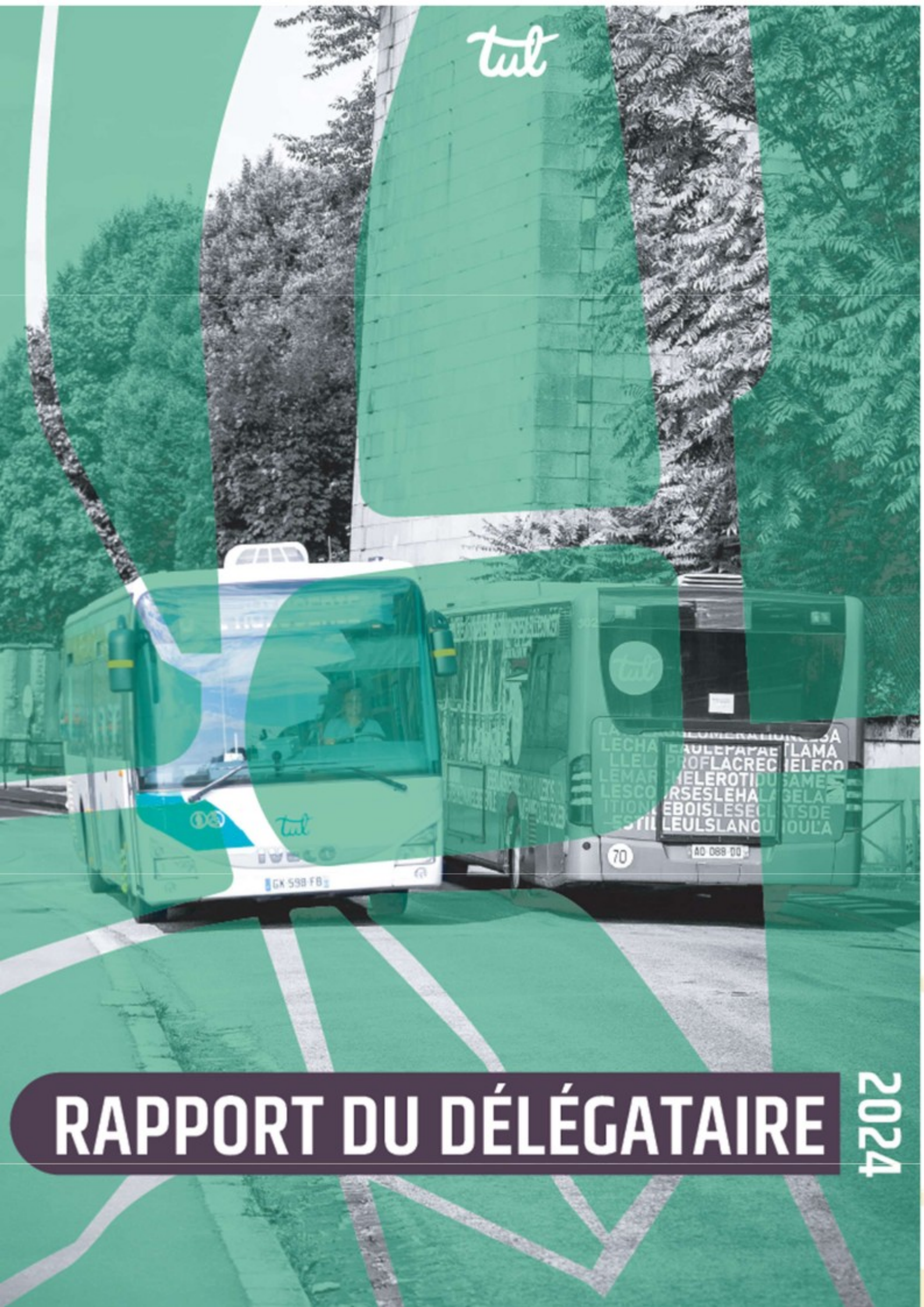


RAPPORT DU DÉLÉGATAIRE 2024

Table des matières

1. Comptes afférents aux opérations entrant dans la délégation 8
1.1 Comptes annuels de résultat de l'exploitation 8
1.2 Comptes sociaux, liasse fiscale et déclarations sociales de l'entreprise 9
1.3 Méthodes et éléments de calculs pour la détermination des produits et charges 9
1.4 Etat des variations du patrimoine immobilier 10
1.5 Mise à jour des inventaires A et B 11
1.6 Biens et des immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public et PPI 11
1.7 Plan pluriannuel des investissements et des amortissements actualisés 12
1.8 Programme contractuel d'investissements, renouvellement biens et immobilisations 13
1.9 Etat des autres dépenses de renouvellement 14
1.10 Engagements financiers, y compris en matière de personnel, liés à la DSP 14
1.11 Eléments du calcul du forfait de charges 14
1.12 Inventaire des biens désignés comme biens de retour et de reprise du service concédé 15
2. Qualité du service 16
2.1 Indicateurs objectifs d'évaluation de la qualité du service 16
2.2 Démarches des contrôles internes 19
2.3 Principaux résultats des enquêtes et sondages réalisés pendant l'année, ... 21
2.4 Réclamations et observations des usagers 26
3. Conditions d'exploitation du service 30
3.1 Eléments techniques 30
3.2 Synthèse des interventions menées sur le mobilier urbain et les infrastructures vélos 36
3.3 Liste des contrats et prestations conclus avec des entreprises tierces 39
3.4 Liste des interventions ayant nécessité l'immobilisation d'un véhicule pour une durée de plus de trois jours 39
3.5 Liste exhaustive des courses du réseau n'ayant pas été effectuées 40
3.6 Consommations moyennes de carburant pour chaque véhicule 41
3.7 Bilan des incidents et accidents constatés et propositions d'améliorations 42
3.8 Bilan de la politique d'information des usagers 47
3.9 Bilan de la politique de lutte contre la fraude 60
3.10 Bilan ligne par ligne des kilométrages réalisés 60
3.11 Bilan des kilométrages réalisés pour les services pour le compte de tiers 63
3.12 Bilan des kilomètres TICPE / TICFE 67
3.13 Synthèse annuelle des ratios et indicateurs figurant dans les tableaux de bord mensuels 67
3.14 Nombre de kilomètres parcourus par véhicule 69
3.15 Vitesse commerciale et son évolution – heures de pointe 70

3.16 Taux de correspondance par ligne 70
3.17 Liste des points noirs de circulation et préconisations 76
3.18 Liste des dépositaires et état des ventes annuelles 79
3.19 Bilan d'activité des services complémentaires de mobilité 80
3.20 Impact environnemental et calcul des émissions sur l'année 85
3.21 Analyse de la fréquentation 86
3.22 Liste et résultats des campagnes de promotion du service 102
3.23 Bilan des infractions constatées 108
3.24 Recensement des actes de délinquance 108
4. Eléments financiers 110
4.1 Tarifs pratiqués 110
4.2 Autres recettes d'exploitation 112
4.3 Bilan des activités réalisées pour le compte de tiers 115
4.4 Une présentation des ratios financiers caractéristiques 115
4.5 Commentaire relatif aux éléments financiers 116
4.6 Conditions économiques générales de l'année d'exploitation 116
5. Données sur le personnel 117
5.1 Liste des emplois et des postes de travail 117
5.2 Bilan de sa politique de formation du personnel et le plan de formation 118
5.3 Evolution majeure affectant la situation du personnel 120
5.4 Accidents de travail significatifs survenus 121
5.5 Observations formulées par l'inspection du travail 121
6. Mesures en faveur de l'insertion sociale 122
7. Annexes 123

Introduction

En 2022, Laval Agglomération a lancé une procédure de mise en concurrence afin de déléguer le service public des transports urbains.
A l'issue de celle-ci, RATP Développement a été désignée attributaire par l'autorité délégante par délibération du conseil communautaire du 12 septembre 2022 et un contrat de délégation de service public a été signé le 28 novembre 2022. Conformément à l'article 2.3 du contrat, la société RD LAVAL Agglomération lui a été substituée.

En application des articles R3131-1 et suivants du Code de la commande publique, le Délégataire remet à l'Autorité Organisatrice, chaque année, un rapport portant sur l'exercice précédent et contenant :

- Les comptes afférents à la totalité des opérations entrant dans la présente délégation,
- Un rapport sur la qualité du service,
- Une annexe permettant à l'Autorité Organisatrice d'apprécier les conditions d'exploitation du service.
- Un détail des coûts de maintenance, d'entretien, d'assurance et d'énergie (gasoil, gaz, électricité, location de batteries …). Il établira un coût moyen de ces différents postes par type d 'énergie.

Le présent rapport et ses annexes présentent les éléments relatifs à l'année 2024, seconde année d'exécution de la convention de délégation de service public.

Note de synthèse

Le réseau TUL de LAVAL Agglomération

Le réseau de transport de l'agglomération lavalloise est opéré dans le cadre d'une délégation de service public, depuis le 1er janvier 2023, et pour une durée de 8 ans, par RD LAVAL, une filiale du groupe RATP.

Le réseau de transport comprend au 31 décembre 2024 :

- 14 lignes Régulières et des circuits scolaires opérés par RD LAVAL et son sous-traitant STAO 53. Le réseau couvre une amplitude de 6h à 22h en semaine et jusqu'à 23h30 le vendredi et samedi soir, avec le service NOCTUL.
- Un service de Transport à la Demande (TAD) et transport de personnes à mobilité réduite (TMPR) opérés par la société TITI Floris et des artisans Taxis du territoire
- Un service de 374 VAE en location longue durée (VELA) dont 14 vélos cargos
- Un service de 96 VLS « classiques » en libre-service (VELITUL) stationnés sur 6 stations
- Des parkings vélos (VELIPARK)

La mise en œuvre d'adaptations majeures au 1er septembre 2024

Conformément aux attentes de LAVAL Agglomération, un réseau renforcé a été mis en œuvre en septembre 2024 avec l'implémentation d'adaptations majeures, formalisée dans le cadre de l'avenant 2 à la DSP :

- Ligne A : Desserte renforcée de l'arrêt Victoria sans ajout de véhicule
- Ligne D : Desserte du dimanche sur le quartier Hilard (demi-ligne entre Espace Mayenne et Gare TUL toutes les 90 minutes entre 11h et 21h)
- Ligne H : Création d'une boucle par Gennes et Centre Universitaire sur toutes les courses dans les 2 sens
- Ligne I : Prolongement en été de certaines courses de Rochers à la base de loisirs
- Ligne G : Renfort de la fréquence de la ligne pour desserte lycée Avesnières et MFR Pignerie
- Ligne L : Création d'une ligne entre Tassigny et Cité Administrative pour desservir les quartiers au Sud-Ouest de Laval

Ces adaptations majeures représentent 75 587 kms commerciaux supplémentaires par an.

Une fin d'année marquée par des difficultés d'exploitation (temps de parcours insuffisants)

Dès la rentrée de septembre, de nombreuses lignes régulières ont subis d'importants retards générés par des conditions de circulation dégradées sur le réseau.

La ponctualité sur le réseau s'est fortement dégradée sur les heures de pointes. A titre d'illustration, en heure de pointe du soir, 35% des courses affichent un retard en fin de course supérieur à 3mins sur l'ensemble des lignes au cours du mois de septembre. Ce taux atteint même 50% sur les lignes F et G.

Ces conditions de travail difficiles pour les conducteurs ont mené à un mouvement de grève fin novembre 2024. Un accord a été trouvé avec la mise en œuvre d'adaptations temporaires d'offre (manœuvres de régulation) sur plusieurs lignes afin de pallier le manque de temps de parcours.

Chiffres clés de l'année 2024

Fréquentation : Au cours de l'année 2024, un peu plus de 5 millions de voyages ont été réalisés sur le réseau TUL en progression de 3 % par rapport à 2023.

Cette progression s'explique par la mise en œuvre d'offres supplémentaires, sur la ligne A notamment et par la progression des voyages réalisés par des scolaires sur le réseau.

Recettes : Le réseau a généré plus de 2,38M€ de recettes commerciales (+2% par rapport à N-1) pour un peu plus de 512 000 titres vendus.

Réclamations : Sur l'année 2024, nous avons réceptionné 791 réclamations (-48% par rapport à N-1) malgré une augmentation significative des réclamations en fin d'année compte tenu des problématiques de circulation et d'importants retards. Le délai moyen de réponse est de 2,75 jours en moyenne sur l'année, très largement inférieur aux 6,75 jours de 2023, ce qui démontre une bien meilleure organisation du service.

