

DistriBus

Rapport annuel du délégataire 2020



CONTRAT DE DELEGATION POUR LA GESTION DU SERVICE DE TRANSPORT URBAIN

Août 2021



SOMMAIRE

I.	PRESENTATION DU RESEAU	3
II.	COVID-19	5
	A - Adaptation de l'offre de transport	5
	B - Equipement des véhicules et mesures sanitaires	6
	C - Accueil des voyageurs	8
	D - Impact financier de la Covid-19	9
III.	CHIFFRES CLES DU RESEAU.....	10
	A - Fréquentation du réseau Distribus	11
	B - Tarifs et recettes commerciales.....	16
	C - Réseaux de vente	19
	D - Communication	21
IV.	QUALITE	49
	A - Perturbations sur le réseau	49
	B - Contrôles et médiation.....	50
	C - Réclamations client	51
	D - Accrochages.....	51
V.	BIENS MATERIELS ET HUMAINS	52
	A - Matériel roulant.....	52
	B - Matériel embarqué	53
	C - Accessibilité du matériel	54
	D - Moyens humains.....	55
	E - Agence commerciale	55
VI.	GOUVERNANCE	56
VII.	COMPTE D'EXPLOITATION	57

I. PRESENTATION DU RESEAU

Distribus est le service de transport public sur les 40 communes de Saint-Louis Agglomération.

Le bassin de vie desservi par le réseau Distribus comprend 80 000 habitants.

Saint-Louis Agglomération a délégué la gestion de son réseau de transport public depuis le 1^{er} janvier 2019 à la société METROCARS, pour une durée de 7 ans.

METROCARS assume par cette convention le risque industriel et commercial du réseau.

Desservir chaque commune en fonction des besoins constatés, voilà l'objectif de l'offre de mobilité mise en place au quotidien sur le réseau Distribus.

L'offre repose sur 4 systèmes de desserte :

- Une desserte régulière en autobus pour les communes où la demande est forte.
- Une desserte à la demande pour les communes où la demande est plus faible.
- Une desserte mixte assurant des liaisons régulières en heures de pointes et périodes scolaires et à la demande en heures creuses.
- Des lignes de transport scolaire
- De Transport pour Personnes à Mobilité Réduite

Ce rapport d'activité présente le bilan de l'année 2020 pour l'exploitation du réseau de transport urbain Distribus.

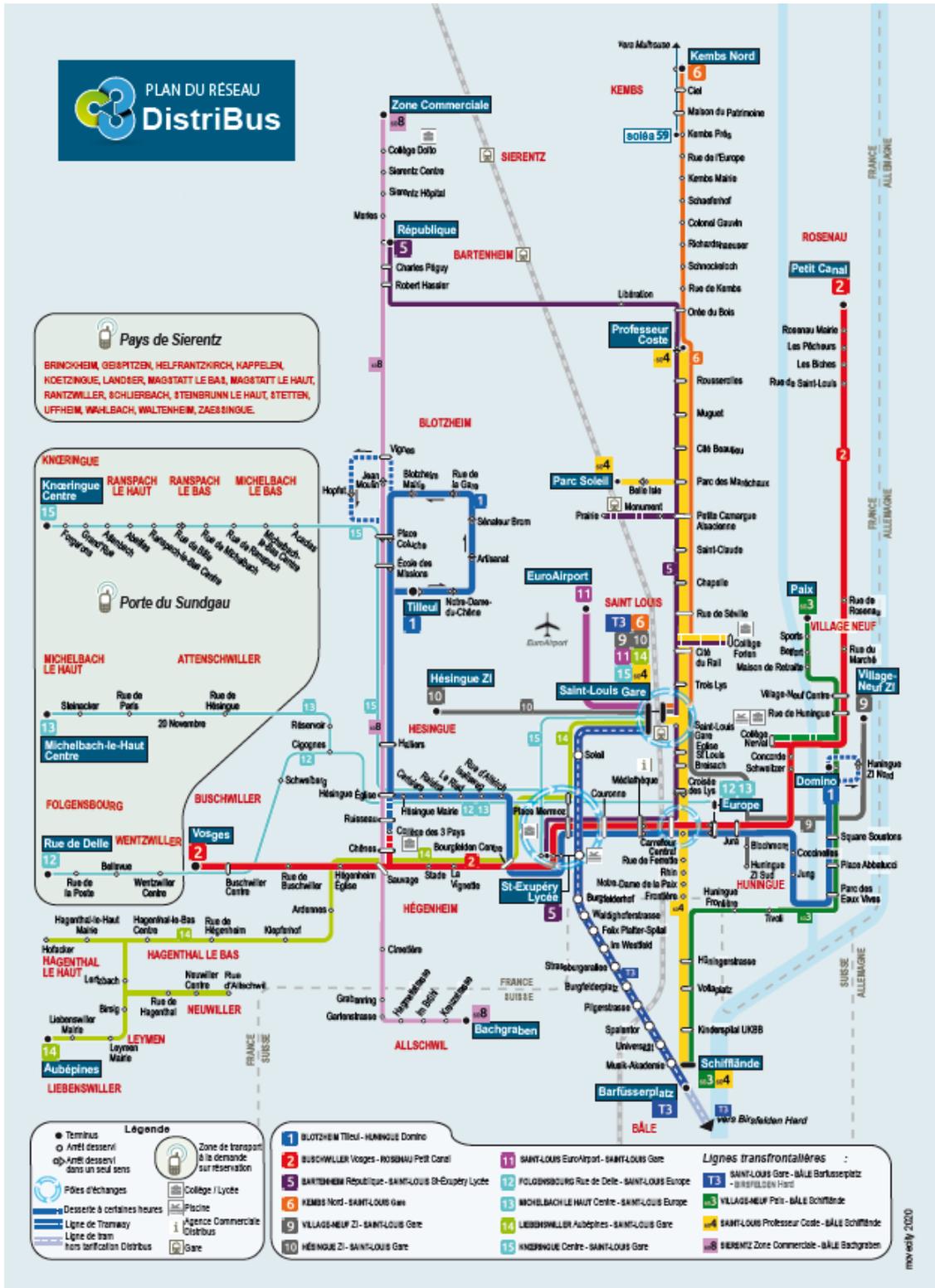
L'objectif de ce rapport est d'analyser les résultats du réseau Distribus, tant au niveau commercial qu'économique.

Il est aussi un moyen de mettre en œuvre les leviers d'actions complémentaires aux actions menées quotidiennement dont la finalité est la recherche permanente du meilleur fonctionnement du réseau Distribus. L'objectif restant de répondre au mieux aux exigences de qualité de service.

Les nouveautés du réseau en 2020

- Lancement de la page Facebook
- Arrivée de 5 bus hybrides
- Adaptation de l'offre de transport en période de confinement
- Déploiement du e-ticket
- Rechargement de tous les abonnements Distribus sur la boutique en ligne
- Mise en œuvre des options de la Délégation de Service Public :
Option n° 4 : fusion des lignes 6 et 607
- Renfort scolaire de la ligne 2 : course supplémentaire depuis le Collège Nerval vers Rosenau à 15h34
- Ligne 5 : prolongation des courses du Collège Forlen vers Bartenheim-la-Chaussée
- Scolaires : numérotation des circuits et création de fiches horaires
- Offre combinée entre Citiz et Distribus
- Mise en place d'écrans TFT dans les véhicules

Plan du réseau 2020 :



II. COVID-19

Contexte :

L'état d'urgence sanitaire est déclarée en France le 23 mars 2020. Les français sont confinés pour une durée minimum de deux mois. Les transports en commun sont cependant autorisés à circuler pour permettre aux Français d'accomplir les déplacements strictement nécessaires, et aux personnels soignants d'accéder aux centres de soins, et les transports adaptés aux personnes à mobilité réduite doivent être maintenus ou mis en place pour permettre aux Français les plus fragiles d'accomplir les déplacements strictement nécessaires.

A - ADAPTATION DE L'OFFRE

Réduction de l'offre :

- Jusqu'au dimanche **8 mars** : horaires de période scolaire (horaires normaux)
- Du lundi **9** au dim. **22 mars** : horaires de vacances scolaires (le confinement a débuté mardi 17/03)
- Du lundi **23** au mardi **31 mars** : horaires adaptés
- Du mercredi **1^{er} avril** au dim. **10 mai** : horaires adaptés, avec suppression des lignes 12 et 13

Retour progressif à la normale :

- Du lundi **11 mai** au mardi **2 juin** : retour des horaires vacances, horaires adaptés sur la ligne 11
- Depuis le mardi **2 juin** : retour aux horaires scolaires, horaires allégés sur la ligne 11
- Dès le **8 juin**, 100% des lignes ont fonctionné aux horaires habituels (à l'exception de la ligne 11)
- Dès le jeudi **2 juillet** la ligne 11 a fonctionné aux horaires habituels

Transport à la demande (TAD) et Transport à Mobilité Réduite (TPMR) :

- Le service de réservation téléphonique est également resté ouvert au public mais aux **horaires adaptés du 17 mars au 21 juin** : du lundi au vendredi de 8h15 à 12h.
- Le **22 juin** le service de réservation téléphonique a fonctionné aux **horaires habituels** : du lundi au vendredi de 8h15 à 12h et de 14h à 17h et le samedi de 9h à 12h45.

B - EQUIPEMENT DES VEHICULES ET MESURES SANITAIRES

A partir du 17 mars :

- Des affiches sur les portes latérales des véhicules interdisaient aux clients la montée par l'avant (jusqu'au 22 juin) -> l'achat de titres de transport n'était plus possible
- La signalétique sur les places assises interdisait l'accès à un siège sur deux (jusqu'au 22 juin)
- La signalétique au sol rappelait la distance physique d'un mètre à respecter entre chaque voyageur (jusqu'au 22 juin)
- Des annonces sonores et des affiches rappelaient aux voyageurs l'obligation de porter un masque pour les usagers de plus de 11 ans (encore en vigueur aujourd'hui)
- Un produit désinfectant est appliqué tous les jours dans les véhicules sur l'ensemble des points de contact (barres de maintien, boutons, accoudoirs, ...)
- L'agence Distribus a fermé (jusqu'au 4 mai) - puis réouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h
- La réservation de transport à la demande n'est plus possible les samedis (jusqu'au 4 mai)

A partir du mois de juin :

- Ajout d'un support en plexiglass au niveau de l'espace conducteur pour permettre la montée des clients par les portes avant des véhicules et l'achat de titres de transport à bord.
- L'agence a réouvert aux horaires habituels : du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h45, et le samedi de 9h à 12h45

A partir du mois de novembre :

- Un produit bactéricide est vaporisé tous les jours dans les véhicules, agissant également sur les points de contact, les véhicules sont régulièrement aérés.

Ce processus de nettoyage est contrôlé au quotidien.

Protocole sanitaire pour les services administratif et exploitation :

Recours au télétravail pour tous les collaborateurs sédentaires lorsque c'est possible, adaptation des plannings et des horaires de travail, réorganisation des espaces de travail pour un respect des distances de sécurité, fourniture de gel hydroalcoolique, de lingettes et produit désinfectant.

La désinfection des locaux est opérée par la société de nettoyage en utilisant des produits spécifiques pour le nettoyage.

Chaque collaborateur désinfecte son poste de travail au moins une fois par jour.

Protocole sanitaire pour les véhicules :

Remise d'un kit covid-19 à chaque conducteur contenant des masques, du gel hydroalcoolique, des gants, des masques. Les conducteurs sont formés à l'utilisation du kit et aux mesures de désinfection.

Protocole de désinfection des véhicules : nettoyage des véhicules 1 fois par jour avec des produits désinfectants, désinfection 1 fois par jour de toutes les surfaces de contact et désinfection du poste de conduite à chaque relève.



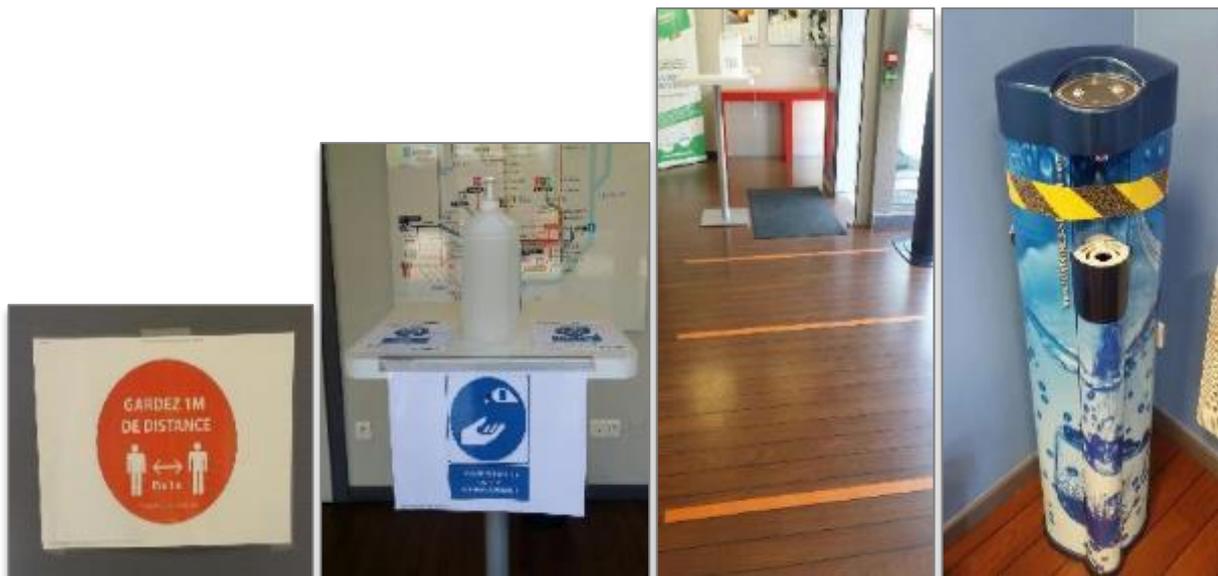
C - ACCUEIL DES VOYAGEURS

L'agence commerciale Distribus :

- L'agence Distribus n'a plus accueilli de public du mardi 17 mars au lundi 4 mai
- A partir du 4 mai : l'agence a réouvert aux horaires adaptés : du lundi au vendredi de 9h à 12h et 14h à 18h
- A partir du 22 juin : l'agence a réouvert aux horaires habituels : du lundi au vendredi de 9h à 13h et de 14h à 18h45, et le samedi de 9h à 12h45

Afin de recevoir les clients en toute sécurité, les conditions d'accès ont été adaptées :

- Mise en place d'affiche pour interdire l'accès à plus de 2 clients simultanément dans l'agence
- Mise en place d'affiche du port du masque obligatoire pour tous les clients
- Gel hydroalcoolique à disposition des clients pour se désinfecter les mains
- Marquage au sol pour le respect de la distanciation physique
- Paiement par carte bancaire sans contact privilégié



D - IMPACT FINANCIER DE LA COVID 19 SUR L'ACTIVITE DISTRIBUS

RECETTES

La perte de recettes s'est établie à **706 530,68€ HT**.

Ce chiffre a été établi sur une base réelle de janvier à septembre et sur les prévisions d'octobre à décembre.

CHARGES

Les charges supplémentaires liées à l'investissement en matériel pour protéger les conducteurs et les clients face à la pandémie ce sont établies à **48 873,43€ HT**.

COMPENSATION

Les kilomètres non parcourus du fait de la réduction et de la suppression de certains services (renforts scolaires, offre des lignes régulières réduite) et les subventions obtenues pour compenser la mise en chômage partiel de certains collaborateurs ont permis une économie de 217 925€ HT, soit une perte nette de 537 479,11€ HT. La compensation de SLA porte sur une participation à hauteur de 70%, soit **376 000€**.



