

Rapport annuel du délégataire 2021



CONTRAT DE DELEGATION POUR LA GESTION DU SERVICE DE TRANSPORT URBAIN

Octobre 2022



SOMMAIRE

I.	PRESENTATION DU RESEAU	2
II.	CHIFFRES CLES DU RESEAU	5
	A - Fréquentation du réseau Distribus	6
	B - Tarifs et recettes commerciales	10
	C - Réseaux de vente	12
	D - Communication.....	13
III.	QUALITE	24
	A - Perturbations sur le réseau	24
	B - Contrôles et médiation.....	25
	C - Réclamations client	25
	D - Accrochages	25
IV.	BIENS MATERIELS ET HUMAINS	26
	A - Matériel roulant.....	26
	B - Matériel embarqué	27
	C - Accessibilité du matériel	28
	D - Moyens humains.....	29
	E - Agence commerciale	29
V.	GOUVERNANCE.....	30
VI.	COMPTE D'EXPLOITATION	31

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 2021 pour l'exploitation du réseau de transport urbain Distribus.

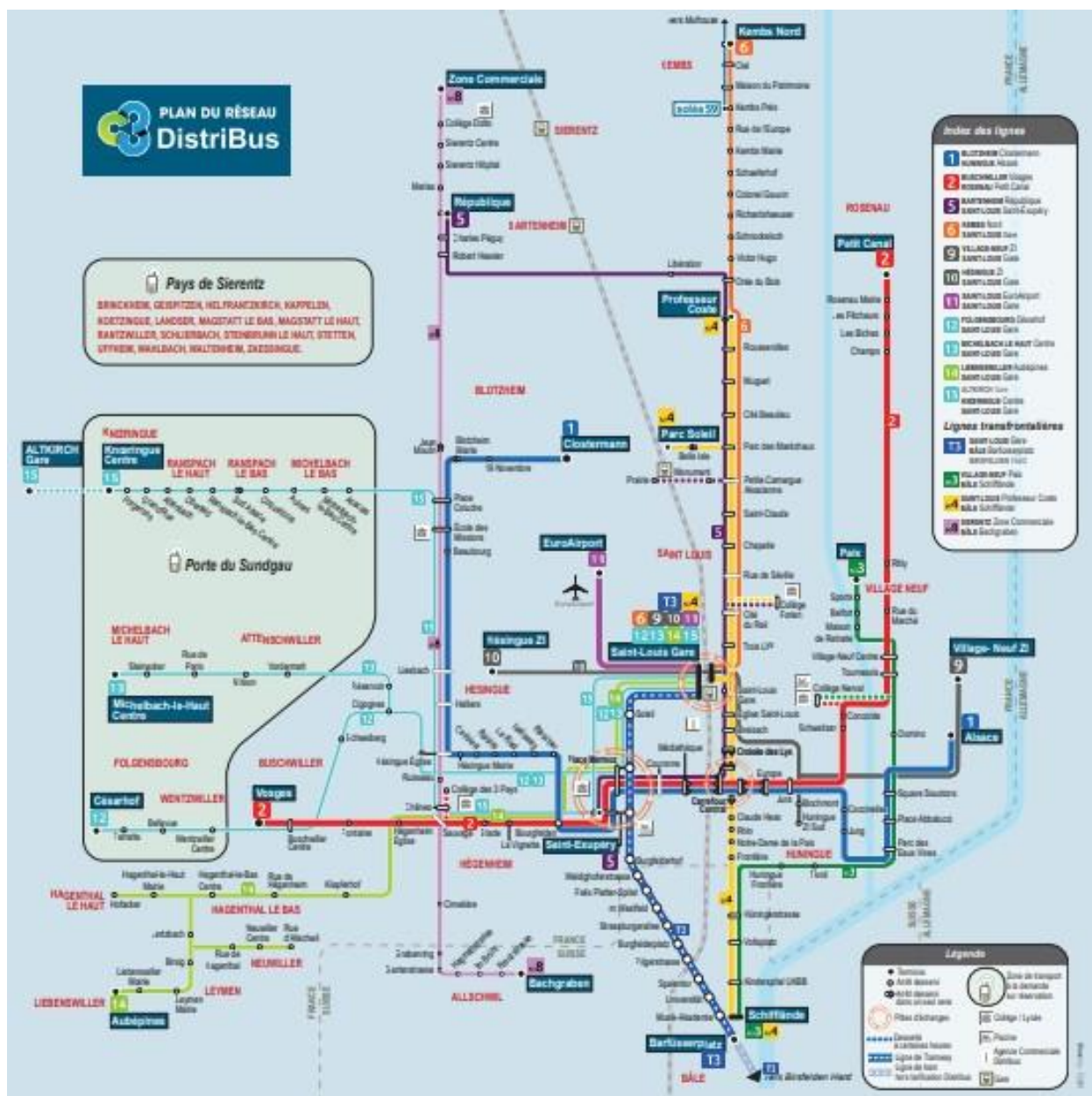
L'objectif de ce rapport est d'analyser les résultats du réseau Distribus, tant au niveau commercial qu'économique.

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 2021

- **Extension de la ligne 1.**
Huningue : installation d'un nouveau supermarché Super U avenue d'Alsace avec installation d'un nouvel arrêt « Alsace » juste devant.
Modification de l'itinéraire de la ligne après l'arrêt « Square Soustons », les bus ne desserviront plus « Domino » mais rejoindront directement « Alsace » qui devient le nouveau terminus.
De nouveaux arrêts sont créés : « Beaubourg », « Clostermann », situé devant le magasin Leclerc près du siège Métrocars « Liesbach ».
Tous les arrêts de Blotzheim (sauf Blotzheim Mairie) seront desservis dans les 2 sens.
Blotzheim : les 2 boucles actuelles sont supprimées au profit d'un seul tracé.
Les arrêts « Tilleul », « Notre Dame du Chêne », « Artisanat », « Sénateur Brom », « Vignes » et « Hopfet » seront desservis uniquement par des circuits scolaires à destination du collège des Trois-Pays et du lycée Mermoz.
- **L'offre de la ligne 5 est simplifiée** et sa fiche horaire **plus lisible**. Un horaire à **8h10** au départ de Bartenheim est **ajouté** à titre expérimental, permettant **rejoindre le centre-ville avant 9h**.
- **Ligne 12 et 13** - Elles n'effectuent plus leur terminus à Europe mais à **Saint-Louis Gare** (côté Ouest), desservi juste après Place Mermoz. Cela permet plus de correspondances (lignes 5,6,9,10,11,14,15)
- Changement de certains noms d'arrêts
- Création de la newsletter Distribus
- La ligne 608 dessert Beaubourg à Blotzheim depuis le 25/11/21

Plan du réseau 2021



II. CHIFFRES CLES DU RESEAU

Les chiffres-clés en euros sont HT

	2020	2021	Evolution
Kilomètres annuels commerciaux	1 355 312	1 522 161	12%
Matériel roulant	44	44	0,00%
Effectif	72,56	72,56	0,00%
<i>Personnel roulant</i>	60	60	0,00%
<i>Personnel administratif</i>	12,56	12,56	0,00%
Mobilité			
<i>Nb de voyages réseau Distribus</i>	1 468 284	1 836 011	+25%
<i>Nb de voyages Tram3 sur sol français</i>	618 954	693 700	+12%
Total voyages	2 087 238	2 529 711	+21%
<i>Dont abonnements</i>	-	-	
Recettes commerciales			
<i>Recettes commerciales directes</i>	1 379 305	1 529 868	+11%
<i>Recettes de trafic de tiers (entreprises)</i>	23 624	28 728	+22%
Recettes diverses			
<i>Recettes publicitaires</i>	28 375	40 800	+44%
<i>Amendes</i>	1 770	2 588	+46%
Total recettes du trafic + annexes	1 433 074	1 601 984	+12%
Contribution Finale Forfaitaire (CFF)	3 463 157	3 817 062	+10%
Charges totales	5 656 984	6 067 723	+7%