Parc et KMS : Au 31 décembre 2024, le parc était constitué de 131 véhicules bus et cars (dont 105 véhicules nécessaires en pointe et 26 réserves) compte tenu de l'arrivée en fin d'année des 6 nouveaux bus électriques et de l'impossibilité de remiser d'anciens bus thermiques (dysfonctionnements sur la charge des nouveaux bus électriques et incapacité à exploiter les cars low Entry GNV en raison de leur faible capacité de voyageurs). Le réseau TUL a réalisé 3 535 643 kms commerciaux au cours de l'année, soit 1% de plus que l'engagement contractuel.

Courses non réalisées : Au cours de l'année, 2 149 n'ont pas été effectuées (1930 sur les lignes régulières et 219 sur les lignes scolaires) générant 26 926 kms commerciaux non réalisés. Sur ce volume, 65 courses n'ont pas été réalisées pour des causes internes (panne véhicule ou manque de personnel).

Consommation et Co2 : Les véhicules RD LAVAL ont consommé 888 253 litres de carburant et ceux du sous-traitant STAO 296 119 litres de carburant. Ainsi, les bus et cars du réseau TUL ont généré 3 098 tonnes de Co2 en 2024 (vs 3 013 tonnes en 2023), soit une augmentation de 2,8% malgré une hausse des kilomètres commerciaux produits de plus de 5,4%.

Les véhicules électriques ont assuré plus de 314 000 kms totaux (+218% par rapport à N-1) et les véhicules GNV ont parcourus plus de 74 000 kms totaux pour leur 1ère année de mise en circulation.

Effectifs : Pas moins de 245 salariés RD LAVAL et son sous-traitant STAO pour assurer l'offre de transport bus et car du réseau TUL (hors activité TULIB et MOBITUL), dont 172 ETP de conduite.

Image du réseau et satisfaction client : Le niveau de qualité globale perçue par le client évolue à 88,5 % (+8,5 points par rapport à N-1). Presque tous les indicateurs ont évolué favorablement entre ces deux années.

Contrôle et fraude : 51 opérations de contrôle ont été organisées au cours de l'année, permettant de contrôler plus de 23 000 voyageurs. Le taux de fraude constaté lors de ces opérations de contrôle s'élève à 3,6 %.

Accidents et incidents : 171 accidents recensés en 2024 (+47 % par rapport à N-1), dont seulement 26 ont fait l'objet d'une déclaration auprès de l'assurance (les sinistres mineurs n'étant pas déclarés). 80 incidents en termes de sécurité sur le réseau et dans les bus ont été recensés dont une agression physique ayant entrainé 7 jours d'ITT au total (plainte déposée, ayant débouchée sur une condamnation) et 44 agressions verbales.

Une année de renouveau en termes d'expérience clients

Au cours de l'année 2024, le service marketing a été restructuré pour mieux accompagner l'autorité délégante et pour redynamiser l'expérience clients. De nombreux process internes ont été repensés et améliorés dans l'objectif premier de réussir la rentrée scolaire 2024 sur tous les plans. Les retours des établissements scolaires et des parents démontrant que cet objectif a été atteint et que les efforts déployés ont été perçus par les utilisateurs du réseau.

RD Laval a ainsi entrepris un travail de mise à niveau de l'information voyageurs en commençant par le plan du réseau, les fiches horaires (scolaires et lignes régulières) ainsi que l'information aux points d'arrêts. Ce travail dynamique sera poursuivi en 2025 même s'il a déjà démontré dans l'enquête satisfaction qu'il était remarqué et apprécié par les clients du réseau.

Parallèlement, l'accent a été mis sur le volet digital de la communication du réseau avec des newsletters régulières, des publications régulières et percutantes sur les réseaux sociaux, ainsi qu'une application TUL améliorée.

La conquête de nouveaux clients a également été amorcée même si ce travail, notamment vis-à-vis des entreprises, doit être approfondi et amplifié dans les années futures afin d'augmenter la part de marché des modes alternatifs à la voiture individuelle sur l'ensemble de l'Agglomération.

Un résultat financier qui reste très dégradé

RD LAVAL affiche des revenus à hauteur de 18 628K€ (+13,7% par rapport à 2023) et une perte d'exploitation qui s'élève à -733 k€. Le résultat net de l'entreprise s'élève à -650 k€ sur l'exercice (contre -870 k€ en 2023). La hausse du chiffre d'affaires et la réduction du déficit de l'entreprise s'explique principalement par la signature des avenants 1 et 2 de la DSP en 2024, qui ont permis de financer des prestations 2023 réalisées par le délégataire mais qui n'avaient pas été financées par l'autorité délégante (hausse de kms réalisés sur le TULIB et MOBITUL, adaptation d'offre sur les lignes régulières et scolaires, paiement temporaire des impacts des travaux sur les temps de parcours, …). Une rigueur accrue sur la gestion opérationnelle de l'entreprise a également permis de réduire les charges de l'entreprise.

1. Comptes afférents aux opérations entrant dans la délégation

1.1 Comptes annuels de résultat de l'exploitation

Compte	Données Sociales en k€	Réalisé 2024	Réalisé 2023	Ecart N Vs. N-1
TRD1000	Contributions des Autorités Organisatrices	17 630	16 038	9,9%
TRD1002	Recettes directes voyageurs	100	42	138,3%
TRD1004	Autres prestations de transport	1	2	-8,9%
TRD1008	Prestations liées au transport	-	26	-100,0%
TRD100	Chiffre d'affaires Transport	17 732	16 107	0
TRD1026	Autres recettes annexes	702	26	2630,7%
TRD102	Recettes annexes	702	26	26
TRD10	Chiffre d'affaires	18 434	16 133	14,3%
TRD1202	Autres produits	194	211	-7,9%
TRD1204	Transf. de charges d'exp. (doit être à 0 en conso)	-	45	-100,0%
TRD12	Autres produits des activités ordinaires	194	256	-24,0%
TRD1	REVENUS (PRODUIT DES ACTIVITES ORDINAIRES)	18 628	16 389	13,7%
TRG2020	Coûts complets de conduite	- 7 052	- 6 016	17,2%
TRD2021	Consommations d'énergies	- 1 283	- 1 472	-12,8%
TRG2022	Coûts complets autres consommables	- 157	- 154	1,5%
TRG2024	Coûts complets maintenance matériel roulant	- 1 099	- 780	40,9%
TRG2026	Coûts complets maintenance infrastructures	- 60	- 70	-15,0%
TRD2027	Autres Coûts directs d'exploitation	- 5 768	- 4 999	15,4%
TRG202	Coûts complets directs d'exploitation	- 15 418	- 13 491	0
TRD2045	Contrôle, Prévention, Sécurité (CPS)	- 69	- 127	-45,3%
TRD2046	Commercialisation, distribution, vente (CDV)	- 609	- 652	-6,7%
TRD2047	Autres coûts indirectes d'exploitation	- 722	- 678	6,5%
TRD204	Coûts indirects d'exploitation	- 1 400	- 1 457	- 0
TRD2060	Coûts de développement	10	- 158	-106,3%
TRG2062	Coûts complets de structure	- 1 300	- 1 472	-11,7%
TRD2064	Coûts des management fees	- 495	- 484	2,4%
TRG206	Coûts complets administratifs	- 1 785	- 2 114	- 0
TRD20	Coûts d'exploitation total hors amort.	-18 603	-17 062	9,0%
TRG2	EBITDAR (CEX)	25	-673	-103,7%
TRD2023	Location matériel roulant	- 571	- 267	1
TRD2025	Location infrastructure	- 65	- 63	0
TRD40200	Dot. nettes amort. immo incorporelles (yc PPA)	- 79	- 71	12,0%
TRD40204	Dot. nettes aux amort. Aut. immos corp. (yc PPA)	- 43	- 15	190,7%
TRD4020	Dotations nettes aux amortissements des immos	- 122	- 85	0
TRD40	EBIT courant	-733	-1 089	-32,7%
TRD425	Autres produits et charges non courants	- 1	- 1	- 0
TRD42	EBIT non courant	-1	-1	-19,2%
TRD4	EBIT TOTAL	-733	-1 090	-32,7%
TRD5023	Charges / produits d'intérêts interco	34	96	-64,7%
TRD502	Coût de l'endettement brut	34	96	- 1
TRD50	Coût de l'endettement net	34	96	-64,7%
TRD528	Autres éléments financiers	- 5	-	
TRD52	Autres charges et produits financiers	-5	0	
TRD5	RÉSULTAT FINANCIER	29	96	-69,9%
TRD704	Impôts courants	49	124	- 1
TRD70	Impôts sur les résultats	49	124	-60,5%
TRD8	RÉSULTAT NET	-655	-870	-24,7%

Comptes annuels – RD Laval 2024

1.2 Comptes sociaux, liasse fiscale et déclarations sociales de l'entreprise

Le compte d'exploitation 2024 de RD LAVAL est présenté en annexe 1 du rapport

La liasse fiscale 2024 est présentée en annexe 2 du rapport. A noter que cette version n'est qu'une version provisoire, dans l'attente de la validation des comptes lors de l'assemblée générale de l'entreprise.

Les déclarations sociales sont présentées en annexe 3 du rapport.

1.3 Méthodes et éléments de calculs pour la détermination des produits et charges

Le compte d'exploitation 2024 de RD LAVAL, détaillé en annexe 1 du rapport, présente la décomposition de l'ensemble des postes de produits et de charges.

1.4 Etat des variations du patrimoine immobilier

Le tableau des variations immobilisations brutes entre le 1er janvier et le 31 décembre 2024 est présenté ci-après :

Tableau des Variations des immobilisations brutes					
Désignation	Compte	Valeur brute au 31	Entrée en €	Sortie en €	Valeur brute au
M TICKET - SETUP AIRWEB	2051000	9 240,00			9 240,00
POC REALITE AUG ANDROID INSTANT SYSTEM	2051000	18 500,00			18 500,00
MERAKI MR44 LOGICIEL ET PLUG NOMIOS	2051000	991,25			991,25
SET UP VELOCARE/VELOCLICK VELOGIK	2051000	8 630,00			8 630,00
VIACITIS RESEAU TUJUB	2051000	11 579,50			11 579,50
LICENCES COND CONNECT CERVVAL	2051000		7 335,00		7 335,00
Code comptable	2051000	48 940,75	7 335,00	-	56 275,75
FRAIS INTEGRATION RATP DEV	2080000	191 998,26			191 998,26
FRAIS INTEGRATION RATP DEV 0101-311023	2080000	185 492,20			185 492,20
Code comptable	2080000	377 490,46	-	-	377 490,46
INSTAL ET MES BORNE IRVE	2135000		14 151,40		14 151,40
Code comptable	2135000	-	14 151,40	-	14 151,40
RENOVATION INTERIEURE PAILLARD	2140000	4 710,80			4 710,80
2 STATIONS AD BLUE ALLIANCE AUTOMOTIVE	2140000		7 914,00		7 914,00
Code comptable	2140000	4 710,80	7 914,00	-	12 624,80
STATION FUEL ETS POIRIER	2154000		927,01		927,01
Code comptable	2154000	-	927,01	-	927,01
TRAVAUX INTERIEURS PEINTURES	2181000	15 005,98			15 005,98
RENOVATION SALLE REUNION O JEUDY	2181000	10 915,75			10 915,75
BUREAU DIRECTION ET SALLE DE REUNION BURO CONCEPT	2181000	8 000,00			8 000,00
TRAVAUX ECLAIRAGE ATELIER	2181000		7 500,00		7 500,00
portail 2 vantaux BEAUPLET	2181000		629,33		629,33
Code comptable	2181000	33 921,73	8 129,33	-	42 051,06
PEUGEOT BOXER EW453HT MANCE AUTOMOBILES	2182000	21 321,03			21 321,03
JUMPY FF-837-CQ MANCE AUTOMOBILES	2182000	17 987,70			17 987,70
CITROEN C3 EL 780 PW MANCE AUTOMOBILES	2182000	8 143,53			8 143,53
CITROEN C3 EL 780 PW MANCE AUTOMOBILES	2182000	1 628,71			1 628,71
CITROEN C3 - FM-127-FN	2182000	11 221,24			11 221,24
C3 EX-100-EE CITROEN MS AUTOMOBILES	2182000	9 490,00			9 490,00
C3 EZ-172-DR CITROEN MS AUTOMOBILES	2182000	9 490,00			9 490,00
FK-308-HK CITROEN C3 BLUEHDI 100 MS AUTOMOBILES	2182000	8 721,24			8 721,24
FH-441-MM PEUGEOT 308 MANCE AUTOS	2182000		14 670,24		14 670,24
PEUGEOT 208 - FW-942-NM MANCE MS AUTO	2182000		12 721,24		12 721,24
VF3VZZKXYLZ079181 TITI FLORIS	2182000		27 250,00		27 250,00
PEUGEOT EXPERT FV 221 GP TITI FLORIS	2182000		27 250,00		27 250,00
NISSAN LEAF FJ 296 MY TITI FLORIS	2182000		10 000,00		10 000,00
NISSAN LEAF FJ 371 MY TITI FLORIS	2182000		10 000,00		10 000,00
Code comptable	2182000	88 003,45	101 891,48	-	189 894,93
2 PC LENOVO + 4 ECRANS LOGIN	2183000	2 260,00			2 260,00
VIDEO PROJECTEUR ET ENCEINTE AUDIO CLAVITHEQUE	2183000	1 860,84			1 860,84
SFR PORTABLES ET ACCESSOIRES IPHONE ET SAMSUNG	2183000	4 735,00			4 735,00
PLIEUSE AUTO IDEAL DELTA OUEST	2183000	813,90			813,90
ECRAN SAMSUNG LOGIN	2183000	649,71			649,71
PC PORTABLE LENOVO	2183000	964,10			964,10
ORDI PORT LENOVO	2183000		712,00		712,00
PLASTIFIEUSE SODERCO	2183000		512,00		512,00
Code comptable	2183000	11 283,55	1 224,00	-	12 507,55
SALLE DE REUNION FREGATE BUREAU CONCEPT 2024733	2184000	4 229,50			4 229,50
Code comptable	2184000	4 229,50	-	-	4 229,50
DEPLOIEMENT FLOTTE TUL TELEMETRES	2186000		13 405,00		13 405,00
Code comptable	2186000	-	13 405,00	-	13 405,00
Total		568 580,24	154 977,22	-	723 557,46

Variation du patrimoine immobilier – RD Laval 2024

L'écart avec la partie 5 - Immobilisations de la Liasse Fiscale est lié aux provisions indemnités retraites et autres immobilisations financières.