III. CHIFFRES CLES DU RESEAU

Les chiffres-clés en euros sont en HT

	2019	2020	Evolution
Kilomètres annuels commerciaux	1 337 992	1 355 312	+ 1,30 %
Matériel roulant	35	44	+ 26 %
Effectif	62,59	72,56	+ 16 %
<i>Personnel roulant</i>	51,30	60	+ 17 %
<i>Personnel administratif</i>	11,29	12,56	+ 11 %
Mobilité			
<i>Nb de voyages réseau Distribus</i>	2 475 848	1 468 284	- 40 %
<i>Nb de voyages Tram3 sur sol français</i>	876 621	618 954	- 29 %
Total voyages	3 352 469	2 087 238	- 38 %
<i>Dont abonnements</i>	1 773 420	-	
Recettes commerciales			
<i>Recettes commerciales directes</i>	2 094 689	1 379 310	- 34 %
<i>Recettes de trafic de tiers (entreprises)</i>	28 710	23 624	- 18 %
Recettes diverses			
<i>Recettes publicitaires</i>	24 269	28 375	+ 17 %
<i>Amendes</i>	3 982	1 770	- 56 %
Total recettes du trafic + annexes	2 151 649	1 433 079	- 33 %
Contribution Finale Forfaitaire (CFF)	2 823 677	3 463 157	- 13 %
<i>Dont dotations scolaires</i>	399 000	-	
<i>Dont kilomètres supplémentaires</i>	30 538	- 97 696	
Charges totales	4 303 469	5 656 984	+ 31 %

A - FREQUENTATION DU RESEAU DISTRIBUS

Réseau Distribus	2019	2020	Évolution 2019 - 2020	
			(en pourcentage)	(en nombre de voyages)
1	260 440	161 865	-37,85%	-98 575
2	168 427	113 001	-32,91%	-55 426
603	263 711	180 034	-31,73%	-83 677
604	1 170 536	755 278	-35,48%	-415 258
5	70 257	28 136	-59,95%	-42 121
6	65 107	34 910	-46,38%	-30 197
607	32 876	24 320	-26,03%	-8 556
608	32 595	42 686	30,96%	10 091
9	61 998	35 179	-43,26%	-26 819
10	14 242	5 026	-64,71%	-9 216
11	170 098	61 230	-64,00%	-108 868
12 et 13	3 496	7 202	106,01%	3 706
14	13 901	12 050	-13,32%	-1 851
TPMR	5 424	3 010	-44,51%	-2 414
TAD Sundgau	1 559	822	-47,27%	-737
TAD Sierentz	1 691	1 170	-34,54%	-584
E-tickets	-	2 365	-	2 365
TOTAL	2 336 358	1 468 284	-37,16%	-868 137
T3	876 621	618 954	-29,39%	-257 667
TOTAL	3 212 979	2 087 238	-29,39%	-1 126 137

Mobilité/fréquentation par titres

	Décembre			Cumul année		
	2019	2020	Evolution	2019	2020	Evolution
TOTAUX	432 507	276 718	-36,02%	2 474 397	1 478 124	-40,26%
Titres Grand Public	108 713	48 481	-55,40%	671 405	312 377	-53,47%
Unitaire	14 114	8 701	-38,35%	163 774	87 852	-46,36%
TNW Normal	1 860	215	-88,44%	15 350	2 404	-84,34%
Aéroport	8 564	2 267	-73,53%	124 787	40 823	-67,29%
Alsa+ 24h Saint-Louis	634	420	-33,75%	8 634	4 426	-48,74%
DUO	4 718	4 268	-9,54%	55 543	36 808	-33,73%
INFLEX Normal	48 210	15 226	-68,42%	143 603	50 234	-65,02%
INFLEX Réduit	3 161	536	-83,04%	11 420	1 781	-84,40%
TNW Complément Adulte	131	2	-98,47%	994	5	-99,50%
TNW Complément Junior	32	1	-96,88%	383	5	-98,69%
Triregio Mini Normal	704	180	-74,43%	7 620	2 364	-68,98%
Triregio Mini Réduit	178	46	-74,16%	2 062	630	-69,45%
Triregio Réduit	30	-	-100,00%	134	46	-65,67%
Triregio Normal	4	-	-100,00%	98	2	-97,96%
				-	-	
				-	-	
(cpt) METROCARS 2020	158	82	-48,10%	2 015	639	-68,29%
(cpt) Inflex Tarif Normal	8 801	5 114	-41,89%	24 490	16 144	-34,08%
(cpt) Inflex Tarif Réduit	11 114	6 663	-40,05%	36 161	21 134	-41,56%
Coupon annuelle INFLEX	-	-		-	-	
(cpt) Multivoyages TPMR	244	203	-16,80%	3 331	1 732	-48,00%
(cpt) Multivoyages	6 056	4 557	-24,75%	71 006	45 348	-36,13%
Abonnement Juniors	117 959	79 232	-32,83%	940 931	557 803	-40,72%
(cpt) Abo Mensuel Junior	21 625	17 386	-19,60%	238 102	149 597	-37,17%
(cpt) Abo Annuel Junior	55 783	38 837	-30,38%	535 170	334 441	-37,51%
TNW Mensuel Junior	36 561	23 009	-37,07%	110 868	73 765	-33,47%
Abonnement SNCF	3 840	-	-100,00%	53 641	-	-100,00%
Hebdo SNCF	150	-	-100,00%	3 150	-	-100,00%
				-	-	
Abonnement Mensuel TPMR Junior	-	-		-	-	
Abonnement Adultes	200 356	148 416	-25,92%	832 429	596 183	-28,38%
(cpt) Abo Mensuel Adulte	7 796	7 226	-7,31%	92 198	59 501	-35,46%
(cpt) Abo Annuel Adulte	761	528	-30,62%	9 629	5 590	-41,95%
(cpt) Abo Mensuel Rubis	3 871	3 105	-19,79%	44 404	28 719	-35,32%
(cpt) Abo Annuel Rubis	1 446	862	-40,39%	18 837	9 423	-49,98%
(cpt) Abo Mensuel Social	2 169	1 966	-9,36%	21 774	16 032	-26,37%
TNW Mensuel normal	178 662	132 161	-26,03%	549 838	427 109	-22,32%
Abonnements SNCF	4 958	2 092	-57,81%	83 514	43 021	-48,49%
Hebdo SNCF	520	370	-28,85%	10 440	5 510	-47,22%
(cpt) Abo Mensuel TPMR	173	106	-38,73%	1 795	1 278	-28,80%
Autres	5 479	588	-89,27%	17 732	9 466	-46,62%
Unitaire TPMR	-	-		4	2	-50,00%
Billet Groupe	1 391	-	-100,00%	9 327	2 585	-72,28%
Alsa+ Groupe Journée Saint-Louis	464	96	-79,31%	2 476	1 100	-55,57%
Tad Sundgau 2€	1 451	42	-97,11%	1 451	795	-45,21%
Tad Sundgau 3€	1 574	5	-99,68%	1 574	27	-98,28%
Tad Sierentz 2€	108	118	9,26%	108	1 080	900,00%
Tad Sierentz 3€	117	6	-94,87%	117	90	-23,08%
(cpt) DISTRIBUS 2020	374	321	-14,17%	2 675	3 787	41,57%
Opérations Commerciales	-	2		11 900	2 294	-80,72%
remboursement	-	-		-	-	
Pic de Pollution	-	2		2 950	6	-99,80%
DUO INFLEX Normal	-	-		4 558	-	-100,00%
Bleu Adulte	-	-		238	4	-98,32%
Bleu Junior	-	-		3 210	1 348	-58,01%
Journée Transport Public	-	-		944	936	-0,85%

Mobilité/fréquentation par ligne

	Décembre			Cumul année		
	2019	2020	Evolution	2019	2020	Evolution
Liste des LIGNES	415 107	271 852	-34,51%	2 336 358	1 468 285	-37,15%
Distribus 1	23 479	15 561	-33,72%	260 440	161 865	-37,85%
Distribus 2	13 369	12 715	-4,89%	168 427	113 001	-32,91%
Distribus 603	62 189	41 979	-32,50%	263 711	180 034	-31,73%
Distribus 604	270 562	181 025	-33,09%	1 170 536	755 278	-35,48%
Distribus 5	6 036	3 330	-44,83%	70 257	28 136	-59,95%
Distribus 6	4 874	4 314	-11,49%	65 107	34 910	-46,38%
Distribus 607	3 722	-	-100,00%	32 876	24 320	-26,02%
Distribus 608	6 081	4 530	-25,50%	32 595	42 686	30,96%
Distribus 9	3 799	1 821	-52,06%	61 998	35 179	-43,26%
Distribus 10	514	258	-49,77%	14 242	5 026	-64,71%
Distribus 11	12 024	3 309	-72,48%	170 098	61 230	-64,00%
Distribus 12	1 289	496	-61,52%	3 496	3 036	-13,16%
Distribus 13	-	575	-	-	4 166	-
Distribus 14	3 502	1 202	-65,68%	13 901	12 050	-13,32%
Tad Sundgau	1 559	47	-96,99%	1 559	822	-47,27%
Tad Sierentz	1 691	124	-92,67%	1 691	1 170	-30,81%
TPMR	417	309	-25,90%	5 424	3 010	-44,51%
e-tickets	-	256	-	-	2 365	-

Fréquentation des lignes régulières Distribus

Pour la 2^{ème} année de cette nouvelle DSP, la fréquentation globale est de **1 468 284 voyages**, ce qui représente une diminution de **43 %** en comparaison avec l'année 2019.

Toutes les lignes ont été impactées par l'épidémie de Covid-19, la ligne 604 reste pour autant la ligne la plus fréquentée du réseau.

Cette baisse s'explique par plusieurs facteurs :

- Pendant 2 mois les français ont été confinés,
- Pendant 4 mois les élèves ne se sont pas rendus au sein de leurs établissements scolaires (impactant particulièrement les lignes 1, 2, et 603 et 5),
- L'activité de l'EuroAirport a chuté de plus 80%, impactant très fortement la ligne 11 (elle a connu une baisse de fréquentation de 75% en comparaison avec l'année 2019).

Fréquentation du service de transport à la demande « TAD »

En complément des lignes régulières exploitées en bus ou en autocar, un service de transport à la demande est proposé dans les communes périurbaines ne disposant pas de lignes régulières (notamment 16 communes de l'ancienne Communauté de communes du Pays de Sierentz) ou en complément de lignes ne circulant qu'en heures de pointe (8 communes de l'ancienne Communauté de communes de la Porte du Sundgau). La commune de Sierentz ne bénéficie plus du dispositif depuis la rentrée de septembre 2019, date à laquelle la ligne 608 a été prolongée dans cette commune.

1 992 réservations pour le Transport A la Demande ont été effectuées durant l'année 2020, ce qui représente une diminution de **39 %** en comparaison avec l'année 2019 (3 250 réservations).

Pour qui ?

Toutes les personnes habitant sur le territoire de l'agglomération de Saint-Louis
Les enfants de moins de 12 ans doivent être accompagnés d'un adulte

Fonctionnement :

Les clients peuvent réserver leur transport au numéro vert : 0 800 515 584, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés) de 8h15 à 12h00 et de 14h00 à 17h00, et le samedi de 9h à 13h (au plus tard 3h avant le transport et le vendredi avant 17h00 pour un transport le lundi matin).

Les clients doivent indiquer le jour et l'heure du trajet, le point d'arrêt de départ et l'arrêt d'arrivée, et se présenter à l'arrêt choisi 3 minutes avant le départ le jour du transport.

Tarif :

2€ dans le périmètre de Saint-Louis Agglomération, 3€ vers l'extérieur (Altkirch, Mulhouse)
Les clients payent leur trajet auprès du conducteur.

Destinations :

Zone 1 : Porte du Sundgau :

Attenschwiller, Follgensbourg, Knœringue, Michelbach le Bas, Michelbach-Le-Haut, Ranspach-Le-Bas, Ranspach le Haut, Wentzwiller.

Zone 2 : Pays de Sierentz :

Brinckheim, Geispitzen, Helfrantzkirch, Kappelen, Koetzingue, Landser, Magstatt-Le-Bas, Magstatt-Le-Haut, Steinbrunn-Le-Haut, Stetten, Rantzwiller, Stetten, Uffheim, Wahlbach, Waltenheim, Zaessingue.

Fréquentation du service TPMP « Transport des personnes à mobilité réduite »

3 010 réservations pour le Transport des Personnes à Mobilité Réduite ont été effectuées durant l'année 2020, ce qui représente une diminution de **44 %** en comparaison avec l'année 2019 (5 424 réservations).

Pour qui ?

- Pour toute personne titulaire de la carte d'invalidité 80% résidant dans l'agglomération de Saint-Louis.
- Les personnes handicapées temporaires (accident).
- Tout bénéficiaire peut-être accompagné gratuitement, par une personne valide de son choix sous réserve de places disponibles.

Pourquoi ?

Pour les déplacements professionnels, pour aller chez le médecin, le coiffeur, à la banque...
Pour les loisirs (visites, cinéma, médiathèque...).

Quand ?

Toute l'année du lundi au vendredi de 7h00 à 19h00 et le samedi matin de 7h00 à 12h00, sauf jours fériés.

Comment en bénéficier ?

Après validation par la Commission d'Accès du dossier d'admission que Métrocars envoie sur simple demande.

Fonctionnement :

Pour les transports réguliers : par téléphone au 0 800 515 584 (numéro vert).

Pour les déplacements ponctuels : par téléphone au 0800 515 584 du lundi au vendredi de 8h15 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 et le samedi matin de 9h00 à 12h45, la veille au plus tard.

Un véhicule adapté vient vous chercher à votre domicile (sur le trottoir) à l'heure convenue et vous y ramènera à l'heure prévue (si vous avez commandé le voyage de retour).

Tarif :

Le prix d'un ticket unitaire (un trajet) est de 4,80 €

Le prix de la carte de 10 voyages est de 24 €

Le prix de l'abonnement mensuel est de 55 €

B - TARIFS ET RECETTES COMMERCIALES

Grille Tarifaire

En 2020, les tarifs n'ont pas augmenté. Toutefois, en raison du contexte sanitaire, de nouveaux titres de transports ont été intégrés.

Depuis le mois de juin les cartes Multivoyages et Multivoyages Inflex sont disponibles sur l'e-boutique, en agence et chez les revendeurs par tranche de 6 (au lieu de 12 jusqu'alors) et les e-tickets sont disponibles en ligne :

- Titre unitaire
- Titre navette aéroport
- Titre Inflex normal et Inflex réduit
- Alsa+ 24h Saint-Louis

Depuis le mois de juin la vente à bord a été rétablie.

Recettes commerciales

Les recettes perçues auprès de la clientèle de l'année 2020 se sont élevées à **1 379 310 € HT**.

Elles comprennent les recettes de lignes, les recettes TPRM, les recettes quote-part (Z.I.) les recettes publicitaires et les amendes.

Le détail des montants dans le compte d'exploitation en pages 58 à 60.

