

# Rapport annuel du délégataire 2022



## CONTRAT DE DELEGATION POUR LA GESTION DU SERVICE DE TRANSPORT URBAIN

Juin 2023



# SOMMAIRE

<b>I.</b>	<b>PRESENTATION DU RESEAU .....</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>CHIFFRES CLES DU RESEAU .....</b>	<b>5</b>
	A - Fréquentation du réseau Distribus .....	7
	B - Tarifs et recettes commerciales .....	10
	C - Réseaux de vente .....	14
	D - Communication.....	15
<b>III.</b>	<b>QUALITE .....</b>	<b>31</b>
	A - Perturbations sur le réseau .....	31
	B - Contrôles et médiation.....	33
	C - Réclamations client .....	33
	D - Accrochages .....	33
	E - Contrôles de qualité sur le réseau Distribus .....	34
<b>IV.</b>	<b>BIENS MATERIELS ET HUMAINS .....</b>	<b>39</b>
	A - Matériel roulant.....	39
	B - Matériel embarqué .....	41
	C - Accessibilité du matériel .....	42
	D - Moyens humains.....	43
	E - Agence commerciale .....	43
<b>V.</b>	<b>GOUVERNANCE.....</b>	<b>44</b>
<b>VI.</b>	<b>COMPTE D'EXPLOITATION .....</b>	<b>45</b>

## 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 83 000 habitants.

Saint-Louis Agglomération a délégué la gestion de son réseau de transport public depuis le 1<sup>er</sup> 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 assurant des liaisons régulières en heures de pointes en périodes scolaires.
- Un service de transport pour les personnes à mobilité réduite.

Ce rapport d'activité présente le bilan de l'année 2022 pour l'exploitation du réseau de transport urbain Distribus.

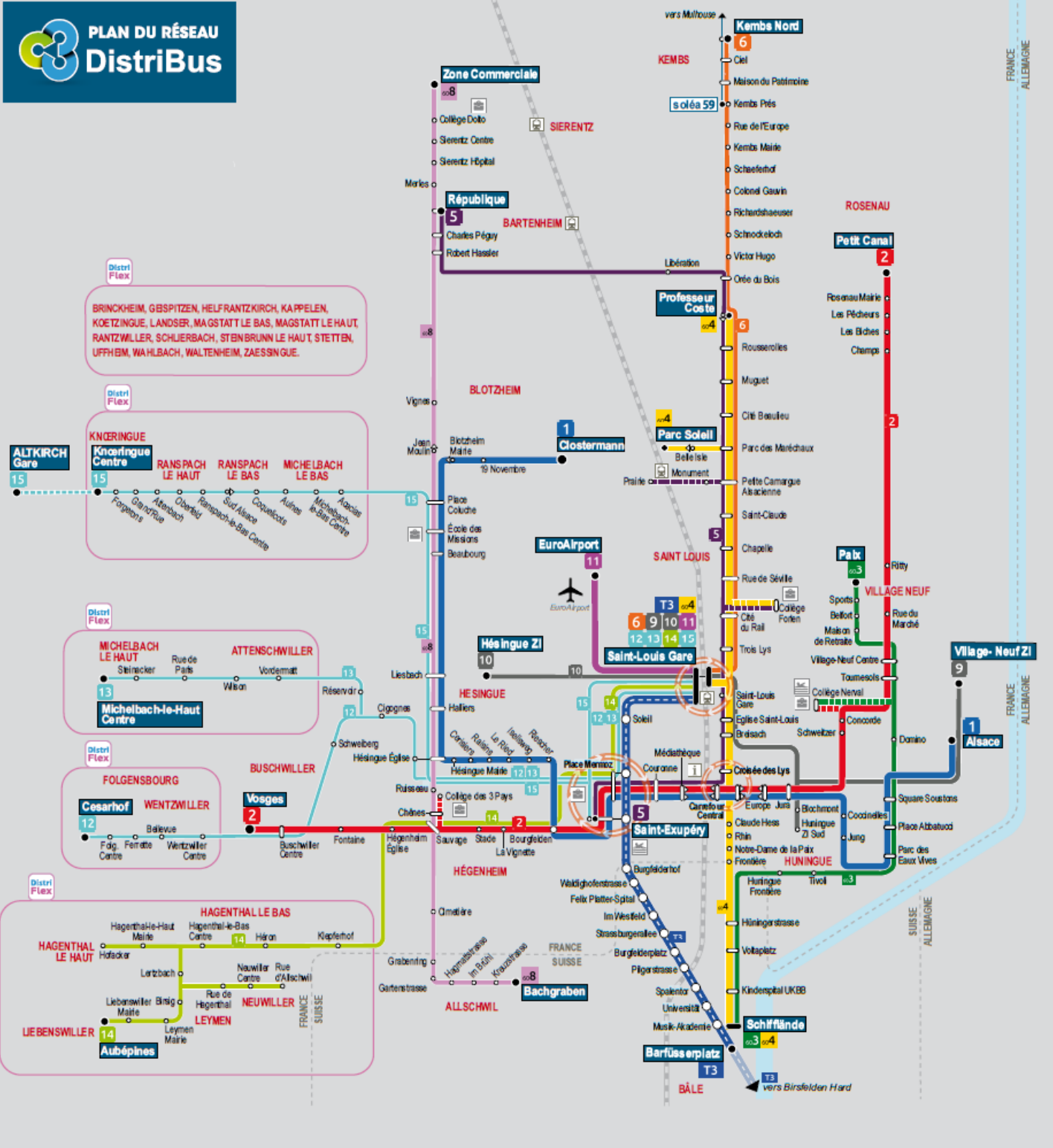
L'objectif de ce rapport est d'analyser les résultats du réseau Distribus, tant au niveau commercial qu'économique.

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 2022

- Restructuration du TAD et TPMR
- Le service TAD a été renommé Distriflex et le service TPMR a été renommé Distriflex+
- Les usagers des services Distriflex et Distriflex+ peuvent réserver en ligne via les 2 nouvelles applications
- Tous les titres Distribus sont valables sur le service Distriflex : tickets, cartes multivoyages et abonnements
- Les destinations possibles au départ de chaque commune sont fixées par commune
- Les déplacements Distriflex sont en correspondance avec les lignes Distribus pour rejoindre les pôles commerciaux, de santé, les lieux de vie
- Les trajets Distriflex vers Mulhouse et Altkirch sont supprimés
- Lignes 6 et 608 : les 2 lignes sont exploitées en Distriflex le samedi sur une plage horaire de 8H30 à 18H30
- Ligne 5 : suppression du TAD pendant les vacances scolaires
- Une application mobile a été créée et lancée en avril 2022
- Depuis septembre 2022 l'exploitation des lignes 12 et 13 est assurée par le transporteur Transdev dans le cadre du marché avec la Région Grand Est

# Plan du réseau 2022



Index des lignes		Lignes transfrontalières	
1	BLOTZHEIM Clostermann - HUNINGUE Alsace	T3	SAINT-LOUIS Gare - BÂLE Barfüsserplatz - BIRSFELDEN Hand
2	BUSCHWILLER Vosges - ROSENAU Petit Canal	03	VILLAGENEUF Paix - BÂLE Schiffände
5	BARTENHEIM République - SAINT-LOUIS Saint-Exupéry	04	SAINT-LOUIS Professeur Coste - BÂLE Schiffände
6	KEMBS Nord - SAINT-LOUIS Gare	08	SIERENTZ Zone Commerciale - BÂLE Bachgraben
9	VILLAGE-NEUF ZI - SAINT-LOUIS Gare		
10	HÉSINGUE ZI - SAINT-LOUIS Gare		
11	SAINT-LOUIS EuroAirport - SAINT-LOUIS Gare		
12	FOLGENSBURG Césarhof - SAINT-LOUIS Gare		
13	MICHELBACH LE HAUT Centre - SAINT-LOUIS Gare		
14	LIEBENWILLER Aubépines - SAINT-LOUIS Gare		
15	ALTKIRCH Gare - KNÖRINGUE Centre - SAINT-LOUIS Gare		

Légende	
●	Terminus
○	Arrêt desservi dans un seul sens
○	Arrêt desservi dans les deux sens
○	Pôles d'échanges
○	Diserte à certaines heures
—	Ligne de Tramway
—	Ligne de tram hors tarification DistriBus
□	Zone de transport à la demande sur réservation
□	DistriFlex
□	Collège / Lycee
□	Pradine
□	Agence Commerciale DistriBus
□	Gare

## II. CHIFFRES CLES DU RESEAU

Les chiffres-clés en euros sont HT

	2021	2022	Evolution
<b>Kilomètres annuels commerciaux</b>	1 522 161	1 550 994	2%
<b>Matériel roulant</b>	44	44	0%
<b>Effectif</b>	72,56	72,56	0%
<i>Personnel roulant</i>	60	60	0%
<i>Personnel administratif</i>	12,56	12,56	0%
<b>Mobilité</b>			
<i>Nb de voyages réseau Distribus</i>	1 836 011	2 213 794	+21%
<i>Nb de voyages Tram3 sur sol français</i>	705 800	865 400	+22%
<b>Total voyages</b>	<b>2 541 811</b>	<b>3 079 194</b>	<b>+21%</b>
<i>Dont abonnements</i>	-	-	
<b>Recettes commerciales</b>			
<i>Recettes commerciales directes</i>	1 529 868	1 906 327	+25%
<i>Recettes de trafic de tiers (entreprises)</i>	28 728	36 461	+27%
<b>Recettes diverses</b>			
<i>Recettes publicitaires</i>	40 800	42 550	+4%
<i>Amendes</i>	2 588	6 746	+260%
<b>Total recettes du trafic + annexes</b>	<b>1 601 984</b>	<b>1 992 084</b>	<b>+24%</b>
<b>Contribution Finale Forfaitaire (CFF)</b>	<b>3 817 062</b>	<b>4 345 000</b>	<b>+14%</b>
<b>Charges totales</b>	<b>6 410 227</b>	<b>6 330 793</b>	<b>-1%</b>

## Fréquentation du réseau Distribus (en nombre de voyageurs)

Réseau Distribus	2021	2022	Évolution 2022 - 2021	
			(en pourcentage)	(en nombre de voyages)
<b>1</b>	200 538	274 312	+36%	+ 73 774
<b>2</b>	160 472	207 690	+29%	+ 47 218
<b>60</b> 3	201 352	213 159	+6%	+ 11 807
<b>60</b> 4	924 867	1 029 177	+11%	+ 104 310
<b>5</b>	39 363	53 168	+35%	+ 13 805
<b>6</b>	55 860	80 899	+45%	+ 25 039
<b>60</b> 8	54 639	63 006	+15%	+ 8 367
<b>9</b>	39 098	51 478	+32%	+ 12 380
<b>10</b>	5 836	9 331	+60%	+ 3 495
<b>11</b>	92 927	185 937	+100%	+ 93 010
<b>12</b> et <b>13</b>	1 770	1 315 *	-25% *	- 455 *
<b>14</b>	12 047	15 684	+30%	+ 3 637
<b>15</b>	875	1 846	+111%	+ 971
TPMR	4 803	7 990	+66%	+ 3 187
TAD	1 394	5 532	+297%	+ 4 138
E-tickets	4 829	13 261	+175%	+ 8 432
<b>TOTAL</b>	<b>1 836 011</b>	<b>2 213 785</b>	<b>+21%</b>	<b>+ 377 774</b>
<b>T3</b>	<b>705 800</b>	<b>865 400</b>	<b>+23%</b>	<b>+ 159 600</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2 541 811</b>	<b>3 079 185</b>	<b>+22%</b>	<b>+ 549 474</b>

\*En l'absence de données de la part du transporteur ces chiffres ne concernent que la période de janvier à août 2022