1.5 Mise à jour des inventaires A et B

L'inventaire A est présenté en annexe 4 du rapport

L'inventaire B est présenté en annexe 5 du rapport

1.6 Biens et des immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public et PPI

La liste des biens et immobilisations sont précisées dans les chapitres suivants (1.7 ; 1.8 et 1.9).

1.7 Plan pluriannuel des investissements et des amortissements actualisés

L'intégralité des investissements du délégataire (à l'exception d'une signalétique lumineuse programmée en 2027) devait être réalisée en 2023.

Le tableau ci-dessous décrit pour chaque poste du PPI si l'investissement a bien été réalisé ou non et un commentaire :

Etat des réalisations du PPI contractuel							
PPI Contractuel						Investissement réalisé	
Désignation ouvrage / équipement	Nature de l'opération	Service	Date de mise en service	Montant opération (KEUR)	Durée d'amortissement	OUI/NON	Commentaire
Matériels roulants : Car LowEntry GO SST	Investissement neuf	Service Bus	01/09/2023		12,00	OUI	Mise en service en avril 2024
Matériels roulants : Car LowEntry GO SST	Investissement neuf	Service Bus	01/09/2023		12,00	OUI	Mise en service en avril 2024
Matériels roulants : Car LowEntry GO SST	Investissement neuf	Service Bus	01/09/2023		12,00	OUI	Mise en service en avril 2024
Matériels roulants : Car LowEntry GO SST	Investissement neuf	Service Bus	01/09/2023		12,00	OUI	Mise en service en avril 2024
Matériels roulants : Car LowEntry GO SST	Investissement neuf	Service Bus	01/09/2023		12,00	OUI	En propre à la place du STT / Mise en service en avril 2024
Matériels roulants : Car LowEntry GO SST	Investissement neuf	Service Bus	01/09/2023		12,00	OUI	En propre à la place du STT / Mise en service en avril 2024
Matériels roulants : Car LowEntry GNV	Investissement neuf	Service Bus	01/09/2023	240,00	12,00	OUI	Mise en service en avril 2024 / Location RFI
Matériels roulants : Car LowEntry GNV	Investissement neuf	Service Bus	01/09/2023	240,00	12,00	OUI	Mise en service en avril 2024 / Location RFI
Matériels roulants : Car LowEntry GNV	Investissement neuf	Service Bus	01/09/2023	240,00	12,00	OUI	Mise en service en avril 2024 / Location RFI
Matériels roulants : Car LowEntry GNV	Investissement neuf	Service Bus	01/09/2023	240,00	12,00	OUI	Mise en service en avril 2024 / Location RFI
Matériels roulants : Car LowEntry GNV	Investissement neuf	Service Bus	01/09/2023	240,00	12,00	OUI	Mise en service en avril 2024 / Location RFI
Matériels roulants : car scolaire	Investissement neuf	Service scolaire	01/09/2023	155,00	12,00	OUI	Car TEMSA mis en circulation au 01.09.2023 / Location RFI
Matériels roulants : car scolaire	Investissement neuf	Service scolaire	01/09/2023	155,00	12,00	OUI	Car TEMSA mis en circulation au 01.09.2023 / Location RFI
Matériels roulants : car scolaire	Investissement neuf	Service scolaire	01/09/2023	155,00	12,00	OUI	Car TEMSA mis en circulation au 01.09.2023 / Location RFI
Matériels roulants : car scolaire	Investissement neuf	Service scolaire	01/09/2023	155,00	12,00	OUI	Car TEMSA mis en circulation au 01.09.2023 / Location RFI
Matériels roulants : car scolaire	Investissement neuf	Service scolaire	01/09/2023	155,00	12,00	OUI	Car TEMSA mis en circulation au 01.09.2023 / Location RFI
Matériels roulants : car scolaire	Investissement neuf	Service scolaire	01/09/2023	155,00	12,00	OUI	Car TEMSA mis en circulation au 01.09.2023 / Location RFI
Matériels roulants : car scolaire	Investissement neuf	Service scolaire	01/09/2023	155,00	12,00	OUI	Car TEMSA mis en circulation au 01.09.2023 / Location RFI
Matériels roulants : car scolaire	Investissement neuf	Service scolaire	01/09/2023	155,00	12,00	OUI	Car TEMSA mis en circulation au 01.09.2023 / Location RFI
Matériels roulants : car scolaire	Investissement neuf	Service scolaire	01/09/2023	155,00	12,00	OUI	Car TEMSA mis en circulation au 01.09.2023 / Location RFI
Matériels roulants : car scolaire	Investissement neuf	Service scolaire	01/09/2023	155,00	12,00	OUI	Car TEMSA mis en circulation au 01.09.2023 / Location RFI
Matériels roulants : car scolaire	Investissement neuf	Service scolaire	01/09/2023	155,00	12,00	OUI	Car TEMSA mis en circulation au 01.09.2023 / Location RFI
Matériels roulants : car scolaire	Investissement neuf	Service scolaire	01/09/2023	155,00	12,00	OUI	Car TEMSA mis en circulation au 01.09.2023 / Location RFI
Matériels roulants : car scolaire	Investissement neuf	Service scolaire	01/09/2023	155,00	12,00	OUI	Car TEMSA mis en circulation au 01.09.2023 / Location RFI
Matériels roulants : car scolaire	Investissement neuf	Service scolaire	01/09/2023	155,00	12,00	OUI	Car TEMSA mis en circulation au 01.09.2023 / Location RFI
Autres : véhicule de service	Investissement neuf	Service Bus	01/01/2023	15,00	8,00	OUI	C3 thermique / remplacement VL électrique en 2024
Autres : véhicule de service	Investissement neuf	Service Bus	01/01/2023	15,00	8,00	OUI	C3 thermique / remplacement VL électrique en 2024
Autres : véhicule de service	Investissement neuf	Service Bus	01/01/2023	15,00	8,00	OUI	C3 thermique / remplacement VL électrique en 2024
Autres : véhicule de service	Investissement neuf	Service Bus	01/01/2023	15,00	8,00	OUI	C3 thermique / remplacement VL électrique en 2024
Autres : véhicule de service	Investissement neuf	Tous services/transversal	01/01/2023	25,00	8,00	OUI	location temporaire VL 9 places thermique. Achat en 2024
Autres : véhicule de service	Investissement neuf	Tous services/transversal	01/01/2023	47,00	8,00	OUI	location temporaire VL 9 places thermique. Achat en 2024
Bâtis / dépôts : Borne de recharge VL électrique	Investissement neuf	Tous services/transversal	01/01/2023	34,00	8,00	OUI	Travaux engagés début 2024
Matériels roulants : équipement boîtier éco con	Investissement neuf	Service Bus	01/07/2023	38,86	8,00	OUI	Solution CAPTE acquise en 2024 (21 véhicules équipés)
Matériels roulants : Vitre connectée	Investissement neuf	Service Bus	01/07/2023	30,00	8,00	NON	
Informatique / systèmes : site internet	Investissement neuf	Tous services/transversal	01/01/2023	17,00	8,00	OUI	outil ATIXNET
Informatique / systèmes : Application mobile	Investissement neuf	Tous services/transversal	01/07/2023	48,60	6,00	OUI	Application INSTANT SYSTEM
Informatique / systèmes : Outils métier	Investissement neuf	Tous services/transversal	01/01/2023	219,98	8,00	OUI	Hastus / CLEO / Mobireport / WINATEL / WINCARB /...
Matériels roulants : Bouton Holmop	Investissement neuf	Service Bus	01/07/2023	52,90	6,00	NON	
Autres : Waslight : signalétique lumineuse	Investissement neuf	Service Bus	01/01/2023	21,00	8,00	NON	
Bâtis / dépôts : aménagement agence	Renouvellement	Tous services/transversal	01/07/2023	15,00	6,00	OUI	dépenses partielles engagées
Autres : Outillage atelier	Renouvellement	Tous services/transversal	01/01/2023	60,00	8,00	OUI	dépenses partielles engagées

Plan Pluri annuel d'investissement – RD Laval 2024

1.8 Programme contractuel d'investissements, renouvellement biens et immobilisations

Le tableau ci-dessous présente un état détaillé des investissements immobilisés en 2024 ainsi que les amortissements comptabilisés en 2024 qui correspondent à la charge imputée au compte de résultat 2024.

Par ailleurs, il est à noter que les véhicules prévus en investissements ont été acquis par une société appartenant au Groupe RATP Dev, du nom de RFI. Ces véhicules sont loués à RD Laval.

