

RAPPORT ANNUEL ANNEE 2007
SUR LE SERVICE TRANSPORTS URBAINS
DE SAINT ETIENNE METROPOLE

SOMMAIRE

Pages

I. Présentation du contrat de Délégation de Service Public entre SEM et TPAS1	
II. Le réseau de transports urbains en quelques chiffres -----	2
III. Les principaux faits manquants de l'année 2007 -----	3-4
IV. L'activité sociale	
1. L'effectif-----	5-6
2. L'Absentéisme -----	6
3. Les accidents de travail et de trajet-----	6
4. La formation -----	6-7
V. L'exploitation du réseau de transports urbains	
1. L'offre de service -----	8
2. Les conditions d'exploitation -----	8
3. Le Parc-----	8-9
VI. La fréquentation -----	10
VII. Les tarifs -----	10
VIII. La démarche qualité	
1. La démarche pour les bus et trolleybus-----	10-11
2. Les certifications-----	11
a) L'audit de surveillance pour la ligne de tramway et les agences commerciales-----	11
b) Suspensions de la certification du tramway nécessitées par les travaux -----	11
c) Nouvelle certification en préparation-----	12
3. Communication et formation-----	12
4. Suivi démarche qualité-----	12-13
IX. Les actions de communication -----	13
X. Actions de prévention sécurité	
1. Evolution du service -----	14
2. Partenariat avec les forces de l'ordre-----	14
3. Partenariat avec la justice-----	14
4. Vidéo surveillance-----	14-15
5. Actions diverses de prévention -----	15
6. Les contrats locaux de sécurité-----	15
7. Evolution des statistiques -----	15
XI. Indicateurs économiques	
1. Recettes d'exploitation -----	16
2. Charges d'exploitation -----	16
3. Résultats -----	16
XII. Annexes -----	17

I. Présentation du contrat de Délégation de Service Public entre SEM et TPAS

Par délibération du 24 octobre 2003, Saint Etienne métropole (SEM) a décidé de déléguer l'exploitation et la gestion des services réguliers de transports de personnes sur le périmètre de transports urbains de la Communauté d'Agglomération.

Par délibération du 14 juin 2004, SEM a approuvé la convention confiant l'exploitation et la gestion des services de transports à la société TPAS, filiale de la société CGFTE.

La durée de la convention est de 8 ans à compter de sa date d'effet qui est fixée au 1^{er} juillet 2004 (fin de la convention le 30 juin 2012).

Un avenant n°1 a été conclu le 6 juillet 2005 afin de remplacer les indices PSD par une formule ayant une évolution équivalente.

Un avenant n°2 a été conclu le 6 juillet 2006 afin de supprimer la redevance d'usage conformément à la décision C-243/03 de la Cour de justice des Communautés Européennes du 6 octobre 2005.

Un avenant n°3 a été conclu le 3 août 2007 afin de décaler l'intégration de quatre lignes périurbaines (n°108 – n°109 – 110 et 113) dans le champ de la convention de Délégation de Service Public de transports : ces lignes seront intégrées à la DSP au 25 août 2008 au lieu du 26 août 2007, date prévue initialement dans la DSP.

II. Le réseau de transports urbains en quelques chiffres

LE RESEAU STAS + VAL DU GIER EN QUELQUES CHIFFRES

L'entreprise **(effectif inscrit au 31.12)**

696 personnes

dont 443 en conduite
103 en technique
92 en divers exploitation
58 en administratif et
commercial

Le réseau en délégation

- ❖ 390 000 habitants desservis sur 43 communes
- ❖ 73 lignes régulières y compris affrétés
- ❖ 66 services scolaires et de marché
- ❖ 3 services taxi-bus
- ❖ 1 service TAD
- ❖ 4 lignes suburbaines

Le matériel roulant en service **(au 31.12)**

206 véhicules dont (35 tramways)
(26 trolleybus)
(145 autobus)

90 % du parc en énergie "propre" (électrique - gazole TBTS avec FAP - gazole blanc).

Les infrastructures et équipements

- ❖ 4 dépôts (Transpôle - Transparc - Firminy - St Chamond)
- ❖ 1 690 points d'arrêts
- ❖ 3 agences commerciales (Espace transport Dorian - Kiosque St Chamond - agence Châteaureux)
- ❖ 67 bornes d'information SAE/IV
- ❖ 65 distributeurs automatiques de titres
- ❖ 2 parcs-relais VP Tram (Escale - Bellevue)
- ❖ 127 points de vente de titres

Les statistiques annuelles

9 175 701 Km totaux dont 16,50 % affrétés.