Réseau Distribus	2020	2021	Évolution 2020 - 2021	
			(en pourcentage)	(en nombre de voyages)
1	161 865	213 475	+24%	+51 610
2	113 001	170 989	+51%	+57 988
60-3	180 034	201 353	+12%	+21 319
60-4	755 278	924 867	+22%	+169 589
5	28 136	39 363	+40%	+11 227
6	34 910	64 823	+85%	+29 913
60-8	42 686	54 639	+28%	+11 953
9	35 179	39 098	+11%	+3 919
10	5 026	5 836	+16%	+810
11	61 230	92 927	+52%	+31 697
12 et 13	7 202	1 770	-75%	-5 432
14	12 050	13 948	0%	+1 898
15	-	875	-	+875
TPMR	3 010	4 803	+60%	+1 793
TAD Sundgau	822	1 022	+24%	+200
TAD Sierentz	1 170	1 394	+19%	+224
E-tickets	2 365	4 829	+104%	+2 464
TOTAL	1 468 284	1 836 011	+25%	+367 727
T3	618 954	693 700	+12%	+74 746
TOTAL	2 087 238	2 529 711	+21%	+442 473

A - FREQUENTATION DU RESEAU DISTRIBUS

Mobilité/fréquentation par titres (données définitives)

CLÔTURÉES	RAPPORT MENSUEL DISTRIBUS					
	MOBILITE PAS TITRE			CUMUL A L'ANNÉE		
DECEMBRE	2021	2020	% Evolution	2021	2020	% Evolution
TOTAUX	336 708	276 718	22%	1 836 043	1 478 123	24%
1. Titres Grand Public	71 327	48 570	47%	435 348	313 732	39%
Aéroport	11 450	2 267	405%	68 902	40 823	69%
(cpt-MTicket) Aéroport	319			606		
Alsa+ 24h Saint-Louis	676	420	61%	6 692	4 426	51%
(cpt-MTicket) Alsa+ 24h Saint-Louis	52			152		
Duo	4 670	4 268	9%	52 148	36 808	42%
INFLEX Normal	20 185	15 226	33%	64 629	50 234	29%
(cpt-MTicket) INFLEX Normal	216			700		
(cpt) Inflex Tarif Normal	6 735	5 114	32%	21 596	16 144	34%
INFLEX Réduit	656	536	22%	1 456	1 781	-18%
(cpt-MTicket) INFLEX Réduit	11			20		
(cpt) Inflex Tarif Réduit	8 284	6 663	24%	25 797	21 134	22%
(cpt) Multivoyages	5 645	4 557	24%	61 500	45 348	36%
(cpt) Multivoyages TPMR	208	203	2%	2 541	1 732	47%
TAD Sierentz 2						
TAD Sierentz 2€	104	118	-12%	1 327	1 080	23%
TAD Sierentz 3						
TAD Sierentz 3€	1	6	-83%	67	90	-26%
TAD Sundgau 2						
TAD Sundgau 2€	99	42	136%	918	795	15%
TAD Sundgau 3						
TAD Sundgau 3€		5	-100%	104	27	285%
TNW Complément Adulte		2	-100%	4	5	-20%
TNW Complément Junior		1	-100%		5	-100%
TNW Normal	291	215	35%	3 153	2 404	31%
Triregio Mini Normal	300	180	67%	2 802	2 364	19%
Triregio Mini Réduit	58	46	26%	574	630	-9%
Triregio Normal	2			14	2	600%
Triregio Réduit				52	46	13%
Unitaire	11 096	8 701	28%	118 435	87 852	35%
(cpt-MTicket) Unitaire	246			867		
Unitaire TPMR				20	2	900%
2. Abonnement Juniors	105 085	79 553	32%	967 336	561 590	72%
(cpt) Abo Annuel Junior	44 532	38 837	15%	445 445	334 441	33%
(cpt) Abo Mensuel Junior	20 337	17 386	17%	216 666	149 597	45%
(cpt) Abo Annuel Junior Vert	589			2 216		
(cpt) Abo Mensuel Junior Vert	88			302		
(cpt) Abo Mensuel TPMR Junior						
Abonnement SNCF Junior						
Hebdo SNCF Junior						
TNW Mensuel Junior	24 620	23 009	7%	71 311	73 765	-3%
(cpt) DISTRIBUS 2020	487	321	52%	4 622	3 787	22%
3. Abonnement Adultes	174 110	148 498	17%	652 625	596 822	9%
(cpt) Abo Annuel Adulte	395	528	-25%	5 628	5 590	1%
(cpt) Abo Mensuel Adulte	7 491	7 226	4%	85 926	59 501	44%
(cpt) Abo Annuel Rubis	934	862	8%	10 120	9 423	7%
(cpt) Abo Mensuel Rubis	4 391	3 105	41%	44 436	28 719	55%
(cpt) Abo Mensuel Social	2 628	1 966	34%	29 078	16 032	81%
(cpt) Abo Mensuel TPMR	211	106	99%	2 256	1 278	77%
Abonnements SNCF Adulte	2 898	2 092	39%	46 609	43 021	8%
Hebdo SNCF Adulte	540	370	46%	6 160	5 510	12%
TNW Mensuel normal	154 451	132 161	17%	420 278	427 109	-2%
(cpt) METROCARS 2020	171	82	109%	2 135	639	234%
4. Autres	638	96	565%	4 423	3 685	20%
Alsa+ Groupe Journée Saint-Louis	200	96	108%	1 284	1 100	17%
Billet Groupe	438			3 139	2 585	21%
5. Opérations Commerciales	2	2	0%	3 356	2 294	46%
Bleu Adulte	2			44	4	1000%
Bleu Junior				1 742	1 348	29%
DUO INFLEX Normal						
Journée Transport Public				778	936	-17%
Pic de Pollution		2	-100%	792	6	13100%

Renforts de lignes scolaires inclus (108, 109, 128, 161, 162,163) soit un total de 32 417 voyages.

Mobilité/fréquentation par ligne (données définitives)

CLÔTURÉES	RAPPORT MENSUEL DISTRIBUS					
	MOBILITE PAR LIGNE			CUMUL A L'ANNÉE		
DECEMBRE	2021	2020	% Evolution	2021	2020	% Evolution
TOTAUX	336 708	271 852	24%	1 836 011	1 468 284	25%
12	51			556		
13	81			1 214		
101						
102						
103						
104						
105						
106						
107						
108	551			2 778		
109	347			1 559		
121						
122						
123						
124						
125						
126						
127						
128	832			4 669		
151						
152						
153						
154						
155						
156						
161	854			8 963		
162	714			10 517		
163	1 090			3 931		
829						
121+122						
125+126						
125+126+127						
CD68 713						
CD68 759						
DistriBus 1	18 738	15 561	20%	200 538	161 865	24%
DistriBus 10	398	258	54%	5 836	5 026	16%
DistriBus 11	14 175	3 309	328%	92 927	61 230	52%
DistriBus 12		496	-100%		3 036	-100%
DistriBus 13		575	-100%		4 166	-100%
DistriBus 14	1 334	1 202	11%	12 047	12 050	0%
DistriBus 15	176			875		
DistriBus 2	16 729	12 715	32%	160 472	113 001	42%
DistriBus 5	3 690	3 330	11%	39 363	28 136	40%
DistriBus 6	5 420	4 314	26%	55 860	34 910	60%
DistriBus 603	43 706	41 979	4%	201 353	180 034	12%
DistriBus 604	218 998	181 025	21%	924 867	755 278	22%
DistriBus 608	5 038	4 530	11%	54 639	42 686	28%
DistriBus 9	2 520	1 821	38%	39 098	35 179	11%
e-tickets	588	256	130%	4 829	2 365	104%
Morgenstraich						
Renforts sco						
TAD - Zone 1 : Porte du Sundgau (2)						
TAD - Zone 1 : Porte du Sundgau (2€)	99	47	111%	918	822	12%
TAD - Zone 1 : Porte du Sundgau (3)						
TAD - Zone 1 : Porte du Sundgau (3€)				104		
TAD - Zone 2 : Pays de Sierentz (2)						
TAD - Zone 2 : Pays de Sierentz (2€)	104	124	-16%	1 327	1 170	13%
TAD - Zone 2 : Pays de Sierentz (3)						
TAD - Zone 2 : Pays de Sierentz (3€)	1			67		
TAD14	59			1 901		
TPMR	415	309	34%	4 803	3 010	60%
ZDistriBus 607					24 320	-100%
Total général	336 708			1 836 011		

Fréquentation des lignes régulières Distribus

Pour la 3^{ème} année de cette nouvelle DSP, la fréquentation globale est de **1 836 011 voyages**, ce qui représente une augmentation de **25 %** en comparaison avec l'année 2020.

Malgré le contexte et le nombre important de personnes en télétravail, la ligne 604 reste la ligne la plus fréquentée du réseau.

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.