Etat des immobilisations au 31-12-2024							
Désignation	Compte	Date de mise en service	Valeur brute au 31/12/2024 en €	Total Dotation aux amortissements au 31/12/2023	Dotations aux amortissements 2024 en €	Total Dotation aux amortissements au 31/12/2024	Valeur nette au 31/12/2024 en €
M TICKET - SETUP AIRWEB	2051000	20/04/2023	9 240,00 €	- 841,64 €	- 1 200,00 €	- 2 041,64 €	7 198,36 €
POC REALITE AUG ANDROID INSTANT SYSTEM	2051000	29/05/2023	18 500,00 €	- 1 255,31 €	- 2 463,38 €	- 3 718,69 €	14 781,31 €
MERAKI MR44 LOGICIEL ET PLUG NOMIOS	2051000	21/09/2023	993,25 €	- 55,40 €	- 198,15 €	- 253,65 €	737,60 €
SET UP VELOCARE/VELOCLICK VELOGIK	2051000	31/08/2023	8 630,00 €	- 968,40 €	- 2 878,67 €	- 3 846,07 €	4 783,93 €
VIACITIS RESEAU TULIB	2051000	30/12/2023	11 579,50 €	- 12,69 €	- 2 315,90 €	- 2 328,59 €	9 250,91 €
LICENCES COND CONNECT CERVVAL	2051000	21/12/2023	7 335,00 €		- 2 518,68 €	- 2 518,68 €	4 816,32 €
Code comptable	2051000		56 275,75 €	- 3 134,44 €	- 11 572,88 €	- 14 707,32 €	41 568,43 €
FRAIS INTEGRATION RATP DEV	2080000	01/01/2023	191 938,26 €	- 23 996,78 €	- 23 969,78 €	- 47 966,56 €	143 971,70 €
FRAIS INTEGRATION RATP DEV 0101-311023	2080000	01/01/2023	185 492,20 €	- 23 186,53 €	- 23 186,53 €	- 46 373,06 €	139 119,14 €
Code comptable	2080000		377 430,46 €	- 47 183,31 €	- 47 156,31 €	- 94 372,62 €	283 057,84 €
INSTAL ET MES BORNE IRVE	2135000	29/07/2024	14 151,40 €		- 603,17 €	- 603,17 €	13 548,23 €
Code comptable	2135000		14 151,40 €	- €	- 603,17 €	- 603,17 €	13 548,23 €
RENOVATION INTERIEURE PAILLARD	2140000	09/04/2023	4 730,80 €	- 445,79 €	- 609,42 €	- 1 055,21 €	3 675,59 €
2 STATIONS AD BLUE ALLIANCE AUTOMOTIVE	2140000	30/09/2024	7 894,00 €		- 100,55 €	- 100,55 €	7 813,45 €
Code comptable	2140000		12 624,80 €	- 445,79 €	- 709,97 €	- 1 155,76 €	11 469,04 €
STATION FUEL ETS POIRIER	2154000	29/07/2024	927,01 €		- 79,02 €	- 79,02 €	847,99 €
Code comptable	2154000		927,01 €	- €	- 79,02 €	- 79,02 €	847,99 €
TRAVAUX INTERIEURS PEINTURES	2181000	04/08/2023	15 005,98 €	- 832,23 €	- 2 025,10 €	- 2 857,33 €	12 148,65 €
RENOVATION SALLE REUNION O JEUDY	2181000	03/08/2023	10 935,75 €	- 699,42 €	- 1 479,11 €	- 2 082,53 €	8 853,22 €
BUREAU DIRECTION ET SALLE DE REUNION BURO CONCEPT	2181000	23/05/2023	8 000,00 €	- 420,82 €	- 800,00 €	- 1 220,82 €	6 779,18 €
TRAVAUX ECLAIRAGE ATELIER	2181000	30/10/2024	7 500,00 €		- 158,02 €	- 158,02 €	7 341,98 €
portail 2 vantaux BEAUPLET	2181000	10/12/2024	629,33 €		- 6,24 €	- 6,24 €	623,09 €
Code comptable	2181000		42 051,06 €	- 1 952,47 €	- 4 472,47 €	- 6 324,94 €	35 726,12 €
PEUGEOT BOXER EW-653-HT MANCE AUTOMOBILES	2182000	22/02/2023	21 321,03 €	- 3 598,29 €	- 4 264,21 €	- 7 862,50 €	13 458,53 €
JUMPY FF-827-CQ MANCE AUTOMOBILES	2182000	27/02/2023	17 987,79 €	- 3 035,73 €	- 3 597,54 €	- 6 633,27 €	11 354,43 €
CITROEN C3 EL 280 PW MANCE AUTOMOBILES	2182000	28/02/2023	8 143,53 €	- 1 366,90 €	- 1 628,71 €	- 2 995,61 €	5 144,92 €
CITROEN C3 EL 280 PW MANCE AUTOMOBILES	2182000	28/02/2023	1 628,71 €	- €	- 1 628,71 €	- 1 628,71 €	- €
CITROEN C3 - FM-127-FN	2182000	10/05/2023	11 221,24 €	- 1 451,68 €	- 2 244,25 €	- 3 695,93 €	7 525,31 €
C3 EX-100-EE CITROEN MS AUTOMOBILES	2182000	08/11/2023	9 490,00 €	- 280,80 €	- 1 868,00 €	- 2 148,80 €	7 341,20 €
C3 EZ-172-DR CITROEN MS AUTOMOBILES	2182000	10/11/2023	9 490,00 €	- 270,40 €	- 1 868,00 €	- 2 138,40 €	7 351,60 €
FK-306-HK CITROEN C3 BLUEHDI 100 MS AUTOMOBILES	2182000	12/12/2023	8 721,24 €	- 95,58 €	- 1 744,25 €	- 1 839,83 €	6 881,41 €
FH-441-MM PEUGEOT 308 MANCE AUTOS	2182000	19/01/2024	14 670,24 €		- 2 789,75 €	- 2 789,75 €	11 880,49 €
PEUGEOT 208 - FW-942-NM MANCE MS AUTO	2182000	29/01/2024	12 721,24 €		- 2 349,61 €	- 2 349,61 €	10 371,63 €
VF3VZZKXYLZ079151 TITI FLORIS	2182000	06/06/2024	27 250,00 €		- 3 112,16 €	- 3 112,16 €	24 137,84 €
PEUGEOT EXPERT FV 225 GP TITI FLORIS	2182000	06/06/2024	27 250,00 €		- 3 112,16 €	- 3 112,16 €	24 137,84 €
NISSAN LEAF FJ 296 MY TITI FLORIS	2182000	06/06/2024	10 000,00 €		- 1 142,08 €	- 1 142,08 €	8 857,92 €
NISSAN LEAF FJ 571 MY TITI FLORIS	2182000	06/06/2024	10 000,00 €		- 1 142,08 €	- 1 142,08 €	8 857,92 €
Code comptable	2182000		189 894,93 €	- 10 101,78 €	- 32 551,51 €	- 42 653,29 €	147 241,64 €
2 PC LENOVO + 4 ECRANS LOGIN	2183000	24/02/2023	2 260,00 €	- 641,68 €	- 753,33 €	- 1 395,21 €	864,79 €
VIDEO PROJECTEUR ET ENCEINTE AUDIO CLAVITHEQUE	2183000	17/05/2023	1 090,64 €	- 336,48 €	- 630,18 €	- 966,66 €	124,00 €
SFR PORTABLES ET ACCESSOIRES IPHONE ET SAMSUNG	2183000	10/07/2023	4 735,00 €	- 756,74 €	- 1 578,33 €	- 2 335,07 €	2 399,93 €
PLIEUSE AUTO IDEAL DELTA QUEST	2183000	30/06/2023	813,00 €	- 137,51 €	- 271,10 €	- 408,61 €	405,00 €
ECRAN SAMSUNG LOGIN	2183000	26/05/2023	649,71 €	- 112,14 €	- 216,57 €	- 328,71 €	321,00 €
PC PORTABLE LENOVO	2183000	20/11/2023	964,10 €	- 38,98 €	- 321,37 €	- 360,35 €	603,75 €
ORDI PORT LENOVO	2183000	16/10/2024	732,00 €		- 49,93 €	- 49,93 €	682,07 €
PLASTIFIEUSE SODERCO	2183000	29/11/2024	512,00 €		- 15,39 €	- 15,39 €	496,61 €
Code comptable	2183000		12 597,55 €	- 2 021,73 €	- 3 826,50 €	- 5 848,23 €	6 649,32 €
SALLE DE REUNION FREGATE BUREAU CONCEPT 2604733	2184000	07/05/2023	4 229,50 €	- 241,02 €	- 422,95 €	- 663,97 €	3 565,53 €
Code comptable	2184000		4 229,50 €	- 241,02 €	- 422,95 €	- 663,97 €	3 565,53 €
DEPLOIEMENT FLOTTE TUL TELEMETRES	2186000	05/12/2024	13 405,00 €		- 197,78 €	- 197,78 €	13 207,22 €
Code comptable	2186000		13 405,00 €	- €	- 197,78 €	- 197,78 €	13 207,22 €
Total			723 557,46 €	- 64 993,54 €	- 101 612,56 €	- 166 606,10 €	556 951,36 €

Etat des immobilisations – RD Laval décembre 2024

L'écart avec la partie 6 – Amortissements de la Liasse Fiscale est lié aux dotations des provisions indemnités retraites.

1.9 Etat des autres dépenses de renouvellement

L'ensemble des investissements effectués sur l'exercice 2024 s'inscrivent dans le cadre du PPI.

1.10 Engagements financiers, y compris en matière de personnel, liés à la DSP

Aux pénalités de 480 k€ provisionnées en 2023, 287 k€ supplémentaires ont été provisionnées sur l'exercice 2024 pour un total de 767 k€ au regard des dispositions prévues par l'article 55 et l'annexe 22 pour :

- La non-transmission dans les délais des tableaux de bord mensuels de janvier à octobre 2023,
- Les courses non réalisées hors cas de force majeure et grève.

Il est à noter aussi un recours significatif à des conducteurs en intérim en 2024 pour couvrir le besoin d'ETP de conduite afin de réaliser l'offre prévue (cf. le tableau des unités d'œuvre, chapitre 3.13).

1.11 Eléments du calcul du forfait de charges

Les éléments du calcul du forfait de charges se trouvent dans le détail du compte de résultat, section 1.1. Le détail des coûts de maintenance, d'entretien, d'assurance et d'énergie se retrouve ci-dessous :

Détail des coûts d'assurance				
Compte	Données Sociales en k€	Réel 2024	Réel 2023	Ecart N Vs. N-1
R6160030	Assurances matériel roulant - Primes	- 197	- 168	17,3%
R6160040	Assurances infrastructures - Primes	- 32	- 23	37,3%
R6162041	Remboursement sinistres des tiers (signe +)	-	- 6	-100,0%
TRG20270	Coûts complets assurances mat. roulant et infra	-228	-197	15,8%
R6160090	Assurances de l'exploitant (RC) - Primes	- 9	- 6	48,7%
TRD20624	Assurances (Structure)	-9	-6	48,7%

Détail des coûts d'entretien hors maintenance				
Compte	Données Sociales en k€	Réel 2024	Réel 2023	Ecart N Vs. N-1
R6151130	Nettoyage matériel roulant	- 132	- 96	37,8%
R6154040	Nettoyage infrastructures	- 40	- 39	3,5%
TRD20272	Coût nettoyage mat. roulant et infra	-172	-135	27,8%

Détail des coûts liés à la consommation d'énergie				
Compte	Données Sociales en k€	Réel 2024	Réel 2023	Ecart N Vs. N-1
R6021220	Coût diesel (hors remboursement TICPE)	- 1 212	- 1 519	-20,2%
R6021320	Coût GNV (hors remboursement TICPE)	- 38	-	
R6037120	Variation stocks de carburant	- 33	47	-169,3%
TRD2021	Consommations d'énergies	-1 283	-1 472	-12,8%
R6060090	Electricité, Eau (hors mat. roulant/infra)	-126	-119	5,2%

Détail des coûts d'assurance, d'entretien et de consommation d'énergie

Détail des coûts de maintenance				
Compte	Données Sociales en k€	Réel 2024	Réel 2023	Ecart N Vs. N-1
R6410030	Salaires bruts (maintenance mat. roul.)	- 394	- 317	24,5%
R6450030	Charges sociales (maint. mat. roul.)	- 163	- 126	29,4%
R6480030	Frais de formation (maint. mat. roul.)	- 1	-	
TRD20240	**Charges de personnel (maint. mat. roulant)**	**-559**	**-443**	**26,2%**
R6210030	Intérimaires maintenance matériel roulant	- 4	- 0	2368,6%
R6250030	Frais déplac. véhic. mobil. réceptions (maint. MR)	- 4	- 4	-4,9%
TRD20242	**Autres dépenses de pers. (maint. mat. roulant)**	**-7**	**-4**	**86,3%**
R6010030	Achat Pièces détachées mainten. matériel roulant	- 268	- 241	10,9%
R6010031	Achat Pièces détachées mainten. matériel embarqué	- 0	- 7	-92,9%
R6031030	Variation stocks de pièces détachées mat. roulant	4	35	-87,3%
R6151030	Visites techniques matériel roulant	- 21	- 20	4,7%
R6151031	Sous-traitance maintenance matériel roulant	- 263	- 103	155,0%
R6152030	Sous-traitance maintenance matériel embarqué	- 2	- 0	2019,6%
R6162030	Remboursement d'ass. sur sinistres / MR (signe +)	17	4	358,0%
TRG20244	**Coûts complets autres dépenses de maintenance mat. Roulant**	**-533**	**-333**	**59,9%**
TRG2024	Coûts complets maintenance matériel roulant	-1 099	-780	40,9%
R6210040	Intérimaires maintenance infrastructures	-	- 1	-100,0%
TRD20262	**Autres dépenses de personnel (maint. infra.)**	**0**	**-1**	**-100,0%**
R6010040	Achat Pièces détachées maintenance Infrastructures	- 1	- 4	-66,2%
R6110040	Sous-traitance maintenance infrastructures	- 58	- 65	-10,2%
TRG20264	**Coûts complets autres dépenses de maintenance infrastructures**	**-60**	**-69**	**-13,2%**
TRG2026	Coûts complets maintenance infrastructures	-60	-70	-15,0%

Détail des coûts de maintenance

1.12 Inventaire des biens désignés comme biens de retour et de reprise du service concédé

Les inventaires A et B présentés en annexe 4 et 5 du rapport précisent si les biens sont désignés comme biens de retour et de reprise

2. Qualité du service

2.1 Indicateurs objectifs d'évaluation de la qualité du service

Les premières enquêtes sur la qualité de service ont été lancées en juin 2024. Réalisées par le prestataire SCAT, elles sont assurées en contrôle contradictoire avec un agent TUL ou en contrôle simple lorsqu'il s'agit d'évaluer les prestations des conducteurs ou agents de l'Espace TUL.