39 400 000 voyages estimés en 2007

109 voyages/habitant (sur périmètre de 361.000 habitants).

CA = 42,79 millions d'euros HT.

La clientèle

170 500 voyages par jour pour environ 64.800 clients quotidiens.

51 % des voyages sur le mode tramway (lignes 4 et 5).

58 % des voyages sont réalisés avec des abonnements (mensuels et annuels).

III. Les principaux faits marquants de l'année 2007

Le Comité de direction de l'entreprise a été renouvelé :

- Directeur Général en avril 2007,
- Responsable d'Exploitation en septembre 2007,
- Responsable Marketing et Commercial en décembre 2007.

Une nouvelle fonction a été créée en août 2007 au niveau de la direction générale, en charge de la communication interne et du projet d'entreprise.

- ❖ Des adaptations ont été mises en oeuvre pour mieux répondre aux attentes des populations de certains quartiers.
 - la ligne 11 a été scindée, dès janvier, en deux demi-lignes : ligne 11A reliant le secteur de Montplaisir au centre ville de Saint Etienne (terminus Jean-Moulin) et ligne 11B conservant son terminus à Châteaueux pour la clientèle de Bel Air ;
 - une ligne 33 (Jean-Jaurès / Place Garibaldi) a été créée en septembre à titre d'essai pour mieux desservir le quartier du Soleil.
- ❖ Mise en place d'un service de transport à la demande "MonBus" en novembre 2007 sur les communes du Gier : Chateauneuf, Dargoire, Tartaras et Saint Joseph.

Ce service, effectué avec des véhicules de petite capacité, fonctionne sur simple réservation téléphonique jusqu'à 1 heure avant l'heure du déplacement souhaité. La tarification du service est celle du réseau STAS.
- ❖ Travail sur des dessertes prioritaires à assurer dans le cadre du service garanti.
- ❖ Participations à des opérations événementielles :
 - Coupe du Monde de Rugby (septembre)
 - Foire de Saint Etienne (septembre)
 - Semaine de la mobilité durable (septembre)
 - Fête du Livre (octobre)
 - Centenaire de l'électrification de la ligne de tramway (4 décembre)
- ❖ L'information à distance a été améliorée par la mise en ligne d'une recherche d'itinéraire d'adresse à adresse.
- ❖ Une signalétique a été mise en place aux points d'arrêt des lignes de tramway accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- ❖ Ouverture d'une nouvelle agence commerciale sur le pôle multimodal Châteaueux, avec local de repos destiné aux conducteurs de la STAS et du Conseil Général de la Loire. Le personnel d'accueil et de vente délivre l'information sur le réseau TIL.
- ❖ Devant les problèmes de démagnétisation des titres de transport liée à l'obsolescence du système monétique, il a été décidé d'établir deux supports pour tous les détenteurs de pass annuels, chacun étant valable six mois, afin de limiter le risque de détérioration. Les ateliers de fabrication des pass ont donc été doublés.
- ❖ Signature d'un accord d'entreprise sur les salaires et les conditions de travail pour 2008.

- ❖ Construction de la sous-station Michon, déplacement de l'ancienne sous-station de Michon à Terrenoire après rénovation, construction de la sous-station Lebon, intégration de l'ensemble des sous-stations dans la GTC énergie.
- ❖ Équipement des rames de tramway SET1 d'un équipement fixe à l'embarquement, destiné à réduire les lacunes avec le quai et faciliter l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite. Implantation de totems et barres dans les rames SET2 facilitant le positionnement des fauteuils roulants.
- ❖ Livraison des 11 autobus Citaro.
- ❖ Obtention de la certification AFNOR NF Service pour l'activité contrôle fraude.
- ❖ Renouvellement des certifications NF Service pour la ligne de tramway n°4, les agences commerciales de Dorian et Saint Chamond.

IV. L'activité sociale

- ❖ L'année 2007 n'a connu aucun conflit social, malgré un préavis de grève déposé en décembre par les syndicats CFTC/FO/UNSA.
- ❖ Les élections professionnelles qui se sont déroulées le 3 avril se sont traduites, pour le 1^{er} collège, par une diminution du pourcentage de voix en faveur de la CFDT et de la CGT au bénéfice de l'UNSA. Pour le 2^{ème} collège, la CFDT Maîtrise demeure le syndicat majoritaire.
- ❖ Deux accords d'entreprise ont été signés :
 - l'un, sur les salaires et les conditions de travail : il s'est traduit par une revalorisation du point 100 de 2,5 % au 1^{er} janvier 2008,
 - l'autre a finalisé l'existence d'un contrat de prévoyance obligatoire d'entreprise.
- ❖ Par ailleurs, un agenda social a été défini jusqu'à fin 2008 avec l'ensemble des Organisations Syndicales. Il a prévu notamment l'établissement d'un bilan et d'un plan d'amélioration du dispositif de déroulement de carrières et d'évaluation des compétences du personnel ouvrier, un travail de refonte des roulements et une actualisation de l'accord sécurité.