2 416 réservations pour le Transport A la Demande ont été effectuées durant l'année 2021, ce qui représente une augmentation de **21 %** en comparaison avec l'année 2020 (1992 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, Folschbourg, 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 TPMR « Transport des personnes à mobilité réduite »

4 803 réservations pour le Transport des Personnes à Mobilité Réduite ont été effectuées durant l'année 2021, ce qui représente une augmentation de **60 %** en comparaison avec l'année 2020 (3010 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 los 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 €. La carte 10 voyages est à 24 € et l'abonnement mensuel à 55 €

B - TARIFS ET RECETTES COMMERCIALES

Grille Tarifaire

En 2021, les tarifs n'ont pas augmenté.

Recettes commerciales

Les recettes perçues auprès de la clientèle de l'année 2021 se sont élevées à **1 601 984 € HT**.

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

Le détail des montant dans le compte d'exploitation en pages 32 à 33.

Recettes en TTC en euros par titres (données définitives)

CLÔTURÉES	RAPPORT MENSUEL DISTRIBUS					
	RECETTES PAR TITRE			CUMUL A L'ANNÉE		
DECEMBRE	2021	2020	% Evolution	2021	2020	% Evolution
TOTAUX	153 998,62	46 764,17	229%	1 682 855,18	1 517 236,14	11%
1. Titres Grand Public	105 441,25	71 726,87	47%	843 694,55	665 456,03	27%
Aéroport	29 422,50	5 667,50	419%	173 770,00	102 057,50	70%
Alsa+ 24h Saint-Louis	1 310,40	756,00	73%	12 319,20	7 966,80	55%
Coupon annuelle INFLEX	440,00	680,00	-35%	3 640,00	4 120,00	-12%
Duo	6 538,00	5 975,20	9%	73 007,20	51 531,20	42%
INFLEX Normal	39 037,60	23 682,40	65%	211 570,80	165 317,60	28%
INFLEX Recharge 6 voyages Normal	5 174,40	3 276,00	58%	46 974,60	36 422,40	29%
INFLEX Réduit	3 326,40	2 413,40	38%	11 429,00	11 103,40	3%
INFLEX Réduit Recharge 6 voyages	4 197,60	3 616,80	16%	41 170,80	34 900,80	18%
Multivoyages INFLEX CH	235,20	235,20	0%	2 990,40	2 234,40	34%
Multivoyages INFLEX REDUIT CH	52,80	369,60	-86%	871,20	1 293,60	-33%
Participation SLA Inflex réduit	1 219,20	902,24	35%	11 864,28	10 056,14	18%
Quote Part Inflex à reverser au TNW	(14 983,28)	(6 417,60)	133%	(140 970,99)	(97 333,64)	45%
Quote Part TTRégio à percevoir du TNW	(16 993,97)	(3 286,97)	417%	33 422,66	51 713,03	-35%
Recharge 12 voyages	4 134,00	3 653,00	13%	51 779,00	43 927,00	18%
Recharge 6 voyages	949,00	273,00	248%	6 799,00	2 320,50	193%
Recharge TPMR 10 voyages	456,00	504,00	-10%	6 384,00	4 512,00	41%
TAD Sierentz 2						
TAD Sierentz 2€	208,00	236,00	-12%	2 654,00	2 160,00	23%
TAD Sierentz 3						
TAD Sierentz 3€	3,00	18,00	-83%	201,00	270,00	-26%
TAD Sundgau 2						
TAD Sundgau 2€	198,00	84,00	136%	1 836,00	1 590,00	15%
TAD Sundgau 3						
TAD Sundgau 3€		15,00	-100%	312,00	81,00	285%
TNW Complément Adulte	734,85	400,20	84%	2 518,50	2 066,55	22%
TNW Complément Junior	232,65	103,40	125%	686,20	448,85	53%
TNW Normal	9 316,00	6 448,00	44%	38 108,00	36 016,00	6%
Trirégio Mini Normal	3 494,40	1 938,30	80%	19 774,30	16 953,30	17%
Trirégio Mini Réduit	403,00	357,50	13%	2 424,50	2 684,50	-10%
Trirégio Normal	169,20	112,80	50%	451,20	394,80	14%
Trirégio Réduit	22,00	33,00	-33%	385,00	429,00	-10%
Unitaire	26 144,30	19 680,90	33%	227 274,70	170 219,30	34%
Unitaire TPMR				48,00		
2. Abonnement Juniors	11 700,17	16 912,00	-31%	392 819,70	454 573,00	-14%
Abo Junior Annuel	1 920,00	3 000,00	-36%	248 280,00	301 920,00	-18%
Abo Junior Mensualisé Annuel	1 220,00	2 710,00	-55%	19 080,00	31 440,00	-39%
Abo Junior Mensuel	5 928,00	7 080,00	-16%	76 132,00	64 884,00	17%
Abo Junior Vert Annuel						
Abo Junior Vert Mensualisé Annuel						
Abo Junior Vert Mensuel						
Abonnement Mensuel TPMR Junior						
Abonnement SNCF Junior	781,00	528,00	48%	10 824,00	11 495,00	-6%
Hebdo SNCF Junior	44,00	60,00	-27%	868,00	876,00	-1%
TNW Mensuel Junior	1 807,17	3 534,00	-49%	37 635,70	43 958,00	-14%
3. Abonnement Adultes	36 226,00	37 510,00	-3%	438 801,63	472 891,00	-7%
Abo Adulte Annuel	330,00	1 320,00	-75%	5 940,00	9 570,00	-38%
Abo Adulte Mensuel	5 544,00	5 016,00	11%	68 541,00	53 724,00	28%
Abo Rubis Annuel	840,00	1 200,00	-30%	6 840,00	7 800,00	-12%
Abo Rubis Mensuel	1 404,00	1 188,00	18%	15 252,00	11 796,00	29%
Abonnement Mensuel Social	708,00	552,00	28%	8 316,00	5 016,00	66%
Abonnement Mensuel TPMR	275,00	165,00	67%	4 675,00	2 970,00	57%
Abonnements SNCF Adulte	1 885,00	1 276,00	48%	32 045,00	33 118,00	-3%
Hebdo SNCF Adulte	486,00	333,00	46%	5 544,00	4 959,00	12%
TNW Mensuel normal	24 754,00	26 460,00	-6%	291 648,63	343 938,00	-15%
4. Autres	633,00	129,60	388%	4 511,20	3 779,00	19%
Alsa+ Groupe Journée Saint-Louis	270,00	129,60	108%	1 733,40	1 485,00	17%
Billet Groupe	363,00			2 777,80	2 294,00	21%
5. Opérations Commerciales	(1,80)	(79 514,30)	-100%	3 028,10	(79 462,89)	-104%
Bleu Adulte	1,80			39,60	4,40	800%
Bleu Junior				2 354,80	674,00	249%
DUO INFLEX Normal						
Journée Transport Public				389,00	468,00	-17%
Pic de Pollution		1,70	-100%	673,20	5,10	13100%
Regularisation					226,24	-100%
remboursement	(3,60)			(428,50)	(1 324,63)	-68%
Remboursement abonnement scolaire		(10 248,00)	-100%		(10 248,00)	-100%
Remboursement COVID 19		(30 574,00)	-100%		(30 574,00)	-100%
Restitution abonnement scolaire		(38 694,00)	-100%		(38 694,00)	-100%

Kilomètres parcourus

Les véhicules ont parcouru **1 522 161 kilomètres en charge** durant l'année 2021 contre **1 355 312** en 2020, soit une augmentation de **12%**.

Cette augmentation s'explique par le confinement qui a entraîné la réduction de l'offre de transport de mars à juin 2020.

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 8h15 à 13h et de 14h à 18h00, 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.

Dépositaires

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

- 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

Point de retrait

Distribus offre la possibilité à ses clients, de récupérer leurs cartes dans l'un des deux pôles de proximité suivant :

- Pôle de proximité de Sierentz
- Pôle de proximité de Folgensbourg

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 2020, les voyageurs ont la possibilité d'acheter un e-ticket à usage immédiat (valable 1 heure) 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€

Pour valider son titre de transport, le voyageur devra scanner son QR Code à partir du lecteur intégré au pupitre du conducteur.