Conformément au contrat, les différents critères évalués sont les suivants :

- la ponctualité des lignes régulières en ligne et au terminus,
- la propreté intérieure et extérieure des bus et cars avant les départs du matin,
- le parcours d'un Client lors d'un déplacement,
- les prestations proposées à l'agence commerciale
- la gestion des appels téléphoniques,
- l'information voyageurs aux points d'arrêts,

Selon le référentiel qualité établi, voici les résultats de ce 2ème semestre 2024 :

Indicateurs de qualité de service		
Indicateurs QS	Objectif	Réalisé 2024
Ponctualité du service	95%	79%
Propreté intérieure	95%	97%
Propreté extérieure	95%	99%
Accueil du client	95%	99%
Qualité de la conduite	95%	99%
Accueil physique	95%	100%
Accueil téléphonique au Centre de Relation Client	90%	86%
Information sur les véhicules	95%	99%
Information aux arrêts	95%	99%

Résultats des critères de qualité de service - 2024

2.1.1 Ponctualité du service

La ponctualité des bus et la fluidité de la circulation automobile sont étroitement liées.

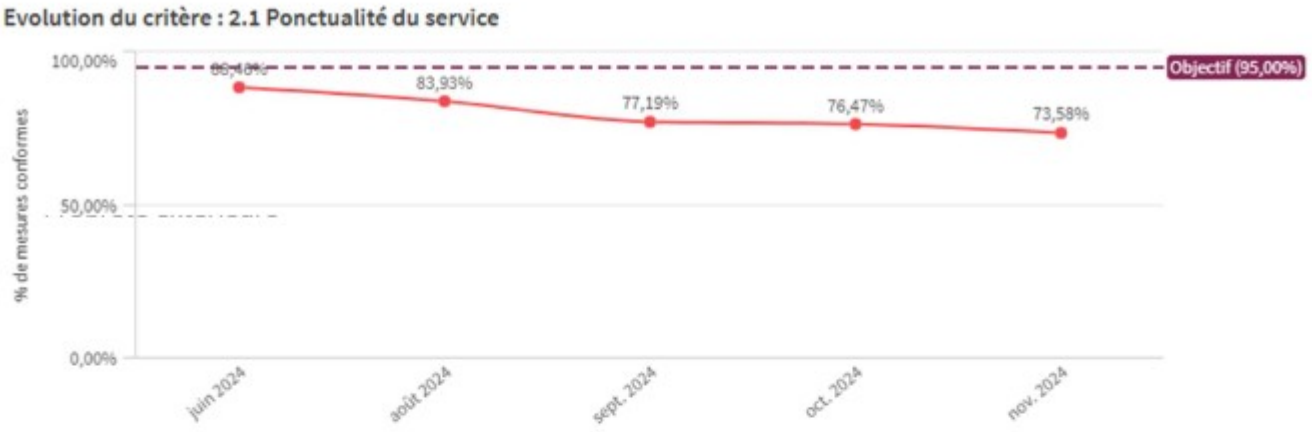
Le point de difficulté identifié reste la traversée du centre-ville, notamment aux abords de la Place du 11 Novembre.

Selon les lignes régulières, la ponctualité peut évoluer de façon significative.

Les 2 lignes structurantes du réseau (A et B) proposent aux clients un service globalement ponctuel grâce à des temps de parcours et de battement bien calibrés aux contraintes d'exploitation.

A l'inverse, d'autres lignes notamment celles desservant la 1ère couronne (lignes F et G), viennent pénaliser la ponctualité du réseau.

Dans les conditions actuelles, il apparait très difficile d'atteindre l'objectif fixé malgré tous les efforts faits par les conducteurs pour proposer un service ponctuel.



La critère ponctualité sur le réseau TUL - 2024

2.1.2 Propreté intérieure et extérieure

La propreté contrôlée le matin avant le départ des bus est conforme aux attentes.

Une sensibilisation des personnels en charge du nettoyage a permis d'améliorer ce critère qualité depuis les premiers contrôles.

Une marge de progression reste toutefois possible concernant la réactivité des interventions suite à des incivilités ou actes de vandalisme (tags, sièges lacérés).

2.1.3 Qualité de la conduite

Evaluée en client mystère, la qualité de conduite est appréciée. Globalement, il est fait part de souplesse dans la conduite et d'attention envers les clients. Il est effectivement très souvent remarqué que les conducteurs s'efforcent de s'approcher au plus près du trottoir pour faciliter la montée et la descente du bus.

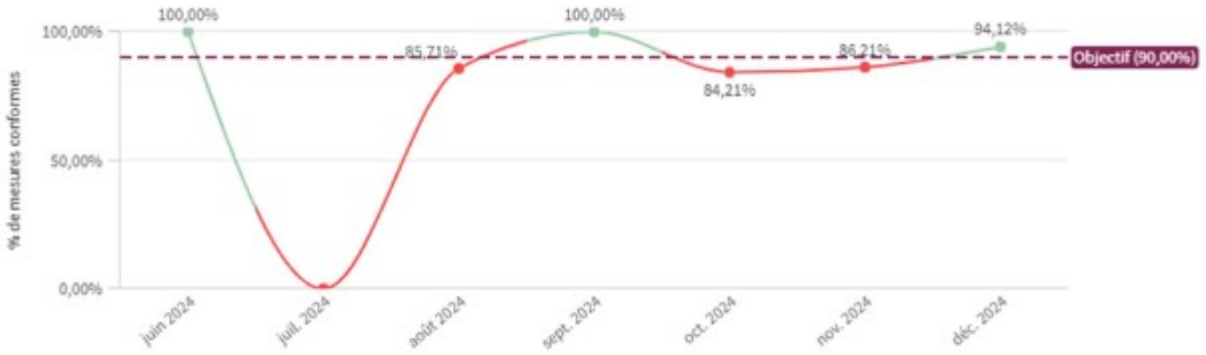
2.1.4 Accueil physique

Les retours des enquêtes soulignent que les conducteurs sont polis, courtois et serviables. Au-delà de la conduite, les enquêteurs relèvent que le personnel de conduite donne le sentiment d'attacher de l'importance à l'accueil des clients (bonjour, sourire) et d'être bienveillant à leur égard.

2.1.5 Accueil téléphonique au Centre de Relation Client

L'accueil au téléphone est globalement satisfaisant. La connaissance du réseau est reconnue et les éléments de réponse sont maitrisés.

Il est toutefois noté que l'attente du décroché, voire l'absence d'interlocuteur, notamment au mois de juillet, n'a pas permis d'atteindre l'objectif de 90 %. Toutefois, le service a su très rapidement se remobiliser pour la période cruciale de la rentrée scolaire de septembre.

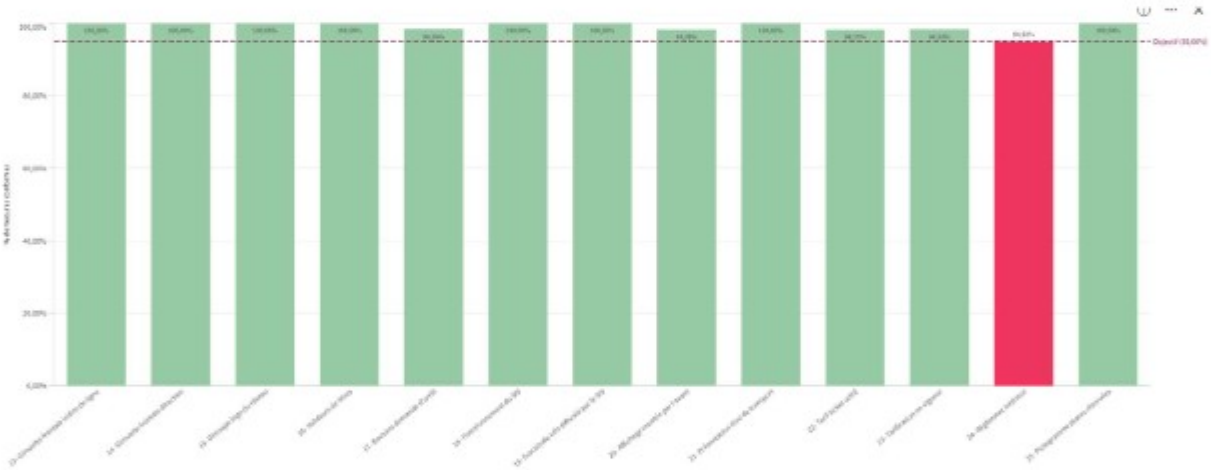


La critère accueil téléphonique sur le réseau TUL - 2024

2.1.6 Information sur les véhicules

L'information voyageurs affichée dans les bus, constituée des Tarifs en vigueur, des Astuces pour bien voyager et du Règlement intérieur, est complète. Aucune anomalie n'a été constatée au cours des différentes vagues de contrôles.

Il est également constaté que les places PMR sont bien identifiées à travers un adhésif ou une plaque spécifique.



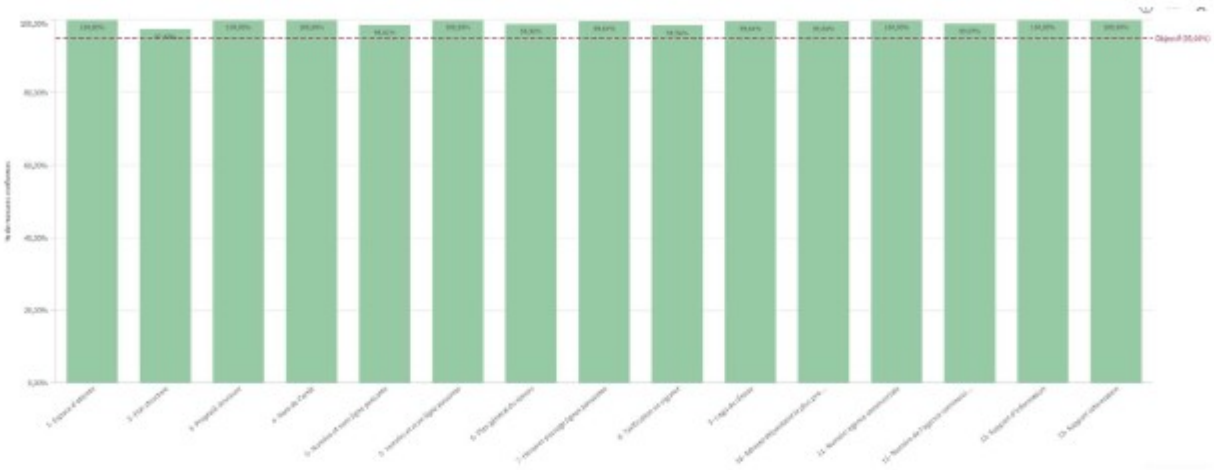
La critère information embarquée sur le réseau TUL - 2024

2.1.7 Information aux arrêts

Outre le bon état général des arrêts, il est également évalué la présence des informations commerciales (fiches horaires et tarifs) et signalétique.

Au cours des contrôles effectués, si les informations clients n'ont fait l'objet d'aucune remarque, il a été constaté que de nombreux arrêts ne bénéficiaient d'aucune signalétique.

Concernant la propreté des équipements, il apparait que les bornes d'arrêts sont globalement bien entretenues au contraire des abribus ''communaux'' dont le nettoyage n'incombe pas aux services de RD Laval.



La critère information embarquée sur le réseau TUL - 2024

2.2 Démarches des contrôles internes

Durant le courant de l'année 2024 plusieurs typologies de contrôles internes ont été déployées au sein de RD Laval afin d'améliorer la qualité de service rendu aux usagers. Certaines actions mises en place visaient à accompagner les conducteurs qu'ils soient anciens dans l'entreprise ou nouveaux embauchés, d'autres ont porté sur l'information voyageurs, notamment aux arrêts.

2.2.1 Accompagnement des conducteurs

En 2024, Il y a eu en termes d'audit :

1) Audit de conduite : **97**
2) Audit fin de service : **59**
3) Audit prise de service : **108**

Ainsi qu'un certains nombres d'actions managériales liées à quatre grands thèmes :

1) Absentéisme : **40**
2) Attitude conductrice : **99**
3) Management : **81**
4) Qualité de service : **98**

Ces audits ont été réalisés afin de sensibiliser les conducteurs sur les étapes nécessaires avant de prendre leur service (tour du véhicule, vérification de l'état extérieur et intérieur du bus…).

Le cas échéant, des actions correctives sont mises en place afin d'accompagner les conducteurs et d'améliorer la qualité de service apportée aux usagers du réseau TUL.

Le quatrième manager, qui a été nommé fin 2023, a multiplié les contrôles de titre de transport et les actons de sécurisation sur le réseau.