Recettes en TTC en euros par titres

		Décembre			Cumul année		
		2019	2020	Evolution	2019	2020	Evolution
TOTAUX		161 700,24 €	46 764,17 €	-71,08%	2 304 149,96 €	1 517 240,94 €	-34,15%
Titres Grand Public	Prix TTC	86 035,79 €	71 373,87 €	-17,04%	1 214 689,01 €	661 355,03 €	-45,55%
Unitaire	1,70 €	23 993,80 €	19 680,90 €	-17,98%	278 415,80 €	170 219,30 €	-38,86%
TNW Normal	4,00 €	7 440,00 €	6 448,00 €	-13,33%	61 400,00 €	36 016,00 €	-41,34%
Aéroport	2,50 €	21 410,00 €	5 667,50 €	-73,53%	311 967,50 €	102 057,50 €	-67,29%
Alsa+ 24h Saint-Louis	3,60 €	1 141,20 €	756,00 €	-33,75%	15 342,50 €	7 966,80 €	-48,07%
DUO	2,80 €	6 605,20 €	5 975,20 €	-9,54%	77 761,60 €	51 531,20 €	-33,73%
INFLEX Normal	2,80 €	36 047,20 €	23 682,40 €	-34,30%	303 147,60 €	165 317,60 €	-45,47%
INFLEX Réduit	2,20 €	2 094,40 €	2 413,40 €	15,23%	20 264,20 €	11 103,40 €	-45,21%
TNW Complément Adulte	3,45 €	451,95 €	400,20 €	-11,45%	3 429,30 €	2 066,55 €	-39,74%
TNW Complément Junior	2,35 €	77,55 €	103,40 €	33,33%	902,40 €	448,85 €	-50,26%
Triregio Mini Normal	9,10 €	3 203,20 €	1 938,30 €	-39,49%	34 671,00 €	16 953,30 €	-51,10%
Triregio Mini Réduit	6,50 €	578,50 €	357,50 €	-38,20%	6 701,50 €	2 684,50 €	-59,94%
Triregio Réduit	11,00 €	165,00 €	33,00 €	-80,00%	737,00 €	429,00 €	-41,79%
Triregio Normal	18,80 €	37,60 €	112,80 €	200,00%	921,20 €	394,80 €	-57,14%
Quote Part TTRegio à percevoir du TNW	-	6 102,59 €	3 286,97 €	-46,14%	58 064,04 €	51 773,03 €	-10,94%
Quote Part Inflex à reverser au TNW	-	32 372,35 €	6 417,60 €	-80,18%	179 220,84 €	97 333,64 €	-45,69%
Participation SLA Inflex réduit	-	2 170,13 €	902,24 €	-58,42%	19 041,01 €	10 056,14 €	-47,19%
Recharge 12 voyages	13,00 €	5 499,00 €	3 653,00 €	-33,57%	69 420,00 €	43 927,00 €	-36,72%
Recharge 6 voyages	6,50 €	-	273,00 €	-	-	2 320,50 €	-
INFLEX Recharge 6 voyages Normal	16,80 €	6 081,60 €	3 276,00 €	-46,13%	56 330,40 €	36 422,40 €	-35,34%
INFLEX Réduit Recharge 6 voyages	13,20 €	5 491,20 €	3 616,80 €	-34,13%	58 779,60 €	34 900,80 €	-40,62%
Multivoyages INFLEX CH	16,80 €	302,40 €	235,20 €	-22,22%	3 192,00 €	2 234,40 €	-30,00%
Multivoyages INFLEX REDUIT CH	13,20 €	52,80 €	369,60 €	600,00%	673,20 €	1 293,60 €	92,16%
Coupon annuelle INFLEX	20,00 €	1 140,00 €	680,00 €	-40,35%	5 500,00 €	4 120,00 €	-25,09%
Recharge TPMR 10 voyages	24,00 €	528,00 €	504,00 €	-4,55%	7 248,00 €	4 512,00 €	-37,75%
Abonnement Juniors		17 733,00 €	16 912,00 €	-4,63%	438 103,00 €	454 573,00 €	3,76%
Abo Junior Mensuel	12,00 €	6 624,00 €	7 080,00 €	6,88%	82 512,00 €	64 884,00 €	-21,36%
Abo Junior Annuel	120,00 €	2 160,00 €	3 000,00 €	38,89%	262 800,00 €	301 920,00 €	14,89%
TNW Mensuel Junior	31,00 €	5 301,00 €	3 534,00 €	-33,33%	62 744,00 €	43 958,00 €	-29,94%
Abonnement SNCF	11,00 €	1 078,00 €	528,00 €	-51,02%	16 527,00 €	11 495,00 €	-30,45%
Hebdo SNCF	4,00 €	60,00 €	60,00 €	0,00%	1 260,00 €	876,00 €	-30,48%
Abo Junior Mensualisé Annuel	10,00 €	2 510,00 €	2 710,00 €	7,97%	12 260,00 €	31 440,00 €	156,44%
Abonnement Mensuel TPMR Junior	-	-	-	-	-	-	-
Abonnement Adultes		49 439,00 €	37 510,00 €	-24,13%	615 494,00 €	472 891,00 €	-23,17%
Abo Adulte Mensuel	33,00 €	5 610,00 €	5 016,00 €	-10,59%	75 141,00 €	53 724,00 €	-28,50%
Abo Adulte Annuel	330,00 €	660,00 €	1 320,00 €	100,00%	10 560,00 €	9 570,00 €	-9,38%
Abo Rubis Mensuel	12,00 €	1 416,00 €	1 188,00 €	-16,10%	15 852,00 €	11 796,00 €	-25,59%
Abo Rubis Annuel	120,00 €	1 080,00 €	1 200,00 €	11,11%	8 880,00 €	7 800,00 €	-12,16%
Abonnement Mensuel Social	12,00 €	636,00 €	552,00 €	-13,21%	6 468,00 €	5 016,00 €	-22,45%
TNW Mensuel normal	42,00 €	36 162,00 €	26 460,00 €	-26,83%	425 376,00 €	343 938,00 €	-19,14%
Abonnements SNCF	29,00 €	3 132,00 €	1 276,00 €	-59,26%	59 787,00 €	33 118,00 €	-44,61%
Hebdo SNCF	9,00 €	468,00 €	333,00 €	-28,85%	9 305,00 €	4 959,00 €	-46,71%
Abonnement Mensuel TPMR	55,00 €	275,00 €	165,00 €	-40,00%	4 125,00 €	2 970,00 €	-28,00%
Autres		8 492,45 €	482,60 €	-94,32%	17 953,05 €	7 884,80 €	-56,08%
Unitaire TPMR	4,80 €	-	-	-	9,60 €	4,80 €	-50,00%
Billet Groupe	-	1 141,05 €	-	-100,00%	7 934,65 €	2 294,00 €	-71,09%
Alsa+ Groupe Journée Saint-Louis	5,40 €	626,40 €	129,60 €	-79,31%	3 283,80 €	1 485,00 €	-54,78%
Tad Sundgau 2€	2,00 €	2 902,00 €	84,00 €	-97,11%	2 902,00 €	1 590,00 €	-45,21%
Tad Sundgau 3€	3,00 €	324,00 €	15,00 €	-95,37%	324,00 €	81,00 €	-75,00%
Tad Sierentz 2€	2,00 €	3 148,00 €	236,00 €	-92,50%	3 148,00 €	2 160,00 €	-31,39%
Tad Sierentz 3€	3,00 €	351,00 €	18,00 €	-94,87%	351,00 €	270,00 €	-23,08%
Opérations Commerciales		-	- 79 514,30 €	-	17 910,90 €	- 79 462,89 €	-543,66%
remboursement	-	-	-	-	-	1 324,63 €	-
Regularisation	-	-	-	-	-	226,24 €	-
Remboursement COVID 19	-	-	30 574,00 €	-	-	30 574,00 €	-
Remboursement abonnement scolaire	-	-	10 248,00 €	-	-	10 248,00 €	-
Restitution abonnement scolaire	-	-	38 694,00 €	-	-	38 694,00 €	-
Pic de Pollution	1,70 €	-	1,70 €	-	2 507,50 €	5,10 €	-99,80%
DUO INFLEX Normal	5,60 €	-	-	-	-	-	-
Bleu Adulte	2,20 €	-	-	-	247,80 €	4,40 €	-98,22%
Bleu Junior	1,00 €	-	-	-	1 921,20 €	674,00 €	-64,92%
Journée Transport Public	1,00 €	-	-	-	13 234,40 €	468,00 €	-96,46%

Kilomètres parcourus

Les véhicules ont parcouru **1 355 312 kilomètres en charge** durant l'année 2020 contre **1 338 623** en 2019, soit une augmentation de **1%**.

Malgré l'épidémie cette augmentation s'explique par la levée de l'option n°4 (fusion des lignes 6 et 607) et l'intégration de la ligne 14 en année pleine.

- 23 allers-retours par jour entre Saint-Louis Gare et Kembs en semaine
- 15 allers-retours par jour entre Saint-Louis Gare et Kembs le samedi
- Ligne régulière, pas de réservation obligatoire
- Un trajet rapide jusqu'à la gare (environ 25 minutes)
- Une desserte directe du lycée le matin à 7h34
- Des correspondances facilitées en gare de Saint-Louis
- Une correspondance vers Mulhouse avec la ligne 59 Soléa Kembs Prés

C - LE RESEAU DE VENTE

Distribution des titres

Les clients disposent de plusieurs points de vente pour acheter leur titre de transport : l'agence commerciale Distribus, les commerçants relais (dépositaires), la boutique en ligne, à bord des véhicules et aux automates suisses.

Agence commerciale

L'agence Distribus est située au 6 Croisée des Lys à Saint-Louis, en plein cœur de la ville. Elle est ouverte du lundi au vendredi de 9h à 13h et de 14h à 18h45, et le samedi de 9h à 12h45, et adaptée à l'accueil des personnes à mobilité réduite. Les clients peuvent y acheter tous les titres valables sur le réseau Distribus et transfrontaliers.

L'agence a été réaménagée le 22 novembre afin d'accueillir un 3ème poste de travail destiné à la gestion des appels téléphoniques TAD/TPMR.

Dépositaires

Distribus dispose d'un réseau de dépositaires au sein des communes de SLA qui permet le rechargement des abonnements Distribus et cartes multivoyages :

- Pôle de proximité de Sierentz
- Pôle de proximité de Folgensbourg
- Crédit Mutuel Buschwiller
- Drugstore Européen Huningue
- Optique Vision Plus Saint-Louis
- Pharmacie de la Gare Saint-Louis
- Supermarché Freund Hégenheim
- Supermarché Spar Hésingue
- Tabac Le Chiquito Village Neuf
- Tabac Le Cyrano Saint-Louis Bourgfelden
- Tabac Le Messenger Saint-Louis Bourgfelden
- Vélotop Kembs

Boutique en ligne

Les clients peuvent commander leur abonnement junior via le site internet et y recharger leurs abonnements junior / adulte / senior. Ils peuvent également recharger leur cartes Multivoyages et Multivoyages Inflex.

Depuis le 2 juin pour palier la suspension de la vente à bord dû à la pandémie, les clients ont la possibilité d'acheter un titre unitaire dématérialisé via la boutique en ligne :

- Titre unitaire Distribus - 1,70€
- Ticket navette aéroport - 2,50€
- Ticket Inflex normal et Inflex réduit - 2,80€ / 2,20€
- Titre Alsa+ 24h Saint-Louis - 3,60€

Les titres sont à usage immédiat, les clients doivent voyager sur le réseau dans l'heure suivant l'achat sur internet, le contrôle des titres dématérialisés se fait à vue par le conducteur.

A bord des véhicules

Les clients peuvent acheter leur titre unitaire et recharger leur abonnement auprès des conducteurs. Ils peuvent payer par carte bancaire sur les lignes 603, 604 et 11 (navette aéroport).

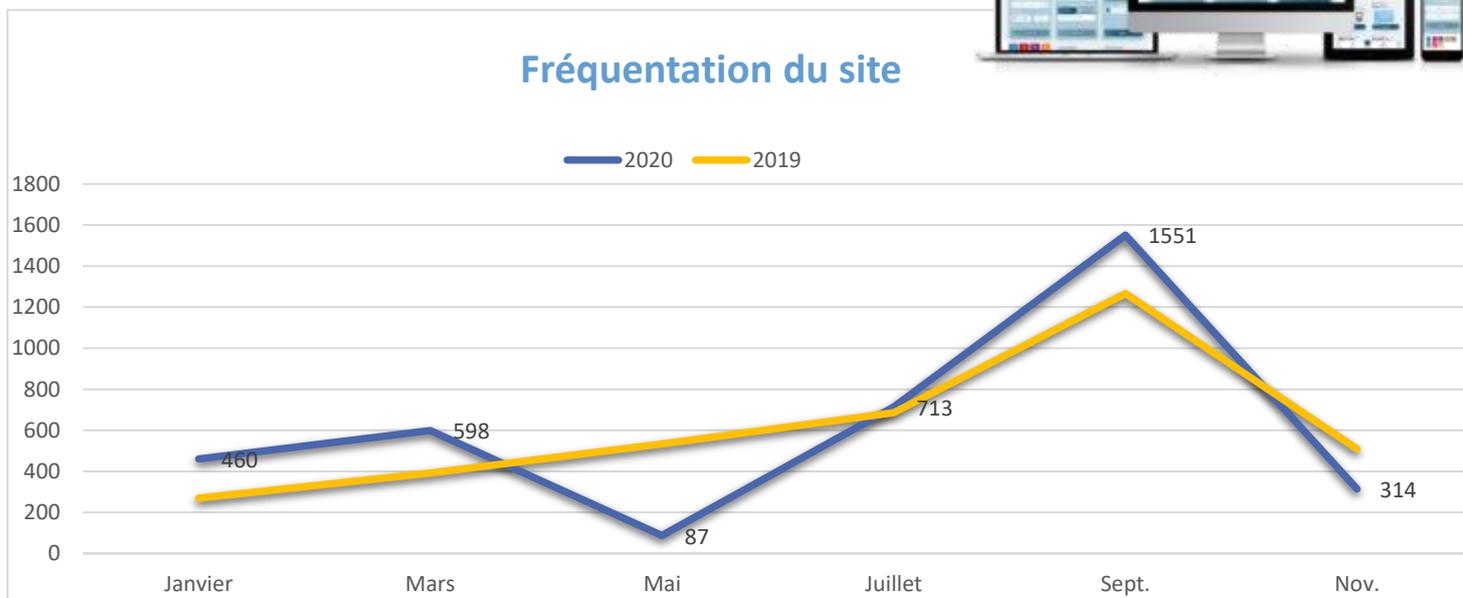
Automates TNW en Suisse

Lorsqu'ils sont sur le territoire suisse les clients doivent acheter leur titre unitaire Inflex sur les automates des stations Tram.

D - COMMUNICATION

La politique commerciale est un levier essentiel au développement de la fréquentation du réseau.
 Le réseau Distribus s'inscrit dans une dynamique de conquête des habitants du territoire.

Statistiques web :



2019

99 020 visiteurs uniques
469 960 pages vues

2020

107 513 visiteurs uniques
635 697 pages vues

+ 9 %
+ 35 %

Top 4 des rubriques :

- Horaires
 - Itinéraires
 - Titres de transport
 - Plan du réseau
- Horaires
 - Navette EuroAirport
 - Itinéraires
 - E-boutique

Mentions "J'aime" sur la page Facebook



Campagne WEB

Objectifs : Faire connaître l'offre de transport Distribus, vendre des titres, fidéliser la clientèle, attirer de nouveaux clients, créer une base de données clients et prospects, fournir une information en moins de 3 clics, valoriser le territoire de SLA

Cibles : Clients, prospects, élus, mairies, SLA

Mois de Janvier :

Lancement du nouveau site internet et de la page Facebook [Distribus Saint-Louis Agglo](#)

Objectifs : Obtenir des abonnés et de mentions « J'aime » sur la page Facebook, fidéliser la clientèle, attirer de nouveaux clients, créer du lien avec nos clients.

Cibles : Abonnés et prospects

Supports : lancement d'un jeu-concours sur Facebook, affiches à bord des bus, flyers, vitrophanie agence, articles sur le site internet, création de vidéos de présentation du site, démonstration client en agence.

Distribus Saint-Louis Agglo
Publié par Emmanuelle Deharo · 6 janvier 2020 · 🌐

[JEU CONOURS]

À l'occasion du lancement de la page Facebook du réseau Distribus et du nouveau site, tentez de gagner de nombreux lots 🎁

- 📱 1 Iphone 11 - 128 Go
- 📅 5 abonnements annuels Distribus
- 📅 15 abonnements mensuels Distribus

Pour participer, rien de plus simple 📌 :

- ✓ J'aime la page Distribus
- ✓ J'aime la publication
- ✓ J'identifie un(e) ami(e) qui aurait besoin d'un nouveau téléphone

🕒 Jeu-concours du lundi 6 au vendredi 10 janvier 2020
🗓 Tirage au sort le lundi 13 janvier 2020

Pour accéder au règlement du jeu 🔗 rendez-vous sur 🌐 <https://urlz.fr/brCo>

🍀 Bonne chance à tous !