A bord des véhicules

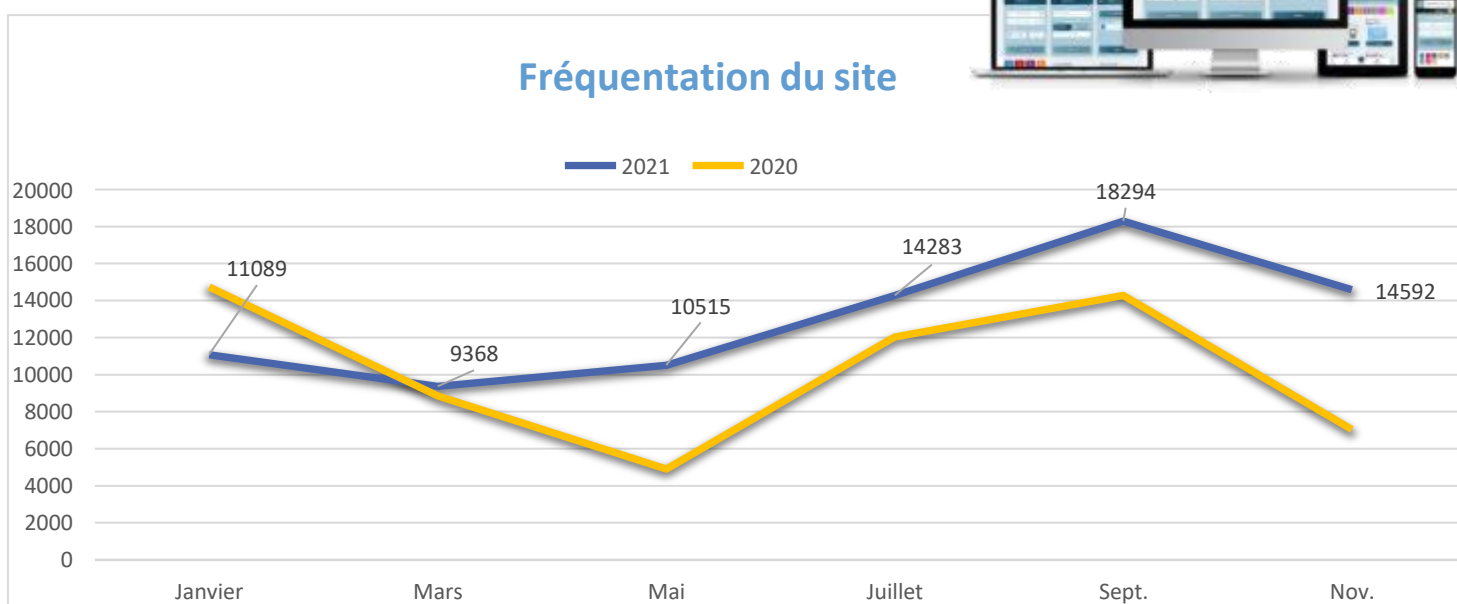
Les clients peuvent acheter leur titre unitaire et recharger leur abonnement auprès des conducteurs. Ils peuvent payer par carte bancaire sur les lignes 603, 604 et 11 (navette aéroport).

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 :



2020

107 513 visiteurs uniques
635 697 pages vues

2021

134 382 visiteurs uniques
712 200 pages vues

+ 25 %
+ 12 %

Top 4 des rubriques :

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

Un an après la refonte de **distribus.com**, nous pouvons constater une nette augmentation de fréquentation sur notre site internet.



0	
2020	2021

Accusé de réception en préfecture
068-200066058-20221116-20221116p43-DE
Date de télétransmission : 22/11/2022
Date de réception préfecture : 22/11/2022

Mois de Janvier et février :

Equipement des cars en informations clients

Objectifs : Compléter l'information voyageurs embarquée, améliorer l'info client

Mise en conformité

Cibles : Voyageurs

Supports : Affichage du plan du réseau, grille tarifaire, les règles à bord étendu aux lignes scolaires + ligne 14.



Envoi de la première newsletter DistriBus

Objectifs : Faire connaître l'offre, y compris en situation perturbée

Valoriser les produits (lignes, tarifs, navette aéroport, offre transfrontalière...) et le territoire

Informers de façon régulière

Fidéliser la clientèle, créer du lien

Cibles : fichier clients (2800 contacts). Taux d'ouverture de 40%

Supports : Newsletter



Mois de Mars :

Mise en service des écrans TFT à bord des véhicules



Objectifs : Digitaliser l'information, Améliorer l'accès à l'information

Cibles : Voyageurs

Supports : Ecrans TFT

Diffusion d'information voyageurs et d'actu commerciales :

- Itinéraire en temps réel / Thermomètres dynamique
- Info trafic
- Titre de transport
- Opérations commerciales

Carnaval de Bâle annulé

Véritable évènement local impactant fortement la fréquentation des lignes transfrontalières pendant ces 3 jours. L'édition 2021 a été annulée en raison de la pandémie, la dernière annulation de cet évènement en 1920, soit 100 auparavant.

Mois d'Avril :

Enquête clients - Application mobile Distribus

Objectifs : Identifier les besoins de l'utilisateur dans sa globalité en termes d'application mobile

Cibles : Clients et prospects (plus de 270 réponses)

Supports : Newsletter, publications facebook, site internet, affiche à bord des véhicules



Mois de mai :

Reconnaissance mutuelle des abonnements TNW et Distribus

Objectifs : La validité de l'U-Abo du TNW est étendue à tout le réseau Distribus côté français.

En contrepartie, les abonnements Distribus sont valables le week-end (samedi et dimanche) avec la ligne de tram 3 (entre la frontière et la Barfüsserplatz) et avec les lignes 603/604 jusqu'à Schiffflände à Bâle, ainsi qu'avec la ligne 608 jusqu'à Bachgraben à Allschwil.

Cibles : Clients et prospects

Supports : Newsletter, publications facebook, site internet, affiche à bord des véhicules, écrans TFT, Ecran à l'agence commerciale, communiqué de presse.





Billets Bleus

Objectifs : Valoriser l'opération billets bleu permettant de combiner 1 aller-retour en Distribus + 1 entrée à la piscine.

Cibles : Clients et prospects

Supports : Newsletter, publications facebook, site internet, affiche à bord des véhicules, écrans agence et TFT.

Trinat Emploi

Objectifs : Participation au Trinat emploi (en ligne) organisé par Saint-Louis Agglomération du 17 mai au 3 juin 2021.

Recrutement de conducteur et d'administratifs.

Cibles : Personne en recherche d'emploi

Supports : Newsletter, publications facebook, site internet, affiche à bord des véhicules



Mois de Juillet

Campagne abonnements scolaires



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

Tarification : 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



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

Actualisation des fiches horaires des circuits scolaires

Objectifs : Actualisation des fiches horaires des circuits scolaires pour l'année scolaire 2021/2022

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



Actualisation de la page scolaire sur le site web.

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

Objectifs : Actualisation de l'information clients (fiches horaires, plan du réseau, affichage au point d'arrêt. Une info actualisée sur l'ensemble des supports.

Cibles : grand public, prospects, clients

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 l'extension de la ligne 1 et des changements de noms d'arrêts (Mise à jour sur le site internet, en agence, aux abris-bus et poteaux d'arrêts)

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



Document de rentrée centralisant les nouveautés :

- 2 900 courriers envoyés à partir de la base clients
- 2 500 emailing
- 1 200 exemplaires en libre-service à l'agence, dans les mairies et pôles de proximité

Mise en ligne d'une page Nouveautés de la rentrée 2021



NOUVEAUTÉS À COMPTER DU 30 AOÛT

LIGNE 1

Adapte son parcours à vos déplacements !

La ligne 1 qui relie Blotzheim à Huningue en passant par Hésingue et Saint-Louis, vous permet de rejoindre facilement les zones d'activité, les centres villes et les nouveaux centres commerciaux.

À compter de septembre la zone industrielle d'Hésingue, dispose d'un tout nouvel arrêt « Liesbach » qui s'ajoute à l'arrêt « Hésingue ZI » déjà en place sur la ligne 10.

La ligne 1 vous emmène également au Parc des Eaux Vives (arrêt Place Abbaticci) et à la passerelle des Trois Pays pour vous promener le long du Rhin, ou en Allemagne.

Les établissements scolaires, quant à eux, continuent à être desservis : l'Ecole des Missions et le Lycée Mermoz. Pour plus de détails, voir la fiche horaire.