## A - FREQUENTATION DU RESEAU DISTRIBUS

### Mobilité/fréquentation par titres (données définitives)

CLÔTURÉES CUMUL A L'ANNÉE	RAPPORT DISTRIBUS		
	2022	2021	% Evolution
<b>TOTAUX</b>	<b>2 213 794</b>	<b>1 836 043</b>	<b>21%</b>
<b>1. Titres Grand Public</b>	<b>613 888</b>	<b>435 076</b>	<b>41%</b>
(cpt-MTicket) Aéroport	3 343	606	452%
Aéroport	147 138	68 902	114%
(cpt-MTicket) Alsa+ 24h Saint-Louis	810	152	433%
Alsa+ 24h Saint-Louis	11 008	6 692	64%
Duo	52 042	52 148	0%
(cpt-MTicket) INFLEX Normal	2 047	700	192%
INFLEX Normal	100 936	64 629	56%
(cpt) Inflex Tarif Normal	30 472	21 596	41%
(cpt-MTicket) INFLEX Réduit	196	20	880%
INFLEX Réduit	2 674	1 456	84%
(cpt) Inflex Tarif Réduit	36 780	25 797	43%
(cpt) Multivoyages	68 848	61 500	12%
TAD Sierentz 2€	1 338	1 327	1%
TAD Sierentz 3€	49	67	-27%
TAD Sundgau 2€	671	918	-27%
TAD Sundgau 3€	2	104	-98%
TNW Complément Adulte	4	4	0%
TNW Normal	4 767	3 153	51%
Triregio Mini Normal	3 920	2 802	40%
Triregio Mini Réduit	908	574	58%
Triregio Normal	12	14	-14%
Triregio Réduit	28	52	-46%
(cpt-MTicket) Unitaire	2 816	867	225%
Unitaire	139 929	118 435	18%
Unitaire TPMR	18	20	-10%
Accompagnant PMR	107		
(cpt) Multivoyages TPMR	3 025	2 541	19%
<b>2. Abonnement Juniors</b>	<b>890 929</b>	<b>740 563</b>	<b>20%</b>
(cpt) Abo Annuel Junior	562 092	445 445	26%
(cpt) Abo Mensuel Junior	259 320	216 666	20%
(cpt) Abo Annuel Junior Vert	9 595	2 216	333%
(cpt) Abo Mensuel Junior Vert	707	302	134%
(cpt) DISTRIBUS 2020	8 285	4 622	79%
TNW Mensuel Junior	50 930	71 312	-29%
<b>3. Abonnement Adultes</b>	<b>696 292</b>	<b>652 625</b>	<b>7%</b>
(cpt) Abo Annuel Adulte	5 760	5 628	2%
(cpt) Abo Mensuel Adulte	101 633	85 926	18%
(cpt) Abo Annuel Rubis	11 818	10 120	17%
(cpt) Abo Mensuel Rubis	55 502	44 436	25%
(cpt) Abo Mensuel Social	37 551	29 078	29%
(cpt) Abo Mensuel TPMR	5 012	2 256	122%
Abonnements SNCF Adulte	58 886	46 609	26%
Hebdo SNCF Adulte	9 890	6 160	61%
(cpt) METROCARS 2020	2 932	2 135	37%
TNW Mensuel normal	407 308	420 277	-3%
<b>4. Autres</b>	<b>6 537</b>	<b>4 423</b>	<b>48%</b>
Alsa+ Groupe Journée Saint-Louis	1 732	1 284	35%
Billet Groupe	4 805	3 139	53%
<b>5. Opérations Commerciales</b>	<b>6 148</b>	<b>3 356</b>	<b>83%</b>
(cpt) Action Com	290		
Bleu Adulte	198	44	350%
Bleu Junior	3 206	1 742	84%
DUO INFLEX Normal	1 198		
Journée Transport Public	770	778	-1%
Pic de Pollution	486	792	-39%

Renforts de lignes scolaires inclus (108, 109, 128, 161, 162,163) soit un total de 64 212 voyages.

## Mobilité/fréquentation par ligne (données définitives)

<b>CLÔTURÉES</b>	<b>RAPPORT DISTRIBUS</b>		
	<b>CUMUL A L'ANNÉE</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
<b>TOTAUX</b>	<b>2 213 786</b>	<b>1 836 011</b>	<b>21%</b>
12	845	556	52%
13	470	1 214	-61%
108	6 924	2 778	149%
109	3 043	1 559	95%
128	12 879	4 669	176%
161	10 528	8 963	17%
162	13 617	10 517	29%
163	15 906	3 931	305%
DistriBus 1	235 560	200 538	17%
DistriBus 10	9 331	5 836	60%
DistriBus 11	185 937	92 927	100%
DistriBus 14	15 684	12 047	30%
DistriBus 15	1 846	875	111%
DistriBus 2	194 073	160 472	21%
DistriBus 5	53 168	39 363	35%
DistriBus 6	70 371	55 860	26%
DistriBus 603	213 159	201 352	6%
DistriBus 604	1 029 177	924 867	11%
DistriBus 608	63 006	54 639	15%
DistriBus 9	51 478	39 098	32%
e-tickets	13 261	4 829	175%
TAD - Zone 1 : Porte du Sundgau (2€)	705	918	-23%
TAD - Zone 1 : Porte du Sundgau (3€)	2	104	-98%
TAD - Zone 2 : Pays de Sierentz (2€)	1 386	1 327	4%
TAD - Zone 2 : Pays de Sierentz (3€)	49	67	-27%
TAD DISTRIBUS	2 601		
TAD14	789	1 901	-58%
TPMR	7 990	4 803	66%



5 532 réservations pour le Transport A la Demande ont été effectuées durant l'année 2022, ce qui représente une augmentation de **297%** en comparaison avec l'année 2021 (1 394 réservations).

Cette augmentation s'explique en partie par la mise en place d'un nouveau système de réservation en ligne (application mobile Distriflex) grâce à laquelle les voyageurs peuvent réserver, annuler ou modifier leurs trajets 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

	<b>AVANT le 5 juillet 2022</b>	<b>A PARTIR du 5 juillet 2022</b>
<b>Offre</b>	Pour les communes périurbaines ne disposant pas de lignes régulières ou en complément de lignes ne circulant qu'en heures de pointe.	Les destinations sont fixées par commune, les usagers sont orientés vers des lignes régulières Distribus pour rejoindre les centres-villes ou des lieux d'intérêt (polyclinique, Saint-Louis Gare, ...)
<b>Pour qui ?</b>	Toutes les personnes habitant sur le territoire de SLA. Les enfants de - 12 ans doivent être accompagnés d'un adulte.	Idem
<b>Fonction- -nement</b>	Du lundi au samedi de 8h30 à 18h30 (sauf les jours fériés)	Du lundi au vendredi de 6h00 à 19h00 Le samedi de 8h30 à 18h30 (sauf les jours fériés)
<b>Réservation</b>	- N° vert : 0 800 515 584 Aux horaires d'ouverture de l'agence : 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).	- Application mobile Distriflex 24h/24 et 7j/7 - Site web Distriflex 24h/24 et 7j/7 (accessible sur distribus.com) - N° vert (horaires d'ouverture de l'agence) - Agence Distribus (aux horaires d'ouverture)
<b>Prix</b>	2€ dans le périmètre de SLA, 3€ vers Altkirch et Mulhouse. Les clients payent leur trajet auprès du conducteur.	Tous les titres Distribus sont acceptés à bord : tickets, cartes multivoyages et abonnements.
<b>Destination</b>	<p><b>Zone 1 : Porte du Sundgau :</b> Tous les arrêts TAD de Attenschwiller, Folgensbourg, Knœringue, Michelbach le Bas, Michelbach-Le-Haut, Ranspach-Le-Bas, Ranspach le Haut, Wentzwiller.</p> <p><b>Zone 2 : Pays de Sierentz :</b> Tous les arrêts TAD de Brinckheim, Geispitzen, Helfrantzkirch, Kappelen, Kœtzingue, Landser, Magstatt-Le-Bas, Magstatt-Le-Haut, Steinbrunn-Le-Haut, Stetten, Rantzwiller, Stetten, Uffheim, Wahlbach, Waltenheim, Zaessingue.</p> <p>+ Altkirch et Mulhouse</p>	<p><b>Pays de Sierentz :</b> Tous les arrêts Distriflex des communes au départ du Pays de Sierentz sont conservés. Les destinations sont concentrées sur les lieux d'intérêt (santé, administratif et commercial) et les arrêts de correspondance avec les lignes régulières Distribus ou le TER.</p> <p><b>Porte du Sundgau :</b> Distriflex est proposé tôt le matin, en heures creuses matin et/ou après-midi et en fin de journée. Les destinations sont concentrées sur les lieux d'intérêt et les arrêts de correspondance avec les lignes régulières Distribus ou le TER.</p> <p><b>Lignes 6 et 608 :</b> Circulation en Distriflex le samedi de 8h30 à 18h30 maximum. Il n'y a plus d'horaires pré-définis imposés. Tous les arrêts des lignes sont desservis : on réserve entre 1 arrêt de la ligne et 1 autre</p> <p><b>Ligne 5 :</b> Suppression du service TAD en vacances scolaires</p> <p>Trajets vers Mulhouse et Altkirch supprimés</p>

## Fréquentation du service TPMR « Transport des personnes à mobilité réduite »

Accusé de réception en préfecture  
068-200066058-20231115-20231115p32-DE  
Date de transmission : 24/11/2023  
Date de réception préfecture : 21/11/2023

**7 990** réservations pour le Transport des Personnes à Mobilité Réduite ont été effectuées durant l'année 2022, ce qui représente une augmentation de **66%** en comparaison avec l'année 2021 (4 803 réservations).

Cette augmentation s'explique en partie par la mise en place d'un nouveau système de réservation en ligne (application mobile Distriflex+) grâce à laquelle les voyageurs peuvent réserver, annuler ou modifier leurs trajets 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

	<b>AVANT le 12 juillet 2022</b>	<b>A PARTIR du 12 juillet 2022</b>
<b>Offre</b>	Pour les déplacements professionnels, pour aller chez le médecin, le coiffeur, à la banque... Pour les loisirs (visites, cinéma, médiathèque...).	Idem
<b>Pour qui ?</b>	Pour toute personne résidant au sein de SLA et titulaire de la carte d'invalidité à 80% et les personnes handicapées temporaires (accident). Tout bénéficiaire peut-être accompagné gratuitement, par une personne valide de son choix sous réserve de places disponibles.	Pour toute personne résidant au sein de SLA et titulaire de la carte mobilité inclusion (CMI) + accompagnateur
<b>Fonctionnement</b>	Toute l'année du lundi au vendredi (sauf jours fériés) de 7h00 à 19h00 et le samedi matin de 7h00 à 12h00. Après validation par Distribus de la demande d'adhésion au service un véhicule adapté vient chercher le client à son domicile (sur le trottoir) à l'heure convenue et le dépose au lieu et à l'heure prévus.	Après validation de la demande d'adhésion par SLA
<b>Réservation</b>	N° vert : 0 800 515 584 (aux horaires d'ouverture de l'agence)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Application mobile Distriflex+ 24h/24 et 7j/7</li> <li>- Site web Distriflex+ 24h/24 et 7j/7 (accessible sur distribus.com)</li> <li>- N° vert (horaires d'ouverture de l'agence)</li> <li>- Agence Distribus (aux horaires d'ouverture)</li> </ul>
<b>Prix</b>	Ticket unitaire (1 trajet) : 4,80 € Carte 10 voyages : 24 € Abonnement mensuel : 55 €	Idem
<b>Destination</b>	Toutes les adresses situées au sein de SLA	Idem

### B - TARIFS ET RECETTES COMMERCIALES

#### Grille Tarifaire

En 2022, les tarifs n'ont pas augmenté.

#### Recettes commerciales

Les recettes perçues auprès de la clientèle de l'année 2022 se sont élevées à **1 992 084 € HT**, en hausse de **24 % en comparaison avec 2021 (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 montants dans le compte d'exploitation en pages 41 à 43.