1. L'effectif

L'effectif inscrit au 31.12.2007 est de 696 personnes contre 708 au 31.12.2006, mais l'effectif moyen pondéré sur les 12 mois 2007 atteint 681,54 personnes contre 678,01 en 2006. Cette différence entre l'effectif inscrit et l'effectif moyen pondéré s'explique par les départs en retraite de salariés en PRP (pré-retraite progressive) à mi-temps qui sont remplacés par des agents à temps plein.

Le nombre de femmes demeure stable avec 82 effectifs inscrits contre 86 l'année précédente.

EFFECTIFS AU 31 DECEMBRE 2007

	Effectifs inscrits			Effectifs pondérés		
	2006	2007	Var	2006	2007	Var
Frais généraux	25,00	26,00	1,00	22,50	24,50	2,00
Marketing	33,00	32,00	-1,00	29,00	30,25	1,25
Technique	106,00	103,00	-3,00	102,5	101,00	-1,50
Conduite	447,00	443,00	-4,00	431,50	432,00	0,50
Exploitation	97,00	92,00	-5,00	94,25	90,75	-3,50
TOTAL STAS	708,00	696,00	-12,00	679,75	678,50	-1,25

EFFECTIFS MOYENS A FIN DECEMBRE 2007

	Effectifs inscrits			Effectifs pondérés		
	2006	2007	Var	2006	2007	Var
Frais généraux	25,33	27,08	1,75	22,71	25,00	2,29
Marketing	37,00	33,67	-3,33	33,35	31,10	-2,25
Technique	106,25	105,50	-0,75	102,17	103,17	1,00
Conduite	445,75	442,17	-3,58	427,90	429,83	1,93
Exploitation	94,75	94,25	-0,50	91,88	92,44	0,56
TOTAL STAS	709,08	702,67	-6,41	678,01	681,54	3,53

2. L'absentéisme

Le taux d'absentéisme poursuit sa baisse constatée les années précédentes puisque, hors grève, il était de 7,21 % à fin 2005, de 5,70 % à fin 2006 pour atteindre 5,08 % à fin 2007.

3. Les accidents du travail et de trajet

Le nombre d'accidents du travail, hors trajet, déclarés au cours de l'année poursuit sa diminution : 22 accidents avec arrêt de travail contre 25 l'année dernière. Par contre, le nombre de jours d'arrêt consécutifs à ces accidents du travail hors trajet passe de 1 256 à 2 133.

Les accidents du travail par agression restent stables : 9 en 2007 contre 10 en 2006, avec un nombre de jours qui augmente d'une année sur l'autre de 757 à 1.013.

4. La formation

Le bilan des actions de formation de l'année correspond à un engagement total de 4 % de la masse salariale pour 10.460 heures représentant 365 stagiaires.

La répartition du taux de formation est :

Plan de formation	2,71 %
Alternance	0,50 %
Quote-part O M E non récupérée	0,40 %
FONGECIF	0,20 %
OPCA Transport	0,20 %

A la suite de l'accord Groupe Veolia Environnement sur le développement des compétences et la formation, un organisme collecteur des fonds de la formation, spécifique aux métiers de l'environnement, a été créé en 2005. Au début de chaque semestre, la STAS, comme toutes les filiales du Groupe, verse à cet organisme le montant prévisionnel des dépenses qu'elle entend consacrer au plan de formation de l'année. Ces sommes sont ensuite mutualisées et servent à la prise en charge des actions de formation de chaque filiale selon des critères et des priorités métiers définies en début d'année.

Les principaux thèmes de formation dispensés au cours de l'année sont :

- recyclage tramway : 2 121 heures pour 162 stagiaires
- gestion du stress : 1 232 heures pour 88 stagiaires ;
- nouveaux embauchés : 1 771 heures pour 19 stagiaires ;
- habilitation tramway : 840 heures pour 12 stagiaires ;
- conduite rationnelle : 392 heures pour 28 stagiaires.

Aux services techniques, le nombre total d'heures de formation a été de 1 700 pour 124 stagiaires (stagiaires = participant à une formation).