- Desserte des nouvelles Zones Commerciales de Huningue et de Blotzheim
- Accès direct au centre de Blotzheim, Saint-Louis et Huningue
- Desserte de la Zone Industrielle d'Hésingue
- Accès direct au Parc des Eaux Vives et à la passerelle des Trois Pays

DE NOUVEAUX NOMS D'ARRÊTS

Pour faciliter la lecture des plans et la recherche d'itinéraires, sur le site internet et sur la future application mobile, certains noms d'arrêts sont modifiés et simplifiés à la rentrée. Voici la liste par ligne :

NOMS ACTUELS	NOUVEAUX NOMS
1 Rue de la Gare	19 Novembre
1 Rue d'Altkirch	Riescher
1 2 Bourgfelden Centre	Bourgfelden
2 Rue de Buschwiller	Fontaine
2 Rue de Saint-Louis	Champs
2 Rue de Rosenau	Ritty
2 3 Rue de Huningue	Tournesols
4 Rue de Ferrette	Claude Hess
6 Rue de Kembs	Victor Hugo
12 Rue de la Poste	Ferrette
12 Rue de Delle	Césarhof
13 20 Novembre	Wilson
13 Rue de Hésingue	Vordematt
15 Rue de Ranspach	Aulnes
15 Abeilles	Oberfeld
15 Rue de Bâle	Sud Alsace
15 Rue de Michelbach	Coquelicots
1 2 5 15 16 Saint-Exupéry Lycée	Saint-Exupéry

LIGNES 12 ET 13

Se prolongent jusqu'à la gare de Saint-Louis

À compter du 30 août, les lignes 12 et 13 rejoignent la gare de Saint-Louis (côté Ouest) directement après l'arrêt Place Mermoz. L'arrêt Europe n'est plus desservi.

Les correspondances sont facilitées avec le TER en direction de Strasbourg ou de Bâle, le tram vers Bâle, la navette Aéroport, et d'autres lignes Distribus.

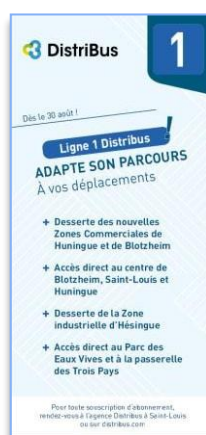
LIGNE 5

Se simplifie !

Un départ supplémentaire de Bartenheim avant 9h est mis en place à titre expérimental dès la rentrée. Il permet d'accéder au centre-ville de Saint-Louis juste avant 9h ainsi que dans les établissements scolaires desservis.

Valorisation de la ligne 1

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



FICHES HORAIRES

Diffusion à bord de la ligne 1, en agence commerciale, mairies Blotzheim, Huningue, Hésingue et Saint-Louis

NEWSLETTER

Emailing clients habitant à Blotzheim, Huningue, Hésingue et Saint-Louis

AFFICHE/FLYER

A bord des bus, aux points d'arrêt, agence

DIGITAL

Page FB, site web, écrans TFT, écran dynamique

ROADSHOW

Stand aux marchés de Blotzheim, Huningue, Hésingue et Saint-Louis

PARTENARIATS ENTREPRISES

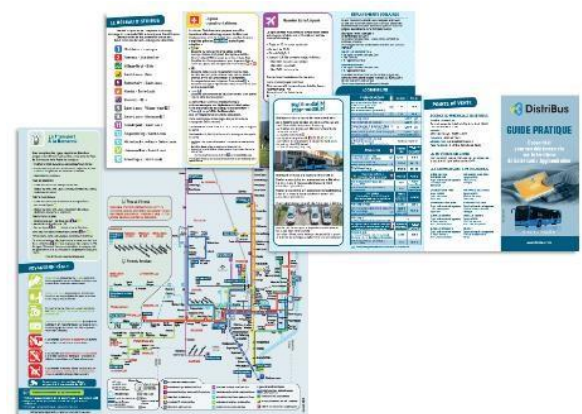
Prise de contact avec les dirigeants d'entreprises. Stand au Leclerc

Actualisation du 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



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 18 septembre 2021 de 8h à 13h (événement national)

Offre commerciale :

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

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



Mois d'octobre : Groupes de testeurs appli mobile les 09, 14 et 16 octobre

Objectif : Co-construire avec nos clients, la future application mobile Distribus.

Cibles : Clients Distribus

Depuis quelques mois défi, LK Metiokaïs travaille sur le développement de la future application mobile de Distribus, le réseau de transport de Saint-Louis Agglomération.

Dans une démarche d'amélioration continue, le réseau Distribus veut offrir à ses voyageurs plus de services.

L'objectif : créer un véritable "compagnon de voyage", qui soit pratique et intuitif, pour tous les déplacements sur le territoire.

La première version de l'application mobile, permettra de répondre aux besoins essentiels de mobilité :

- **Calculateur d'itinéraire multimodal** accessible dès l'écran d'accueil, le calculateur fonctionne sur une cartographie avec géolocalisation et s'appuie sur les données en temps réel de Distribus, via fluo.eu.
- **Information voyageurs** fiche horaire par ligne et plan du réseau consultable
- **Horaires en temps réel :** grâce au raccourci « Prochain départ », les prochains passages des bus seront indiqués en temps réel et seront disponibles pour chaque arrêt du réseau.
- **Info trafic** Alertes info trafic personnalisées sous forme de notifications « push » donnant la possibilité de recevoir des alertes infos trafic sur son smartphone pour les lignes favorites sélectionnées par le voyageur. Cette fonctionnalité a une réelle valeur ajoutée, car elle permettra aux voyageurs d'anticiper ou d'adapter leurs déplacements.
- **Géolocalisation** de l'arrêt le plus proche, il sera plus facile de se repérer grâce à l'information à proximité des arrêts et des lignes,
- **Transport scolaires** fiches horaires et info trafic spécifiques aux lignes scolaires
- **Gestion des favoris :** possibilité d'activer des notifications sur la ligne de son choix et d'enregistrer des trajets préférés.
- **L'application mobile Distribus sera accessible** avec « Voice Over », l'assistant vocal sur mobile, pour les personnes à Mobilité Réduite.
- **Points de vente :** Liste des points de vente Distribus (agence commerciale et revendeurs)
- **Contact :** Formulaire pour contacter l'agence Commerciale
- **Objets perdus :** formulaire pour signaler les objets perdus sur le réseau. Si un objet qui correspond au descriptif du client est identifié, il en sera automatiquement informé.
- **TAD :** le lien vers le service de réservation de Transport à la Demande

Pour ce projet d'enquête, LK Metiokaïs a fait le choix d'intégrer à ses groupes de travail, des utilisateurs du réseau. Et cela, du début à la fin : une appli mobile pour les voyageurs, construite avec eux.

Phase 1 : Identifier les besoins des voyageurs

En effet, en mai dernier, Distribus avait lancé un questionnaire en ligne, auquel près de 300 d'entre vous avez répondu. A l'issue, une cinquantaine de volontaires souhaitant rejoindre la communauté de testeurs, ont été contactés par téléphone dans le cadre d'une enquête qualitative.

Phase 2 : Evaluer les maquettes de l'application mobile

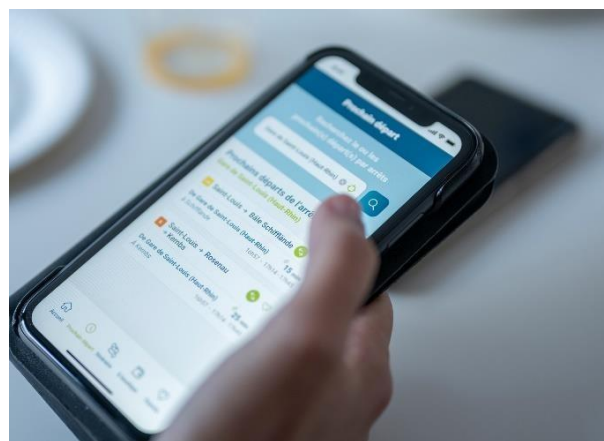
Enfin, en octobre des sessions d'**Alpha test** ont été organisées, afin de rassembler les remarques des testeurs permettant à Distibus, d'ajuster les maquettes graphiques. Cette étape consiste également à optimiser l'application pour rendre son utilisation et son design les plus agréables possible.

Les personnes interrogées représentaient les différents usages des lignes Distibus : collégiens lycées, usagers occasionnels, actifs, transfrontaliers et retraités... Les tests se sont déroulés sur 3 sessions de 18 utilisateurs.

Le principal objectif de ces tests utilisateurs était de présenter les maquettes de l'application pour vérifier le parcours client, l'ergonomie, l'accessibilité et la compréhension des différentes étapes. Cette démarche se nomme l'**expérience utilisateur**.