## INFORMATIONS &amp; TARIFS

disponible sur [www.distribus.com](http://www.distribus.com)

Tarifs valables à compter du 30 août 2021

SE DÉPLACER EN FRANCE (bus + Tram 3 + TER)		MENSUEL	ANNUEL
<b>Abonnement Junior (6-17 ans)</b> Ou 18-24 ans sur présentation d'un justificatif de scolarité		12€	120€
<b>Abonnement Senior (65 ans et +)</b>			
<b>Abonnement Adulte (18-64 ans)</b>		33€	330€
<b>Abonnement Primo (-26 ans) et Presto (26 ans et +)</b> TER + réseau(x) urbain(s) d'origine/destination		Vendus par la SNCF	
<b>Aller simple (1h)</b>		1,70€	
<b>Aller retour (dans la journée)</b>		2,80€	
<b>Aller simple navette EuroAirport (ligne 11)</b> Avec correspondances sur le réseau Distribus		2,50€	
<b>Vente/rechargement carte Multivoyages</b> Tranche de 6 voyages +2€ lors du premier achat		6,50€	
<b>Duplicata de carte d'abonnement Distribus</b>		8€	
TITRES JOURNEE	VALABLE 24H	VALABLE JUSQU'À 23H59 Pour les groupes de 2 à 5 voyageurs le samedi, dimanche ou jour férié	
<b>Ticket Alsa+ Saint-Louis</b> Distribus + TER jusqu'à Sierentz	3,60€	5,40€	
<b>Ticket Alsa+ Haut-Rhin</b> Distribus + réseaux du Haut-Rhin (bus, tram, car, train)	23,10€	24,20€	
<b>Ticket Alsa+ Alsace</b> Distribus + réseaux d'Alsace (bus, tram, car, train)	37,40€	39,10€	
<b>SE RENDRE EN SUISSE</b> Pas de vente dans les bus en Suisse, veuillez vous rendre aux automates des stations Tram	MENSUEL	ANNUEL	
<b>Abonnement Junior (6-24 ans)</b> Distribus + TNW - Vente en Suisse	77CHF	770CHF	
<b>Abonnement Adulte (25 ans et +)</b> Distribus + TNW - Vente en Suisse	100CHF	1000CHF	
<b>Tarifs Inflex</b>	<b>Réduit</b> (avec la carte de réduction annuelle Inflex disponible à l'agence Distribus (20€))	<b>Normal</b>	
<b>Aller simple Inflex Distribus (lignes 603/604 jusqu'à Schifflände, 608 jusqu'à Bachgraben, Tram T3 jusqu'à Barfüsserplatz) sans correspondance avec le réseau suisse</b>	2,20€	2,80€	
<b>Vente/rechargement carte Multivoyages Inflex</b> Tranche de 6 voyages +2€ lors du premier achat - vente en France uniquement	13,20€	16,80€	
<b>Aller simple</b> Distribus + réseaux suisses en zone 10 du TNW		4€	
SE DÉPLACER EN SUISSE ET EN ALLEMAGNE Réseaux français Distribus + suisse TNW + allemand RVL + TER Grand Est (ticket 24h)	Sur présentation d'un abonnement d'un des réseaux	Permet d'être accompagné gratuitement de 2 mineurs de -15 ans	
<b>TRIREGIO Mini</b> Distribus + TNW (zones 10, 11, 13, 14, 15 et 40) + RVL (zones 1, 2, 3 et 8) + TER (jusqu'à Sierentz)	6,50€	9,10€	
<b>TRIREGIO Normal</b> Distribus + TNW + RVL + TER (jusqu'à Mulhouse)	11€	18,80€	

## Recettes en TTC en euros par titres (données définitives)

Accusé de réception en préfecture  
068-200066058-20231115-20231115p32-DE  
Date de télétransmission : 21/11/2023  
Date de réception préfecture : 21/11/2023

CLÔTURÉES	RAPPORT DISTRIBUS		
	CUMUL A L'ANNÉE	2022	2021
<b>TOTAUX</b>	<b>2 096 959,35</b>	<b>1 682 855,18</b>	<b>25%</b>
<b>1. Titres Grand Public</b>	<b>1 214 511,09</b>	<b>843 694,55</b>	<b>44%</b>
Aéroport	376 202,50	173 770,00	116%
Alsa+ 24h Saint-Louis	21 272,40	12 319,20	73%
Coupon annuelle INFLEX	3 980,00	3 640,00	9%
Duo	72 847,60	73 007,20	0%
INFLEX Normal	268 506,00	211 570,80	27%
INFLEX Recharge 6 voyages Normal	53 709,60	46 974,60	14%
INFLEX Réduit	15 191,00	11 429,00	33%
INFLEX Réduit Recharge 6 voyages	49 605,60	41 170,80	20%
Multivoyages INFLEX CH	3 410,40	2 990,40	14%
Multivoyages INFLEX REDUIT CH	2 679,60	871,20	208%
Participation SLA Inflex réduit	14 148,42	11 864,28	19%
Quote Part Inflex à reverser au TNW	(183 092,34)	(140 970,99)	30%
Quote Part TTRegio à percevoir du TNW	71 708,56	33 422,66	115%
Recharge 12 voyages	57 577,00	51 779,00	11%
Recharge 6 voyages	9 769,50	6 799,00	44%
TAD Sierentz 2€	2 676,00	2 654,00	1%
TAD Sierentz 3€	147,00	201,00	-27%
TAD Sundgau 2€	1 342,00	1 836,00	-27%
TAD Sundgau 3€	6,00	312,00	-98%
TNW Complément Adulte	2 980,80	2 518,50	18%
TNW Complément Junior	768,45	686,20	12%
TNW Normal	54 928,00	38 108,00	44%
Triregio Mini Normal	29 857,10	19 774,30	51%
Triregio Mini Réduit	3 802,50	2 424,50	57%
Triregio Normal	1 052,80	451,20	133%
Triregio Réduit	352,00	385,00	-9%
Unitaire	270 670,60	227 274,70	19%
Unitaire TPRM	84,00	48,00	75%
Recharge TPRM 10 voyages	8 328,00	6 384,00	30%
<b>2. Abonnement Juniors</b>	<b>405 056,55</b>	<b>392 819,70</b>	<b>3%</b>
Abo Junior Annuel	271 560,00	248 280,00	9%
Abo Junior Mensualisé Annuel	10 321,92	19 080,00	-46%
Abo Junior Mensuel	86 256,00	76 132,00	13%
Abonnement SNCF Junior	12 738,00	10 824,00	18%
Hebdo SNCF Junior	964,00	868,00	11%
TNW Mensuel Junior	23 216,63	37 635,70	-38%
<b>3. Abonnement Adultes</b>	<b>456 578,21</b>	<b>438 801,63</b>	<b>4%</b>
Abo Adulte Annuel	8 580,00	5 940,00	44%
Abo Adulte Mensuel	84 129,83	68 541,00	23%
Abo Rubis Annuel	6 840,00	6 840,00	0%
Abo Rubis Mensuel	20 460,00	15 252,00	34%
Abonnement Mensuel Social	11 136,00	8 316,00	34%
Abonnement Mensuel TPRM	8 195,00	4 675,00	75%
Abonnements SNCF Adulte	42 224,00	32 045,00	32%
Hebdo SNCF Adulte	8 901,00	5 544,00	61%
TNW Mensuel normal	266 112,38	291 648,63	-9%
<b>4. Autres</b>	<b>6 608,00</b>	<b>4 511,20</b>	<b>46%</b>
Alsa+ Groupe Journée Saint-Louis	2 338,20	1 733,40	35%
Billet Groupe	4 269,80	2 777,80	54%
<b>5. Opérations Commerciales</b>	<b>14 205,50</b>	<b>3 028,10</b>	<b>369%</b>
Action Com	8 500,00		
Bleu Adulte	217,80	39,60	450%
Bleu Junior	2 083,90	2 354,80	-12%
DUO INFLEX Normal	3 354,40		
Journée Transport Public	385,00	389,00	-1%
Pic de Pollution	414,80	673,20	-38%
remboursement	(750,40)	(428,50)	75%



## Kilomètres parcourus

Les véhicules ont parcouru **1 550 994 kilomètres en charge** durant l'année 2022 contre **1 518 812** en 2021, soit une augmentation de **2%**.

<b>CLÔTURÉES</b>	<b>RAPPORT MENSUEL DISTRIBUS</b>		
	<b>CUMUL A L'ANNÉE</b>		
	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>% Evolution</b>
<b>TOTAUX</b>	<b>1 550 994,29</b>	<b>1 518 811,54</b>	<b>2%</b>
DistriBus 1	156 985,39	160 040,58	-2%
DistriBus 10	5 094,61	3 407,41	50%
DistriBus 11	123 239,70	127 038,90	-3%
DistriBus 12	12 631,20		-
DistriBus 13	13 219,90		-
DistriBus 14	72 732,73	75 184,03	-3%
DistriBus 15	12 088,19		-
DistriBus 2	191 851,24	187 228,91	2%
DistriBus 5	27 104,63	32 934,98	-18%
DistriBus 6	181 196,17	175 882,00	3%
DistriBus 603	114 732,17	113 529,27	1%
DistriBus 604	373 539,20	368 396,64	1%
DistriBus 608	202 435,88	199 283,91	2%
DistriBus 9	8 732,29	10 877,58	-20%
TAD - Zone 1 : Porte du Sundgau (2)	5 784,99	11 787,56	-51%
TAD - Zone 2 : Pays de Sierentz (2)	15 512,23	19 460,77	-20%
TAD Distribus	9 534,70		-
TPMR	24 579,07	37 109,00	-34%

\*En l'absence de données de la part du transporteur les kilomètres des lignes 12 et 13 ne concernent que la période de janvier à août 2022.

## C - LE RÉSEAU 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 18h, 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 10 dépositaires au sein des communes de SLA qui permet le rechargement des abonnements Distribus et cartes multi-voyages :

- Pharmacie France à Saint-Louis
- Crédit Mutuel à Buschwiller
- Drugstore Européen à Huningue
- Optique Vision Plus à Saint-Louis
- Pharmacie de la Gare à Saint-Louis
- Supermarché Freund à Hégenheim
- Supermarché Utile à Hésingue
- Tabac Le Chiquito à Village Neuf
- Tabac Le Messenger à Saint-Louis Bourgfelden
- Vélotop à Kembs

### Point de retrait

Distribus offre la possibilité à ses clients de récupérer leurs cartes au pôle de proximité de Sierentz.

### 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.

Les voyageurs ont également la possibilité d'acheter un e-ticket à usage immédiat (valable 1 heure) via la boutique en ligne.

**En 2022, 13 261 e-tickets ont été vendus contre 4 829 en 2021 soit une augmentation de 175%.**

### E-tickets disponibles sur 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 doit scanner son e-ticket (sous la forme d'un QR code) à partir du lecteur intégré au pupitre du conducteur.

### A bord des véhicules

Les clients peuvent acheter leur titre unitaire par carte bancaire sur les lignes 603, 604 et 11 (navette aéroport) et recharger leur abonnement mensuel sur la boutique en ligne et auprès des conducteurs contre remise d'un bon de rechargement.

### Automates TNW en Suisse

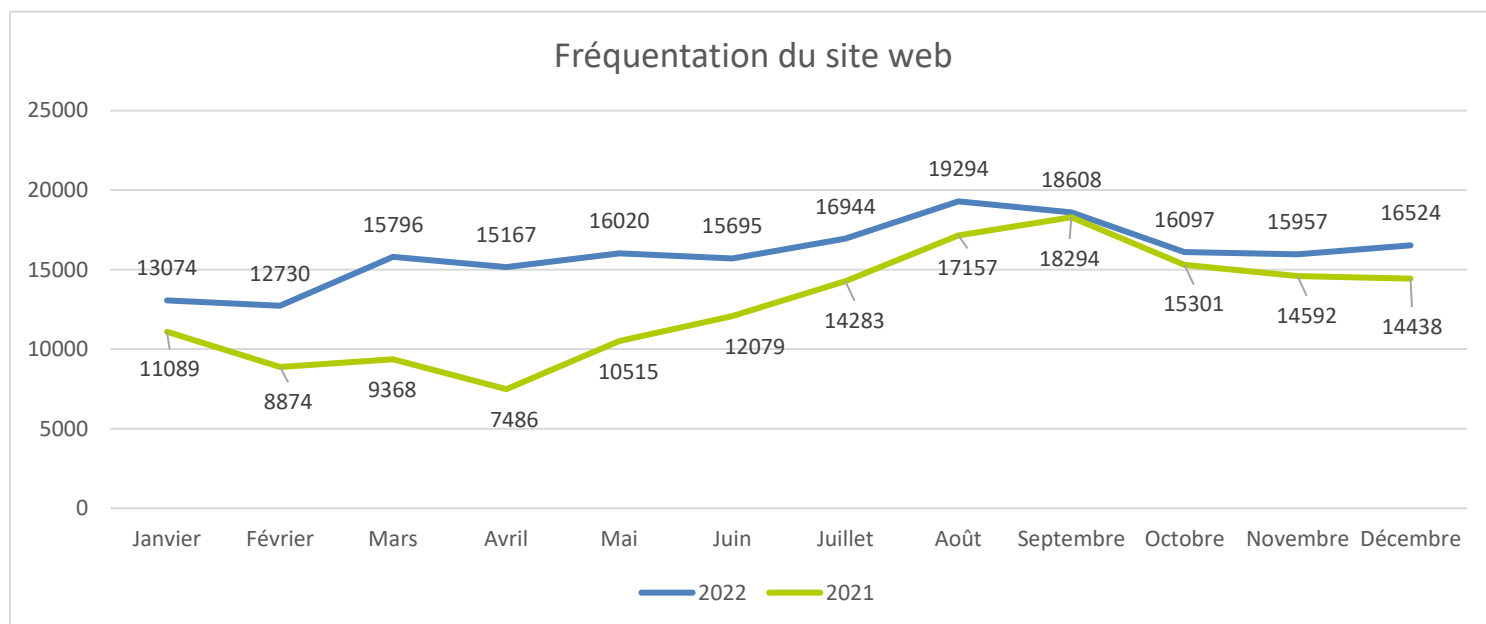
Lorsqu'ils sont sur le territoire suisse, les clients doivent acheter leur titre unitaire Inflex aux automates des stations Tram situés entre la frontière et Schiffflände (bus 603 et 604) et Barfüsserplatz (Tram 3).