Par ailleurs, un effort est amorcé pour répondre aux besoins et aux accompagnements individuels en matière de formation. A ce titre, 20 DIF d'un volume de 266 heures ont été réalisés.

V. L'exploitation du réseau de transports urbains

1. L'offre de service

L'élément majeur est que 2007 est la première année complète de l'exploitation de la deuxième ligne de tramway (n° 5), avec restructuration complémentaire de la plupart des lignes d'autobus et de trolleybus en rabattement sur le tramway dans le cadre général de redistribution d'offre kilométrique.

L'offre de service est globalement de 9 175 701 kilomètres, en hausse de 4,9 % par rapport à 2006.

On peut signaler les différentes évolutions suivantes :

- l'offre STAS + VAL du Gier a augmenté de 5,3 % (+ 389 000 km) ;
- l'offre affrétés a progressé de + 2,9 % (+ 42 000 km) ;
- les kilomètres tramway ont augmenté de 65 % avec + 670 000 km, en raison de l'exploitation de la ligne 5 en année pleine sur 2007 ;
- les kilomètres trolleybus ont augmenté de 14,6 % (+ 50 000 km) ;
- l'offre autobus a chuté de 5,6 % (- 332 000 km) avec l'impact du nouveau réseau année pleine sur 2007.

2. Les conditions d'exploitation

Suite aux mises en place, en octobre 2006, de la seconde ligne de tramway et d'un réseau de bus restructuré, l'année 2007 peut être considérée comme une année de stabilisation du réseau.

De nombreuses corrections ont été nécessaires pour adapter les horaires commerciaux aux conditions d'exploitation et aux temps de parcours réels.

Des modifications de l'offre (itinéraires ou consistance) ont été apportées pour répondre aux attentes de la clientèle.

3. Le parc

Il est de 205 véhicules au 31.12.2007.

La composition par mode, avec indication de l'âge moyen annuel, est la suivante :

	Nombre au 31.12	Age moyen annuel	
Tramways	35	11,74	
Trolleybus	26	16,21	
Autobus articulés	32	8,54	9,47
Autobus standard	102	9,68	
Autobus moyenne capacité	7	10,52	
Minibus	2	9,68	
Divers	2		

- Pas de nouveaux véhicules mis en exploitation en 2007.
- La totalité des véhicules lourds en exploitation fait l'objet de dispositions anti-pollution : énergie électrique, filtres à particules et/ou émulsion eau gazole.

Nombre d'autobus par catégorie Euro, type de carburant et filtre à particules

	E0	E1	E2	E3	E4	E5	TOTAL
GO	1	1	1	0	0	0	3
O#	20	5	11	0	0	0	36
FAP GO	21	14	44	11	0	0	90
FAP O#	5	6	11	0	0	0	22
TOTAL	47	26	67	11	0	0	151

Kilomètres véhicules par catégorie Euro, type de carburant et filtre à particules.

	E0	E1	E2	E3	E4	E5	TOTAL	POURCENTAGE
GO	52	13 003	18 230	0	0	0	31 285	0,56 %
O#	474 901	135 876	342 306	0	0	0	953 083	17,16 %
FAP GO	710 994	517 689	1 961 691	493 084	0	0	3 683 458	66,31 %
FAP O#	194 255	212 399	480 552	0	0	0	887 206	15,97 %
TOTAL	1 380 202	878 967	2 802 779	493 084	0	0	5 555 032	
%	24,85 %	15,82 %	50,45 %	8,88 %	0	0		

5 523 747 kilomètres effectués en véhicules propres.

99,44 % du total des kilomètres sont effectués avec des véhicules propres vis-à-vis des particules.

 véhicules propres vis-à-vis des particules

VI. La fréquentation

L'année 2007 est la première année complète d'exploitation du nouveau réseau STAS mis en place en octobre 2006 suite à l'extension de l'offre tramway et la restructuration des lignes de bus. Contrairement à la période 2004-2006, l'activité du réseau n'a pas connu de fortes perturbations liées à des travaux majeurs d'aménagements urbains.

Pour l'année 2007, la fréquentation globale est estimée à 39 407 932 voyageurs, soit une progression de 6,6% par rapport à l'année 2006. Ce taux correspond à une augmentation des validations brutes de 0,7%, à laquelle s'ajoute l'estimation de dégradation du taux de non validation.

Sur la zone tarifaire Grand Saint-Etienne, trois titres connaissent les plus fortes progressions de trafic : il s'agit des Pass annuels Jeune –19 ans qui représentent le trafic le plus important du réseau (20,0%), des Pass 100 unités qui arrivent en troisième position (11,3%), et enfin des Pass 1 Jour dont le poids est plus marginal (0,5%).