Contrôle des titres de transport															
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2023	Ecart N
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total	Total	Vs. N-1
Nombre d'opération de contrôle (en Jours)	4	5	5	4	4	3	1	2	8	5	4	6	51	16	219%
Nombre de personnes contrôlées	1 783	3 258	2 720	1 649	1 823	1 749	336	501	2 777	2 329	1 916	2 614	23 455	-	n/a
Nombre d'amendes	75	178	127	53	57	78	4	8	72	61	50	80	843	22	3732%
Taux contrôle	0,38%	0,70%	0,60%	0,38%	0,45%	0,42%	0,11%	0,20%	0,53%	0,46%	0,41%	0,60%	0,46%	0,00%	0,46%
Taux de fraude	4,21%	5,46%	4,67%	3,21%	3,13%	4,46%	1,19%	1,60%	2,59%	2,62%	2,61%	3,06%	3,59%	0,00%	3,59%

En complément, un bilan d'intégration de chaque nouvel embauché a été mis en œuvre en fin d'année 2024 afin d'accompagner ces salariés dans leur prise de poste. C'est d'autant plus important afin de garantir un niveau de qualité satisfaisant que beaucoup de conducteurs ont intégré RD Laval en 2024.

Parallèlement à cette démarche, un bilan complet des points d'arrêt du réseau a été réalisé afin d'améliorer l'information voyageurs.

2.2.2 Audit complet des points d'arrêt du réseau

Fin 2024, le service qualité de RD Laval a entamé un audit complet de la signalétique des points d'arrêts du réseau. L'objectif étant de relever toutes les incohérences et tous les manques afin d'assurer une parfaite homogénéité et exhaustivité de l'information voyageurs.

L'information physique aux points d'arrêt est, en effet, un élément indispensable pour accompagner et guider le voyageur dans son parcours clients.

ANCIENNE SIGNALETIQUE

ANCIENNE SIGNALETIQUE

Une trentaine de points à corriger sur le réseau urbain et une vingtaine la deuxième couronne ont ainsi pu être relevés et transmis à l'agglomération début 2024, portant soit sur l'ancienne charte, soit sur des incohérences/erreurs de signalétique.

ANCIENNE SIGNALETIQUE

SUPPRIMER LIGNE F

BORNE PROVISOIRE

BEAUREGARD
SCOLAIRES

2.2.3 Audit complet des points d'arrêt du réseau

Suite au réaménagement du réseau en septembre 2023, le renouvellement de la signalétique s'est poursuivi tout au long de cette année 2024. Le dernier bilan réalisé en mars 2025 montre qu'il reste encore 82 arrêts à actualiser, principalement sur les communes de la seconde couronne.

Par ailleurs, un audit réalisé en décembre 2024 a permis de géolocaliser l'ensemble des arrêts de la ligne J et des zones 7 et 8. Il va permettre d'équiper chacun des arrêts d'un mobilier, borne ou abribus équipé impérativement d'un cadre horaire.

Ces équipements sont essentiels à une bonne information auprès des clients à travers l'affichage des horaires mais surtout des principales informations en lien avec d'éventuelles situations perturbées.

Enfin, nous soulignons que des arrêts restent encore équipés de mobilier provisoire, pour certains depuis plusieurs années. La volonté d'équiper chaque arrêt doit être une priorité, afin que le point d'arrêt soit plus facilement identifiable des conducteurs et des clients.

Arrêts concernés : Valette ligne B, Couturières ligne C, Pavement ligne D, Faux ligne F, Rougette ligne L.

2.3 Principaux résultats des enquêtes et sondages réalisés pendant l'année,

Il n'y a pas eu d'enquête réalisée en 2024. En revanche, une enquête origine destination et une enquête satisfaction ont été menées au tout début de l'année 2025. Les enseignements de l'enquête satisfaction portant sur l'année 2023, nous nous permettons d'indiquer les tendances fortes qui découlent de cette enquête.

2.3.1 Enquête satisfaction

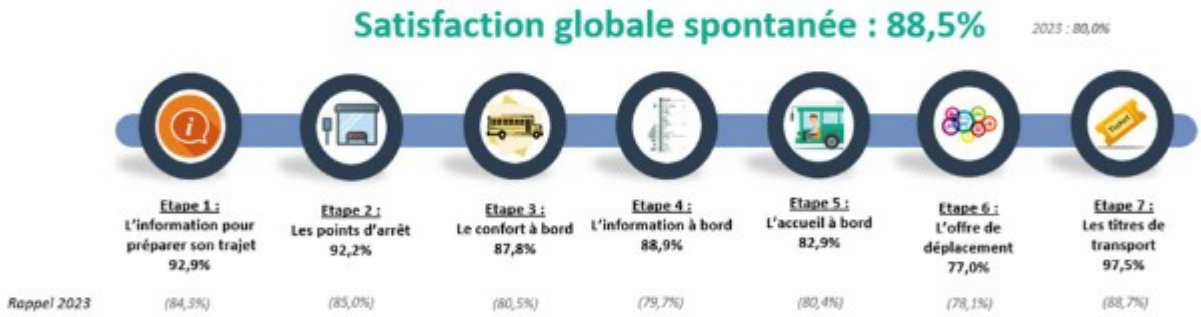
Du 03 au 08 février 2025, le cabinet TRYOM a réalisé une enquête en face à face durant laquelle 504 questionnaires ont été administrés en tenant compte de la fréquentation de chaque ligne du réseau TUL.

	Effectifs	%
Ligne A	150	29,8%
Ligne B	119	23,6%
Ligne C	17	3,4%
Ligne D	32	6,3%
Ligne E	27	5,4%
Ligne F	57	11,3%
Ligne G	25	5,0%
Ligne H	40	7,9%
Ligne I	9	1,8%
Ligne J	7	1,4%
Ligne L	9	1,8%
Ligne NCV	12	2,4%
Total	504	100,0%

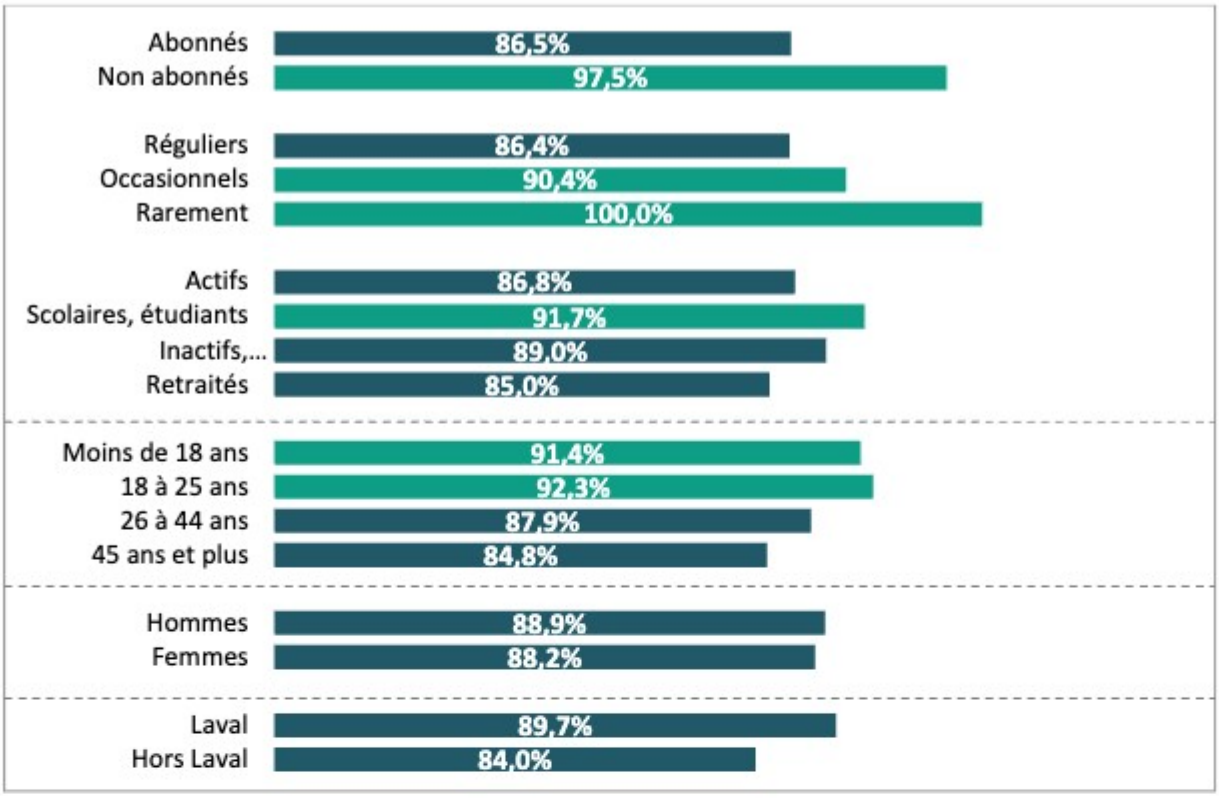
Echantillonnage par ligne pour l'enquête satisfaction

Les résultats montrent une très forte progression en termes de satisfaction entre l'année 2023 et l'année 2024. Ainsi, le taux de satisfaction globale passe de 80 % à 88,5 %. Presque tous les indicateurs ont évolué favorablement entre ces deux années.

On note également que le réseau TUL bénéficie d'une très bonne image de marque avec une opinion positive pour 96,4 % des personnes interrogées.



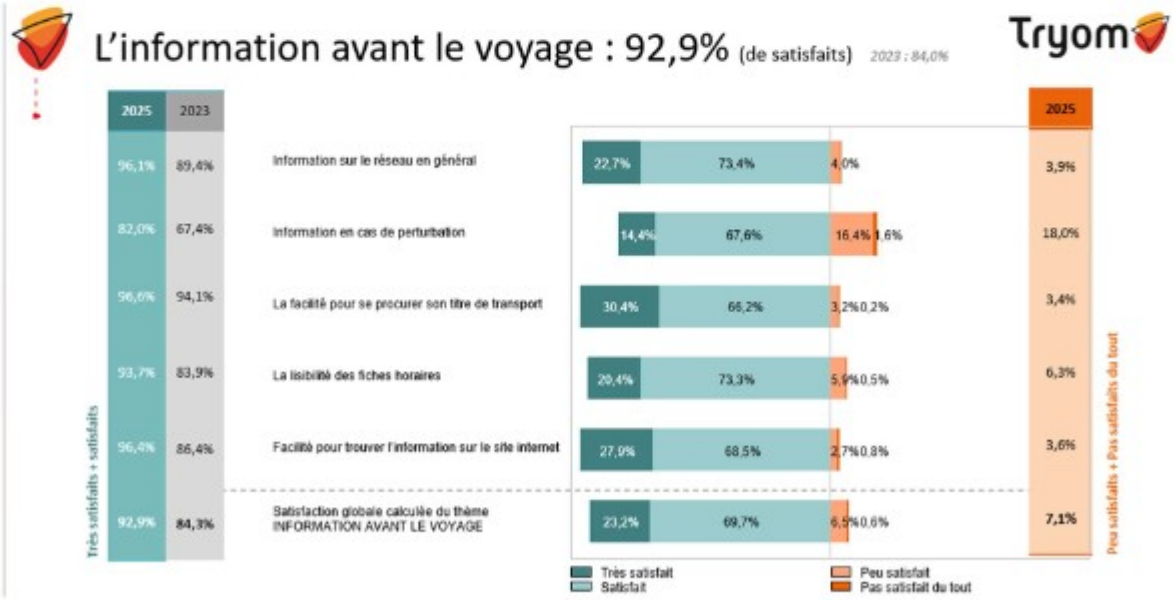
Satisfaction globale – réseau TUL



Taux de satisfaction par typologie de clientèle

Il est important de noter que ce bon taux de satisfaction se retrouve dans toutes les classes d'âge mais est plus marqué chez les jeunes et les scolaires notamment.

Quand on zoom sur le parcours client, étape par étape, on note que l'offre de transport est l'item le moins satisfaisant pour les clients. A l'inverse, l'information voyageurs avant le trajet est l'un des points forts du réseau et progresse de 84,3 % à 92,9 %.