## D - COMMUNICATION

La politique commerciale est un levier essentiel au développement de la fréquentation du réseau.

Notre site internet est de plus en plus visité par les internautes :



### 2021

**134 969** visiteurs uniques

**712 200** pages vues

### 2022

**171 850** visiteurs uniques

**791 094** pages vues

**+ 27 %**

**+ 11 %**

### Top 4 des rubriques les plus visitées sur le site web distribus.com :

#### 2021 :

Horaires : **295 560** pages vues

Navette EuroAirport : **51 233** pages vues

Itinéraires : **19 942** pages vues

Titres de transport : **12 886** pages vues

#### 2022 :

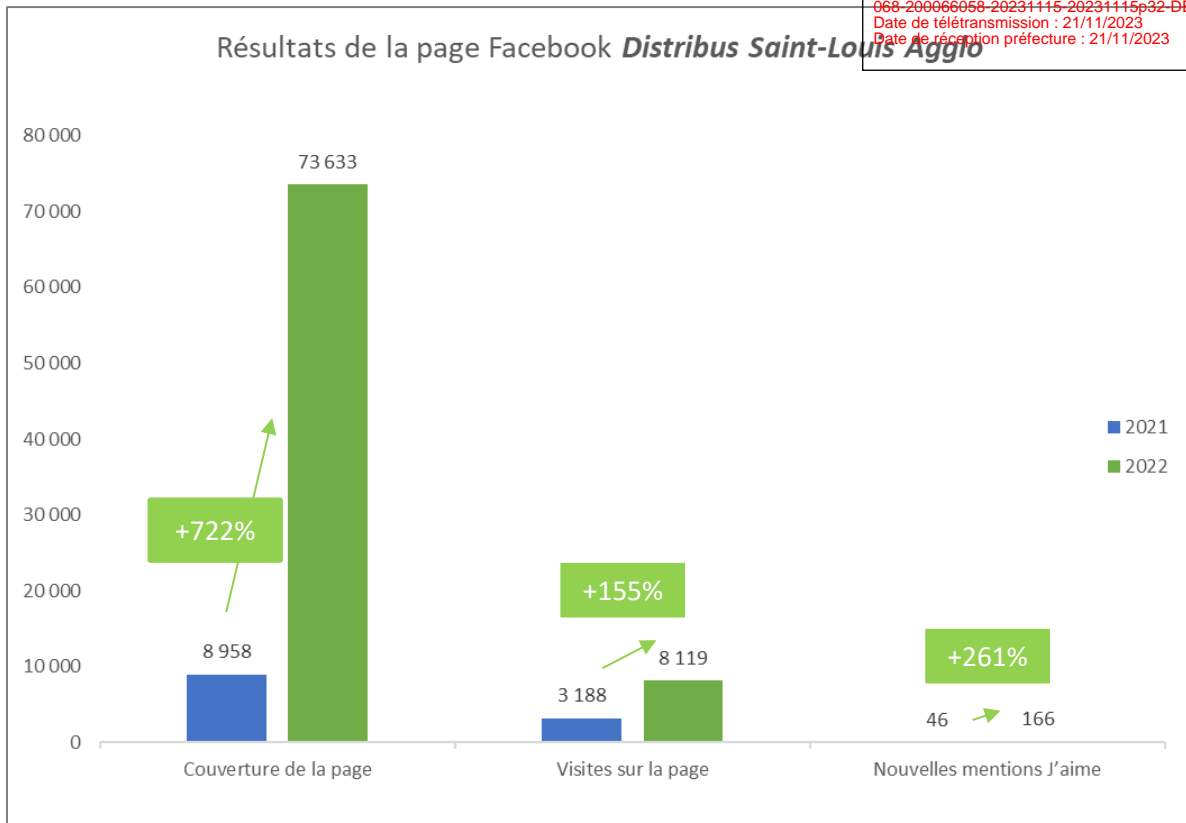
Horaires : **339 580** pages vues

Navette EuroAirport : **76 073** pages vues

Itinéraires : **18 968** pages vues

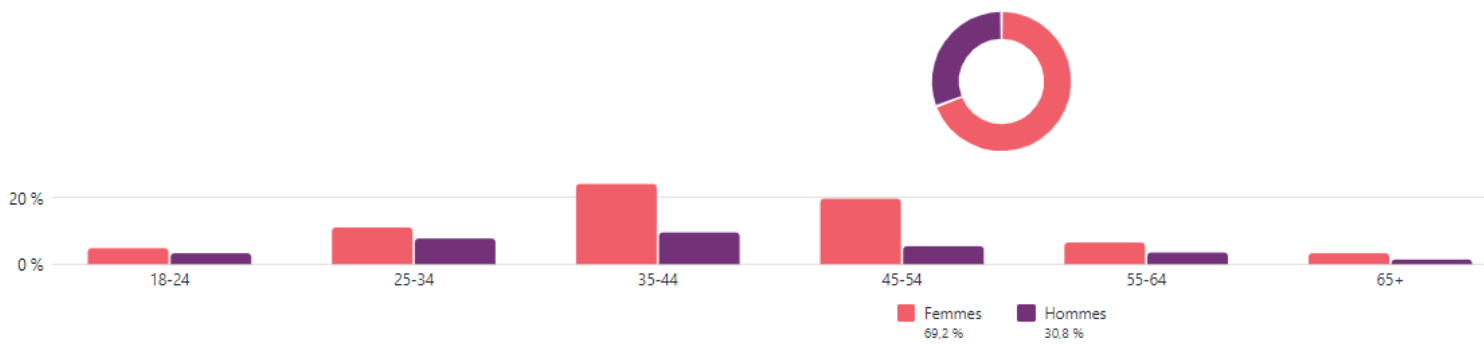
E-boutique : **16 204** pages vues





**671 followers**

#### Âge et genre



#### Principales villes





Mois de Janvier

Enquête sur les lignes transfrontalières (603, 604, 608)

**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 en agence, publications Facebook, article site web, écrans dynamiques agence, écrans TFT à bord des bus, newsletter

**Principe :**

- Questionnaires bilingues (français / allemand)
- Questionnaires papier ou 123FormBuilder via QR codes
- Administration en face à face durant 2 demi-journées

**Dates :** du 15 décembre 2021 au 31 janvier 2022

**Supports de communication :** questionnaires + affiches

**ENQUETE DE MOBILITE LIGNE 608**

Madame, Monsieur, bonjour. Afin de répondre aux besoins de nos voyageurs, nous réalisons une enquête de mobilité auprès de nos voyageurs. Cette enquête ne prend que quelques minutes à compléter. Nous vous remercions par avance de votre participation.

**HABITUDES DE DEPLACEMENT**

1. Date de déplacement : .../12/2021
2. Durée du déplacement : ...h...
3. Vous voyagez sur la ligne ?
4. A quel arrêt êtes-vous monté ?
5. Si vous avez emprunté une autre ligne de bus/tram avant celle-ci, laquelle avez-vous emprunté ?
6. A quel arrêt allez-vous descendre ?
7. Si vous empruntez une autre ligne de bus/tram en correspondance après celle-ci, laquelle allez-vous emprunter ?
8. Quelle est votre destination finale (commune) ?
9. Vous utilisez cette ligne :
  - Tous les jours ou presque
  - Quelques fois par semaine
  - Quelques fois par an
  - C'est la 1<sup>ère</sup> fois que je l'utilise
  - Uniquement en semaine
  - Quelques fois par mois
10. Vous utilisez ce mode de transport :
  - Uniquement en semaine
  - En semaine et le week-end
  - Oui
  - Non
11. Travaillez-vous parfois depuis votre domicile en télétravail ?
12. Si « oui », combien de jours de télétravail par semaine en moyenne ?
  - 1
  - 2
  - 3
  - 4
  - 5
  - 6
13. Actuellement, vous utilisez cette ligne :
  - Plus qu'avant le covid
  - Moins qu'avant le covid
  - De la même manière
  - Le covid
  - Autre
14. Si « plus/moins qu'avant le Covid », pour quelle raison ?
  - Activité partielle
  - Changement d'activité
  - Perte d'emploi
  - Autre
15. Si « autre », pour quelle raison : .....

**DistriBus**

Parlons ensemble de vos besoins de déplacements sur nos lignes !

Lassen Sie uns gemeinsam über Ihre Reisebedürfnisse auf unseren Linien sprechen!

Participez à notre enquête, flashez-moi :  
Nehmen Sie an unserer Umfrage teil, flashen Sie mich :

**DistriBus**

BONNE ANNÉE !

**2021**

L'équipe DistriBus vous souhaite une belle année 2021 !

## Mois de Mars :

Annulation des navettes pour le Carnaval de Bâle car l'évènement suisse a été maintenu mais dans une version allégée

**Objectif** : communiquer sur l'offre événementielle

**Cibles** : usagers, habitants de SLA

**Supports** : publication Facebook, articles site web, newsletter, info trafic Distribus.com et fluo.eu, diffusion sur les écrans TFT, affiches à bord des bus

**Dates** : du 7 au 9 mars 2022



## Mois de mai

### Nuit des musées (Du 20 au 21 mai)

**Objectifs :** valoriser les produits et services Distribus, communiquer sur la collaboration transfrontalière

**Cibles :** usagers, habitants de SLA, salariés transfrontaliers, BVB

**Principe :** ligne Distribus reliant la fondation Fernet-Branca, aux communes SLA

**Dispositif :** publication Facebook, articles site web, newsletter, info trafic Distribus.com et fluo.eu, diffusion sur les écrans TFT, affiches à bord des bus.

**Vente : 233 billets**



### Billets Bleus (de mai à septembre)

**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.

Statistiques de la publication Facebook sur le billet bleu : 430 vues, 26 interactions, 4 partages

**Vente :** 3318 Billets  
(Adulte/Junior)



## Mois de juin

### 1 an de la 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, articles site internet, affiche à bord des bus et en agence, écrans TFT, communiqué de presse.

**Résultats** : **2 436 validations** d'abonnements Distribus au départ de Schiffflände et Bachgraben les week-end entre juin 2021 et mars 2023

**DistriBus RDV A BÂLE!**

A compter du samedi 5 juin  
**Les samedis & dimanches**

Avec votre abonnement

Senior  
Adulte  
Junior

**Voyagez jusqu'à Bâle\***

- 603 604 Jusqu'à Schiffflände
- 608 Jusqu'à Bachgraben
- T3 Jusqu'à Barfüsserplatz

distribus.com

\*les correspondances avec les réseaux suisses ne sont pas autorisées

### Campagne abonnements scolaires

**Objectif** : inciter les parents d'élèves à renouveler l'abonnement de leurs enfants

**Tarification** : 120€ par an

**Supports** : affiches à bord et en agence, site internet, publication Facebook, flyers en agence (500), dans les pôles de proximité, dans les mairies, e-mailing aux parents d'élèves, envoi de newsletter

**DistriBus**

**Un tarif unique  
Des voyages illimités  
avec la carte Distripass Junior!**

**SAINT-LOUIS**  
Agglomération  
la mobilité pour vous!



Mois de juin

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

**Actualisation de la page scolaire sur le site web et des fiches horaires des circuits scolaires**

**Objectifs :** Actualisation des fiches horaires des circuits scolaires pour l'année scolaire 2022/2023

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

Mois de juillet

**Mise en place des nouveaux services Distriflex et Distriflex+**



Mois d'août

**Mise à jour des supports d'information clients**

**Objectif :** actualisation de l'information clients sur l'ensemble des supports

**Cibles :** grand public, prospects, clients

1- 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



2- Actualisation du plan du réseau (sur le site internet, en agence, aux abris-bus et poteaux d'arrêts)

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





Mois d'août

**Document de rentrée regroupant les nouveautés du réseau :**

- 2 500 courriers envoyés à partir de la base clients
- 5 000 emailing via l'outil de newsletter
- 1 000 exemplaires papier en libre-service à l'agence, dans les mairies et dans les pôles de proximité

**DistriBus**

**FACILITE VOS DÉPLACEMENTS DANS L'AGGLO**

DistriBus

Où allez vous ?