Deux autres titres bénéficient d'une progression de trafic de l'ordre de +5% : les Pass annuels grand public (âge supérieur ou égal à 26 ans) qui représentent environ 4,1% du trafic et les Pass 1 heure qui représentent 13,3% de la fréquentation du réseau.

VII. Les tarifs

L'année 2007 se distingue par une stabilité des conditions d'offre tarifaire.

C'est une année marquée par une augmentation tarifaire moyenne pondérée limitée, de l'ordre de 1,4%, qui a eu lieu en début d'exercice, le 1^{er} février 2007.

VIII. La démarche qualité

1. La démarche pour les bus et trolleybus

La démarche Bus et Trolleybus repose sur la mesure et le suivi de 6 indicateurs contractuels :

- la ponctualité-régularité,
- l'information,
- la lutte contre la fraude,
- la netteté -propreté des installations,
- l'accueil des voyageurs (*conducteurs et personnels des agences commerciales*),
- la réactivité de l'entreprise face aux dégradations.

Les mesures sont réalisées de manière contradictoire entre Saint-Etienne Métropole et STAS sur l'ensemble des lignes bus et trolleybus du réseau STAS et 8 lignes affrétées.

■ La régularité-ponctualité

Cet indicateur affiche un résultat de 81.84 pour un objectif de 89.

Bien qu'inférieur au seuil d'exigence fixé, il marque une légère progression par rapport à 2006 où il avait obtenu la note de 81,18.

■ L'information des voyageurs

Le niveau de performance 2007 s'établit à 87.18 pour un seuil de 90.38.

L'indicateur marque une très nette progression par rapport à 2006 (59.68).

■ La lutte contre la fraude

Le niveau de performance 2007 s'établit à 35.70 pour un objectif de 33.83. Il reste comparable à celui enregistré en 2006 (35.64).

■ La netteté - propreté des installations

Cet indicateur retrouve un niveau de performance conforme voire supérieur à l'objectif fixé : 93,92 pour 89.

Il marque une très nette progression par rapport au niveau atteint en 2006 : 87.67. Cet exercice avait néanmoins été impacté par le changement de prestataire en juillet 2006. Celui-ci est désormais opérationnel.

■ L'accueil des voyageurs

L'indicateur progresse et obtient un excellent résultat : 97.13 pour un objectif de 88.

En 2006, son score s'établissait à 94,82. La progression enregistrée au cours des 12 derniers mois est liée à l'amélioration de la qualité de l'accueil des conducteurs ainsi qu'à une meilleure gestion des délais de réponse aux réclamations.

■ La réactivité de l'entreprise face aux dégradations

L'indicateur affiche un score de 78.57 pour un objectif de 74.

Il affiche une légère baisse par rapport aux résultats obtenus en 2006. Une plus grande vigilance sur les actions entreprises devrait apporter un meilleur résultat sur 2008.

2. Les certifications NF Service

a) Les audits de surveillance :

■ La certification du tramway - Ligne 4

Le rapport d'AFAQ AFNOR CERTIFICATION fait état d'une non conformité sur le confort de conduite - critère pour lequel le seuil n'était pas atteint sur la période auditée - et d'une remarque relative à la propreté-netteté des points d'arrêts.

En revanche, plusieurs points forts ont été mis en évidence parmi lesquels : la motivation et l'implication du personnel rencontré, la bonne gestion des travaux (*communication, renforts terrain,..*), l'ajout d'informations sonores et de girouettes latérales, etc..

■ La certification des agences commerciales

Lors des audits, seule une remarque a été formulée. Celle-ci est relative au phénomène de démagnétisation qui affecte la monétique vieillissante.

Plusieurs points forts ont été soulignés: l'amabilité des agents commerciaux, la propreté des agences, la qualité des informations, la recherche d'itinéraires sur le site Internet, ...

b) Une nouvelle certification obtenue : l'activité de contrôle

La certification de l'activité de contrôle concerne aussi bien les vérificateurs terrain que le service après verbalisation.

Préparée depuis 2006, la certification de service a été obtenue à l'issue de l'audit d'admission - 5 et 6 avril 2007 - : aucune non-conformité ou remarque n'a été formulée par l'auditrice.

Cette certification a incontestablement bénéficié de l'expérience des autres activités STAS certifiées.

Plusieurs points forts ont ainsi été relevés : professionnalisme des équipes, sens du service au client, qualité des mesures, contrôles systématiques des mesures effectuées par STAS, qualité des réponses aux réclamations, ...