Phase 3 : Valider les dernières corrections avant le lancement

La prochaine phase qui aura lieu en mai 2022, une fois l'application développée, sera la Beta Test. Les testeurs seront à nouveau sollicités pour donner cette fois-ci, leur avis sur la véritable application (en mode non publique) afin d'ajuster les dernières remarques avant publication sur les plateformes de téléchargement IOS et Android courant avril 2022.



Mois de novembre

3 roadshow Huningue, St Louis, Blotzheim



3 roadshow dans les galeries commerciales du territoire de SLA :

- Les vendredis 12.11 (Leclerc Saint-Louis), 19.11 (Leclerc Blotzheim) et mercredi 24.11 (Super U Huningue)
- Communication via la page Facebook, le site internet, la newsletter, les écrans à bord

Jeu-concours carte Multivoyages (du 23.11 au 7.12, prolongée jusqu'au 14.12) :



Objectif Afin d'enrichir le fichier clients des détenteurs de cartes multivoyages et à des fins marketing nous avons mis en place un jeu-concours afin de les capter. Les cartes multivoyages sont désormais nominatives.

Cibles : Clients détenteurs d'une carte Multivoyages

Supports : Pour tout achat ou rechargement de carte, les clients peuvent participer au jeu-concours pour tenter de remporter des bons d'achat de 150€ chez les commerçants (Leclerc, Super/Hyper U, Les Vitrites de Saint-Louis)

Site internet, newsletter, page Facebook

Mois de décembre

Valorisation du e-ticket

Objectifs : Inciter les voyageurs à anticiper l'achat de titres de transport.

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.

Supports : affiches agence, publications Facebook, site web, écrans dynamiques agence, écrans TFT, newsletter

Navettes Ligne 604



Objectif : Promouvoir les navettes mises en place

Les dimanches 12 et 19 décembre après midis (deux bus au lieu sur la ligne 604 entre 13h00 et 18h30)

Cibles : Habitants et visiteurs se rendant sur le territoire de SLA

Supports : affiches agence, publications Facebook, site web, écrans dynamiques agence, écrans TFT, newsletter



Enquête Lignes transfrontalières

Objectif : Interroger les voyageurs transfrontaliers sur l'évolution de leur mobilité dans le contexte sanitaire avec le télétravail en vigueur.

Cibles : Voyageurs empruntant les lignes 603, 604 et 608

Supports : affiches agence, publications Facebook, site web, écrans dynamiques agence, écrans TFT, newsletter





III. QUALITE

A – PERTURBATIONS SUR LE RESEAU

Durant l'année 2021, il y a eu 10 périodes de perturbations sur le réseau :

- **Janvier**
 - Les 7, 8, 11, 12 janvier : démontage de la voûte au Carrefour Central
 - A partir du 12 janvier, pour une durée d'un an) : déviation à Allschwil
 - Les 14 et 15 janvier : alerte orange neige
 - A partir du 25 janvier (pour 2 semaines) : arrêt provisoire Couronne
- **Février**
 - Le 12 février : perturbations sur l'ensemble du réseau en raison de l'épisode neigeux
 - Du 22 février au 5 mars : déviation de la ligne
- **Mars**
 - les 8 et 9 mars : travaux à Schiffflände, arrêt non desservi par les lignes 603 et 604 en direction de Saint-Louis/Village-Neuf.
- **Avril**
 - Du 6 au 30 avril : suite à décision de Gouvernement -> pas de transport scolaire
 - Du 19 au 20 avril : travaux dans la rue de Huningue à Village-Neuf, déviation des lignes 2 et 603
- **Mai**
 - Du 17 mai au 1er septembre : travaux dans la rue de Hésingue à Buschwiller : arrêts Bellevue, Wentzwiller Centre, Buschwiller Centre et Schweiberg non desservis par la ligne 12.
 - 20 mai : travaux dans la rue de Mulhouse, Croisée des Lys non desservi par la ligne 604 en direction de Bâle.
 - 21 mai : accident de la circulation, perturbations sur la ligne 608
- **Juin**
 - Du 1er au 5 juin : travaux au niveau de l'intersection entre l'avenue du Général de Gaulle et la rue du 1er Mars à Saint-Louis, ligne 14 déviée par le lycée Mermoz en direction de Liebenswiller
 - Le 8 juin : travaux l'arrêt Kinderspital non desservi par les lignes 603 et 604 (en direction de la France uniquement).
 - Du 14 juin au 6 juillet 2021 : travaux dans la rue Nathan Katz à Blotzheim circulation ralentie entre le giratoire du Mannekan Pis et l'Hôtel de ville.
 - Du 14 juin au 2 juillet 2021 : travaux dans le Boulevard d'Alsace à Village-Neuf, arrêt Village-Neuf ZI non desservi en direction de Village-Neuf.
- **Juillet**
 - Du lundi 14 juin au mardi 6 juillet 2021 : en raison de travaux dans la rue Nathan Katz à Blotzheim circulation ralentie entre le giratoire du Mannekan Pis et l'Hôtel de ville.
 - Du lundi 14 juin au vendredi 2 juillet 2021 : en raison de travaux dans le Boulevard d'Alsace à Village-Neuf, arrêt Village-Neuf ZI non desservi en direction de Village-Neuf.
- **Octobre**

- Du 11 au 14/10 : travaux dans la rue de Bâle entre Werentzhouse et Bouxwiller, retards
- Du 25/10 au 5/11 : travaux rue de Strasbourg à Saint-Louis, arrêts non desservis ligne 6
- Entre 25/10 et le 5/11 : travaux à Folsensbourg, arrêt non desservi ligne 12
- **Novembre**
 - Les 3, 4, 5, 8, 9 et 10, à partir de 21h : montage de la voûte lumineuse à Saint-Louis : Croisée des Lys, Carrefour Central et Claude Hess non desservis ligne 604.
 - Du 15 au 18 : travaux RD105 à Saint-Louis : gros retards à prévoir sur l'ensemble du réseau.
 - A partir du 25 : arrêt Beaubourg à Blotzheim desservi par la ligne 608
- **Décembre :**
 - 31/12/21 : Info trafic TRAM3
 - 31/12/21: Fermeture de l'agence à 12h, adaptation des horaires
 - 25/12/21 pas de circulation sur certaines lignes
 - 24/12/21 : Fermeture de l'agence à 12h, adaptation des horaires

B - CONTROLES PASSAGERS ET MEDIATION

Contrôles passagers

En 2021, 11 agents étaient assermentés au poste de contrôleur.

Au quotidien, les conducteurs effectuent un contrôle des titres de transport à chaque montée.

Les voyageurs du réseau Distribus (lignes 604 et Tram 3) ont été contrôlés sur 44 jours.

Le taux de fraude reste faible, sur **5705** voyageurs contrôlés **197** procès-verbaux ont été dressés, soit **3.45%**.

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 2021 nous avons traité 109 réclamations client sur 1 617 241 voyages, soit moins de 1%.

D - ACCROCHAGES

Il y a eu **28 accrochages** avec le parc de véhicules Distribus en 2021.

26 n'ont causé que des dégâts matériels de carrosserie, **2** ont fait l'objet d'une déclaration pour dommages corporels (sans gravité).