Avres, Communes

Les lignes du réseau

1 2 3 4 5 6

8 9 10 11 12 13

14 15 T3

Départs favoris

Blotzheim → Huningue  
De Clottemann à Huningue Alsace  
18:57 - 17:14 - 17:00  
7 min

Bartenheim → Saint-Louis ville  
→ Saint-Louis lycée

NOUVEAU PLAN DU RÉSEAU

NOUVELLE APPLICATION MOBILE

ÉVOLUTION DU TRANSPORT À LA DEMANDE ET DU TRANSPORT DE LA PERSONNE À MOBILITÉ RÉDUITE

SAINT-LOUIS Agglomération  
Vers l'avenir

distribus.com

Septembre 2022



Actualisation de la page Nouveautés de la rentrée 2022

**NOUVEAUTÉS RENTRÉE 2022-2023**

**[ SERVICE DE TRANSPORT À LA DEMANDE ]**

**Le Service de Transport à la Demande évolue et devient DistriFlex !**

Distribus assure le service de transport à la demande (TAD) sur le territoire de Saint-Louis Agglomération. Le service Distriflex offre une solution de mobilité sur réservation pour relier le centre de l'Agglomération et les zones rurales ne bénéficiant pas de lignes régulières, ou pour compléter les lignes régulières peu fréquentes. Désormais les plages de réservation sont élargies pour vous permettre de relier des centres d'intérêt tels que les pôles santé, centre-ville et centres commerciaux.

**Plus d'info**

[ A compter du 9 juillet ]

Le samedi, les arrêts des lignes 6 et 608 sont desservis de 8h30 à 18h30 sur réservation, à l'heure de votre choix.  
La tarification Distribus s'applique !

COMMENT RÉSERVER ?

- **Depuis l'appli DistriFlex**
- **Depuis le site DistriFlex**

- Lors de la réservation : indiquez votre arrêt de départ et de destination, le jour et l'heure souhaités.  
- Le jour J : rendez-vous à l'arrêt désigné à l'heure fixée. Suivez la position du véhicule DistriFlex en temps réel sur l'appli mobile.  
- En cas d'annulation : pensez à annuler votre réservation même en dernière minute afin de libérer le véhicule pour un autre voyageur.

- PAR TÉLÉPHONE
- Au 0800 515 584\*
- Du lundi au vendredi de 8h15 à 13h00 et de 14h00 à 18h00.
- A L'AGENCE DISTRIBUS



**DistriBus**  
**NOUVEAU**

12 13  
14 15

DistriFlex

Désormais, du lundi au vendredi, DistriFlex est disponible en dehors des horaires de circulation des lignes 12, 13, 14 et 15 de 6h à 19h.  
Le samedi, le service est disponible de 8h30 à 18h30.

DistriFlex vous permet de faire des connexions directes avec différents modes de transport : les autres lignes Distribus, les gares TER, navette aéroport, ...

COMMENT RÉSERVER ?

- **Depuis l'appli DistriFlex**
- **Depuis le site DistriFlex**

- PAR TÉLÉPHONE
- Au 0800 515 584\*
- Du lundi au vendredi de 8h15 à 13h00 et de 14h00 à 18h00.
- Lors de la réservation : indiquez votre arrêt de départ et de destination, le jour et l'heure souhaités.
- Le jour J : rendez-vous à l'arrêt désigné à l'heure fixée. Suivez la position du véhicule DistriFlex en temps réel sur l'appli mobile.
- En cas d'annulation : pensez à annuler votre réservation même en dernière minute afin de libérer le véhicule pour un autre voyageur.
- A L'AGENCE DISTRIBUS

**Le service de Transport de Personnes à Mobilité Réduite évolue et devient DistriFlex+ !**

Vous pouvez désormais effectuer et gérer vos réservations directement depuis l'appli mobile DistriFlex+  
Plus d'info [ici](#)

Les réservations par téléphone ou à l'agence Distribus sont toujours possibles



**DistriBus**  
**NOUVEAU**

DistriFlex+



Mois d'août

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

**NOUVEAU ! PLAN DU RÉSEAU Distribus**

**Chère cliente, Cher client,**  
 Vous l'attendiez... la nouvelle application mobile Distribus est disponible !  
 Distribus vous propose de nouveaux services numériques pour un meilleur accès à vos lignes, ou des notifications sur l'état trafic par exemple.  
 Découvrez également le nouveau service de transport à la demande DistriFlex avec son système de réservation mobile redéfini.

**LES +**  
 La tarification Distribus s'applique  
 Réservations possibles 24/24h et 7j/7

**EN CAS D'ANNULATION**  
 Pensez à annuler votre réservation même en dernière minute afin de libérer le véhicule pour un autre voyageur.

**NAVETTE EUROAIRPORT**  
 La ligne (1) Distribus vous permet de faire la liaison directe entre la gare de Saint-Louis et l'Aéroport de Bâle-Mulhouse-Fribourg en 18 minutes seulement, au tarif de 2,96€ (disponible sur l'e-boutique).  
 État circule 369/365 jusqu'à 23h35 y compris les jours fériés.  
 • Dès 0600 du lundi au vendredi  
 • Dès 0600 le samedi  
 • Dès 0600 le dimanche

**Abonnez-vous à la page Distribus Saint-Louis Agglo pour suivre l'actualité du réseau.**

**Agence commerciale**  
**6 Croisée des Lys 68300 Saint-Louis**  
 Du lundi au vendredi de 08h15 à 13h00 et de 14h00 à 18h00  
 Le samedi de midi à 13h00  
 Tél. 03 89 69 73 65 | distribus@l-k.fr

**APPLICATION GRATUITE DISPONIBLE SUR :**  
 Download on the App Store | GET IT ON Google Play

**SAINT-LOUIS Agglomération** | **Distribus** | **SAINT-LOUIS Agglomération** | **distribus.com** | **Septembre 2022**

**DistriFlex**  
**LE TRANSPORT À LA DEMANDE ÉVOLUE ET DEVIENT DISTRIFLEX !**  
 • Une solution de mobilité dynamique, sur réservation pour améliorer la desserte des communes périurbaines de l'agglomération.  
 • Des plages de réservation élargies pour vos centres-villes, les centres commerciaux, et des connexions directes avec les gares TER.  
 • DistriFlex fonctionne toute l'année sauf certains jours fériés (du lundi au vendredi de 0600 à 19h00 et le samedi de 0830 à 18h30).

**DISTRIFLEX DANS LA POCHE !**  
 1 Programmez, modifiez, annulez vos réservations par site.  
 2 Recevez les confirmations d'horaires en temps réel.  
 3 Suivez l'arrivée de votre véhicule en temps réel.  
 4 Vous pouvez aussi réserver sur distribus.com et se déplacer à transport à la demande.

**COMMENT RÉSERVER ?**  
 • Depuis l'application mobile DistriFlex ou sur distribus.com. **Se déplacer / Transport à la demande**  
 - Réservez vos trajets 24h/24 et jusqu'à 21 jours avant votre déplacement et d'arrivée.  
 - Sélectionnez vos arrêts de départ et d'arrivée.  
 - Gérez vos réservations depuis votre espace personnel.  
 • Par téléphone au 0800 515 584\*  
 • À l'agence Distribus  
 \*appel gratuit depuis un poste fixe en France

**LIGNES TRANSFRONTALIÈRES**  
 L'index des tarifs adaptés pour se rendre en Suisse.  
 La carte index, simple et pratique, vous permet de rejoindre les gares de Bâle et Bachgraben en bus (1) et en tram (2).  
 Une carte distribus et rechargeable par sur distribus.com, rubrique Titres de transport !  
 Un avantage pour les abonnés  
 Le week-end présente simplement votre abonnement au conducteur et traversez la frontière gratuitement (jusqu'à Schifflange, Bachgraben ou Bartsruspitz!).

**12 13 14 15**  
 Depuis le 5 juillet 2022 :  
 • Une offre améliorée : partez plus vite ou arrivez plus tard grâce à DistriFlex.  
 • Choisissez l'heure de votre choix  
 • Des connexions directes avec les autres modes de transport : les arrêts des autres lignes Distribus, les gares TER, navette aéroport, Tram  
 • Un tarif unique sur l'ensemble du réseau Distribus

**6 8**  
 Depuis le 5 juillet 2022 :  
 Le samedi, de 08h30 à 18h30, les lignes (1) et (2) fonctionnent sur réservation à l'heure de votre choix.  
 Réservez votre trajet directement sur l'application mobile DistriFlex.  
 La tarification Distribus s'applique en bus régulier ou sur réservation !

**DistriFlex+ TRANSPORT DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE**  
 Pour compléter les lignes régulières accessibles et faciliter la mobilité pour tous, Saint-Louis Agglomération (SLA) et Distribus proposent un service de transport dédié aux personnes à mobilité réduite (PMR). Un service sur réservation entre deux adresses sur le territoire.  
 DistriFlex+ fonctionne toute l'année (sauf les jours fériés), du lundi au vendredi de 06h00 à 19h00 et le samedi de 08h30 à 18h30. Il est effectué par un véhicule adapté qui vient vous chercher à l'heure convenue.  
 DistriFlex+ s'adresse à toute personne titulaire d'une carte d'invalidité à 80% ou d'une carte de handicap inclusive et aux personnes en situation de handicap temporaire. Tout bénéficiaire peut-elle de son choix sous réserve de places disponibles.  
 Réservez vos trajets sur l'application DistriFlex+ sur distribus.com ou en agence. Réservation des trajets directement !  
 • Depuis un smartphone via l'application mobile DistriFlex+ sur distribus.com  
 • Par téléphone au 0800 515 584\*  
 Plus d'infos et réservation sur distribus.com

**ÉVOLUTION DU TRANSPORT DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE**

## 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<sup>ère</sup> souscription à une carte Multivoyages Distribus.

**Vente ticket Journée Transport Public** : 770 ventes

### Participation à la Journée du Transport Public le samedi 17 septembre 2022 de 8h à 13h (évènement national) à la Petite Camargue Alsacienne à Saint-Louis

**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

### Trinat Emploi

**Objectif** : Participation au Trinat emploi organisé par Saint-Louis Agglomération le vendredi 14 octobre 2022. Objectif : le recrutement des futurs conducteurs Distribus et Distriflex/Distriflex+.

**Cibles** : Personne en recherche d'emploi ou en reconversion professionnelle

**Supports** : newsletter, publications Facebook, site internet, affiche à bord des véhicules



## Mois de novembre

Accusé de réception en préfecture  
068-200066058-20231115-20231115p32-DE  
Date de télétransmission : 21/11/2023  
Date de réception préfecture : 21/11/2023

### 3 tournées dans les communes : 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

#### Résultats :

- **10 personnes rencontrées** à SuperU Huningue
- **11 personnes rencontrées** à Leclerc Blotzheim. *Sujets abordés* : Passage de la ligne 1 dans le quartier / Liaison Blotzheim-Aéroport / Horaires au lycée
- **23 personnes rencontrées** au de Leclerc Saint-Louis. *Sujets abordés* : Renseignement sur l'obtention d'un abonnement / Renseignement sur le réseau / Desserte de Bâle / Questions sur la ligne 604 et la 14 / Achat d'un abonnement sénior.

