre-service dans les espaces dédiés au vélo.

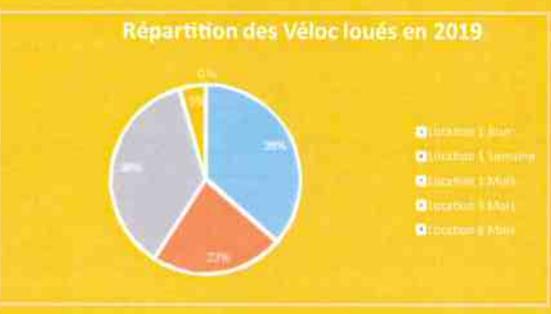
Recette	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAUX
Location 1 Jour				4,00 €		2,00 €	4,00 €	8,00 €	12,00 €				43,50 €
Location 1 Semaine			3,00 €	3,00 €	6,00 €			6,00 €					41,50 €
Location 1 Mois				24,00 €	12,00 €	6,00 €		12,00 €	12,00 €				42,00 €
Location 3 Mois			24,00 €										48,00 €
Location 6 Mois													24,00 €
TOTAUX 2019	0,00 €	0,00 €	27,00 €	31,00 €	18,00 €	8,00 €	4,00 €	26,00 €	24,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	199,00 €

Recette	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAUX
Location 1 Jour		2			2	4	2		4	24	4		42,00 €
Location 1 Semaine				6		6	3	6					21,00 €
Location 1 Mois	12						48						60,00 €
Location 3 Mois													0,00 €
Location 6 Mois						24				24			48,00 €
TOTAUX	12	2	0	6	2	34	53	6	4	48	4	0	171,00 €



Vélos Loués
contre 35 en 2018

(pas de partenariat avec l'OT cette année)



2.6.2 | Ligne 34 - Porte-vélos

En juillet et août 2017, la ligne 34 (Montélimar - Marsanne - Cléon d'Andran) était équipée de porte-vélos. En effet, 8 vélos pouvaient être installés à l'arrière du car. Ce service était gratuit pour les voyageurs.

Plusieurs actions ont été mises en œuvre pour promouvoir les portes-vélos

- Adhésif sur les véhicules de la ligne 34

Ce macaron était visible aussi à l'agence Montélibus, sur le guide été Montélibus (avec les horaires de la ligne 34) et sur le guide du vélo. Dans le guide du vélo, 3 pages sont consacrées au porte-vélos avec des idées parcours dans les communes de Marsanne, Saint-Marcel-lès-Sauzet, la Lauple et Cléon d'Andran.



6 Voyageurs
ont utilisé le service
porte-vélo sur la ligne 34



7.7 | LE PETIT TRAIN

Le petit train touristique de **Montélimar** a **fonctionné** du 13 juillet au 24 août 2019 soit 42 jours sur la période estivale. En 2019, 4 courses **quotidiennes** ont été mises en place au départ de l'office de tourisme, à 11h, 13h30, 14h45 et 16h30.

Bilan de l'exploitation

Sur 42 jours d'exploitation 168 courses sont théoriquement assurées. 8 courses n'ont pas pu être assurées soit moins de 5% de services non assurés.

La fréquentation 2019

1 174 voyageurs ont pris le petit train entre le 13 juillet au 24 août 2019.

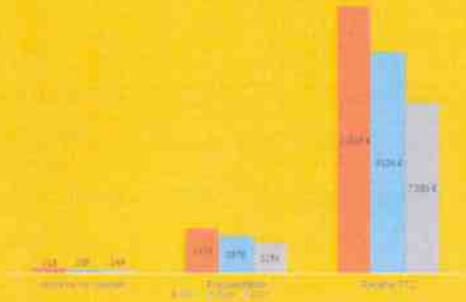
Les recettes commerciales

La recette 2019 s'élève à 7 065 € dont 6 336 € réalisés par l'Office de Tourisme.

Les ventes de titres

Les billets adultes sont **majoritairement** vendus (64%), suivi par les billets enfants (23%) et le billet combiné (13%). A titre de **comparaison**, l'année dernière, le billet combiné **représentait** 9% des ventes.