À GAGNER
Un iPhone 11
et des abonnements Distribus

DistriBus

Statistiques du jeu-concours

Entre le lundi 6 et le vendredi 10 janvier 2020 (dates du jeu-concours) :

- 119 internautes se sont abonnés à la page Facebook
- 117 internautes ont aimé la page Facebook

4 764 Personnes touchées		
319 Réactions, commentaires et partages <i>i</i>		
142 J'aime	134 Sur la publication	8 Sur les partages
5 J'adore	4 Sur la publication	1 Sur les partages
1 Wouah	1 Sur la publication	0 Sur les partages
148 Commentaires	137 Sur la publication	11 Sur les partages
23 Partages	20 Sur la publication	3 Sur les partages
248 Clics sur la publication		
5 Affichages de photos	44 Clics sur un lien <i>i</i>	199 Autres clics <i>i</i>

Tous les lots (1 iPhone, 5 abonnements annuels Distribus, 15 abonnements mensuels Distribus) ont été remportés.



Pose des 50 affiches A3 « Distribus, le réseau dans la poche » à bord des bus

Distribution des 500 flyers à l'agence, dans les pôles de proximité, dans les mairies et au service Transport de Saint-Louis Agglomération

Objectifs : Faire connaître l'offre et les outils digitaux de Distribus, augmenter la visibilité du réseau, fidéliser la clientèle, valoriser la démarche de Saint-Louis Agglomération, valoriser les communes.

Cible : Clients Distribus, prospects, communes, élus

Supports : affiches bus/agence, flyers, articles site web



Pose de la vitrophanie à l'agence Distribus

Modernisation, actualisation des pictogrammes de lignes et promotion des services en ligne :

Objectifs : Faire connaître l'offre Distribus, augmenter la visibilité du réseau, valoriser la démarche de Saint-Louis Agglomération, valoriser les communes.

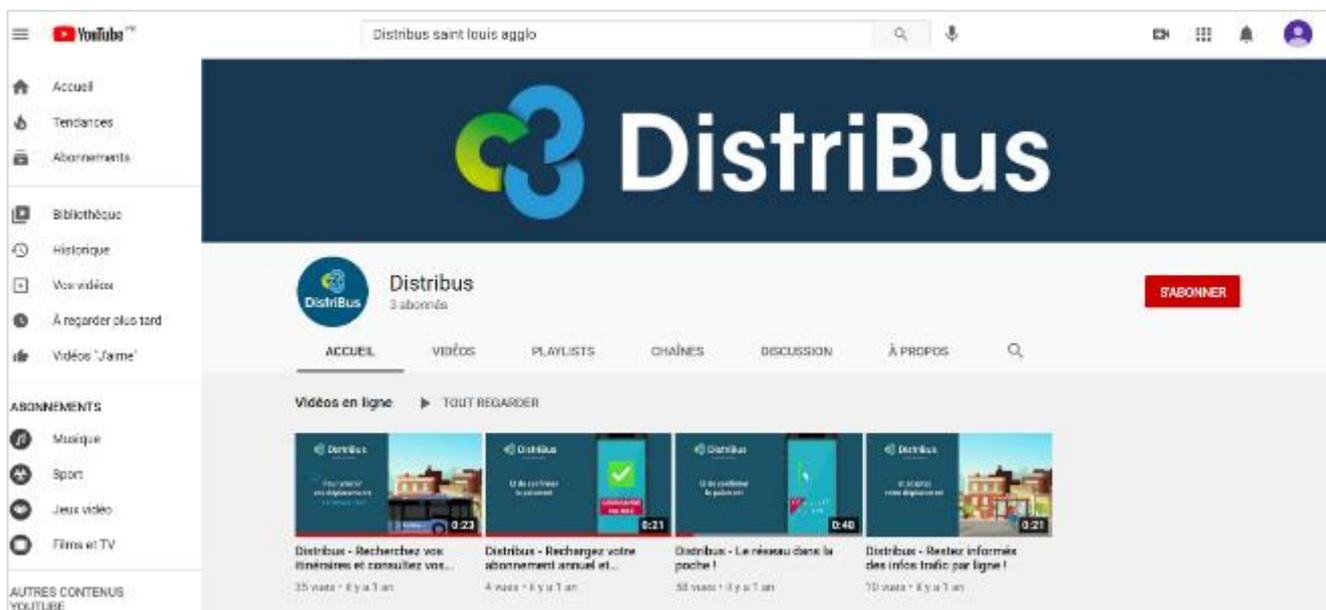
Cible : Grand public



Création de la chaîne YouTube Distribus Saint-Louis Agglo et mise en ligne des vidéos «Motion Design ».

Objectifs : Faire connaître l’offre et les outils digitaux de Distribus, augmenter la visibilité du réseau, fidéliser la clientèle, valoriser la démarche de Saint-Louis Agglomération, valoriser les communes.

Cible : Clients Distribus, prospects, communes, élus



Présentation clients du nouveau site internet

Présentation (sur inscription préalable) du nouveau site internet aux clients à l'agence Distribus, les mardi 21, mercredi 22 et jeudi 23 janvier, de 18h00 à 19h00.

Formulaire d'inscription et coupon rappel pour les clients :

2 habitants de l'agglomération ont participé à la présentation du site internet le mercredi 22 janvier.

Extrait de la présentation client :

Navette événementielle :

Nuit des Musées



Vendredi 17 janvier 2020 : 18h00 - 2h00

Chaque année une ligne jaune « gelbe Shuttle-Linie » est mise en place par la Basel Verkehrs Betriebe la Fondation Fernet-Branca de Saint-Louis et Bâle Schifflande. Cette navette gratuite circule toutes les 20 minutes entre 18h et 2h du matin.

Nouveautés en 2020 :

Pour permettre aux habitants d'autres communes de Saint-Louis Agglomération de profiter de cet événements, deux nouvelles lignes ont été mises en place, en correspondance avec la ligne jaune :

- Liaison entre Kembs et la Fondation Fernet-Branca, via Bartenheim-la-Chaussée, Rosenau, Village-Neuf et Huningue
- Liaison entre Sierentz et la Fondation Fernet-Branca, via Bartenheim, Blotzheim, Hésingue, Buschwiller et Hégenheim

Pour ces deux lignes :

- 2 départs de Kembs et Sierentz, vers la Fondation à 19h00 et 20h00
- 4 retours de la Fondation vers Kembs et Sierentz à 23h00, 0h00, 1h00 et 2h00

Objectifs : capter de nouveaux usagers, valoriser la démarche de Saint-Louis Agglomération, valoriser les communes.

Cible : grand public

Supports : articles site web, publications Facebook, affiches agence, écran agence

Statistiques : 929 clients ont emprunté les navettes DistriBus pour relier la Fondation Fernet Branca au centre-ville de Bâle (Schifflande) soit 15% de moins par rapport à 2019.

Mois de Février :

Mise à jour de l'information client à Saint-Louis

Objectifs : améliorer l'info client, augmenter la visibilité de DistriBus, harmoniser la charte graphique

Cibles : clients DistriBus, entreprises co-financeuses (ZI Hésingue / Huningue)

Supports : abris-bus de Saint-Louis, fiches horaires



Actualisation de la fiche horaire n°11

Ajout des correspondances TER, des jours fériés, des plans de quartiers gare de Saint-Louis et aéroport de Bâle-Mulhouse-Fribourg.

Création des fiches horaires **9** et **10** pour faciliter l'accès à ces lignes

Diffusion sur le site internet, auprès des communes desservies (Village-Neuf et Huningue), et dans les établissements co-financeurs.

Mois de Février/Mars :

Enquête navette EuroAirport

Dates : les 25, 26 février et 5, 6, 7 et 8 mars 2020

Objectifs : Développer la connaissance clients pour améliorer la satisfaction et développer la fréquentation du réseau

Cibles : utilisateurs de la navette



Résultats :

L'analyse des réponses a montré que 96% des voyageurs étaient prêts à recommander la navette.

La navette est très appréciée des voyageurs notamment pour ses aspects techniques et relationnels (ponctualité, confort, propreté, accueil), ce qui reflète un service fiable et qualitatif.

Néanmoins les utilisateurs quotidiens et les voyageurs en correspondance avec le train sont moins satisfaits du prix et la majeure partie des clients de la navette attendent des améliorations sur la facilité à trouver de l'information sur la navette, la clarté de l'information diffusée et l'identification de l'arrêt et le guidage à la gare.

Un plan d'actions va être déployé durant l'année 2021 afin d'améliorer l'accès à l'information et la visibilité de la navette.

Analyse complète des résultats en annexe.

Carnaval de Bâle annulé (dates : du 2 au 5 mars) :

Véritable évènement local impactant fortement la fréquentation des lignes transfrontalières pendant ces 3 jours. L'édition 2020 a été annulée en raison de la pandémie, la dernière annulation de cet évènement en 1920, soit 100 auparavant.

Entre les mois de Mars et Juin (pandémie Covid-19) :

16 publications relayées entre le 16 mars et le 31 mai via :

- Site internet (rubriques ACTUALITÉS et INFO TRAFIC)
- Page Facebook (post et photo de couverture)
- Ecran dynamique de l'agence
- (- Affiches A3 à bord des bus)

LIGNES TRANSFRONTALIÈRES	Page 6 Mars 16 09:13:00 (09:13)
INFORMATION LIGNE 604	Page 6 Mars 16 11:17:00 (11:18)
INFO TRAFIC AU 18/03	Page 6 Mars 16 14:14:00 (14:17)
PRÉVISIONS DE TRAFIC AU 19/03/2020, 09H45	Page 1 Mars 16 16:10:00 (16:11)
A COMPTER DU 01/04 LES LIGNES 5, 6, 12 ET 13 NE CIRCULENT PLUS	Page 6 Mars 16 09:13:00 (11:02)
RÉSERVATIONS TAD - TPMR	Page 6 Mars 16 09:13:00 (11:02)
INFORMATION PRÉVENTION COVID-19	Page 6 Mars 16 09:13:00 (11:02)
AGENCE DISTRIBUS FERMÉE	Page 6 Mars 16 09:13:00 (11:02)
NOUVEAUX HORAIRES À COMPTER DU LUNDI 23 MARS	Page 6 Mars 16 09:13:00 (11:02)
INFORMATION TAD ET TPMR	Page 6 Mars 16 09:13:00 (11:02)
NOUVEAUX HORAIRES À COMPTER DU MERCREDI 1ER AVRIL	Page 6 Mars 16 09:13:00 (11:02)
INFO IMPORTANTE : RÉSEAU DISTRIBUS	Page 6 Mars 16 09:13:00 (11:02)
INFO IMPORTANTE : FRÉQUENCE DES LIGNES DISTRIBUS À PARTIR DU 11 MAI	Page 6 Mars 16 09:13:00 (11:02)
REOUVERTURE AGENCE	Page 6 Mars 16 09:13:00 (11:02)
LIGNE 5 : COURSE COLLÈGE FORLEN	Page 6 Mars 16 09:13:00 (11:02)



Une conférence de presse a été organisée le vendredi 5 juin au siège de Saint-Louis Agglomération.



Geste commercial pour les abonnés Distribus

Distribus, après décision de Saint-Louis Agglomération, a souhaité faire un geste commercial envers les clients détenteurs d'abonnements Distripass qui n'ont pu profiter de leur abonnement.

Formulaire « Demande de remboursement Distripass » :

- Imprimé et mis en place sur le site internet le 29 mai
- A compléter avant le 30 juin
- Pour les abonnés Distripass Senior, Adulte et les abonnés (ou représentants légaux) Distripass Junior
- Demande à faire via le formulaire en ligne (sur distribus.com), par courrier, ou à l'agence Distribus.
- Remboursement effectué par lettres chèques à partir du 21 août.



878 demandes de remboursement (soit 25% des abonnés Distribus) :

- 636 demandes via le site internet
- 242 demandes via le formulaire papier

98% des demandes concernaient des **abonnements Junior**.

Mois de Juin :

Déploiement du e-ticket et de la carte Multivoyages

Objectifs : Inciter les voyageurs à anticiper l'achat de titres de transport et à limiter les contacts avec les conducteurs.

Cibles : les habitants de Saint-Louis Agglomération (clients ou non), les scolaires, étudiants, actifs, seniors, sans emploi, PMR, mal / non-voyants, les entreprises, les touristes et professionnels en déplacement dans l'agglomération, les institutions, les médias.

Depuis le 2 juin les clients ont la possibilité d'acheter des e-tickets et de recharger leurs cartes Multivoyages et Multivoyages Inflex par tranche de 6 voyages (au lieu de 12 jusqu'alors).

Les e-tickets sont des titres de transport dématérialisés, disponibles sur la boutique web de Distribus (distribus.com). Les internautes peuvent choisir la quantité de titres qu'ils achètent simultanément mais ces titres sont à usage immédiat (dans l'heure qui suit l'achat). Le contrôle de ces titres se fait à vue par les conducteurs.

Les cartes Multivoyages sont des supports sur lesquels les clients peuvent recharger des voyages par tranche de 6 voyages.

Voyages sur le territoire de Saint-Louis Agglomération : carte Multivoyages

Voyages transfrontaliers France <-> Suisse : carte Multivoyages Inflex

Supports : affiches agence, publications Facebook, site web, écrans dynamiques agence, Fluo.eu

NOUVEAU

DistriBus

Mon titre en 1 clic!

Les e-tickets et les cartes Multivoyages vous permettent de voyager sur nos lignes

Achetez-les en quelques clics depuis votre smartphone

NOUVEAU

Mon titre en 1 clic!

Le e-ticket vous permet de voyager sur nos lignes!

Achetez-le en quelques clics depuis votre smartphone

Distribus

Distribus Saint Louis Agglo
5 jan 2021

NOUVEAU!!!
Le e-ticket remplace provisoirement le titre unitaire papier!

Pour acheter vos titres de transport dans le confort de chez vous, nous vous invitons à anticiper l'achat de votre titre de transport et à privilégier les moyens sans contact.

Disponible sur le e-boutique, le e-ticket est un titre de transport à usage immédiat, d'une durée de validité d'une heure.

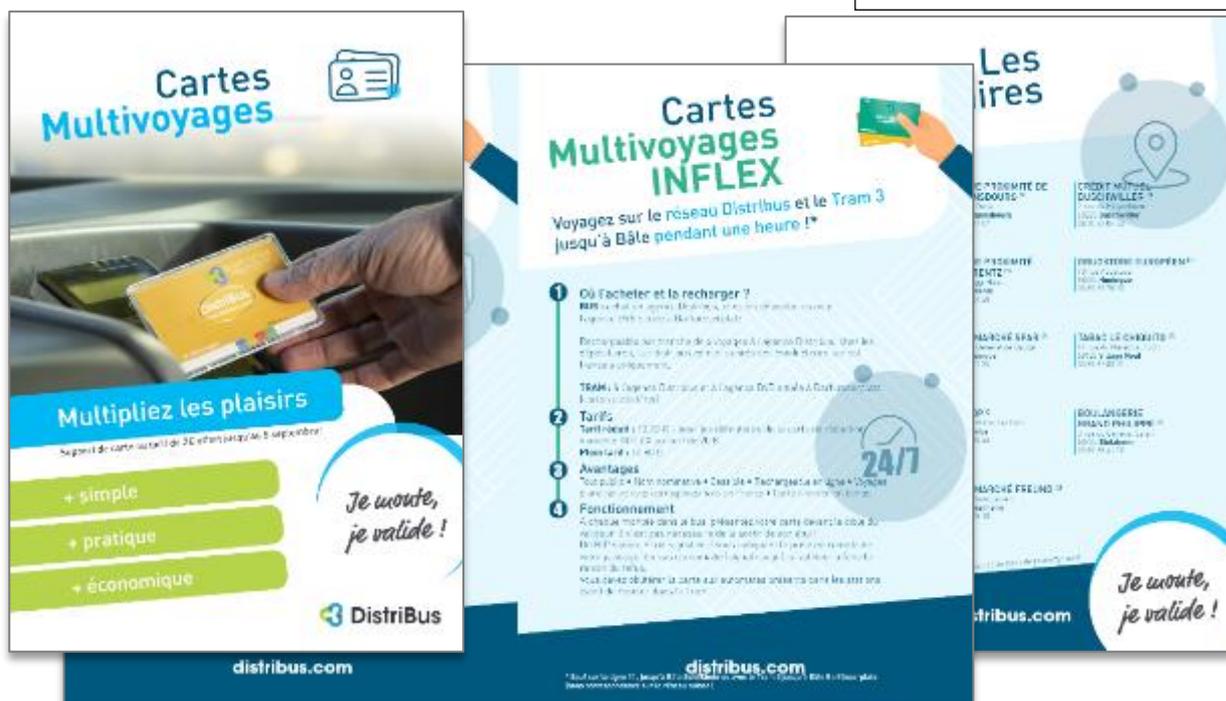
Sous forme de QR code, vous devrez le présenter depuis votre smartphone ou en format papier en cas de contrôle.