## Mois de décembre

### 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


Dimanche 11.12 : 675 voyages

Dimanche 18.12 : 419 voyages

### Derniers départs Samedi 31 décembre

**DistriBus**

<b>Ligne 1</b>		<b>Blotzheim - Saint-Louis - Huningue</b>	
Closterm.	18h00	Alsace	18h40
Carr. Central	18h27	Carr. Central	18h50
Alsace	18h36	Tilleul	19h16



**DistriBus**

**Horaires des derniers départs**  
Samedi 24 décembre 2022

*DistriBus vous souhaite de joyeuses fêtes*

**Agence commerciale :**  
 25 et 26 décembre 2022 : fermée  
 24 et 31 décembre : 9h00-12h45

**Réservations DistriFlex/DistriFlex+ :**  
 24h/24 et 7j/7 sur l'app et le site web

### Derniers départs Samedi 24 décembre

**DistriBus**

<b>Ligne 1</b>		<b>Blotzheim - Saint-Louis - Huningue</b>	
Closterm.	18h00	Alsace	18h40
Carr. Central	18h27	Carr. Central	18h50
Alsace	18h36	Tilleul	19h16

<b>Ligne 2</b>		<b>Buschwiller - Saint-Louis - Rosenau</b>	
Vosges	17h05	Petit Canal	17h42
Carr. Central	17h21	Carr. Central	18h01
Petit Canal	17h38	Vosges	18h15

<b>Ligne 603</b>		<b>Village-Neuf - Huningue - Bâle Schiffflände</b>	
Paix	17h50	Schiffflände	18h18
Pl. Abbattucci	17h58	Pl. Abbattucci	18h32
Schiffflände	18h15	Paix	18h40

<b>Ligne 604</b>		<b>Saint-Louis - Bâle Schiffflände</b>	
Prof. Coste	17h20	Schiffflände	17h59 18h14
Parc Soleil	17h35	Croisée des Lys	18h14 18h29
Saint-Louis Gare	17h35 17h50	Saint-Louis Gare	18h18 18h32
Croisée des Lys	17h40 17h55	Parc Soleil	18h33
Schiffflände	17h55 18h10	Prof. Coste	18h48

<b>Ligne 608</b>		<b>Sierentz - Hésingue - Bâle Bachgraben</b>	
<b>Sur réservation DistriFlex</b>		<b>Dernier départ : 17h30</b>	

**Les autres lignes circulent selon les horaires du samedi**

Pour plus d'info : 03 89 69 73 65 – www.distribus.com – Facebook : *DistriBus Saint-Louis Agglo*



### III. QUALITE

#### A - PERTURBATIONS SUR LE RESEAU

Durant l'année 2022, il y a eu 28 périodes de perturbations sur le réseau :

Date	Commune	Ligne + arrêt Distribus	Perturbation	Mesures prises
<b>Février</b>				
19/02	Kembs	L6 : C. Gauvin	Cavalcades	Déviations + report sur Schaeferhof / Richardshaeuser
<b>Avril</b>				
Du 25 au 29/04	Huningue	1 / 603 : S. Soustons	Travaux	Déviations + poteau provisoire
<b>Juin</b>				
7/06	Saint-Louis	1 / 2 : C. Central + P. de l'Europe	Criterium : arrêts non desservis	Info clients
8/06	Blotzheim	608 : Vignes + J. Moulin	Travaux : arrêts non desservis	Info clients
20/06	Neuwiller	14 : rue de Hagenthal, Neuwiller Centre + Rue d'Allschwil	Travaux : arrêts non desservis	Info clients
21/06	Blotzheim	608 : Vignes + J. Moulin	Travaux : arrêts non desservis	Info clients
25/06	Saint-Louis	604 / 5 : Eglise	50ème anniversaire de l'AOSOR : arrêt non desservi	Info clients
Du 27/06 au 31/08	Buschwiller	12 : Hésingue Eglise, Cigognes et Schweiberg	Travaux : arrêts non desservis	Info clients
<b>Juillet</b>				
2/07	Saint-Louis	604 : Eglise, Breisach C. des Lys, C. Central et Médiathèque	Braderie St Jean : arrêts non desservis	Info clients
4/07	Saint-Louis	604 : C. Central	Arrêt non desservi de façon définitive	Info clients
13/07	Huningue	1 / 603	Feux d'artifice : S. Soustons, P. Abbatucci + P. Eaux vives non desservis	Info clients
Du 26 au 29/07	Saint-Louis	604 + 6 : PCA	Travaux : arrêt non desservi	Info clients
Du 18/07 au 28/08	Saint-Louis	1 + 604 + 6 : C. Central	Travaux : arrêt non desservi	Info clients
Du 18/07 au 31/08	Saint-Louis	1 / 2 : Médiathèque	Travaux : arrêt non desservi	Info clients
<b>Août</b>				
Du 3 au 6/08	Saint-Louis	604 : P. des Maréchaux	Travaux : arrêt non desservi	Info clients
Du 22/08 au 26/08	Sierentz	608	Travaux : retard sur la ligne	Info clients
Du 29/08 au 2/09	Saint-Louis	604 : P. Coste	Travaux : arrêt non desservi	Info clients

<b>Septembre</b>				
Du 6 au 7/09	Saint-Louis	1 / 2 : Médiathèque	Travaux : arrêt non desservi	Info clients
Le 8/09	Saint-Louis	1 / 2 : C. Central	Nettoyage : arrêt déplacé	Arrêt déplacé provisoirement
Le 18/09	Saint-Louis	603 / 604	SLOW UP : Rhin, ND de la Paix, Frontière, Hünigerstrasse et Voltaplatz non desservis	Info clients
20/09	Huningue	1 / 603	Mouvement social WELEDA : retards	Info clients
<b>Octobre</b>				
14/10	Huningue	1 / 603 : Jung	Mouvement social WELEDA : retards	Info clients
Du 14 au 29/10	Huningue	1 / 603	Travaux : S. Soustons, P. Abbatucci et P. des Eaux Vives non desservis	Arrêts provisoires Triangle et Parc des Eaux Vives
Du 24 au 26/10	Hégenheim / Saint- Louis	1 / 2 /15 : Sauvage, Stade, Vignette, Bourgfelden Centre et Saint-Ex.	Travaux : arrêts non desservis	Info clients
Du 24/10 au 5/11	Saint-Louis	T3	Bus de remplacement	Info clients
<b>Novembre</b>				
7/11		12, 13, 15	Grèves	Info clients
<b>Décembre</b>				
13/12	Toutes	Tous	alerte vigilance orange neige	Info clients
18/12	Saint-Louis	604 : C. des Lys et C. Hess	Finale de Coupe du Monde de Football : arrêts non desservis	Info clients



## B - CONTROLES PASSAGERS ET MEDIATION

### Contrôles passagers

En 2022, 11 agents étaient assermentés aux postes de contrôleurs.

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

Les voyageurs du réseau Distribus (lignes 1, 2, 603, 604, 6, 9, 10 et Tram 3) ont été contrôlés sur 67 jours.

Le taux de fraude reste faible, sur 9 268 voyageurs contrôlés 394 procès-verbaux ont été dressés, soit 4%.

## C - RECLAMATIONS CLIENTS

La satisfaction client est au cœur de notre stratégie commerciale.

Un fichier alimenté par l'agence commerciale Distribus ainsi que par les services de permanence et de communication METROCARS centralise les réclamations clients.

Le traitement des réclamations est un outil qui permet :

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

Distribus s'engage 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 2022 nous avons traité 80 réclamations client sur 2 213 794 voyages, soit moins de 1%.

## D - ACCROCHAGES

Il y a eu **26 accrochages** avec le parc de véhicules Distribus en 2022.

25 n'ont causé que des dégâts matériels de carrosserie, 1 a fait l'objet d'une déclaration pour dommages corporels (sans gravité).

## E - Contrôles de qualité sur le réseau Distribus

La convention de Délégation de Service Public du réseau de transport Distribus, qui lie l'exploitant et l'autorité délégante comporte un dispositif de mesures régulières de la qualité produite sur le réseau.

Ces mesures permettent de suivre trimestriellement l'évolution de la qualité du service produit par le réseau et de calculer trimestriellement le montant du bonus/malus applicable au délégataire, en fonction du niveau réalisé.

Ces mesures portent sur les familles de critères suivantes pour certaines, elles même composées de plusieurs sous-critères :

- **La ponctualité** (50 mesures par mois)
- **L'information des voyageurs** (4 sous critères = aux arrêts, dans les véhicules, à l'agence, sur internet)
- **La propreté** (3 sous-critères = aux arrêts, dans les véhicules, à l'agence)
- **L'accueil / le comportement du personnel** (3 sous-critères = dans les bus, à l'agence, au téléphone)
- **La disponibilité des équipements**

Chaque critère est évalué à l'aide d'un certain nombre d'indicateurs ; l'ensemble des mesures porte sur 72 indicateurs différents.

Chaque famille de critères fait l'objet d'un objectif exprimé en taux de conformité, qui donne lieu au calcul d'un bonus/malus.

Les contrôles sont effectués par une société prestataire dont les agents ne sont pas connus des personnels de l'exploitant et feront l'objet d'un marché public passé par l'Autorité Délégante.

En outre, le prestataire assure la fourniture d'un rapport trimestriel reprenant le détail des mesures pour l'ensemble des critères et d'un rapport annuel de synthèse ainsi que le calcul du bonus/malus pour chaque famille de critère. Le résultat des calculs est intégré dans les rapports trimestriels et dans la synthèse générale du rapport annuel.

- **Synthèse des mesures réalisées :**

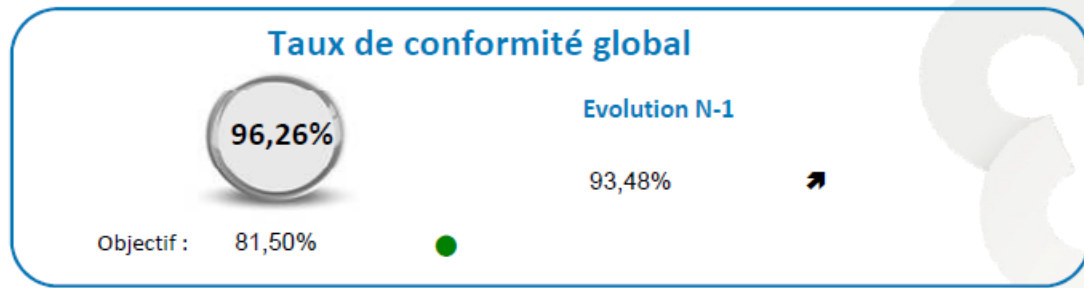
Items	Nombre de contrôles
Parcours clients	241
Ponctualité	697
Appels téléphoniques	14
Visites en agence	9
Point d'arrêt	220

- **Synthèse des taux de conformité :**

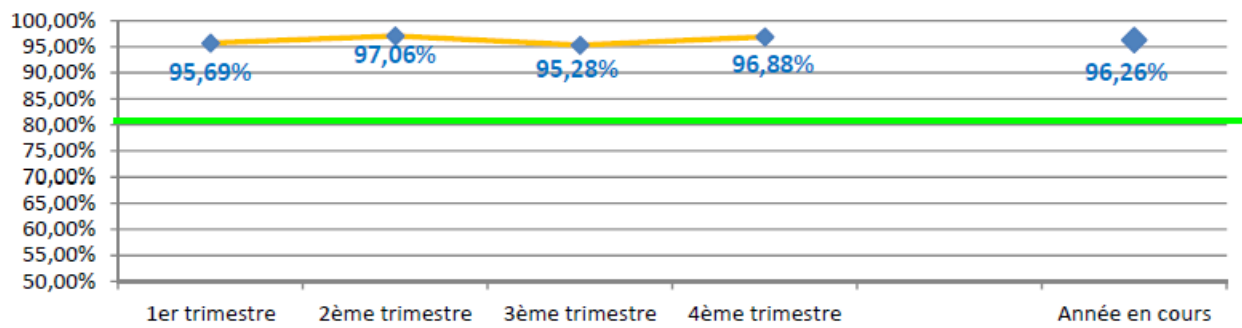
Catégorie	Seuil	Taux de conformité global
INFORMATION	81,50 %	96,26 %
COMPORTEMENT	84 %	91,76 %
FONCTIONNEMENT SERVICE	63 %	84,86 %

- **Détail des contrôles dans la catégorie INFORMATION :**

## Taux de conformité global



### Evolution du taux de conformité "Information" sur l'année



## Indice par catégorie

Catégorie	Nombre d'obs.	Poids	Nombre de NC	Indice de conformité
Information arrêts	216		9	95,83%
Information véhicules	238		8	96,64%

## Détails des indicateurs composant les catégories

Item	Nb OBS.	Nb C	Nb NC	Nb SO	Taux Conformité	Poids spécifique
<b>Information arrêts</b>					<b>95,83%</b>	
Plan du réseau	220	210	6	4	97,22%	3
Schéma de la ligne empruntée	220	210	5	5	97,67%	2
Noms et adresses des déposataires	220	212	3	5	98,60%	1
Fiches horaires des lignes passantes	220	205	1	14	99,51%	0
Destination des lignes passantes	220	214	0	6	100,00%	0
Numéro des lignes passantes	220	214	2	4	99,07%	0
Nom de l'arrêt	220	209	2	9	99,05%	0
Logo du réseau	220	215	1	4	99,54%	0
Espace d'attente	220	215	1	4	99,54%	0
Structure	220	200	16	4	92,59%	0
Banc	220	106	6	108	94,64%	0
Poubelle	220	145	40	35	78,38%	0