IV. BIENS MATERIELS ET HUMAINS

A - MATERIEL ROULANT

Type	Immat.	Véhicule	Date de 1ère m en circulation	Norm Euro	Années d'activ au 31/12/2021	Kilomètre 2021	Conso Déc. 2021
Standard	639 ZF 68	Citaro K	07/05/2007	4	14	44664	29,95
Standard	AL-141-FT	Citaro	08/02/2010	5	11	10765	38,17
Standard	BG-148-BV	Citaro BHNS	12/01/2011	5	10	35150	33,29
Standard	BG-163-BV	Citaro BHNS	12/01/2011	5	10	31390	30,82
Standard	CK-026-VX	Citaro BHNS	18/09/2012	5 EEV	9	29952	34,30
Standard	CK-906-PP	Citaro BHNS	11/09/2012	5 EEV	9	32657	34,11
Standard	CK-917-PP	Citaro BHNS	11/09/2012	5 EEV	9	41340	33,04
Standard	CZ-727-JG	Citaro	09/05/2008	5	13	13451	39,02
Standard	DA-123-EY	Citaro	06/11/2013	6	8	57511	32,73
Standard	DK-339-ZB	Citaro	15/10/2014	6	7	54606	35,47
Standard	DK-344-ZB	Citaro	15/10/2014	6	7	60772	34,01
Standard	DV-566-ND	Citaro	15/09/2015	6	6	39813	31,01
Standard	DV-571-ND	Citaro	14/09/2015	6	6	60222	33,78
Standard	EA-290-ZN	Citaro	01/04/2016	6	5	62199	32,61
Standard	ED-002-TZ	Citaro	12/07/2016	6	5	24569	32,36
Standard	EM-235-AM	Citaro	10/05/2017	6	4	60252	31,62
Standard	EM-250-AM	Citaro	10/05/2017	6	4	71351	33,97
Standard	FA-183-ZW	Citaro hybrid	11/10/2018	6 Hybride	3	69126	34,39
Standard	FA-189-ZW	Citaro hybrid	11/10/2018	6 Hybride	3	48281	30,70
Standard	FN-190-NN	Citaro hybrid	06/02/2020	6 Hybride	0	68026	32,61
Standard	FN-193-NN	Citaro hybrid	06/02/2020	6 Hybride	0	70688	32,80
Standard	FN-947-TK	Citaro hybrid	17/02/2020	6 Hybride	0	65044	30,60
Standard	FR-392-QM	MERC CITARO C2 HYBRID	24/07/2020	6 Hybride	0	73460	30,56
Standard	FR-415-QM	MERC CITARO C2 HYBRID	24/07/2020	6 Hybride	0	78176	31,26
Standard	FR-458-QM	MERC CITARO C2 HYBRID	24/07/2020	6 Hybride	0	64426	25,91
Standard	FR-478-QM	MERC CITARO C2 HYBRID	24/07/2020	6 Hybride	0	74926	26,83
Standard	FR-496-QM	MERC CITARO C2 HYBRID	24/07/2020	6 Hybride	0	96145	25,23
Minibus	BQ-232-FY	Sprinter Transfer	26/06/2011	5	10	21679	11,35
Minibus	CP-253-ZV	Sprinter City	21/01/2013	5 EEV	8	0	0,00
Minibus	CZ-721-YQ	Sprinter City	28/10/2013	5 EEV	8	12493	12,74
Minibus	DY-601-DC	Sprinter Transfer	15/12/2015	6	6	34568	9,38
Minibus	FJ-542-TR	Sprinter Transfer 45	30/08/2009	5	0	61095	10,56
Minibus	FK-207-WR	Sprinter City 75	15/10/2019	0	0	32297	11,60
-9 places	EC-783-FB	Sprinter	31/05/2016	6	5	43 822	8,90
TPMR	AP-438-MB	Jumper TPMR	31/03/2010	5	11	32749	10,53
TPMR	CL-404-NE	Jumper TPMR	05/10/2012	5	9	7968	10,63
TPMR	EP-220-CK	Sprinter Mobility	11/07/2017	6	4	58057	8,97
TPMR	FR-116-LV	Master				47202	10,08
Autocar	BN-483-LD	Intouro	13/05/2011	5	10	31373	29,66
Autocar	BN-851-LC	Intouro	13/05/2011	5	10	13461	32,30
Autocar	CJ-706-GL	Intouro	09/08/2012	5	9	26114	27,90
Autocar	CX-513-MQ	Intouro	01/08/2013	5 EEV	8	38726	29,55
Autocar	DJ-296-LR	Intouro M	19/08/2014	6	7	45535	31,15
Autocar	FM-954-WC	Intouro	02/01/2020	6	1	19742	29,52

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

Ages moyens	
Standard	5,30
Minibus	5,33
-9 places	5,00
TPMR	8,00
Autocars	7,50
TOTAL	6,23

Consos moyennes	
Standard	32,26
Minibus	9,27
-9 places	8,90
TPMR	10,05
Autocars	30,01
TOTAL	26,27

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

47Autobus :

Immatriculation	Marque / modèle	Affectation	Places Total	Places assises	Strap.	Places debout	Agiltech	INEO	Ecran TFT	TPE	Détection aux feux	Caméra
639 ZF 68	MERC CITARO NK		85	29	0	56	Oui	Oui				
AL-141-FT	MERC CITARO		108	31	0	77	Oui	Oui			Oui	
BG-148-BV	MERC CITARO		108	31	0	77	Oui	Oui				
BG-163-BV	MERC CITARO		104	26	0	78	Oui	Oui				Oui
CK-026-VX	MERC CITARO		104	26	0	78	Oui	Oui			Oui	Oui
CK-906-PP	MERC CITARO		107	26	0	81	Oui	Oui			Oui	Oui
CK-917-PP	MERC CITARO		107	26	0	81	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui
CZ-727-JG	MERC CITARO		107	26	0	81	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui
DA-123-EY	MERC CITARO		107	23	0	84	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui
DK-339-ZB	MERC CITARO		108	24	0	84	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
DK-344-ZB	MERC CITARO		108	24	0	84	Oui	Oui		Oui		
DV-566-ND	MERC CITARO		108	24	0	84	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
DV-571-ND	MERC CITARO		108	24	0	84	Oui	Oui		Oui		Oui
EA-290-ZN	MERC CITARO		108	24	0	84	Oui	Oui	Oui			Oui
ED-002-TZ	MERC CITARO		108	24	0	84	Oui	Oui	Oui	Oui		Oui
EM-235-AM	MERC CITARO		107	24	0	83	Oui	Oui		Oui		Oui
EM-250-AM	MERC CITARO		107	24	0	83	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
FA-183-ZW	MERC CITARO C2 HYBRID		106	24	0	82	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
FA-189-ZW	MERC CITARO C2 HYBRID		106	24	0	82	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
FN-190-NN	MERC CITARO C2 HYBRID		106	24	0	82	Oui	Oui		Oui		
FN-193-NN	MERC CITARO C2 HYBRID		106	24	0	82	Oui	Oui	Oui			Oui
FN-947-TK	MERC CITARO C2 HYBRID		106	24	0	82	Oui	Oui				
FR-392-QM	MERC CITARO C2 HYBRID		106	24	0	82	Oui	Oui	Oui			
FR-415-QM	MERC CITARO C2 HYBRID		106	24	0	82	Oui	Oui	Oui			Oui
FR-458-QM	MERC CITARO C2 HYBRID		106	24	0	82	Oui	Oui				A équiper
FR-478-QM	MERC CITARO C2 HYBRID		106	24	0	82	Oui	Oui				
FR-496-QM	MERC CITARO C2 HYBRID		106	24	0	82	Oui	Oui				

Autocars :

Immatriculation	Marque / modèle	Places Total	Places assises	Strap.	Places debout	Agiltech
AUTOCARS						
BN-483-LD	MERC INTOURO	80	59	0	21	Oui
BN-851-LC	MERC INTOURO	80	59	0	21	Oui
CJ-706-GL	MERC INTOURO	76	55	0	21	Oui
CX-513-MQ	MERC INTOURO	79	55	4	20	Oui
DJ-296-LR	MERC INTOURO	73	55	4	14	Oui
FM-954-WC	MERC INTOURO	76	51	4	21	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 Déc. 2020*	Hommes	Femmes	CDI	CDD, autres	Conducteurs	Administratifs
	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 :

- a. En 2017 : ajout du point info de l'office du tourisme local (Point I Mobile)
- b. 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.

V. Gouvernance

Réunions mensuelles entre Saint-Louis Agglomération et Metrocars

Il y a eu **14** réunions entre Saint-Louis Agglomération et Métrocars au cours de l'année 2021.

Les réunions débutent par le passage en revue des non-conformités du réseau Distribus contrôlées chaque mois par le prestataire SCAT.

Autres sujets abordés :

- 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
- Reconquête clients
- Amélioration de l'information clients

VI. LE COMPTE D'EXPLOITATION

Remarques sur le compte d'exploitation 2021 :

Troisième année de la nouvelle Délégation de Service Public, encore marquée par l'épidémie de Coronavirus entraînant une baisse de fréquentation par conséquent la baisse des recettes. Tout a été mis en œuvre pour augmenter les recettes.

Les charges d'exploitation :

Les charges liées à l'exploitation s'élèvent à **3 759 037€ HT** pour l'année 2021. Ces mêmes charges s'élevaient à **3 262 891€ HT** en 2020 (+15,20%)

Le parc de véhicules :

Les charges liées au parc de véhicules s'élèvent à **1 205 493€ HT** en 2021, en 2020 ce montant était de 1 148 607€ HT.

Les autres charges :

Les charges de salaires du personnel administratif et commercial (service marketing et agence commerciale) se sont élevées à **618 939€ HT** contre 621 631€ HT en 2020.