⚠️ Prix d'achat-recharge possible 12 tickets = 2 voyages = 1 QR code

Tickets disponibles :

- Titre unitaire
- Titre 1h30+24h Saint Louis
- Titre navette aéroport

Pour acheter votre e-ticket c'est par ici : <https://acti.lys/lesPS>



Statistiques de ventes :

E-ticket	Tarifs	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
Unitaire	1,70 €	212	198	138	232	162	91	130	1163
Aéroport	2,50 €	39	106	104	45	45	13	27	379
Alsa+ Saint-Louis 24h	3,60 €	32	24	6	13	6	1	4	86
Inflex normal	2,80 €	83	119	65	115	65	104	85	636
Inflex réduit	2,20 €	5	1	0	0	1	1	1	9
Total		371	448	313	405	279	210	247	2273

Carte Multivoyages	Tarifs	Juin	Juillet	Août eptembre	Octobre	lovenbre	Décembre	Total
6 voyages Inflex normal	16,80 €	10	14	17	13	17	16	100
6 voyages Inflex réduit	13,20 €	4	10	0	11	17	16	74
12 voyages normal	13 €	4	5	8	15	19	10	69
Total		18	29	25	39	49	42	243

Abonnement	Tarifs	Juin	Juillet	Août eptembre	Octobre	lovenbre	Décembre	Total
Junior mensuel	12 €	35	30	60	92	122	173	647
Junior annuel	120 €	308	361	697	390	281	292	2597
Adulte mensuel	33 €	7	4	7	12	16	17	76
Adulte annuel	330 €	0	0	0	0	1	0	1
Senior mensuel	12 €	1	4	3	2	3	3	19
Senior annuel	120 €	0	0	0	0	1	0	2
Total		351	399	767	496	424	485	3342

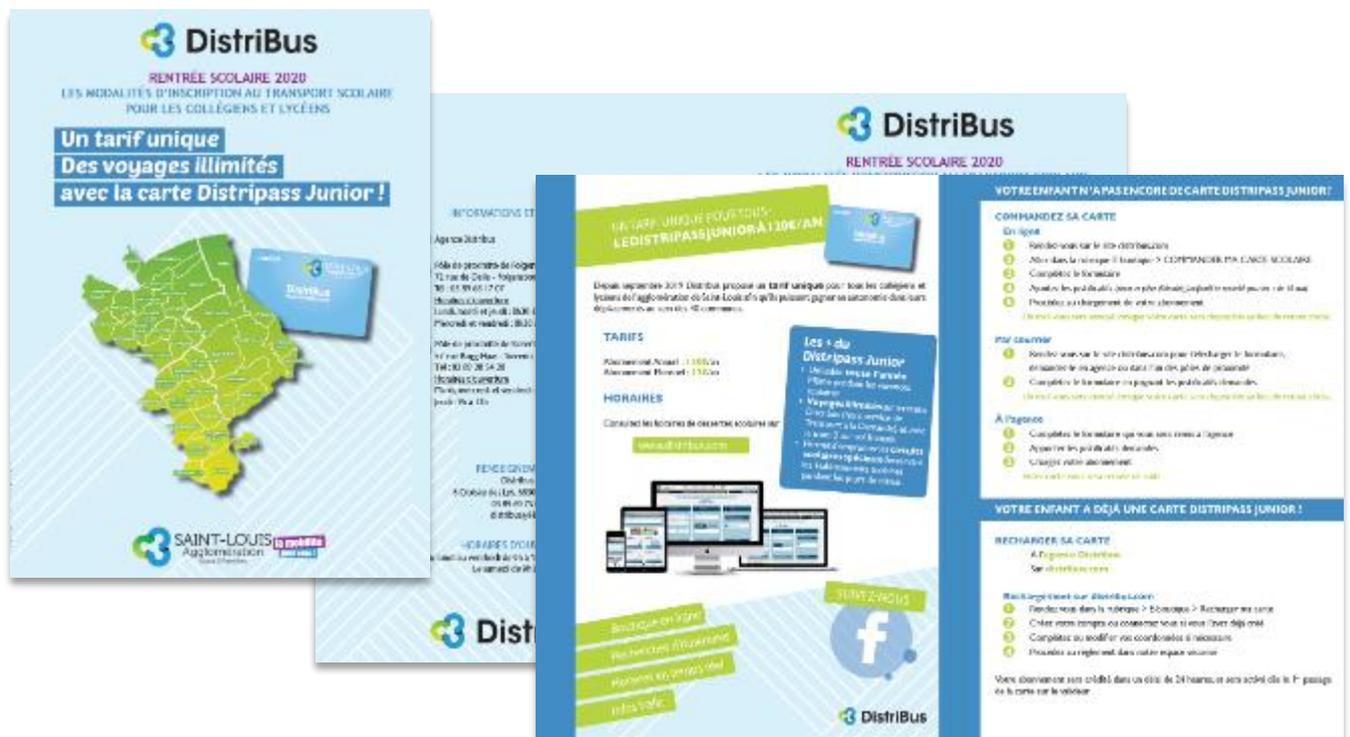
Campagne abonnements scolaires

Objectifs : inciter les parents d'élèves à renouveler l'abonnement de leurs enfants.

Tarifification : 120€ par an.

Supports : affiches agence/bus, site internet, page Facebook, flyers agence, pôles de proximité, mairies, e-mailing aux parents d'élèves, newsletter

Affiches et flyers



Mailing



DistriBus

**Commandez ou rechargez
dès à présent
votre carte Distripass Junior**



1 Croisee Des Lys
68300 St Louis

Saint-Louis, 11 juillet 2020

Madame, Monsieur,

Depuis septembre 2019, la carte Distripass Junior est l'abonnement qui permet aux collégiens et lycéens de Saint Louis Agglomération de se déplacer sur l'ensemble du réseau DistriBus (sur le sol français et hors TAD Sierentz/Sundgau) mais aussi d'emprunter les circuits de transports scolaires.

Votre enfant n'a pas de carte Distripass Junior

Pour obtenir cette carte veuillez compléter à partir du 1^{er} juillet, le formulaire sur notre site internet www.distribus.com, via l'e-boutique > Distripass Junior > Commander ma carte.

Si vous souhaitez envoyer le dossier par courrier, il est également possible de télécharger le formulaire sur notre site internet ou d'en demander un exemplaire à l'agence DistriBus ou dans les pôles de proximité de Sierentz et Folgensbourg.

Votre enfant avait déjà une carte Distripass Junior pour l'année scolaire 2019-2020

Pour renouveler l'abonnement, il n'est pas nécessaire de compléter le formulaire. Il suffit de recharger votre carte via l'e-boutique sur www.distribus.com ou à l'agence DistriBus. Si vos coordonnées ont changé, veuillez le signaler à la boutique au moment du chargement.

Si vous habitez au sein de Saint-Louis Agglomération et que votre enfant fréquente l'un des établissements scolaires cités ci-dessous, ce courrier s'adresse à vous.

- Collège Trois pays à Hégenheim
- Collège Forten à Saint-Louis
- Collège Schickele à Saint-Louis
- Collège Nerval à Village-Neuf
- Collège Dolto à Sierentz
- Collège Ecole des Missions à Blotzheim
- Lycée Mermoz à Saint-Louis

Les nouvelles demandes d'abonnements seront possibles à partir du 1^{er} juillet, les cartes seront utilisables dès le retrait, valables de date à date à partir de la 1^{ère} utilisation pour la période d'abonnement.

Les renouvellements d'abonnement sont d'ores et déjà possibles, les cartes sont utilisables après rechargement, de date à date dès la 1^{ère} validation dans le bus pour la période d'abonnement.

Retrouvez les informations pour le transport scolaire sur notre site internet www.distribus.com.

L'équipe DistriBus

Agence DistriBus : 6 Croisée des Lys 68300 Saint-Louis
Tél : 03 89 69 73 65 • site internet : www.distribus.com • email : distribus@l-k.fr
Ouverture du lundi au vendredi de 9h à 13h et de 14h à 18h45, et le samedi de 9h à 12h45.

Actualisation du formulaire d’inscription (en ligne ou agence Distribus)



Mois de Juillet

Création des fiches horaires scolaires et numérotation des circuits scolaires

Site internet

Création de 7 fiches horaires scolaires et création d’une page dédiée à la desserte des établissements scolaires.

Objectifs : clarifier et rendre plus lisible l’information client

Supports : fiches horaires consultables et téléchargeables en ligne, exemplaires papier disponibles à l’agence Distribus et distribués aux établissements scolaires.



Modification de la page scolaire sur le site web, création de pages par établissements scolaires :

DÉPLACEMENTS SCOLAIRES

Retrouvez les plans et les horaires de votre établissement

Saint-Louis

Lycée Mermoz Collège Forlen Collège Schickelé

Sierentz Village-Neuf Hégesheim Blotzheim

Collège Dolto Collège Nerval Collège des Trois Pays Ecole des Missions

Commander votre carte

RENTRÉE SCOLAIRE
Un tarif unique et des voyages limités avec la carte DISTRIPASS JUNIOR !
Distribus propose la carte DISTRIPASS JUNIOR pour favoriser la mobilité des collégiens et lycéens et leur donner plus d'autonomie dans leurs déplacements au sein de l'agglomération de Saint-Louis et de ses 40 communes.

DISTRIPASS JUNIOR C'EST QUOI ?
Une carte virtuelle DISTRIPASS JUNIOR, même pendant les vacances scolaires.
Des voyages limités au réseau Distribus (hors Transport à la Demande) et à bord du tram 3 (sur son trajet).
Des circuits scolaires spéciaux desservant les établissements scolaires pendant les jours de classe.



Au tarif unique pour tous de 120 € / an

COMMANDER OU RECHARGER MA CARTE

La carte vous sera remise dans un délai d'une semaine, à l'agence Distribus de Sierentz, ou à l'agence Distribus de votre commune, et de votre règlement par chèque à retour instantané. Les cartes seront utilisées dès le début.

Cette année un formulaire unique pour tous les collégiens et lycéens de Saint-Louis Agglomération !

Télécharger le formulaire de commande de carte scolaire

Votre commune :

ALTIRCH / ALTIRSCHWILLER / RAFFENHEIM / BREITZWILLER / S. STONHEIM / BRACKHEIM / RUSCHWILLER / RUEHLEN / FOLGENSBURG-FRANKS / HERSPITZEN / HERSCHWILLE-BAS / HERSCHWILLE-HAUT / HILFSWIEN / HESCHEN / HELFWILZORCH / HESSEL / HILFSWIEN-BUNDEUSE / JETTSWIEN / KAPPELEN / KEIMS / NIEDERWILZ / KOLZ-ROULE / LAUSSEN / LEWEN / LISBENSWILZEN / MARSSTAT-FUS-BAS / MARSSTAT-FUS-HAUT / MICHELSBACH-BAS / MICHELSBACH-HAUT / NOUWILLER / RANGFACH-BAS / RANGFACH-HAUT / RANTZWILLER-ROSEN / SAINT-LOUIS / SCHLEIBACH / SOHNHEIM / SIERENTZ / STONDRUN-BAS / STONDRUN-HAUT / STETTEN / TAGSDORF / UNHEIM / VILLAGE-NEUF / WALTENHOF / WOLFWILLER / WITTSCHDORF

Télécharger le formulaire d'actualisation de coordonnées (dans limite de date 30/08)

Vous avez déjà une carte DISTRIPASS

- Recharger votre carte en ligne sur [Facebook](#)

1 - Cliquez sur **COMMANDEZ OU RECHARGEZ MA CARTE**

2 - Remplissez votre numéro de carte et complétez ou modifiez le formulaire

3 - Le site génère le paiement

4 - Les cartes seront utilisées après le rechargement, relatives au date à date à partir de la 1^{ère} utilisation pour la période d'abonnement

OU rendez-vous à l'agence Distribus ou dans les points de proximité

Mois d'août : mise à jour des supports d'information clients

Objectifs : promouvoir les nouveautés de la rentrée, valoriser la démarche de Saint-Louis Agglomération.

Cibles : grand public, prospects, clients, élus.

Mise à jour des fiches horaires sur le site internet et en agence et mise en place d'un support dédié aux fiches horaires en agence



Actualisation du plan du réseau suite à la fusion des lignes 6 et 607

Mise à jour sur le site internet, en agence, aux points d'arrêt (abris-bus et poteaux d'arrêt)



Actualisation de la signalétique aux points d'arrêt (abribus et poteaux d'arrêt)



Actualisation du logo DistriBus et du plan du réseau en agence



Mois d'août : campagne de rentrée

Objectif : Promouvoir les nouveautés de la rentrée, profiter des nouveautés pour créer un temps fort, capter de nouveaux usagers, valoriser la démarche de Saint-Louis Agglomération, valoriser les communes.

Cible : fichier clients, habitants de SLA

Supports : doc de rentrée, guide pratique, page web, publications Facebook, communiqué de presse

Date : mi-août à fin septembre

Création d'une charte graphique spéciale « Nouveautés » déclinée sur plusieurs supports

Création d'un dépliant centralisant les nouveautés de la rentrée :

- 2 600 courriers envoyés à partir de la base clients
- 1 500 emailing
- 1 200 exemplaires en libre-service à l'agence



Création d'une page Nouveautés de la rentrée 2020

Création d'affiches et de flyers « Fusion des lignes 6 et 607 »

Diffusion en agence, dans les communes concernées, dans les pôles de proximité

NOUVEAUTÉS RENTRÉE 2020

Chers clients, Cher client,

Les mois que nous vivons ont besoin de nos habitudes de vie. Souvent après examen, DistriBus, en accord avec Saint-Louis Agglomération (SLA), a su adapter son offre de transport. Pour que la vie scolaire, nos équipes se sont engagées à assurer votre mobilité !

Merci à tous nos voyageurs d'avoir respecté les gestes barrières. Il est nécessaire de maintenir ces bonnes habitudes pour ne protéger les uns les autres. Le port du masque sera obligatoire à bord des bus et du tram, pensez-y !

Dernier, toujours là pour vous !

[Consultez le document de rentrée](#)

Les lignes 6 et 607 fusionnent

À compter du 31 août la ligne 607 est supprimée et la ligne 6 est renforcée :

- 23 aller-retours par jour entre Saint-Louis Gare et Kembs en semaine, 15 le samedi
- Plus besoin de réserves vos trajets, y compris le samedi
- Une desserte directe du lycée le matin à 7h34
- Un temps de trajet plus rapide jusqu'à la gare (moins 25 minutes)
- Des correspondances facilitées en gare de Saint-Louis : TER vers Glin, Mulhouse et Strasbourg, Tram T3 vers le lycée et Bâle, navette aéroport T1 ligne 604.
- Une correspondance vers Mulhouse avec la ligne 59 Soles à l'arrêt Kembs-Pôle



FIN DE DESSERTE LIGNE 6

Arrêt entre Petit Canal et Rue du Manoir (direction Saint-Louis) : pour rejoindre Saint-Louis, rejoignez vous sur la ligne 2.

Arrêt Village Neuf Centre et Rue de Hurlingue (direction Saint-Louis) : pour rejoindre l'École des Mésanges, rendez-vous à l'arrêt Maison de retraite (rue du Général de Gaulle), puis prenez le circuit scolaire n°162 (départ 7h30).