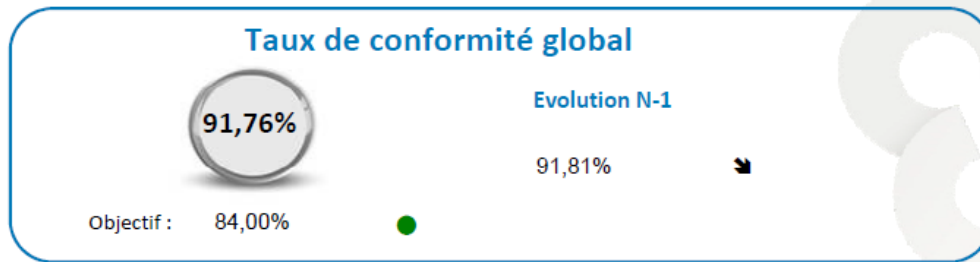
Item	Nb OBS.	Nb C	Nb NC	Nb SO	Taux Conformité	Poids spécifique
<b>Information véhicules</b>					<b>96,64%</b>	
Schéma de la ligne empruntée	241	231	6	4	97,47%	4
Principaux tarifs	241	235	3	3	98,74%	2
Règlement d'utilisation	241	235	3	3	98,74%	1
Girouette frontale - n° de ligne	241	232	8	1	96,67%	2
Girouette frontale - destination	241	232	8	1	96,67%	1
Arrêt trottoir	241	238	2	1	99,17%	1

Item	Nb OBS.	Nb C	Nb NC	Nb SO	Taux Conformité	Poids spécifique
<b>Autres critères "véhicules"</b>					<b>98,99%</b>	
Tenue réglementaire	241	240	0	1	100,00%	0
Attention portée au client	241	236	4	1	98,33%	0
Attention à la validation par les clients	241	236	2	3	99,16%	0
Vente de titres de transport	241	217	5	19	97,75%	0
Système billettique	241	233	4	4	98,31%	0
Souplesse de conduite	241	237	3	1	98,75%	0
Propreté extérieure du véhicule	241	240	0	1	100,00%	0
Sellerie	241	239	1	1	99,58%	0

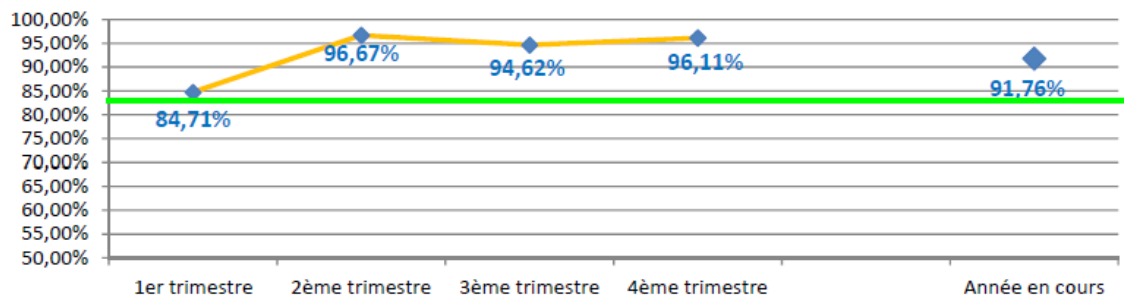
• **Détail des contrôles dans la catégorie COMPORTEMENT :**

Accusé de réception en préfecture  
068-200066058-20231115-20231115p32-DE  
Date de télétransmission : 21/11/2023  
Date de réception préfecture : 21/11/2023

**Taux de conformité global**



**Evolution du taux de conformité "Comportement" sur l'année**



**Indice par catégorie**

Catégorie	Nombre d'obs.	Poids	Nombre de NC	Indice de conformité
Réponse aux besoins du client	14	3	1	92,86%
Annonce sonore prochain arrêt	232	1	21	90,95%
Annonce visuelle prochain arrêt	233	1	25	89,27%

Item	Nb OBS.	Nb C	Nb NC	Nb SO	Taux Conformité	Poids spécifique
<b>COMPORTEMENT</b>					<b>91,76%</b>	
Réponse aux besoins du client	14	13	1	0	92,86%	3
Annonce sonore prochain arrêt	241	211	21	9	90,95%	1
Annonce visuelle prochain arrêt	241	208	25	8	89,27%	1

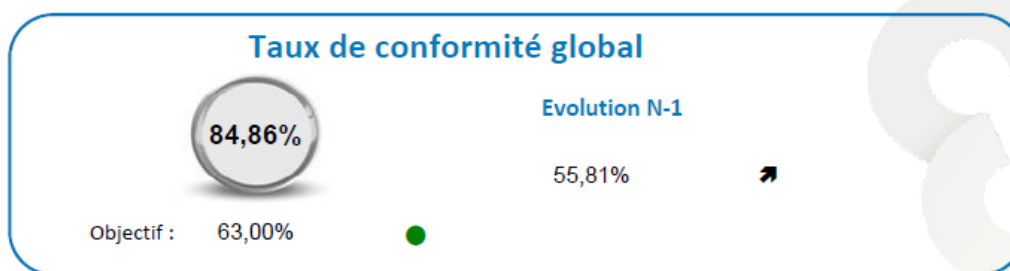
Item	Nb OBS.	Nb C	Nb NC	Nb SO	Taux Conformité	Poids spécifique
<b>Autres critères "téléphone"</b>					<b>100,00%</b>	
Temps d'attente avant prise en charge	14	14	0	0	100,00%	
Réception et fin d'appel	14	14	0	0	100,00%	
Attitude	14	14	0	0	100,00%	

Item	Nb OBS.	Nb C	Nb NC	Nb SO	Taux Conformité	Poids spécifique
<b>Autres critères "visite"</b>					<b>98,77%</b>	
Temps d'attente	9	8	1	0	88,89%	0
Courtoisie	9	9	0	0	100,00%	0
Tenue de l'agent	9	9	0	0	100,00%	0
Compétence à répondre	9	9	0	0	100,00%	0
Murs	9	9	0	0	100,00%	0
Comptoir de vente	9	9	0	0	100,00%	0
Equipement (présentoir, siège, cadre info...)	9	9	0	0	100,00%	0
Heure d'ouverture de l'agence respectée	9	9	0	0	100,00%	0
Heure de fermeture de l'agence respectée	9	8	0	1	100,00%	0

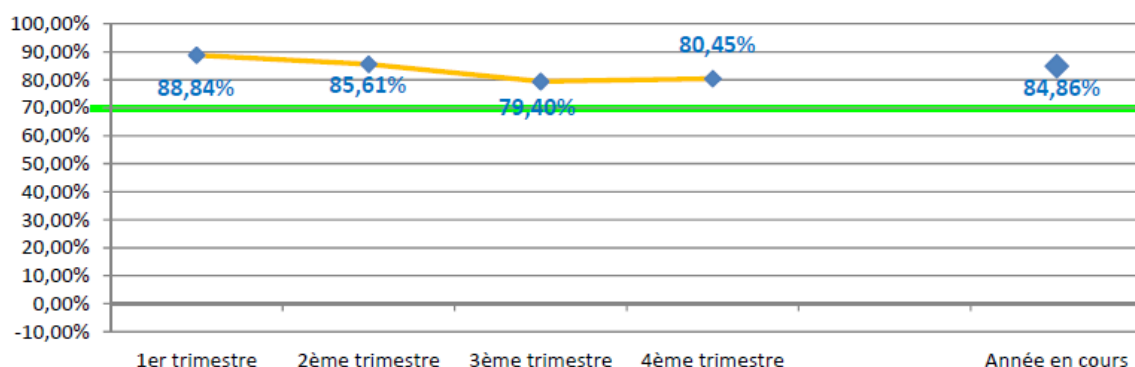
• **Détail des contrôles dans la catégorie FONCTIONNEMENT DU SERVICE**

Accusé de réception en préfecture  
 959 380 06058-20231115-20231115p32-DE  
 Date de rétrotransmission : 21/11/2023  
 Date de réception préfecture : 21/11/2023

**Taux de conformité global**



**Evolution du taux de conformité "Fonctionnement du service" sur l'année**



**Indice par catégorie**

Catégorie	Nombre d'obs.	Poids	Nombre de "pts"	Indice de conformité
Ponctualité	697	1	0	69,73%
Taux de réalisation du service	13366	1	36	100,00%

Item	Nb OBS.	Nb	Taux Conformité	Poids spécifique
<b>PONCTUALITE</b>	<b>697</b>		<b>69,73%</b>	
Plus de 3 minutes d'avance		2	0,29%	-3
1 à 3 minutes d'avance		24	3,44%	-2
A l'heure (de -0,59 à +2,59 mins)		369	52,94%	3
3 à 5 minutes de retard		207	29,70%	2
Plus de 5 minutes de retard		92	13,20%	0
Véhicule non-rencontré		3	0,43%	-3

Item	Nb courses	Nb faites	Taux Conformité
<b>TAUX DE REALISATION</b>	<b>13366</b>	<b>13366</b>	<b>100,00%</b>
Janvier	1103	1103	3 pts
Février	1103	1103	3 pts
Mars	1164	1164	3 pts
Avril	1103	1103	3 pts
Mai	1164	1164	3 pts
Juin	1103	1103	3 pts
Juillet	1074	1074	3 pts
Août	1074	1074	3 pts
Septembre	1164	1164	3 pts
Octobre	1168	1168	3 pts
Novembre	1072	1072	3 pts
Décembre	1074	1074	3 pts

## IV. BIENS MATERIELS ET HUMAINS

### A - MATERIEL ROULANT

CONSOMMATION DES VEHICULES METROCARS						
Janvier à décembre 2022						
IMMAT	MODELE	MARQUE	KMS DEBUT	KMS FIN	KMS EFFECTUES	GASOIL
<b>AUTOBUS</b>						
639 ZF 68	O.530 CITARO	MERCEDES	619 615	658 765	39 150	11 533
AL-141-FT	O.530 CITARO	MERCEDES	526 442	534 466	8 024	3 012
BG-148-BV	O.530 CITARO	MERCEDES	637 108	670 902	33 794	11 042
BG-163-BV	O.530 CITARO	MERCEDES	649 767	682 908	33 141	10 441
CK-026-VX	O.530 CITARO	MERCEDES	584 660	620 286	35 626	12 890
CK-906-PP	O.530 CITARO	MERCEDES	534 461	575 643	41 182	13 940
CK-917-PP	O.530 CITARO	MERCEDES	594 298	639 157	44 859	14 945
CZ-727-JG	O.530 CITARO	MERCEDES	600 337	616 594	16 257	6 068
DA-123-EY	O.530 CITARO	MERCEDES	503 187	544 044	40 857	13 691
DK-339-ZB	O.530 CITARO	MERCEDES	444 595	499 905	55 310	20 122
DK-344-ZB	O.530 CITARO	MERCEDES	477 725	539 055	61 330	20 065
DV-566-ND	O.530 CITARO	MERCEDES	383 575	415 594	32 019	10 131
DV-571-ND	O.530 CITARO	MERCEDES	394 235	447 677	53 442	18 856
EA-290-ZN	O.530 CITARO	MERCEDES	358 795	417 847	59 052	19 781
ED-002-TZ	O.530 CITARO	MERCEDES	301 429	340 551	39 122	12 511
EM-235-AM	O.530 CITARO	MERCEDES	273 445	338 091	64 646	20 486
EM-250-AM	O.530 CITARO	MERCEDES	322 904	388 897	65 993	22 852
FA-183-ZW	CITARO hybrid	MERCEDES	186 783	261 684	74 901	25 336
FA-189-ZW	CITARO hybrid	MERCEDES	214 397	265 590	51 193	16 205
FN-190-NN	CITARO hybrid	MERCEDES	110 819	178 669	67 850	23 468
FN-193-NN	CITARO hybrid	MERCEDES	112 899	181 419	68 520	23 077
FN-947-TK	CITARO hybrid	MERCEDES	106 554	176 574	70 020	22 381
FR-392-QM	CITARO hybrid	MERCEDES	89 834	162 773	72 939	23 014
FR-415-QM	CITARO hybrid	MERCEDES	97 085	181 615	84 530	27 070
FR-458-QM	CITARO hybrid	MERCEDES	75 989	121 104	45 115	13 518
FR-478-QM	CITARO hybrid	MERCEDES	100 402	177 783	77 381	21 391
FR-496-QM	CITARO hybrid	MERCEDES	126 937	218 835	91 898	23 746
					<b>1 428 151</b>	<b>461 572</b>
<b>MINIBUS</b>						
BQ-232-FY	SPRINTER	MERCEDES	326 067	335 828	9 761	1 208
DY-601-DC	SPRINTER	MERCEDES	180 385	195 921	15 536	1 773
FG-885-HS	Sprinter City 75	MERCEDES	112 210	187 661	75 451	9 542
FJ-542-TR	Sprinter Transfer	MERCEDES	106 535	141 074	34 539	3 814
FK-207-WR	Sprinter City 75	MERCEDES	121 040	162 320	41 280	5 092
					<b>176 567</b>	<b>21 429</b>
<b>AUTOCARS</b>						
BN-483-LD	INTOURO	MERCEDES	385 606	414 465	28 859	9 079
BN-851-LC	INTOURO	MERCEDES	466 900	493 735	26 835	8 224
CJ-706-GL	INTOURO	MERCEDES	362 942	400 511	37 569	11 210
CX-513-MQ	INTOURO	MERCEDES	304 646	349 615	44 969	13 905
DJ-296-LR	INTOURO	MERCEDES	278 757	317 319	38 562	12 720
FM-954-WC	INTOURO	MERCEDES	29 731	73 607	43 876	12 626
					<b>220 670</b>	<b>67 764</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>					<b>1 825 388</b>	<b>550 765</b>