2 conditions de la fréquentation et des recettes du Petit Train



Opérations de promotion du Petit Train

Comme en 2018, un **partenariat** avec le château des Adhémar et le musée d'art **contemporain** Saint-Martin dans le cadre de l'**exposition** « César » a été mis en place. Un ticket combiné a été créé pour l'occasion. Vendu 9 euros ce billet **permettait** aux clients de prendre le petit train et d'accéder aux deux sites de l'**exposition** pop Art (Château + musée St Martin).

Pour faire la **promotion** du petit train, un flyer fut créé, imprimé en 2 500 exemplaires et diffusé dans les lieux générateurs de trafic. Pour **compléter**, 25 courriers ciblés accompagnés de flyers ont été envoyés aux mairies et offices de tourisme de la CAMA et Drôme provençale, Gites, camping et hôtels.

Avec l'**autorisation** de l'office de tourisme et du château, un panneau a été mis devant l'office de tourisme et devant le château avec les informations pratiques comme les horaires, le parcours et les tarifs. Cela a permis aux touristes de **savoir** ou attendre le petit train et d'obtenir **directement** toutes les **informations nécessaires** pour prendre le petit train



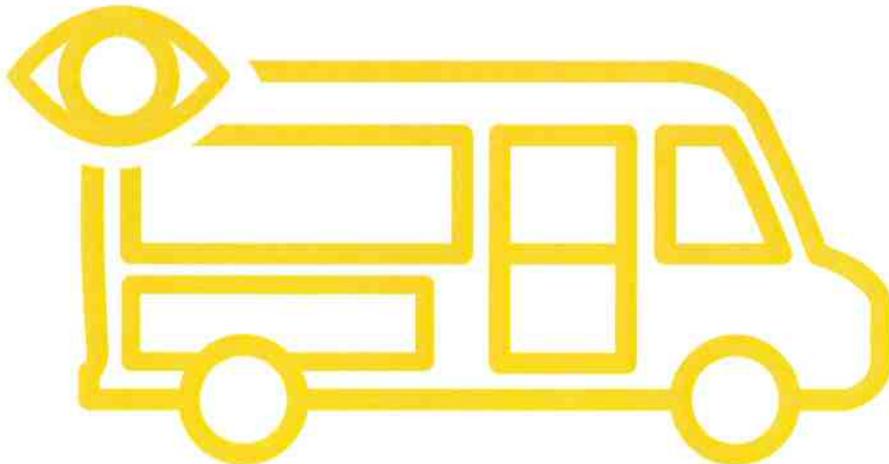
7.8 | COMPTE RENDU DE L'ACTIVITÉ

« AFFICHAGE PUBLICITAIRE SUR LE MATÉRIEL ROULANT »

La vente des emplacements publicitaires sur le matériel roulant du réseau Montélibus est confiée à la régie publicitaire JFK média.

Les annonceurs sont principalement locaux, tous les secteurs d'activités sont représentés.

Au total, la redevance est de 19 500 € HT.



Nature des opérations	Budget alloué 2019 (HT)	Budget consommé 2019 (HT)
Publicité / promotion du réseau		
Campagne de promotion du réseau	11 600 €	7 880 €
Nouvelle identité et déploiement (bus, poteaux, agence commerciale...)	1 500 €	9 655 €
Divers partenariats	500 €	1 840 €
Evénements	2 700 €	1 825 €
Autres	1 000 €	150 €
Information voyageurs		
Guides bus (été + hiver)	12 200 €	9 132 €
Plans de réseau (impression) + plan poche	- €	889 €
Fiches horaires	1 000 €	1 800 €
Signalétique dans les bus	1 000 €	
Frais de conception graphique	6 000 €	
Site internet	3 900 €	5 380 €
SMS et outils NTIC (frais de fonctionnement)	100 €	1 450 €
Actions commerciales		
Actions dans les écoles	500 €	863 €
Nouveaux arrivants	1 000 €	250 €
Marketing direct Abonnés	500 €	252 €
Promotions diverses	500 €	1 475 €
Autres	900 €	2 610 €
Etudes et enquêtes		
Divers (comptages, post-test, enquêtes qualitatives, etc.)	2 000 €	1 600 €
TOTAL BUDGET MARKETING 2019	46 900 €	47 051 €

En 2019, on constate un écart entre le budget alloué et le budget consommé, cela s'explique par le fait que la restructuration du réseau a lieu en 2019 et non en 2018.