Arrêt Collège Nerval : pour rejoindre Roseau, prenez la ligne 2.

Arrêt Lycée Mertz (direction Kembs/Roseau) : Pour rejoindre Kembs, prenez le Tram T3 jusqu'à Saint-Louis Gare puis la nouvelle ligne 6 (arrêt Est). Pour rejoindre Roseau, prenez la ligne 2 direction Petit Canal.

Arrêt Donkela (direction Roseau) : pour rejoindre Roseau, prenez la ligne 608 jusqu'à Village Neuf Centre puis la ligne 2 direction Petit Canal.

FIN DE DESSERTE LIGNE 607

Arrêt Carrefour Central (direction Kembs/Roseau) : Pour rejoindre Kembs, prenez la ligne 604 jusqu'à Saint-Louis Gare puis la nouvelle ligne 6 (arrêt Est). Pour rejoindre Roseau, prenez la ligne 2 direction Petit Canal.

FIN DE DESSERTE LIGNE 607

Arrêt Saint-Louis Gare, Carrefour Central, Fontaine (direction Bâle) : pour rejoindre Bâle, prenez la ligne 604

Arrêt Fontaines (direction Kembs) : pour rejoindre Kembs, prenez la ligne 604 jusqu'à Saint-Louis Gare puis la nouvelle ligne 6 (arrêt Est)

Arrêt Saint-Louis Gare (rue de Mulhouse) (direction Kembs) : pour rejoindre Kembs, prenez la nouvelle ligne 6 devant Saint-Louis Gare (arrêt Est).

Consultez les horaires de la nouvelle ligne 6 relatés à compter du 31 août 2020, les autres fiches horaires seront disponibles au cours du mois d'août :

1
2
5
6
so8
10
11

Ligne 600

Ligne 9

Ligne 14

Ligne 15

Consultez les nouvelles fiches horaires des circuits scolaires :

- [Lycée Mertz](#)
- [Collège Fockler](#)
- [Collège Struchfeld](#)
- [Collège Nerval](#)
- [Collège des Trois Pôles](#)
- [École des Mésanges](#)

Rendez-vous dans le rubrique [Services scolaires](#) pour plus d'informations.



NOUVELLE LIGNE



6

À compter du 31 août

Les lignes 6 et 607 FUSIONNENT

À compter du 31 août 2020 la ligne 607 disparaît et la nouvelle ligne 6 est renforcée :

- 23 aller-retours par jour entre Saint-Louis Gare et Kembs en semaine et 15 le samedi
- Plus besoin de réserves vos trajets
- Un trajet plus rapide jusqu'à la gare
- Une desserte directe du lycée le matin à 7h34
- Des correspondances facilitées en gare de Saint-Louis : TER vers Glin, Mulhouse et Strasbourg, Tram T3 vers le lycée et Bâle, navette aéroport T1 Ligne 604
- Une correspondance vers Mulhouse avec la ligne 59 Soles à l'arrêt Kembs-Pôle

Consultez les horaires de la nouvelle ligne 6 relatés à compter du 31 août 2020

Pour tous renseignements et inscription d'abonnement, rendez-vous à l'Agence DistriBus à Saint-Louis ou sur distribus.com

NOUVELLE LIGNE



6

À compter du 31 août

Les lignes 6 et 607 FUSIONNENT

À compter du 31 août 2020 la ligne 607 disparaît et la nouvelle ligne 6 est renforcée :

- 23 aller-retours par jour entre Saint-Louis Gare et Kembs en semaine et 15 le samedi
- Plus besoin de réserves vos trajets
- Un trajet plus rapide jusqu'à la gare
- Une desserte directe du lycée le matin à 7h34
- Des correspondances facilitées en gare de Saint-Louis
- Une correspondance vers Mulhouse avec la ligne 59 Soles à l'arrêt Kembs-Pôle

Consultez les horaires de la nouvelle ligne 6 relatés à compter du 31 août 2020

Pour tous renseignements et inscription d'abonnement, rendez-vous à l'Agence DistriBus à Saint-Louis ou sur distribus.com



Téléchargez le nouveau plan du réseau DistriBus 2020

(relaté à compter du 31 août 2020)



VOYAGEZ ENSEMBLE EN SE PROTÉGANT

- Port du masque obligatoire à bord des véhicules et aux points d'arrêt
- Respectez autant que possible une distance physique entre 2 voyageurs
- Privilégiez l'achat de titres de transport à l'avance

Création d'un guide pratique regroupant les infos essentielles du réseau

Objectifs : Améliorer la visibilité du réseau, simplifier et faciliter l'accès à l'information

Cibles : clients, prospects

Diffusion : agence DistriBus, mairies, SLA, pôles de proximité de Sierentz/Folgensbourg



Communiqué de presse, diffusion dans plusieurs journaux locaux.



Mois de septembre : Semaine Européenne de la Mobilité

Objectif : Inciter au transport en commun en proposant 1 billet à 1€ valable toute la journée, sur l'ensemble du réseau DistriBus (sur le territoire français uniquement).

Cibles : grand public, prospects, clients, élus

Supports : affichage dans les bus, site web, doc de rentrée, publications Facebook, campagne radio

Offre commerciale :

Durant la semaine de la Mobilité : support de carte de 2€ offert pour une 1^{ère} souscription à une carte Multivoyages DistriBus.



Participation à la Journée du Transport Public le samedi 19 septembre 2020 de 8h à 12h (événement national)

Offre commerciale :

Durant la Journée du Transport Public : ticket à 1€ pour tous, toute la journée.

Organisation d'un jeu-concours sur Facebook pour gagner :

5 abonnements annuels

10 abonnements mensuels.

Supports : stand DistriBus, affiches, fiches horaires, flyers, plan du réseau, doc' de rentrée, guide pratique, goodies, publications Facebook, articles sur le site web, campagne radio.



Affiches et publications Facebook



Campagne radio

« Déplacez-vous facilement sur le territoire de Saint-Louis Agglomération avec DistriBus !

Profitez de la carte Multivoyages au prix de 6,50€ les 6 voyages

Jusqu'au 30 septembre le support de carte de 2€ est offert !

Rechargez votre carte sur distribus.com et sur le stand DistriBus au Village de la Mobilité à Saint-Louis le samedi 19 septembre.

DistriBus, des voyages... à la carte ! »



Statistiques :

2 917 personnes touchées par la publication sur la page Facebook

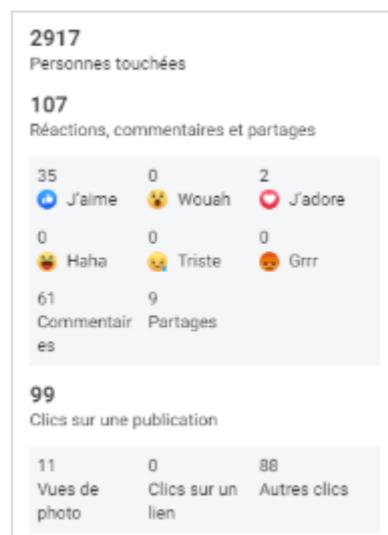
61 commentaires sous la publication

1 personne a remporté un abonnement annuel

1 personne a remporté un abonnement mensuel

2 personnes ont remporté des cartes multivoyages 6 voyages

2 personnes ont remporté des cartes multivoyages Inflex 6 voyages



Partenariat entre Distribus et Citiz

Mise en place d'un partenariat entre Distribus et Citiz, le réseau d'autopartage.

Fonctionnement :

Pour toute souscription à un abonnement annuel Distribus, Citiz offre un an d'abonnement Fréquence et les frais d'inscription

Insertion du partenariat dans le Doc' de rentrée et mise à disposition des flyers Citiz à l'agence Distribus.



NOUVEAU
OFFRE COMBINÉE



citiz

Dès septembre Distribus et CITIZ vous proposent une offre combinée :

Distribus et le service d'autopartage CITIZ encouragent la multimodalité et contribuent à développer une offre globale de mobilité alternative à la voiture particulière.

- 2 voitures en libre-service présentes à la gare de Saint-Louis
- 2 tailles de véhicules selon vos besoins de déplacements

- Pour toute souscription à un abonnement annuel Distribus : 1 an d'abonnement Fréquence offert (valeur de 192€) + frais d'inscription offerts.
- Pour toute souscription à un abonnement mensuel Distribus 6 mois d'abonnement Fréquence offert (valeur de 96€) + frais d'inscription offerts.

Plus d'information sur grandest.citiz.fr et en agence Distribus.

Pour vos déplacements, combinez les transports en commun et l'autopartage

Offre combinée
 Distribus + Citiz

Abonnement mensuel Distribus
 4 mois d'abonnement Fréquence + 30€ en crédit consommation offerts (hors taxes) en cas de souscription

Abonnement annuel Distribus
 1 an d'abonnement Fréquence + 30€ en crédit consommation offerts (hors taxes) en cas de souscription

LA MOBILITÉ AU CŒUR
 de votre vie quotidienne à Grand Est

citiz
 GRAND EST

inscriptions : grand-est.citiz.fr
 renseignements : 09 98 28 77 47
 Par mail : grand-est@citiz.fr

Je n'ai plus de voiture...
 j'ai citiz !



L'autopartage Citiz à la gare de Saint-Louis !
 Des voitures en libre-service accessibles 24h/24

Formules adaptées à vos besoins

QUINCE	CLASSIQUE	MINI
15 jours 100 km 100 km/jour	15 jours 100 km 100 km/jour	15 jours 100 km 100 km/jour
15 jours 100 km 100 km/jour	15 jours 100 km 100 km/jour	15 jours 100 km 100 km/jour

Offre promo

Pour toute inscription avant le 31/12/2021
 3 mois d'abonnement offert (valeur de 192€) en cas de souscription

Mois d'octobre :

Réalisation du plan du réseau embarqué horizontaux en 2 formats destinés à être posés sur les voussoirs des véhicules (autobus).

Objectif : Améliorer la visibilité du réseau, améliorer l'information client

Cibles : Clients Distribus



Mois de novembre : modernisation de la grille tarifaire

Objectif : moderniser et harmoniser la charte graphique, la rendre plus attractive et plus compréhensible.

Cibles : clients Distribus

Avant :

Après :

Distribus
Agence Distribus
4 Catala des Iles - 60300 SAINT-PIERRE
03 44 49 73 45 - www.distribus.com

INFORMATIONS & TARIFS

Se déplacer sur les lignes Distribus + Tram 3 en France

Tarif adulte (10) : 1,70€ | Voyage hebdo le Réseau (ligne 1) : 2,60€**
 Tarif adulte (10) : 2,80€ | Tarif (jumée) : 5,60€ ou 5,40€**
 Tarif jeune (10-17 ans) : 1,10€ | Tarif (jumée) : 2,20€ ou 2,10€**
 Tarif enfant (5-10 ans) : 0,55€ | Tarif (jumée) : 1,10€ ou 1,05€**
 Tarif bébé (0-4 ans) : 0,27€ | Tarif (jumée) : 0,55€ ou 0,52€**

Abonnements
 Abonnement Junior (10-17 ans) : 128 mensuel / 120€ annuel
 Abonnement Adulte (10-64 ans) : 33€ mensuel / 330€ annuel

Se rendre en Suisse

Lignes Distribus + Réseau SNCF : 16,80€ ou 13,20€**
 Tarif adulte (10) : 2,80€ ou 2,60€**
 Tarif jeune (10-17 ans) : 1,10€ | Tarif (jumée) : 2,20€ ou 2,10€**
 Tarif enfant (5-10 ans) : 0,55€ | Tarif (jumée) : 1,10€ ou 1,05€**
 Tarif bébé (0-4 ans) : 0,27€ | Tarif (jumée) : 0,55€ ou 0,52€**

Se déplacer en Suisse et en Allemagne

Lignes Distribus + ligne 10 Grand Est + Réseau Suisse (NVA) + Réseau Allemand (DL) : (tarif 20€)
 Tarif adulte (10) : 9,10€** ou 8,50€** | Tarif jeune (10-17 ans) : 4,55€** ou 4,25€**
 Tarif enfant (5-10 ans) : 2,27€** ou 2,12€** | Tarif bébé (0-4 ans) : 1,13€** ou 1,06€**

Se déplacer en Autriche

Lignes Distribus + Réseau du Haut-Rhin (65) : Tarif adulte (10) : 23,10€ ou 24,30€**
 Lignes Distribus + Réseau d'Autriche : Tarif adulte (10) : 37,60€ ou 39,10€**

Abonnements Prisme
 Prisme (10-64 ans) : 191€ mensuel / 1800€ annuel
 Prisme (65 ans et +) : 191€ mensuel / 1800€ annuel

Distribus INFORMATIONS & TARIFS			
SE DÉPLACER EN FRANCE			
	FRANCE	MOISUEL	ANNUEL
Abonnement Senior (65 ans et +)		33€	330€
Abonnement Senior (10-64 ans et +)		33€	330€
Abonnement Adulte (10-64 ans)		33€	330€
Abonnement Junior (10-17 ans)		128€	1200€
Abonnement Adulte (10-64 ans)		33€	330€
Abonnement Prisme (10-64 ans) en Prisme (26 ans et +)		Vendus par LeSNCF	
TITRES JOUABLES			
	FRANCE	MOISUEL	ANNUEL
Tarif Adulte (10-64 ans)		1,70€	16,80€
Tarif Jeune (10-17 ans)		1,10€	10,50€
Tarif Enfant (5-10 ans)		0,55€	5,25€
Tarif Bébé (0-4 ans)		0,27€	2,60€
SE RENDRE EN SUISSE			
	FRANCE	MOISUEL	ANNUEL
Abonnement Senior (65 ans et +)		70€	700€
Abonnement Senior (10-64 ans et +)		70€	700€
Abonnement Adulte (10-64 ans)		70€	700€
Abonnement Junior (10-17 ans)		128€	1200€
Abonnement Adulte (10-64 ans)		33€	330€
TARIFS EN SUISSE			
	FRANCE	MOISUEL	ANNUEL
Tarif Adulte (10-64 ans)		2,80€	26,40€
Tarif Jeune (10-17 ans)		1,10€	10,50€
Tarif Enfant (5-10 ans)		0,55€	5,25€
Tarif Bébé (0-4 ans)		0,27€	2,60€
SE DÉPLACER EN SUISSE ET EN ALLEMAGNE			
	FRANCE	MOISUEL	ANNUEL
Tarif Adulte (10-64 ans)		9,10€	85,80€
Tarif Jeune (10-17 ans)		4,55€	42,90€
Tarif Enfant (5-10 ans)		2,27€	21,45€
Tarif Bébé (0-4 ans)		1,13€	10,72€

Mise en place d'écrans TFT dans 10 autobus

Objectifs : digitaliser l'information, améliorer l'accès à l'information

Cibles : usagers du réseau Distribus

Diffusion d'information voyageurs : thermomètre de ligne, prochain arrêt de la ligne, temps de parcours jusqu'au terminus et déviations.