Les résultats de l'audit ont été présentés au comité tripartite le 17 décembre 2007.

c) Le processus de certification de la ligne 5 - Tramway suspendu

Lancée en octobre 2006, la seconde ligne de tramway - ligne 5 - a été proposée à la certification dans le cadre du Comité Tripartite.

Lors de la réunion du 17 décembre 2007, la STAS a soumis une proposition de recueil d'engagements de service qui n'a pu être validé.

Ce décalage conduit à suspendre la démarche de certification à court terme, une reprise passant nécessairement par la signature du recueil des engagements de service.

L'audit d'admission ne peut de ce fait être raisonnablement envisagé que sur l'exercice 2009 et non 2008 comme cela avait initialement été envisagé.

3. Communication et formation

La démarche qualité nécessite l'implication de l'ensemble des acteurs de l'entreprise. La communication, la formation ainsi que les «outils» de connaissance de la clientèle revêtent de ce fait une grande importance.

• La communication

La communication qualité est diffusée au travers :

- du journal interne de la STAS.
- des tableaux d'affichage sur lesquels figurent les résultats des démarches de certification et des indicateurs qualité.

Les résultats des mesures qualité font par ailleurs l'objet d'une communication auprès du comité de direction et d'une manière générale auprès de l'encadrement STAS pour information et analyse.

• La formation

Le service Qualité STAS a pour mission de sensibiliser et de former les nouveaux embauchés (conducteurs, vérificateurs, apprentis, etc) ainsi que le personnel STAS lors d'une nouvelle affectation (tuteurs, vérificateurs, wattmen, Maîtrise Prévention Logistique, etc).

4. Suivi de la démarche qualité

Le Comité Qualité permet d'assurer un suivi régulier de l'évolution de la qualité de service dans l'entreprise.

Il est composé de la Directrice Générale, des responsables des services Exploitation, Marketing, Techniques et Informatique, du responsable de l'unité Tramway, de la responsable qualité STAS et du responsable qualité Veolia Transport.

Au cours de l'année 2007, plusieurs enquêtes ont été réalisées pour mesurer la perception du réseau par la clientèle et son niveau de satisfaction.

Baromètre image. Réalisé entre le 10 et le 30 octobre 2007, ce baromètre a permis de connaître l'opinion d'utilisateurs et de non utilisateurs du réseau. Les résultats ont été présentés à Saint-Étienne Métropole le 26 novembre 2007 et le 13 décembre 2007.

Enquête satisfaction sur le tramway. Cette enquête téléphonique a été conduite auprès de 500 clients de la ligne de tramways pour mesurer leur satisfaction, sur les principaux items de la certification.

Enquête satisfaction sur les agences. Cette enquête a été réalisée en face à face par les agents de médiation. 424 clients ont été interrogés dont 107 au Kiosque Infobus de Saint-Chamond et 317 à l'Espace Transport de Saint-Étienne. Les questionnaires ont ensuite été analysés.

IX. Les actions de communication

Les principales actions de communication en 2007 ont été les suivantes :

- Promotion et lancement de nouveaux services (dessertes du quartier du Soleil, service de transport à la demande Monbus, agence Transports de Châteaueux, Parc Relais Châteaueux),
- Promotion des Plans de Déplacements d'Entreprise avec la mise en œuvre du PDE de la Poste,

Principales caractéristiques du PDE :

- 6 types de Pass 1 an PDE sont possibles : 3 Pass STAS et 3 Pass OÙRA ! selon la zone,
- une contribution de 15%, dont 50% sont pris en charge par la STAS et 50% par Saint-Etienne Métropole (*auparavant, la contribution s'élevait à 10,45% du prix du titre de transport et était entièrement prise en charge par la STAS*),
- un versement direct de la contribution de l'entreprise à ses salariés, ce qui permet de simplifier les relations entre l'entreprise et TPAS.

Pass PDE au 31.12.2007

24 Pass PDE ont été établis en 2007. Ils se répartissent comme suit :

- France Telecom : 4
- DDE : 15
- CHGF : 5

- L'information des voyageurs

- les fiches horaires & plans du réseau
- les arrêts STAS
- le site internet STAS
- Campagne spécifique sur le thème du civisme : montée par l'avant, propreté, priorité aux personnes enceintes ou âgées, lutte contre les nuisances sonores,
- Campagne de communication relatif à la lutte contre la fraude,
- Actions de communication événementielle,
- Structuration de la communication interne (flash info, journal mensuels " l'instant qualité " mensuel, " le communiqué de la Direction "...