## Consommation

Les autobus standards :	<b>33.68</b> L/100 km
Les minibus :	<b>12.28</b> L/100 km
Les -10 places :	<b>9.03</b> L/100 km
Les TPMR :	<b>13.12</b> L/100 km
Les autocars :	<b>31.98</b> L/100 km



## B - MATERIEL EMBARQUE

### 27 Autobus :

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	Oui
CZ-727-JG	MERC CITARO		107	26	0	81	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui
DA-123-EY	MERC CITARO		107	23	0	84	Oui	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	Oui
FA-183-ZW	MERC CITARO C2 HYBRID		106	24	0	82	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
FA-189-ZW	MERC CITARO C2 HYBRID		106	24	0	82	Oui	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
<b>AUTOCARS</b>						
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
DY-601-DC	MERC SPRINTER	22	16	21/01/2013	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		
EP-551-XJ	MERC SPRINTER CITY 65	14	14	16/08/2017	-	Oui		
AP-438-MB	CITRO. MODULIS 50 TPMR	7	0	23/03/2006				
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				
CL-404-NE	CITRO. MODULIS 50 TPMR	8+1	-	05/10/2012				
GK-568-GE	CITRO. MODULIS 50 TPMR	8+1	-	10/10/2022				

## 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



## D - MOYENS HUMAINS

Données sociales	Hommes	Femmes	CDI	CDD, autres	Conducteurs	Administratifs
Déc. 2022*	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 08h15 à 13h00 et de 14h00 à 18h00 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.

En 2022 l'accueil de l'agence est renforcé par l'arrivée d'une deuxième collaboratrice.

## V. Gouvernance

### Réunions mensuelles entre Saint-Louis Agglomération et METROCARS

Il y a eu **14** réunions entre Saint-Louis Agglomération et METROCARS au cours de l'année 2022.

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

#### Ordres du jour des réunions :

- 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 2022 :

Le compte d'exploitation de l'année 2022 témoigne de la quatrième année de la Délégation de service Public 2019-2025 et l'objectif de retrouver un niveau de recettes d'avant covid.

En accord avec l'Autorité organisatrice de Transport l'objectif de recettes commerciales est réduit de 25% par rapport aux engagements contractuels pour être fixé à 1 764 089 €HT (Avenant 3).

Une bonne performance a été réalisée avec un résultat final dépassant l'objectif, atteignant 1 906 327 €HT.

Cela à été rendu possible grâce à la mise en œuvre d'actions en matière de communication visant à augmenter les recettes directes.

#### Les charges d'exploitation :

Les charges liées à l'exploitation s'élèvent à **4 060 490€ HT**. Ces mêmes charges s'élevaient pour l'année 2021 à 3 759 037€ HT (+8%)

#### Le parc de véhicules :

Les charges liées au parc de véhicules s'élèvent à **1 172 574€ HT** en 2022, en 2021 ce montant était de 1 205 493€ HT. Ce résultat s'explique par une année blanche en investissement de matériel roulant.

#### Les autres charges :

Les charges de salaires du personnel administratif et commercial en 2022 (service marketing et agence commerciale) se sont élevées à **614 941€ HT** contre 618 939€ HT en 2021.

#### Le total des charges :

Ainsi le total des charges pour l'année 2022 s'élève à **6 330 793€ HT**, soit une légère baisse par rapport à 6 410 227€ HT en 2021, traduisant une bonne maîtrise des coûts.

#### Kilomètres :

Le kilométrage final du réseau s'élève à 1 550 994 (commerciaux) pour l'année 2022, en augmentation de 2% en comparaison avec l'année 2021 (1 522 161 km).

#### Les recettes :

Les recettes de service (trafic + annexes) ont connu une augmentation significative de 24% par rapport à l'année précédente, s'établissant à **1 992 084€ HT** en 2022, contre 1 601 984€ HT en 2021.

Cette hausse s'explique par une augmentation de la fréquentation sur toutes les lignes du réseau (+21%), retrouvant ainsi un niveau pré-pandémique.

#### La contribution finale forfaitaire :

Les contributions finales forfaitaires se sont élevées à 4 345 000€ HT contre 3 817 062 €HT en 2021 soit une hausse de 14%. Cette hausse s'explique essentiellement par une baisse de l'engagement sur les recettes pour l'année 2022 (Avenant 3).

# Compte d'exploitation 2022



		prévisionnel 2022	31/12/2022	Variat° € prévi/réel
			REEL	A FIN 12/2022
<b>OFFRE DU RESEAU DISTRIBUS</b>				
<i>En euros constants HT</i>				
<b>I. ACTIVITE</b>				
Kilométrage de référence pour les lignes régulières (commerciaux)		1 458 083	1 495 584	
Kilométrage de référence pour le TAD de ligne (7-8) (commerciaux)		34 812		
Kilométrage de référence pour le TAD zonal (commerciaux)		29 500	30 831	
Kilométrage de référence pour le TPMR (commerciaux)		28 000	24 579	
Nombre de kilomètres commerciaux produits		1 519 560	1 550 994	
autres km (HLP, techniques)		337 195	372 239	
économie de km ligne 6 et 608 le samedi		- 32 538	- 16 269	
<b>Km totaux</b>		<b>1 824 217</b>	<b>1 923 233</b>	<b>99 016</b>
<b>Nombre de véhicules</b>				
bus affectés	en ligne	22	27	
cars	en ligne	7	6	
autres	en ligne	8	8	
bus	en réserve	2	2	
cars	en réserve	-		
autres	en réserve	1	1	
<b>TOTAL nombre de véhicules</b>		<b>40</b>	<b>44</b>	
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	
Economie d'heures ligne 6 et 608 le samedi		- 1 808	- 904	
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	
<b>II. RECETTES</b>				
<b>RECETTES PERCUES AUPRES DES USAGERS</b>				
Recettes trafic lignes urbaines		1 917 510	1 887 438	
Recettes TAD lignes (7-8)			3 792	
Recettes TAD-zonal			15 097	
Recettes TPMR + Groupes				
<b>Sous-total brut Recettes commerciales directes</b>				
Recettes Renfort ZI Huningue: quote-part des entreprises			36 461	
<b>Sous-total recettes de trafic de tiers</b>				
<b>SOUS-TOTAL RECETTES DE TRAFIC</b>		<b>1 917 510</b>	<b>1 942 788</b>	<b>25 278</b>
Recettes publicitaires		19 222	42 550	
Recettes frais de dossier, indemnités forfaitaires, amendes		2 700	6 746	
<b>SOUS-TOTAL RECETTES ANNEXES</b>		<b>21 922</b>	<b>49 296</b>	<b>27 374</b>
<b>TOTAL RECETTES DU SERVICE (trafic + annexes)</b>		<b>1 939 432</b>	<b>1 992 084</b>	<b>52 652</b>
<b>III. CHARGES</b>				
<b>CHARGES DIRECTEMENT LIEES A L'EXPLOITATION</b>				
Personnel de conduite				
	salaires bruts	1 314 070	1 856 292	
	charges sociales	815 579	640 763	
	masse salariale = salaires bruts + charges sociales	2 029 565	2 497 054	467 489
Coût de conduite / km commercial en €				
Personnel de régulation, contrôle et médiation				
	heures des personnels régulation, contrôle, médiation			
	salaires bruts	156 787	97 485	
	charges sociales	55 918	40 265	
	Sous-total masse salariale	212 674	137 749	- 74 925
	autres charges	6 000		
	Total des charges de régulation, contrôle, médiation	218 404	137 749	
<b>COÛT GLOBAL DU PERSONNEL D'EXPLOITATION</b>		<b>2 245 984</b>	<b>2 634 804</b>	<b>388 819</b>
Affrètement / Sous traitance				
	Affrètement/Sous traitance (à détailler par ligne)	46 416	-	
Coût des kilomètres totaux				
	Energie, lubrifiants, pneumatiques			
	Carburant	733 932	1 015 467	
	Lubrifiants	21 137	292	
	Pneumatiques	35 981	1 549	
	Sous-total Energie, lubrifiants, pneumatiques	791 020	1 017 308	226 288
Maintenance matériel roulant				
	Heures personnel de maintenance	3 565	2 694	
	Masse salariale - Personnel de maintenance	101 327	82 587	
	Pièces détachées, autres	100 078	15 835	
	Sous-traitance	39 840	254 004	
	Sous-total maintenance	242 495	352 426	109 931
	Lavage - Nettoyage	50 521	55 952	5 431
	Autres coûts : titres, réseau de distribution	-		
<b>SOUS-TOTAL CHARGES DIRECTEMENT LIEES A L'EXPLOITATION</b>		<b>3 376 437</b>	<b>4 060 490</b>	<b>684 053</b>

<i>soit un coût / km commercial en €</i>				
<b>CHARGES DIRECTEMENT LIEES AU PARC (en lien avec le PPI de l'Exploitant)</b>				
<b>Véhicules</b>	Dotations aux amortissements		853 665	945 469
	Frais financiers sur investissement		53 613	1 145
<b>Autres</b>	Dotations aux amortissements (BIV, TFT, TPE, QR code)		57 005	29 091
	Frais financiers sur investissement		780	0
<b>Total</b>	Dotations aux amortissements		910 670	<b>974 560</b>
	Frais financiers sur investissement		54 413	0
				-54 413
Autres coûts liés au parc				
	Assurance flotte		178 696	173 375
	Impôts et taxes véhicules		19 086	15 508
	Visites techniques et contrôles techniques		14 510	9 131
<b>SOUS-TOTAL CHARGES DIRECTEMENT LIEES AU PARC</b>			<b>1 177 374</b>	<b>1 172 574</b>
				- 4 801
<i>soit un coût / km commercial en €</i>				
<b>AUTRES CHARGES</b>				
<b>REMUNERATIONS PERSONNEL Structure</b>				
Personnel de structure - Salaires bruts + charges sociales				
	Direction		72 450	131 842
	Service commercial et marketing		34 500	33 223
	assistance technique locale marketing AMT TRIBOULET		15 500	28 800
	assistance technique Transdev		15 000	0
	Service exploitation		187 630	167 887
	Service administratif		73 375	85 189
				11 814
	<i>Effectif ETP Personnel de structure</i>		8	8
				0
	Assistance technique -Siège		99 563	168 000
				68 437
<b>AUTRES FRAIS</b>				
Budget Information / Marketing				
	Actions commerciales		50 700	79 222
	Informatique, bureautique		11 842	23 795
	SAEIV/billettique		89 293	94 098
	CVAE ET CFE, autres taxes et impôts (sauf IS)		40 020	140 111
	Coût des locaux		147 385	345 295
	Divers (Frais PTT + Aut. Fr. div.)		36 164	83 276
	Frais financiers		10 500	26 789
				16 289
	Accueil commercial centre ville Saint Louis		11 996	0
				-11 996
	Loyers / Charges / Aménagement-équipement		11 330	0
				-11 330
	Personnel		58 000	58 811
				811
<b>SOUS-TOTAL AUTRES CHARGES</b>			<b>965 248</b>	<b>1 466 338</b>
				501 090
<i>soit un coût / km commercial en €</i>				
<b>TOTAL CHARGES HT</b>				
			<b>5 519 059</b>	<b>6 699 401</b>
<b>MARGE NETTE de l'Exploitant</b>				
	ticpe		131 589	174 110
	taxe sur les salaires		479 924	194 498
<b>RESULTAT BRUT AVANT IMPOT</b>				
<b>IMPOT SUR LES SOCIETES (taux 28 %)</b>				
<b>RESULTAT NET APRES IMPOT</b>				
<b>TOTAL CHARGES HT y compris nouveau dépôt et nouvelle agence</b>			<b>4 907 547</b>	<b>6 330 793</b>
				1 423 246
<b>recettes</b>			<b>1 939 432</b>	<b>1 992 084</b>
<b>CFF (HT)</b>			<b>3 974 347</b>	<b>4 345 000</b>
<b>TOTAL PODUITS HT</b>			<b>5 913 779</b>	<b>6 337 084</b>
				423 305