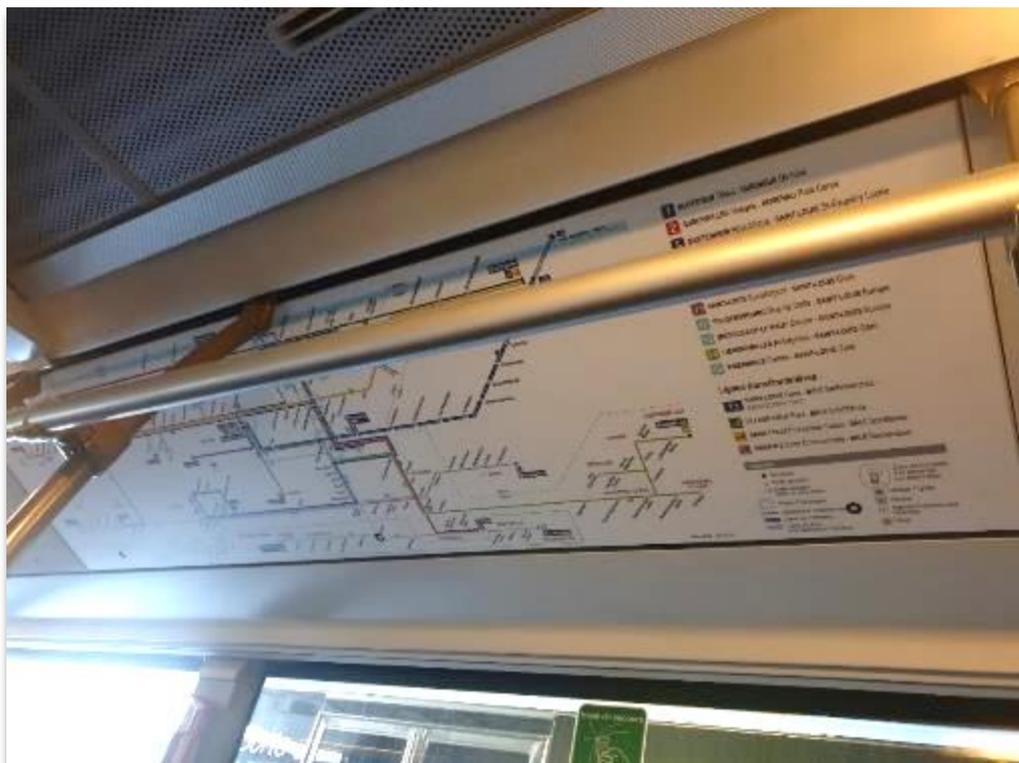


Mois de décembre :

Pose des plans embarqués dans les 27 autobus

Objectifs : faciliter l'accès à l'information

Cibles : usagers du réseau Distribus





IV. QUALITE

A – PERTURBATIONS SUR LE RESEAU

Durant l'année 2020 il y a eu 13 périodes de perturbations sur le réseau:

- **Jeudi 9, lundi 13 et mardi 14 janvier, de 21h à 23h** : démontage de la voûte lumineuse au Carrefour Central à Saint-Louis, déviation de la ligne 604 entre les arrêts Breisach et Rhin.
- **Mois de février** : En raison de travaux de voirie entre Héisingue et Blotzheim la ligne 1 est fortement perturbée dans les deux sens.
- **Mois de juin** : Travaux à Schiffflände : les bus 603, 604 et 607 au départ de Schiffflände ne desservent pas l'arrêt Kinderspital.
- **Les nuits du 23-24 et du 24-25 juillet de 20h45 à 05h00** : travaux de voirie sur le rond-point de la Gare, rue de Mulhouse, déviation de la ligne 604 entre Carrefour Central et Cité du Rail.
- **Du lundi 10 au vendredi 14 août** : Liebenswiller inaccessible en raison de travaux, terminus de la ligne 14 à l'arrêt Leymen Mairie.
- **Du lundi 21 septembre au mardi 22 septembre** : travaux dans la rue de Saint-Louis à Héisingue, circulation interdite dans cette rue, déviation via Hégenheim des lignes 1, 12 et 13.
- **Du 21 septembre au 15 novembre** : travaux à Wentzwiller, perturbations sur la ligne 12 et le circuit scolaire n°123.
- Du lundi 19 au vendredi 23 octobre 2020 : travaux sur la route départementale 105 à Village-Neuf, la ligne 2 est déviée par Huningue.
- Du lundi 26 (8h30) au vendredi 30 octobre 2020 : travaux dans la rue de Héisingue à Hégenheim, déviation de la ligne 608 par Buschwiller.
- Les 10, 12, 13, 16, 17 et 18 novembre 2020, de 21h à 23h : montage de la voûte lumineuse au Carrefour Central à Saint-Louis, la ligne 604 ne dessert pas les arrêts Croisée des Lys, Carrefour Central et Rue de Ferrette.
- 25/11 : accident de tram à Schiffflände, perturbation des lignes 603 et 604.
- A partir du lundi 7 décembre, en direction de Huningue Domino, l'arrêt de la ligne 1 et 603 "Square Soustons" à Huningue est provisoirement déplacé en face de la boucherie Hertzog (27 rue Abbatucci).
- Jeudi 24 décembre : fêtes de fin d'année, les horaires de certains bus sont modifiés en soirée.

B - CONTROLES PASSAGERS ET MEDIATION

En 2020, nos agents assermentés ont effectué des contrôles des titres de transport à chaque montée.

Les voyageurs du réseau Distribus (lignes 1, 603, 604, 10 et Tram 3) ont été contrôlés sur 36 jours. Le taux de fraude reste faible, sur 4 443 voyageurs contrôlés 85 procès-verbaux ont été dressés, soit 2%.

Il est à noter que pendant la période de la pandémie (mars à mai) il n'y a pas eu de contrôles des titres de transport.

Une équipe de 2 médiateurs est intervenue pendant toute la période scolaire les lundis, mardis et jeudis. Ils interviennent par le dialogue pour apaiser des situations conflictuelles, en particulier sur les lignes scolaires desservant les collèges Georges Forlen et Gérard de Nerval.

C – RECLAMATIONS CLIENTS

La satisfaction client est au cœur de notre stratégie commerciale.

Nous tenons un fichier qui centralise les réclamations clients. Le fichier est alimenté par l'agence commerciale Distribus ainsi que par les services de permanence et de communication Métrocars.

Le traitement des réclamations est un outil à la fois stratégique et tactique qui permet :

- Une réaction par la mise en place des mesures rapides pour répondre au mécontentement du client
- De suivre et de classer les réclamations par ligne
- D'alimenter le processus d'amélioration de la qualité de service grâce aux retours d'informations des clients

Nous nous engageons à répondre dans un délai de 48 heures en période de jours ouvrés, ou plus, en fonction de la réclamation (un examen approfondi peut être nécessaire en interne : recherches d'informations précises sur INEO et/ou sur les caméras à bord des véhicules).

Pour l'année 2020 nous avons traité 205 réclamations client sur 1 404 284 voyages, soit moins de 1%.

Exemple de réclamation client :

Le 12 novembre 2020 : « Pourriez m'expliquer pourquoi le bus de la ligne 1 qui devait passer au lycée Mermoz à 16h56 n'est passé qu'à 17h04. Puis ce même bus est allé faire un détour par Buschwiller par une voie plus qu'inappropriée. Merci de m'expliquer ce qui peut justifier ce comportement. »

Réponse apportée au client : « [...] Nous avons bien reçu votre mail concernant le détour de la ligne 1 par Buschwiller. Nous avons contacté le conducteur concerné qui nous a confirmé le détour. Ce dernier pensait avoir oublié de passer au collège de Hégenheim. Il n'avait effectivement pas à y passer à cette heure-ci. Nous nous excusons pour ce désagrément. Nous vous souhaitons une agréable soirée et une excellente fin de semaine. [...] ».

D - ACCROCHAGES

Il y a eu 23 accrochages avec le parc de véhicules Distribus en 2020, 18 n'ont causé que des dégâts matériels de carrosserie, 5 ont fait l'objet d'une déclaration pour dommages corporels (sans gravité).

V. BIENS MATERIELS ET HUMAINS

A - MATERIEL ROULANT

Type	Immat.	Véhicule	Date de 1ère mise en circulation	Norme Euro	Années d'activité au 31/12/2020	Kilomètre Déc. 2020	Kilomètre 2020	Conso. Déc. 2020
Standard	639 ZF 68	Citaro K	07/05/2007	4	13	2 620	42 739	29,13
Standard	AL-141-FT	Citaro	08/02/2010	5	10	740	17 972	36,99
Standard	BG-148-BV	Citaro BHNS	12/01/2011	5	9	2 452	32 242	33,43
Standard	BG-163-BV	Citaro BHNS	12/01/2011	5	9	2 332	35 907	31,24
Standard	CK-026-VX	Citaro BHNS	18/09/2012	5 EEV	8	3 766	35 883	33,44
Standard	CK-906-PP	Citaro BHNS	11/09/2012	5 EEV	8	2 753	30 985	33,57
Standard	CK-917-PP	Citaro BHNS	11/09/2012	5 EEV	8	3 714	68 540	30,19
Standard	CZ-727-JG	Citaro	09/05/2008	5	12	2 102	23 781	35,55
Standard	DA-123-EY	Citaro	06/11/2013	6	7	4 787	49 277	33,80
Standard	DK-339-ZB	Citaro	15/10/2014	6	6	5 135	58 280	34,55
Standard	DK-344-ZB	Citaro	15/10/2014	6	6	5 459	58 744	33,40
Standard	DV-566-ND	Citaro	15/09/2015	6	5	2 462	52 356	31,41
Standard	DV-571-ND	Citaro	14/09/2015	6	5	4 140	48 070	33,17
Standard	EA-290-ZN	Citaro	01/04/2016	6	4	5 524	60 275	32,84
Standard	ED-002-TZ	Citaro	12/07/2016	6	4	2 618	32 775	32,45
Standard	EM-235-AM	Citaro	10/05/2017	6	3	4 415	59 130	31,75
Standard	EM-250-AM	Citaro	10/05/2017	6	3	5 196	75 591	31,09
Standard	FA-183-ZW	Citaro hybrid	11/10/2018	6 Hybride	2	6 249	64 771	33,12
Standard	FA-189-ZW	Citaro hybrid	11/10/2018	6 Hybride	2	5 751	50 144	28,57
Standard	FN-190-NN	Citaro hybrid	06/02/2020	6 Hybride	0	6 046	38 891	34,97
Standard	FN-193-NN	Citaro hybrid	06/02/2020	6 Hybride	0	5 852	38 786	35,78
Standard	FN-947-TK	Citaro hybrid	17/02/2020	6 Hybride	0	6 159	40 430	29,40
Standard	FR-392-QM	MERC CITARO C2 HYBRID	24/07/2020	6 Hybride	0	4 610	15 616	31,59
Standard	FR-415-QM	MERC CITARO C2 HYBRID	24/07/2020	6 Hybride	0	5 096	18 191	31,46
Standard	FR-458-QM	MERC CITARO C2 HYBRID	24/07/2020	6 Hybride	0	4 795	15 049	29,90
Standard	FR-478-QM	MERC CITARO C2 HYBRID	24/07/2020	6 Hybride	0	6 627	24 848	27,62
Standard	FR-496-QM	MERC CITARO C2 HYBRID	24/07/2020	6 Hybride	0	5 041	30 230	26,52
Minibus	BQ-232-FY	Sprinter Transfer	26/06/2011	5	9	731	15 488	11,67
Minibus	CP-253-ZV	Sprinter City	21/01/2013	5 EEV	7	0	55 562	8,82
Minibus	CZ-721-YQ	Sprinter City	28/10/2013	5 EEV	7	5 733	56 277	9,88
Minibus	DY-601-DC	Sprinter Transfer	15/12/2015	6	5	2 191	23 030	7,76
Minibus	FJ-542-WR	Sprinter Transfer 45	30/08/2009	6	0	4 780	35 399	7,94
Minibus	FK-207-WR	Sprinter City 75	15/10/2019	6	0	7 550	80 062	9,14
-9 places	EC-783-FB	Sprinter	31/05/2016	6	4	4 980	43 171	6,99
TPMR	AP-438-MB	Jumper TPMR	31/03/2010	5	10	1 842	20 508	7,80
TPMR	CL-404-NE	Jumper TPMR	05/10/2012	5	8	0	4 689	4,76
TPMR	EP-220-CK	Sprinter Mobility	11/07/2017	6	3	3 344	43 435	7,49
TPMR	FR-116-LV	Master	20/07/2020	6	0	3 699	18 346	10,29
Autocar	BN-483-LD	Intouro	13/05/2011	5	9	1 423	26 198	31,33
Autocar	BN-851-LC	Intouro	13/05/2011	5	9	2 507	33 853	28,82
Autocar	CJ-706-GL	Intouro	09/08/2012	5	8	1 898	22 799	29,61
Autocar	CX-513-MQ	Intouro	01/08/2013	5 EEV	7	2 801	21 960	29,17
Autocar	DJ-296-LR	Intouro M	19/08/2014	6	6	2 773	29 219	27,58
Autocar	FM-954-WC	Intouro	02/01/2020	6	0	1 090	8 104	30,64

Nombre véhicules	
Standards	27
- 9 places	1
Minibus	6
TPMR	4
Autocars	6
TOTAL	44

Ages moyens	
Standard	4,59
Minibus	4,67
-9 places	4,00
TPMR	5,25
Autocars	6,50
TOTAL	5,00

Consos moyennes	
Standard	32,11
Minibus	9,20
-9 places	6,99
TPMR	7,59
Autocars	29,53
TOTAL	25,83

Consommation

Les autobus standards :	32.88 L/100 km
Les minibus :	8.76 L/100 km
Le -9 places :	8.36 L/100 km
Les TPMR :	7.64 L/100 km
Les autocars :	29.87 L/100 km

B - MATERIEL EMBARQUE

Autobus :

Immatriculation	Marque / modèle	Places Total	Places assises	Strapontins	Places debout	Mise en circulation	Détection		Caméra	Ecran TFT	INEO	TPE
							CH	F				
639 ZF 68	MERC CITARO NK	85	29		56	07/05/2007		Oui			Oui	
CZ-727-JG	MERC CITARO	108	31		77	09/05/2008					Oui	
AL-141-FT	MERC CITARO	108	31		77	08/02/2010			Oui		Oui	
BG-148-BV	MERC CITARO	104	26		78	12/01/2011	Oui	Oui			Oui	
BG-163-BV	MERC CITARO	104	26		78	12/01/2011	Oui	Oui			Oui	
CK-026-VX	MERC CITARO	107	26		81	11/09/2012	Oui	Oui	Oui		Oui	
CK-906-PP	MERC CITARO	107	26		81	11/09/2012	Oui	Oui	Oui		Oui	Oui
CK-917-PP	MERC CITARO	107	26		81	18/09/2012	Oui	Oui	Oui		Oui	Oui
DA-123-EY	MERC CITARO	107	23		84	06/11/2013	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui
DK-339-ZB	MERC CITARO	108	24		84	15/10/2014					Oui	Oui
DK-344-ZB	MERC CITARO	108	24		84	15/10/2014	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui
DV-566-ND	MERC CITARO	108	24		84	14/09/2015			Oui		Oui	Oui
DV-571-ND	MERC CITARO	108	24		84	15/09/2015				Oui	Oui	
EA-290-ZN	MERC CITARO	108	24		84	01/04/2016			Oui	Oui	Oui	Oui
ED-002-TZ	MERC CITARO	108	24		84	12/07/2016			Oui		Oui	Oui
EM-235-AM	MERC CITARO	107	24		83	10/05/2017	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
EM-250-AM	MERC CITARO	107	24		83	10/05/2017	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
FA-183-ZW	MERC CITARO C2 HYBRID	106	24		82	11/10/2018	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
FA-189-ZW	MERC CITARO C2 HYBRID	106	24		82	11/10/2018					Oui	Oui
FN-190-NN	MERC CITARO C2 HYBRID	106	24		82	06/02/2020			Oui	Oui		
FN-193-NN	MERC CITARO C2 HYBRID	106	24		82	06/02/2020					Oui	
FN-947-TK	MERC CITARO C2 HYBRID	106	24		82	17/02/2020					Oui	
FR-392-QM	MERC CITARO C2 HYBRID	106	24		82	24/07/2020			Oui	Oui		
FR-415-QM	MERC CITARO C2 HYBRID	106	24		82	24/07/2020			Oui			
FR-458-QM	MERC CITARO C2 HYBRID	106	24		82	24/07/2020						
FR-478-QM	MERC CITARO C2 HYBRID	106	24		82	24/07/2020			Oui			
FR-496-QM	MERC CITARO C2 HYBRID	106	24		82	24/07/2020						

Autocars :