X. Les actions de Prévention et de sécurité

1. Evolution du service

2007 a été une année de stabilisation de la politique menée sur le champ de la Prévention Sécurité. La majorité des activités menées les années précédentes ont été maintenues avec le souci de renforcer leur cohérence vis-à-vis du personnel, de la clientèle et des différents partenaires institutionnels et associatifs.

Le climat social n'a pas été altéré par des incidents touchant à la sécurité du personnel et des voyageurs. Les procédures de communication interne ont bien fonctionné : seule une très grande rigueur dans leur application permet d'éviter la désinformation sur ce sujet sensible.

2. Partenariat avec les forces de l'ordre

La bonne collaboration avec les forces de l'ordre s'est poursuivie en 2007 et les changements à la tête des différents services (police de proximité, SOPSR et police municipale) n'ont pas modifié le fonctionnement.

Outre les rencontres institutionnelles des différents CLSPD et GLP, des contacts quasi journaliers sur l'analyse des incidents du réseau ont été maintenus, avec transmission quotidienne d'un rapport listant les problèmes rencontrés la veille. Ce dernier sert également de support pour l'orientation des missions de l'USTC.

L'USTC, qui reste composée de cinq fonctionnaires, reste un partenaire indispensable pour tous les problèmes ponctuels rencontrés sur le réseau. Ces policiers, qui ont une connaissance précise de la clientèle difficile, interviennent sur demande faite auprès de leur hiérarchie, principalement pour des problèmes récurrents. Par ailleurs, ils assurent des missions d'ilotage dans les véhicules de la STAS, ou de sécurisation des équipes de vérification. Enfin, ils sont un élément indispensable pour la reconnaissance et l'identification des individus faisant l'objet d'une lecture de vidéo surveillance.

3. Partenariat avec la justice

La continuité de la politique pénale du Parquet, affirmée lors des participations aux différents CLS, est à souligner. Elle se traduit notamment par une réaction ferme et immédiate, avec le traitement en temps réel des dossiers nous concernant, qu'il s'agisse de cas d'agressions ou d'incidents graves, ou même de délits d'habitude.

Le nombre de condamnations pour voies de fait sur le personnel est passé à 5 en 2007 contre 17 en 2006. Parallèlement, les condamnations pour délit d'habitude (absence répétée de titre de transport) sont passées de 25 en 2006 à 29 pour 2007. Ces dernières vont de la simple amende à trois mois de prison ferme.

La collaboration étroite avec la Justice permet d'obtenir des réponses adaptées et une sensibilisation accrue à la problématique de la sécurité dans les transports en commun.

4. Vidéo surveillance

2007 a confirmé l'utilité de la vidéo surveillance comme véritable outil de prévention des événements (vandalisme ou voies de fait), aussi bien par la connaissance de son existence auprès de la clientèle ou par les services de police. A posteriori, il en découle assez logiquement une légère baisse de son usage après deux années d'augmentation (75 en 2007, 97 en 2006 contre 58 en 2005).

Les faits visionnés sont principalement des voies de fait sur personnes, alors que le vandalisme ne représente qu'un tiers des visionnages. Ces chiffres vont dans le même sens que ceux annoncés par la Sécurité Publique. Environ un tiers des individus est sinon identifié, tout au moins reconnu. L'USTC, par sa connaissance des usagers, est principalement sollicitée.

Les services de police font de plus en plus appel aux images enregistrées par la STAS pour des faits de violences entre clients ou pour des vols à la tire.

5. Actions diverses de prévention

Des projets de prévention ont été réalisés dans différents secteurs géographiques avec diverses interventions auprès des établissements scolaires, des centres sociaux, des MJC, des clubs sportifs.

Un effort important a été fait au niveau de la formation en rapport avec la prévention sécurité, gestion du stress, interculturalité, diversité culturelle et discriminations.... soit 1 275 heures de formation + 200 heures d'intervention auprès des établissements scolaires ce qui touche 4 500 élèves.

6. Les contrats locaux de sécurité

La STAS a participé en 2007 à l'ensemble des 6 Contrats Locaux de Sécurité et de Prévention de la Délinquance.

Ces réunions de coordination sont l'occasion d'orienter les actions de surveillance et de prévention en fonction d'une logique de territoire, en permettant d'optimiser les efforts et les moyens de tous les partenaires au bénéfice de la continuité du service public. Le transport est aujourd'hui considéré par chacun comme un élément clé de la politique de la ville.