Le total des charges :

Ainsi le total des charges s'élève à **6 410 227€ HT** pour l'année 2021, ce même montant s'élevait à 5 656 984€ HT en 2020, en hausse de 13,31%.

Dans cette augmentation, il faut prendre en compte :

- l'augmentation des charges d'exploitation
- l'augmentation de la sous-traitance liée à la maintenance des véhicules (heures de réparations, réparations, pièces...)

Kilomètres :

Le kilométrage final du réseau s'élève à **1 522 161 km** (commerciaux) pour l'année 2021, en augmentation de 12,31% en comparaison avec l'année 2020 (1 355 312 km). Cette augmentation est dû à la réduction de l'offre lors du confinement en 2020.

Les recettes :

Le total des recettes de service (trafic + annexes) s'élève à **1 601 984€ HT** pour l'année 2021, en augmentation de 11,78 % en comparaison avec l'année 2020 (1 433 074 € HT). Cette hausse s'explique notamment par :

- l'augmentation des recettes de titres de transport
- l'augmentation des recettes de publicité
- l'augmentation des paiements d'amendes

La contribution finale forfaitaire :

Les contributions finales forfaitaires se sont élevées à **3 817 062 € HT** contre 3 463 157€ HT en 2020. Cette hausse de 10,22% s'explique par l'échelonnement sur l'année 2021, du bilan covid 2020.

Nous attendons les validations du commissaire aux comptes pour déterminer le résultat final d'exploitation du réseau Distribus pour l'année 2021.

Compte d'exploitation 2021



Compte d'exploitation			prévisionnel 2021	31/12/2021	Variat° € prévi/réel
				REEL	A FIN 12/2021
OFFRE DU RESEAU DISTRIBUS					
<i>En euros constants HT</i>					
I. ACTIVITE					
<i>Kilométrage de référence pour les lignes régulières (commerciaux)</i>			1 458 083	1 453 804	
<i>Kilométrage de référence pour le TAD de ligne (7-8) (commerciaux)</i>			34 812		
<i>Kilométrage de référence pour le TAD zonal (commerciaux)</i>			29 500	31 248	
<i>Kilométrage de référence pour le TPMR (commerciaux)</i>			28 000	37 109	
			-		
Nombre de kilomètres commerciaux produits			1 550 395	1 522 161	
autres km (HLP, techniques)			337 195	365 318	
Km totaux			1 887 590	1 887 479	- 111
Nombre de véhicules					
<i>bus affectés en ligne</i>			22	27	
<i>cars en ligne</i>			7	6	
<i>autres en ligne</i>			8	8	
<i>bus en réserve</i>			2	2	
<i>cars en réserve</i>			-		
<i>autres en réserve</i>			1	1	
TOTAL nombre de véhicules			40	44	
Nombre de conducteurs ETP			49	60	
Nombre d'heures totales de conduite			73 850	75 499	
Nombre d'heures commerciales de conduite			55 368	66 181	
Nombre d'heures de contrôle			2 325	2 325	
Nombre de contrôleurs ETP			1,50	1,50	
Nombre d'heures médiation			1 470	1 470	
II. RECETTES					
RECETTES PERCUES AUPRES DES USAGERS					
<i>Recettes trafic lignes urbaines</i>			2 268 466	1 515 223	
<i>Recettes TAD lignes (7-8)</i>			49 000		
<i>Recettes TAD-zonal</i>			7 682	4 548	
<i>Recettes TPMR + Groupes</i>			5 000	10 097	
Sous-total brut Recettes commerciales directes					
<i>Recettes Renfort ZI Huningue: quote-part des entreprises</i>			28 454	28 728	
Sous-total recettes de trafic de tiers					
SOUS-TOTAL RECETTES DE TRAFIC			2 358 602	1 558 596	- 800 005
<i>Recettes publicitaires</i>			19 222	40 800	
<i>Recettes frais de dossier, indemnités forfaitaires, amendes</i>			2 700	2 588	
SOUS-TOTAL RECETTES ANNEXES			21 922	43 388	21 466
TOTAL RECETTES DU SERVICE (trafic + annexes)			2 380 524	1 601 984	- 778 539
III. CHARGES					
CHARGES DIRECTEMENT LIEES A L'EXPLOITATION					
Personnel de conduite					
<i>salaires bruts</i>			1 314 070	1 744 319	
<i>charges sociales</i>			815 579	650 893	
<i>masse salariale = salaires bruts + charges sociales</i>			2 129 649	2 395 212	265 562
<i>Coût de conduite / km commercial en €</i>					
Personnel de régulation, contrôle et médiation					
<i>heures des personnels régulation, contrôle, médiation</i>					
<i>salaires bruts</i>			156 787	111 380	
<i>charges sociales</i>			55 918	53 557	
<i>Sous-total masse salariale</i>			212 674	164 937	- 47 737
<i>autres charges</i>			6 000		
<i>Total des charges de régulation, contrôle, médiation</i>			218 674	164 937	
COUT GLOBAL DU PERSONNEL D'EXPLOITATION			2 348 323	2 560 149	211 826
Affrètement / Sous traitance					
<i>Affrètement/Sous traitance (à détailler par ligne)</i>			46 416	-	
Coût des kilomètres totaux					
<i>Energie, lubrifiants, pneumatiques</i>					
<i>Carburant</i>			733 932	706 672	
<i>Lubrifiants</i>			21 137	9 492	
<i>Pneumatiques</i>			35 981	28 288	
<i>Sous-total Energie, lubrifiants, pneumatiques</i>			791 050	744 452	- 46 598
<i>Maintenance matériel roulant</i>			-		
<i>Heures personnel de maintenance</i>			3 565	3 565	
<i>Masse salariale - Personnel de maintenance</i>			101 327	82 616	
<i>Pièces détachées, autres</i>			100 078	56 986	
<i>Sous-traitance</i>			39 840	249 264	
<i>Sous-total maintenance</i>			241 245	388 867	147 622
<i>Lavage - Nettoyage</i>			50 521	65 569	15 048
<i>Autres coûts : titres, réseau de distribution</i>			-		
SOUS-TOTAL CHARGES DIRECTEMENT LIEES A L'EXPLOITATION			3 477 556	3 759 037	281 481

soit un coût / km commercial en €				
CHARGES DIRECTEMENT LIEES AU PARC (en lien avec le PPI de l'Exploitant)				
Véhicules	Dotations aux amortissements	845 645	976 731	
	Frais financiers sur investissement	47 963	1 338	
Autres	Dotations aux amortissements (BIV, TFT, TPE, QR code)	57 005	56 567	
	Frais financiers sur investissement	780		
Total	Dotations aux amortissements	951 394	1 033 298	81 904
	Frais financiers sur investissement	48 744	0	-48 744
Autres coûts liés au parc				
	Assurance flotte	178 696	151 875	
	Impôts et taxes véhicules	19 086	11 692	
	Visites techniques et contrôles techniques	14 510	8 628	
SOUS-TOTAL CHARGES DIRECTEMENT LIEES AU PARC		1 212 429	1 205 493	- 6 936
soit un coût / km commercial en €				
AUTRES CHARGES				
REMUNERATIONS PERSONNEL Structure				
Personnel de structure - Salaires bruts + charges sociales				
	Direction	72 450	135 316	62 866
	Service commercial et marketing	34 500	42 587	8 087
	assistance technique locale marketing AMT TRIBOULET	15 500	19 600	4 100
	assistance technique Transdev	15 000	0	-15 000
	Service exploitation	187 630	160 892	-26 738
	Service administratif	73 375	85 544	12 169
Effectif ETP Personnel de structure				0
Assistance technique -Siège		99 563	175 000	75 437
AUTRES FRAIS				
Budget Information / Marketing				
	Actions commerciales	50 700	68 824	18 124
	Informatique, bureautique	11 842	15 805	3 963
	SAE/IV/billettique	89 293	123 836	34 543
	CVAE ET CFE, autres taxes et impôts (sauf IS)	40 020	115 210	75 190
	Coût des locaux	151 925	319 228	167 303
	Divers (Frais PTT + Aut. Fr. div.)	36 118	83 452	47 334
	Frais financiers	10 500	23 580	13 080
Accueil commercial centre ville Saint Louis		11 996		-11 996
	Loyers / Charges / Aménagement-équipement	11 330		-11 330
	Personnel	58 000	76 824	18 824
SOUS-TOTAL AUTRES CHARGES		969 742	1 445 698	475 956
soit un coût / km commercial en €				
TOTAL CHARGES HT		5 659 727	6 410 227	750 500