8

ÉLÉMENTS COMPTABLES ET FINANCIERS

8

Prévisionnel 2019 -
AVENANT 4

Réalisé 2019

RECETTES D'EXPLOITATION

Chiffre d'affaires		
Recettes commerciales	415 621	422 734
Reversement Recettes	0	-3 556
Autres recettes (Publicité)	19 200	23 710
Abondement	415 621	422 734
Contribution forfaitaire financière	3 216 948	3 216 948
Total recettes d'exploitation	4 067 390	4 082 570

DEPENSES D'EXPLOITATION

Achats consommés		
Gasoil + Gaz	193 057	219 915
Maintenance	142 490	121 923
Sous total	335 547	341 838

DEPENSES D'EXPLOITATION

Prévisionnel 2019
AVENANT 4

Réalisé 2019

Sous traitance et matériel		
Sous traitance	1 315 992	1 350 935
Assurance	39 350	21 113
Matériel	433 571	376 851
Loyer	50 905	113 600
Autres achats	119 911	83 644
Sous total	1 959 729	1 946 143
Service extérieurs et marketing		
Frais de structure et d'assistance	149 636	151 055
Enquêtes	2 000	1 600
Info voyageurs	16 600	18 651
Actions commerciales	5 900	5 450
Projet transition énergétique		26 250
Actions de promotions	21 000	21 350
Médiation	7 510	
Autres frais	30 784	28 955
Sous total	233 430	253 311
Impôts et taxes	101 019	74 435
Frais du personnel		
Conduite	804 985	806 151
Charges de personnel	437 811	438 784
Sous total	1 242 796	1 244 935
Autres charges	224 868	221 908
Total dépenses d'exploitation	4 097 389	4 082 570





BILAN ET PRÉCONISATIONS

BILAN ET PRÉCONISATIONS

Cette 4^{ème} année d'exploitation a été riche en nouveautés sur le réseau.

Tout d'abord, un nouveau schéma de desserte a été proposé. Les moyens mis en œuvre sur le réseau ont été recentrés sur les axes forts afin d'augmenter les fréquences de passage, notamment sur les lignes 1 et 2. De nouvelles liaisons ont été mises en place, notamment vers la zone d'activité des Léonards. L'amplitude de fonctionnement a été élargie pour les principaux quartiers de Montélimar. Cela se confirme par une nouvelle hausse de fréquentation de plus de 5%.

Le réseau a par ailleurs continué sa démarche environnementale en remplaçant 5 autobus qui fonctionnaient au gasoil par 5 autobus neufs roulant au gaz naturel. Ainsi, depuis l'été 2019, les voyageurs des lignes 1, 2 et 3 qui totalisent plus de 50% des déplacements voyagent plus proprement, soit au gaz, soit avec des autobus hybrides.

Par ailleurs, la digitalisation et modernisation des outils de communication se sont poursuivies : mise en ligne d'un nouveau site internet responsive et plus simple d'utilisation, et installation d'écrans à bord de 5 autocars afin que les voyageurs de l'agglomération aient accès au même contenu d'information du réseau et de l'agglomération que ceux des lignes urbaines.

Enfin, Montélibus continue de s'ancrer durablement dans le paysage montilien et de l'agglomération via de nombreuses actions sur le terrain : opération auprès des CM2, Montélimar Agglo Festival, inauguration des nouveaux bus au gaz, jeux concours, renseignements et sensibilisation des voyageurs à la validation par le personnel encadrant...

2020 marquera la poursuite des efforts de fidélisation des voyageurs par de nouvelles actions terrain, et par une grande enquête origine-destination qui permettra de mieux cerner les besoins afin de continuer d'améliorer les services proposés.