Immatriculation	Marque / modèle	Places Total	Siège guide	Places assises	Strap.	Places debout	Chassis	Ceintures	AGILTECH urbain	ERG inter urbain	INEO	TPE	Rampe
CZ-797-DP	SETRA S 415 UL (Kunegel)	76		55	0	21	WKK63310113104630	Oui					
DA-207-CH	MERC INTOURO	76		51	4	21	WEB63305113247631	Oui	Oui		Oui		
DA-173-CH	MERC INTOURO	76		51	4	21	WEB63305113247630	Oui		Oui	Oui		
DA-232-CH	MERC INTOURO	76		51	4	21	WEB63305113247629	Oui		Oui	Oui		Non
CX-418-MV	SETRA S 415 UL (Chopin)	76		55	0	21	WKK63310113106723	Oui					
AC-822-MJ	SETRA S 415 UL	72		51	0	21	WKK63310113108556	Oui		Oui	Oui		Oui
AC-615-PF	MERC INTOURO	88		65	0	23	WEB63325213251883	Oui	Oui		Oui		
AC-132-QN	VAN HOOL 916 TL	64	1	63	0	0	YE2916SN245D53372	Oui		Oui			
AY-962-VT	MERC INTOURO	80		59	0	21	WEB63325213253928	Oui	Oui		Oui		
BN-380-JB	MERC TOURISMO	62	1	61	0	0	WEB63203813255668	Oui	Oui				Oui
BN-483-LD	MERC INTOURO	80		59	0	21	WEB63325213255637	Oui		Oui	Oui		Oui
BN-851-LC	MERC INTOURO	80		59	0	21	WEB63325213255636	Oui		Oui	Oui		
CF-202-KT	MERC TOURISMO	53	1	52	0	0	WEB63203813258537	Oui					
CJ-706-GL	MERC INTOURO	76		55	0	21	WEB63325113259109	Oui		Oui	Oui		Oui
CX-513-MQ	MERC INTOURO	79		55	4	20	WEB63325313262730	Oui		Oui	Oui		Oui
CX-616-MQ	MERC INTOURO	79		55	4	20	WEB63325313262731	Oui		Oui	Oui		Oui
CX-023-TV	MERC INTOURO	76		51	4	21	WEB63325113262687	Oui		Oui	Oui		Non
CZ-991-ZV	MERC INTOURO	81		55	4	22	WEB63325313264137	Oui			Oui		
DA-355-BB	MERC INTOURO	81		55	4	22	WEB63325313264136	Oui			Oui		Oui
DJ-296-LR	MERC INTOURO	73		55	4	14	WEB63372313267090	Oui		Oui	Oui		
EA-909-VX	MERC TOURISMO	58	1	57	0	0	WEB63243113272992	Oui					
FM-954-WC	MERC INTOURO (Bleu)	76		51	4	21	WEB63372013285144	Oui	Oui				Oui
AW-155-CZ		0											
AW-279-CZ		0											
FT-364-JL	MERC INTOURO	73		63	0	10	WEB63374313287423	Oui					
FT-866-JG	MERC INTOURO	74		63	0	11	WEB63374313287428	Oui					
FT-874-JG	MERC INTOURO	74		63	0	11	WEB63374313287427	Oui					
FT-096-ZZ	MERC INTOURO	81		59	0	22	WEB63372313287795	Oui					

Minibus :

Immatriculation	Marque / modèle	Places assises	Places debout	Mise en circulation	Ecran TFT	INEO	TPE	Caméra
BQ-232-FY	MERC SPRINTER NCV3	22	0	21/06/2011	Oui			
DY-601-DC	MERC SPRINTER	22	16	21/01/2013	Oui			
CP-253-ZV	MERC SPRINTER CITY 65	12	16	28/10/2013	Oui	Oui		
CZ-721-YQ	MERC SPRINTER CITY 65	12	0	15/12/2015	Oui	Oui		
FK-207-WR	MERC SPRINTER CITY 75	12	22	22/05/2019	Oui	Oui		
FG-885-HS	MERC SPRINTER CITY 75	12		29/08/2019	Oui	Oui		
FJ-542-TR	MERC SPRINTER TRANSFER	22	22	15/10/2019	Oui	Oui		
AP-438-MB	CITRO. MODULIS 50 TPMR	7	0	23/03/2006				
AQ-263-SH	JUMPER TPMR BLANC	9	0	31/03/2010				
CL-404-NE	CITRO. MODULIS 50 TPMR	7	0	05/10/2012				
EC-783-FB	MERC SPRINTER	8		18/05/2016				
EP-220-CK	MERC SPRINTER	8 + 1		11/07/2017				
FR-116-LV	CITRO. MODULIS 50 TPMR	8 + 1		20/07/2020				

C - ACCESSIBILITE DU MATERIEL

Le parc Distribus répond aux normes en matière d'accessibilité des personnes à mobilité réduite.
 Les autobus sont équipés de :

- Rampes manuelles et agenouillement du véhicule
- Système d'annonce sonore et visuel intérieur et extérieur
- Emplacements UFR et PMR réservés

Véhicule TPMR (FR-116-LV) :



D - MOYENS HUMAINS

Données sociales	Hommes	Femmes	CDI	CDD, autres	Conducteurs	Administratifs
Déc. 2020*	55,44	17,12	67,68	4,88	60	12,56
	72,56		72,56		72,56	

* équivalent temps plein

E - AGENCE COMMERCIALE

L'agence Distribus est située 6 Croisée des Lys à Saint-Louis, sa surface a été réaménagée à plusieurs reprises :

- En 2017 : ajout du point info de l'office du tourisme local (Point I Mobile)
- En 2020 : ajout de l'accueil téléphonique pour le TAD/TPMR afin de créer un véritable pôle d'accueil téléphonique et physique

L'agence est ouverte au public de 09h00 à 13h00 et de 14h00 à 18h45 du lundi au vendredi, ainsi que le samedi de 9h00 à 12h45.

Elle est accessible aux personnes à mobilité réduite.

Facile d'accès et véritable canal d'information, l'agence s'est imposée auprès des clients Distribus et des habitants de Saint-Louis Agglomération comme un élément incontournable et indispensable au réseau.

L'agence permet aux voyageurs :

- d'obtenir des renseignements et de la documentation utile,
- de souscrire à un abonnement Distripass,
- d'acheter des titres de transport (cartes multivoyages, multivoyages Inflex et carte de réduction Inflex annuelle),
- de recharger leurs cartes multivoyages et abonnements Distripass,
- de régler leurs procès-verbaux.

L'agence permet également à Distribus de renforcer le lien de proximité avec les habitants de Saint-Louis Agglomération en conservant un contact physique.

VI. Gouvernance

Réunions mensuelles entre Saint-Louis Agglomération et Métrocars

L'année 2020 a été marquée par la pandémie mondiale de Covid-19.

Il y a eu 12 réunions entre Saint-Louis Agglomération et Métrocars au cours de l'année 2020, réalisées pour moitié en visioconférence du fait de la pandémie.

Les réunions débutent par le passage en revue des non-conformités du réseau Distribus contrôlées chaque mois par le prestataire SCAT, à l'exception de la période de confinement (du 17 mars au 2 juin).

Autres sujets abordés :

- Mesures sanitaires aux points d'arrêt, à bord et à l'agence,
- Adaptation de l'offre Distribus pendant la pandémie,
- Refonte du TAD,
- Supports informations voyageurs,
- Application Distribus,
- Nouvelles fiches horaires,
- Nouveau plan du réseau,
- Modifications de lignes,
- Fréquentation,
- Transports scolaires,
- Mobilier du réseau

Projets à venir

- Refonte du TAD
- Application Distribus
- Préparation de la certifications NF
- Préparation du label Alsace Excellence
- Modifications du réseau
- Amélioration de l'information clients

VII. LE COMPTE D'EXPLOITATION

Remarques sur le compte d'exploitation 2020 :

Deuxième année de la nouvelle Délégation de Service Public, marquée par l'épidémie de Coronavirus qui a fortement impacté le réseau Distribus tant en termes de mobilité que de recettes.

Tout a été mis en œuvre pour en limiter les conséquences financières, un exemple : la commercialisation des titres de transport dématérialisés.

Les charges d'exploitation :

Les charges liées à l'exploitation s'élèvent à 3 262 891€ HT pour l'année 2020. Ces mêmes charges s'élevaient à 2 727 861€ HT en 2019 (+ 20%). Le principal poste concerné est celui des rémunérations du personnel de conduite (+ 441 000€). Pendant la pandémie la masse salariale n'a jamais été en baisse, bien au contraire LK Metrocars a souhaité maintenir le niveau de salaire des conducteurs pendant la crise a mis en place un dispositif de versement volontaire des salaires.

Un deuxième poste en hausse est celui de la maintenance du matériel roulant et s'explique par notre volonté de profiter de l'arrêt de certains véhicules pour une remise en état (carrosserie et mécanique).

Le parc de véhicules :

Les charges liées au parc de véhicules s'élèvent à 1 148 607€ HT en 2020, en 2019 ce montant était de 766 958€ HT.

En 2020 9 nouveaux véhicules ont intégrés le parc, ce qui explique la hausse des charges liées au parc.

Les autres charges :

Les charges de salaires du personnel administratif et commercial (service marketing et agence commerciale) se sont élevées à 621 631€ HT contre 498 723€ HT en 2019.

Le total des charges :

Ainsi le total des charges s'élève à 5 656 984€ HT pour l'année 2020, ce même montant s'élevait à 4 303 469€ HT en 2019, en hausse de 31%.

Dans cette augmentation générale des charges le coût lié aux nouvelles exploitations est à prendre en compte :

- ligne 14 en année pleine
- fusion des lignes 6 et 607 à compter du 1^{er} septembre 2020

Kilomètres :

Le kilométrage final du réseau (option comprise) s'élève à 1 628 622 km (commerciaux + HLP) pour l'année 2020, en baisse de 2% en comparaison avec l'année 2019 (1 658 574 km). Cette baisse qui aurait pu être plus significative du fait de la réduction de l'offre a été compensée par la levée des options prévues dans la DSP (ligne 14 et fusion des lignes 6 et 607).

Les recettes :

Le total des recettes du service (trafic + annexes) s'élève à 1 433 079 € HT pour l'année 2020, en baisse de 34% en comparaison avec l'année 2019 (2 151 649 € HT). Cette baisse s'explique par :

- la suppression de la vente à bord pendant plusieurs semaines
- la réduction de l'offre de transport
- la baisse de la fréquentation sur l'ensemble des lignes

La contribution finale forfaitaire :

Les contributions finales forfaitaires se sont élevées à 3 463 157€ HT contre 2 823 677€ HT en 2019. Cette hausse de 31% s'explique par la levée des options prévues dans la DSP (ligne 14 et fusion des lignes 6 et 607).

Nous attendons les validations du commissaire aux comptes pour déterminer le résultat final d'exploitation du réseau Distribus pour l'année 2020.



Compte d'exploitation 2020

<i>En euros constants HT</i>		
I. ACTIVITE		
Kilométrage de référence pour les lignes régulières (commerciaux)		1 311 793
Kilométrage de référence pour le TAD de ligne (7-8) (commerciaux)		
Kilométrage de référence pour le TAD zonal (commerciaux)		21 432
Kilométrage de référence pour le TPMR (commerciaux)		22 087
Nombre de kilomètres commerciaux produits		1 355 312
autres km (HLP, techniques)		273 310
Km totaux		1 628 622
Nombre de véhicules		
bus affectés	en ligne	27
cars	en ligne	6
autres	en ligne	8
bus	en réserve	2
cars	en réserve	
autres	en réserve	1
TOTAL nombre de véhicules		44
Nombre de conducteurs ETP		60
Nombre d'heures totales de conduite		69 201
Nombre d'heures commerciales de conduite		58 927
Nombre d'heures de contrôle		2 325
Nombre de contrôleurs ETP		1,50
Nombre d'heures médiation		1 355
II. RECETTES		
RECETTES PERCUES AUPRES DES USAGERS		
Recettes trafic lignes urbaines		1 368 776
Recettes TAD lignes (7-8)		
Recettes TAD-zonal		3 728
Recettes TPMR + Groupes		6 806
Sous-total brut Recettes commerciales directes		1 379 310
Recettes Renfort ZI Huningue: quote-part des entreprises		23 624
Sous-total recettes de trafic de tiers		
SOUS-TOTAL RECETTES DE TRAFIC		1 402 934
Recettes publicitaires		28 375
Recettes frais de dossier, indemnités forfaitaires, amendes		1 770
SOUS-TOTAL RECETTES ANNEXES		30 145
TOTAL RECETTES DU SERVICE (trafic + annexes)		1 433 079
III. CHARGES		
CHARGES DIRECTEMENT LIEES A L'EXPLOITATION		
Personnel de conduite		
	salaires bruts	1 639 314
	charges sociales	509 699
	masse salariale = salaires bruts + charges sociales	2 149 013
<i>Coût de conduite / km commercial en €</i>		
Personnel de régulation, contrôle et médiation		
	heures des personnels régulation, contrôle, médiation	
	salaires bruts	122 320
	charges sociales	46 555
	Sous-total masse salariale	168 875
	autres charges	
	Total des charges de régulation, contrôle, médiation	168 875
COUT GLOBAL DU PERSONNEL D'EXPLOITATION		2 317 888
Affrètement / Sous traitance		
	Affrètement/Sous traitance (à détailler par ligne)	22 482
Coût des kilomètres totaux		
	Energie, lubrifiants, pneumatiques	
	Carburant	526 316
	Lubrifiants	12 555
	Pneumatiques	25 214
	Sous-total Energie, lubrifiants, pneumatiques	564 086
	Maintenance matériel roulant	
	Heures personnel de maintenance	5 095
	Masse salariale - Personnel de maintena	106 508
	Pièces détachées, autres	70 045
	Sous-traitance	139 550
	Sous-total maintenance	316 102
	Lavage - Nettoyage	42 333
	Autres coûts : titres, réseau de distribution	
SOUS-TOTAL CHARGES DIRECTEMENT LIEES A L'EXPLOITATION		3 262 891
<i>soit un coût / km commercial en €</i>		

CHARGES DIRECTEMENT LIEES AU PARC (en lien avec le PPI de l'Exploitant)			
Véhicules	Dotations aux amortissements		909 386
	Frais financiers sur investissement		
Autres	Dotations aux amortissements (BIV, TFT, TPE, QR code)		50 220
	Frais financiers sur investissement		
Total	Dotations aux amortissements		959 606
	Frais financiers sur investissement		
Autres coûts liés au parc			
	Assurance flotte		166 358
	Impôts et taxes véhicules		13 686
	Visites techniques et contrôles techniques		8 958
SOUS-TOTAL CHARGES DIRECTEMENT LIEES AU PARC			1 148 607
<i>soit un coût / km commercial en €</i>			
AUTRES CHARGES			
REMUNERATIONS PERSONNEL Structure			
Personnel de structure - Salaires bruts + charges sociales			
	Direction		104 179
	Service commercial et marketing		34 452
	assistance technique locale marketing AMT TRIBOULET		24 000
	assistance technique Transdev		
	Service exploitation		143 849
	Service administratif		104 651
<i>Effectif ETP Personnel de structure</i>			
	Assistance technique -Siège		210 500
AUTRES FRAIS			
Budget Information / Marketing			
	Actions commerciales		99 290
	Informatique, bureautique		51 870
	SAE/IV/billettique		28 425
	CVAE ET CFE, autres taxes et impôts (sauf IS)		139 861
	Coût des locaux		163 302
	Divers (Frais PTT + Aut. Fr. div.)		35 382
	Frais financiers		15 404
Accueil commercial centre ville Saint Louis			
	Loyers / Charges / Aménagement-équipement		
	Personnel		90 320
SOUS-TOTAL AUTRES CHARGES			1 245 485
<i>soit un coût / km commercial en €</i>			
TOTAL CHARGES HT			5 656 984
MARGE NETTE de l'Exploitant			
	ticpe		94 444
RESULTAT BRUT AVANT IMPOT			
IMPOT SUR LES SOCIETES (taux 28 %)			
RESULTAT NET APRES IMPOT			
TOTAL CHARGES HT y compris nouveau dépôt et nouvelle agence			5 562 540
recettes			1 433 079
CFF (HT)			3 463 157