7. Evolution des statistiques (réseau STAS)

139 dossiers **incidents** ont été enregistrés en 2007 contre 181 en 2006, soit une baisse de 23 % environ (hors affrétés) après une hausse de 6 % en 2006.

Il faut noter aussi qu'en 2007 et contrairement à 2006, les voies de fait sur le personnel sont en plus forte baisse (40 %) que le vandalisme (20 %).

Les lignes **les plus sensibles** restent traditionnellement celle du tramway (04) et celles desservant Montreynaud (09 et 41) avec 19 et 29 faits. Viennent ensuite les lignes 18 et 01 avec 10 faits. Toutes ces lignes ont des chiffres en baisse et suivent la tendance générale du réseau.

Une exception toutefois avec les lignes confiées au transporteur Chazot sur la vallée du Gier qui comptabilisent à elles seules 44 incidents.
champ de la prévention.

Dans la **nature des incidents**, les bris de vitres représentent le poste le plus important mais il reste stable (71 faits), de même que les insultes avec 13 plaintes de conducteurs. L'ensemble des autres postes sont en baisse significative et sur des seuils minima.

Au niveau de **l'heure de survenue** des problèmes, la plage 16h-18h reste la plus critique et représente 30 % des incidents.

Depuis plusieurs années, le **nombre d'incidents par mois** montre que les mois d'hiver (septembre à mars) sont les plus critiques en nombre de faits enregistrés : l'action de prévention mérite d'être orientée principalement sur la fin de l'année scolaire pour obtenir une efficacité maximale.

XI. Indicateurs économiques

1. Recettes d'exploitation

Les recettes d'exploitation présentées sont celles générées uniquement par l'activité transport urbain hors contribution financière forfaitaire. Elles incluent les titres du réseau périurbain.

Les recettes de l'année 2007 représentent 16 660 K€ après étalement des pass annuels. Les ventes d'abonnements (mensuels, annuels et sociaux) sont de 6 257 K€ (38 % des recettes). Les ventes des autres titres (principalement les pass 1 Heure, 10 Voyages et 100 Unités) représentent 9 527 K€ soit 57 % des recettes.

L'ensemble des recettes clientèle (titres commerciaux + titres sociaux + autres recettes billetterie) passe de 14 596 K€ en 2006 à 15 871 K€ en 2007, soit + 8,7 %.

Mais ce niveau de recettes reste inférieur aux prévisions de la DSP actualisée.

2. Charges d'exploitation

Les charges d'exploitation sont celles de TPAS (c'est-à-dire hors dotation aux amortissements des investissements prise en compte chez Saint Etienne Métropole).

Les charges de fonctionnement de l'année 2007 représentent 46 399 K€, soit une hausse apparente de 0,3 % par rapport à 2006. L'analyse des charges doit cependant se faire, après neutralisation de la variation de taxe professionnelle. En effet, une réforme du calcul de cette taxe en 2007 s'est traduite par une réduction de 1 029 K€ de la charge, entre 2007 et 2006.

Après neutralisation de cet élément, il ressort que les charges ont augmenté de 2,5 % par rapport à 2006.

Les dépenses propres aux véhicules (énergie, personnel de conduite et de maintenance, entretien, etc.) représentent un total de 27 501 K€ soit 59 % des charges. L'augmentation de 1,1 % par rapport à l'année précédente se détaille en deux principales évolutions :

- la première concerne une amélioration des coûts de carburant et d'électricité de traction (- 6,5 %) grâce, principalement, à une diminution des prix. Ainsi, le prix moyen du gazole est passé de 0,86 € /l en 2006 à 0,83 €/l en 2007 et celui de l'énergie électrique est passé de 0,101 €/kWh en 2006 à 0,085 €/kWh grâce à une renégociation du contrat avec EDF en début d'année.
- la seconde concerne une évolution des frais de personnel de conduite et de maintenance (+ 2,1 %) essentiellement liée à la revalorisation du point 100 de 2 % au 1^{er} janvier 2007 et de la participation à la mutuelle obligatoire de 0,40 % à la même date.

3. Résultats

Il en ressort un résultat qui représente le déficit d'exploitation de l'année 2007 pour un montant de 29 739 K€.

XII. Annexes

- ANNEXE N°1 Tableau de bord synthétique
- ANNEXE N°2 Fréquentation 2007 par ligne
- ANNEXE N°3 Grille tarifaire 2007
- ANNEXE N°4 Vente des pass commerciaux
- ANNEXE N°5 Autres produits
- ANNEXE N°6 Recettes d'exploitation
- ANNEXE N°7 Coûts d'exploitation