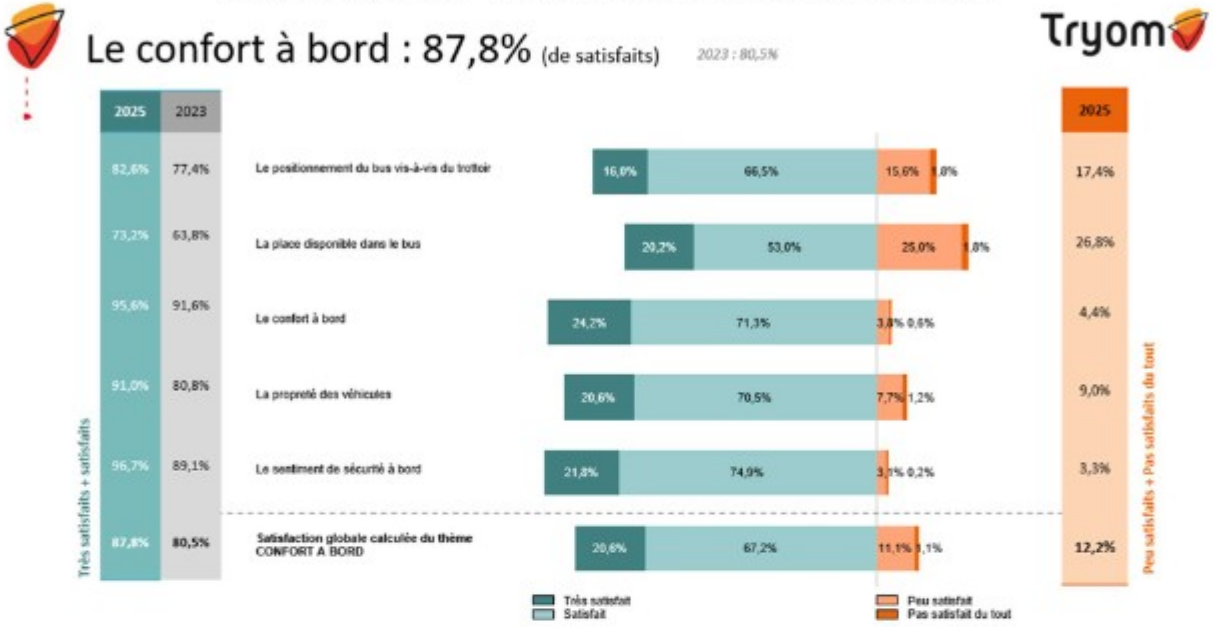


Satisfaction clients – critère de l'information avant le voyage

Le travail réalisé sur le site Internet et sur l'Information papier durant l'été 2024 a visiblement marqué les clients qui sont satisfaits des évolutions constatées (cf. chapitre 3.8).

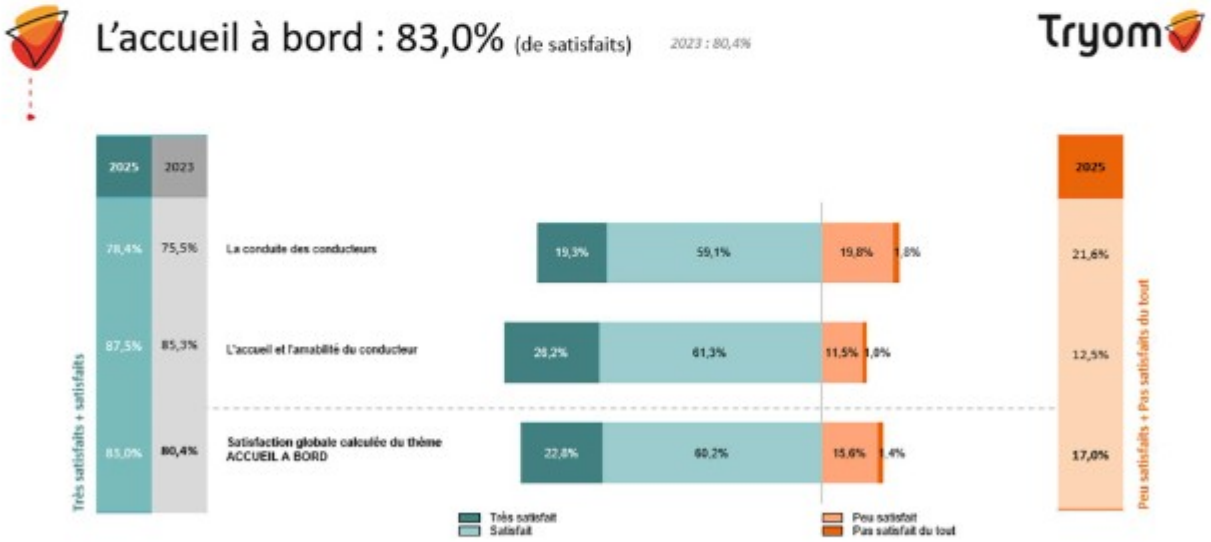
En ce qui concerne l'item « confort à bord », on note que le taux de satisfaction progresse de plus de 7 points par rapport à 2023 et que le point le moins apprécié reste le nombre de places disponibles, conséquence de la saturation de certaines lignes du réseau en heures de pointe.

Satisfaction clients – critère de l'information avant le voyage



Satisfaction clients – critère du confort à bord

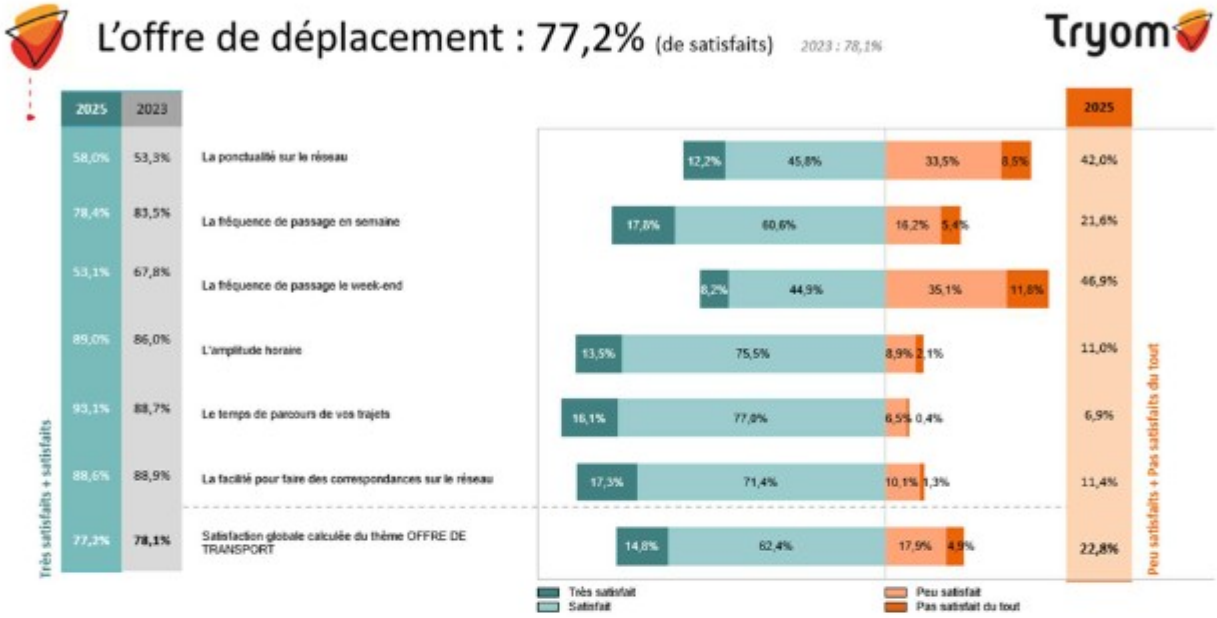
L'accueil à bord reste encore perfectible notamment sur le sous critère de la conduite des conducteurs :



Satisfaction clients – critère de l'accueil à bord

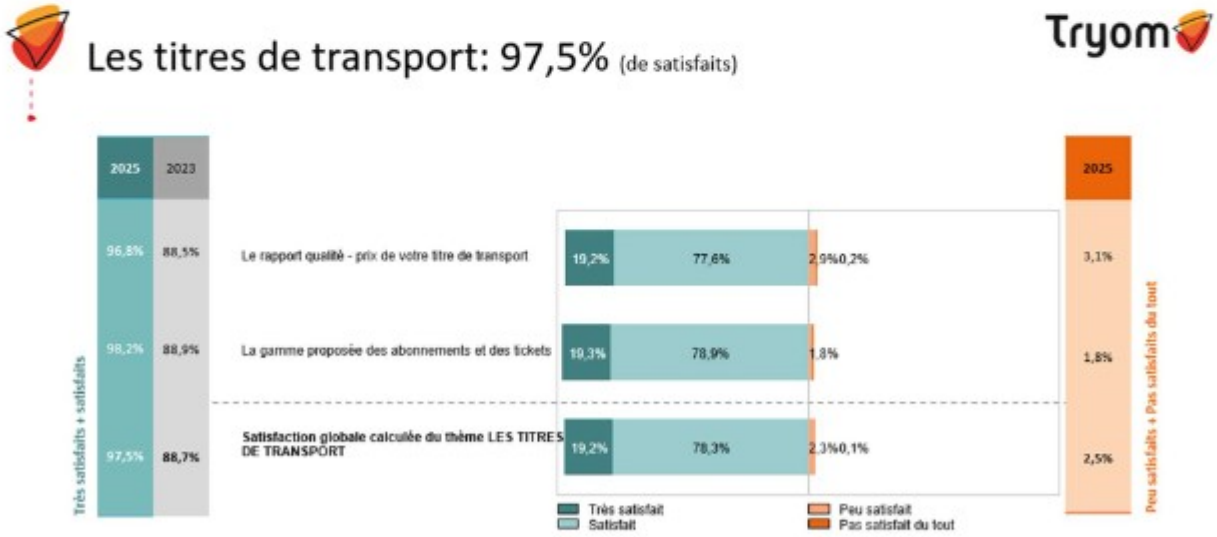
Les clients notent également une forme d'insatisfaction quant à l'offre de transport. Cette insatisfaction est toutefois à nuancée dès lors que les clients de tous les réseaux sont en général peu satisfaits de l'offre de transport qui leur est proposée.

On note toutefois que dans les sous-items, la ponctualité fait partie des irritants principaux pour les clients, ce qui est la conséquence directe des nombreux retards constatés sur les lignes B, F et G notamment en fin d'année 2024.



Satisfaction clients – critère de l'offre de transport

A l'inverse, les clients jugent très positivement l'offre tarifaire du réseau :



Satisfaction clients – critère de la gamme tarifaire

2.3.2 Enquête Origine destination

Une enquête origine destination a été réalisée deux semaines avant l'enquête satisfaction. Les résultats de cette première enquête seront détaillés dans le rapport d'activité 2025.

2.4 Réclamations et observations des usagers

L'année 2024 a été nettement plus positive pour le réseau TUL que l'année 2023 en ce qui concerne les réclamations des clients.

Ainsi le volume global de réclamations a diminué de 48 %, alors même que les réclamations prises au téléphone en agence sont systématiquement inclues dans notre outil de gestion des réclamations depuis le mois de septembre 2024, ce qui n'était pas le cas auparavant.

Motif des réclamations															
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2023	Ecart N
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total	Total	Vs. N-1
Ponctualité régularité	18	23	14	13	15	10	12	3	35	67	35	57	302	452	-33%
Offres de service	3	15	7	4	2	1	4	3	13	9	4	21	86	440	-80%
Autres	8	17	6	4	12	11	5	4	13	23	9	13	125	225	-44%
Relationnel	5	6	4	7	5	3	2	1	14	16	9	11	83	102	-19%
Dysfonctionnement outils	4	11	1	-	-	5	3	2	12	3		1	42	85	-51%
Sécurité/sûreté	2	6	5	6	1	5	3	1	6	8	4	6	53	59	-10%
Titres de transport	3	7	3	2	3	7		-	8	3	5	2	43	57	-25%
Matériel et espace	2	1	1	2	2	2	1	2	8	1	3	2	27	48	-44%
Informations voyageurs	5	1	3	2	-	1	1	-	5	1	1	6	26	39	-33%
Verbalisation	-	-	-	-	-	-		-	-	-	2	2	4	2	100%
Total	**50**	**87**	**44**	**40**	**40**	**45**	**31**	**16**	**114**	**131**	**72**	**121**	**791**	**1 509**	**-48%**

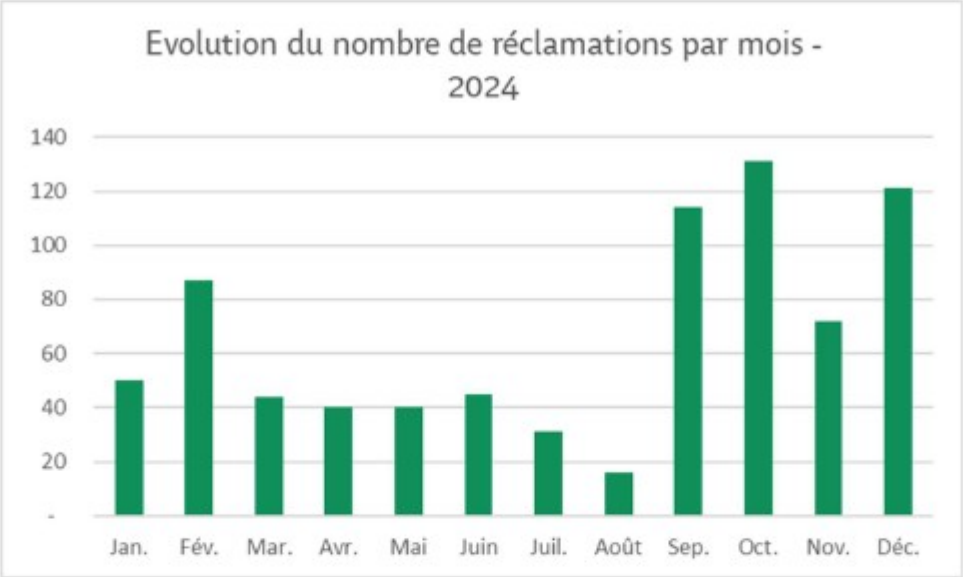
Nombre de réclamations reçues en 2024 par motif et par mois

2.4.1 Evolution mensuelles des réclamations clients

On constate que les réclamations sont sensiblement plus nombreuses en fin d'année que durant les premiers mois de l'année civile.

Cela s'explique par la rentrée et les ajustements réalisés chaque année sur les scolaires notamment. Le pic de la fin de l'année s'explique aussi structurellement par le fait que le réseau est assez fortement perturbé en décembre en raison des illuminations de Laval.

Enfin, de façon plus conjoncturelle, la grève de novembre et les adaptations qui ont suivi la signature du protocole de fin de conflit ont, légitimement, conduit à une réelle insatisfaction des clients qui se traduit dans les chiffres :



Nombre de réclamations reçues par mois.

2.4.2 Durée moyenne de réponse aux réclamations clients

Le délai moyen de réponse aux clients est de 2,75 jours ouvrés. Il est à noter que ce délai ne varie presque pas durant l'année, ce qui montre que l'organisation interne qui a été trouvée pour gérer ces réclamations pendant les absences éventuelles, prouve son efficacité.

Mois	Durée moyenne de résolution
Jan.	2,00
Fév.	3,00
Mar.	5,00
Avr.	2,00
Mai	3,00
Juin	3,00
Juil.	3,00
Août	3,00
Sep.	3,00
Oct.	3,00
Nov.	1,00
Déc.	2,00
Moyenne	2,75

Durée moyenne de résolution des réclamations – année 2024.

2.4.3 Analyse des remontées clients

Durant l'année 2024, il y a eu un peu plus de 2 140 remontées effectuées par les clients du réseau TUL et les habitants de l'Agglomération. Ces remontées comprennent les réclamations mais aussi les demandes d'information ou les compliments (même s'ils sont plus rares).

Ces remontées ne peuvent pas systématiquement être rapprochées d'une ligne en particulier mais cette analyse permet d'identifier facilement les lignes qui ont fait l'objet du plus grand nombre de signalements clients.

Les lignes A et B concentrent logiquement le plus grand nombre de remontées clients dès lors que ce sont les lignes les plus fréquentées du réseau mais on note que les lignes F et H ont suscité beaucoup de retours de clients. Pour la ligne F, c'est en lien avec les difficultés de ponctualité et les adaptations opérées à la suite du protocole de fin de conflit en fin d'année 2014.

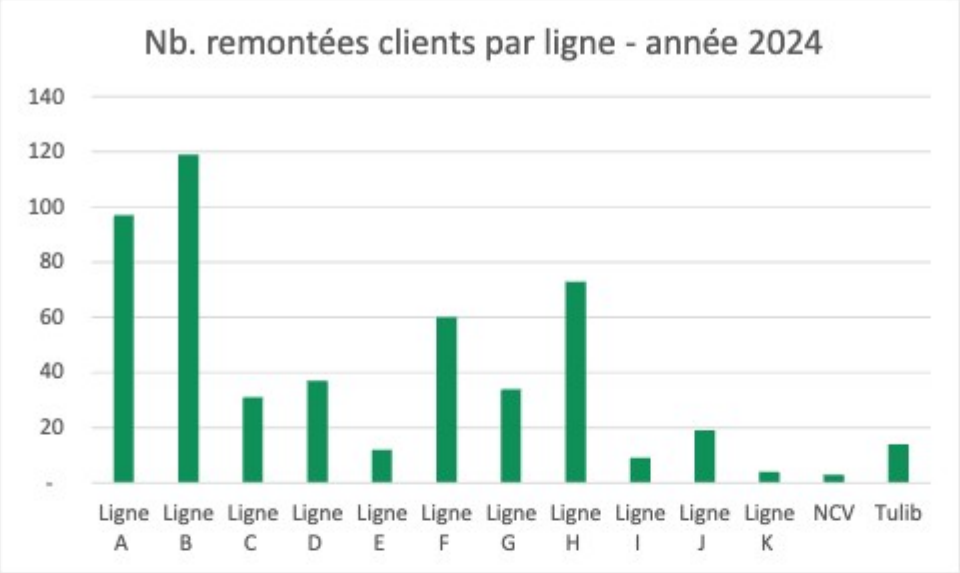
La ligne H a fait l'objet de beaucoup de demandes d'information plus que de réclamations en tant que tel. Ces demandes d'informations étaient souvent en lien avec le changement d'itinéraire en septembre 2024 et l'adaptation majeure de la desserte du centre universitaire.

Enfin, on constate que le service TULIB fait l'objet de très peu de remontées de la part des clients. Les utilisateurs de ce service sont en général des habitués qui maîtrise relativement bien son fonctionnement et n'ont, de ce fait, pas besoin de nous solliciter.

Motif des remontées clients		
Ligne	Nb. Tickets	Pourcentage
Ligne A	97	19%
Ligne B	119	23%
Ligne C	31	6%
Ligne D	37	7%
Ligne E	12	2%
Ligne F	60	12%
Ligne G	34	7%
Ligne H	73	14%
Ligne I	9	2%
Ligne J	19	4%
Ligne K	4	1%
NCV	3	1%
Tulib	14	3%
Total	512	100%

Motifs des remontées clients – année 2024.

L'insatisfaction clients consécutives à la signature du protocole de fin de conflit en fin d'année 2024 explique que la ligne B fasse l'objet de plus de remontées que la ligne A, alors même qu'elle est sensiblement moins fréquentée. De la même façon, les lignes F et G sont sur-représentées dans ce graphique par rapport à la fréquentation de ces lignes.



Remontées clients par ligne – année 2024.

3. Conditions d'exploitation du service

3.1 Eléments techniques

3.1.1 Insuffisances éventuelles des biens et équipements

Au cours de l'année 2024, le parc véhicule a fortement augmenté :

- Arrivée de 7 véhicules Low Entry sur le parc RD LAVAL et 4 sur le parc STAO,
- Arrivée de 6 nouveaux bus électriques commandés par LAVAL Agglomération fin 2024.

Cependant, ces véhicules ne sont pas 100 % opérationnels :

- Les 5 véhicules LOW ENTRY GNV ont été homologués en classe 2 (cars) et non en classe 1 (bus), ce qui limite très fortement la capacité des véhicules (35 places assises et 17 places debout uniquement). Dans l'attente d'une réhomologation en classe 1, ces véhicules ne peuvent être exploités que partiellement,
- Les bus électriques neufs rencontrent d'importantes difficultés en termes de charge électrique par les bornes COMECA..

En raison de ces dysfonctionnements et de l'impossibilité à exploiter ces véhicules de manière nominale, les anciens véhicules n'ont pas été sortis du parc au 31/12/2023, ce qui explique un très fort taux de réserve, ce taux étant bien évidemment temporaire

A contrario, la construction de l'exploitation a été retravaillée en 2024, pour optimiser les besoins en bus en heures de pointe des véhicules.

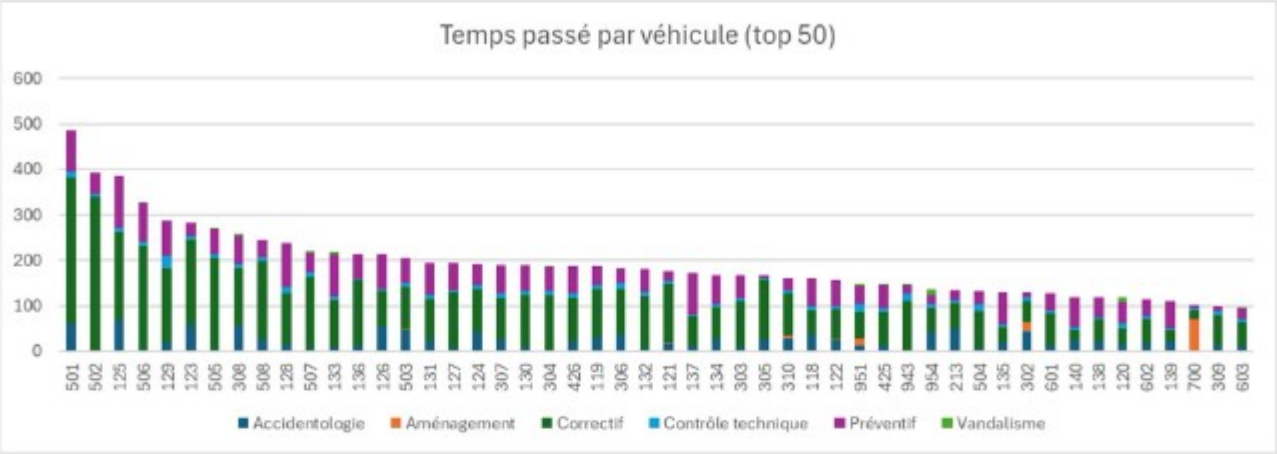
Enfin, il faut noter que LAVAL Agglomération et le délégataire se sont accordés sur la nécessité d'accroitre le parc articulé d'1 unité afin d'améliorer la qualité de service sur la ligne A du réseau, qui affiche une charge importante.

Besoin en matériels roulant (en Heures de pointe)					
Année	2024		2023		Ecart N
Nbr véhicules nécessaires à l'exploitation	pointe	réserve	pointe	réserve	Vs. N-1
LR - Articulés	8	1	7	1	*13%*
LR - Standards	31	14	38	3	*10%*
LR - Minibus	1	3	1	3	*0%*
LR - Cars	-		7	1	*-100%*
LR - Low Entry	7	2	-	-	
SCO - Cars	58	6	56	4	*7%*
TOTAL	**105**	**26**	**109**	**12**	*8%*

Besoins en véhicules sur le réseau TUL en heures de pointe

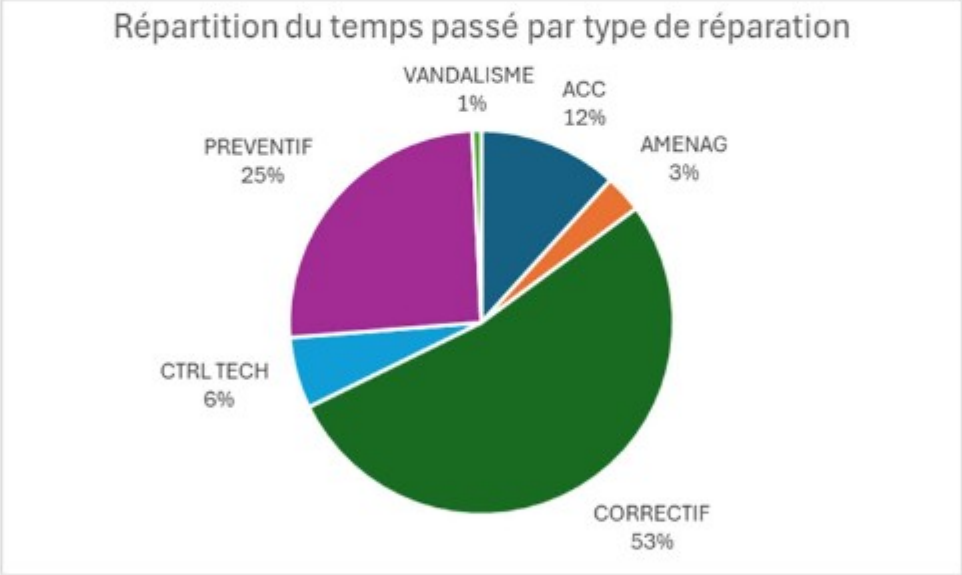
3.1.2 Synthèse des opérations d'entretien et de maintenance

Le graphique ci-dessous présente le temps passé par l'équipe de maintenance sur l'entretien des 50 véhicules qui ont demandé le plus de temps durant l'année.



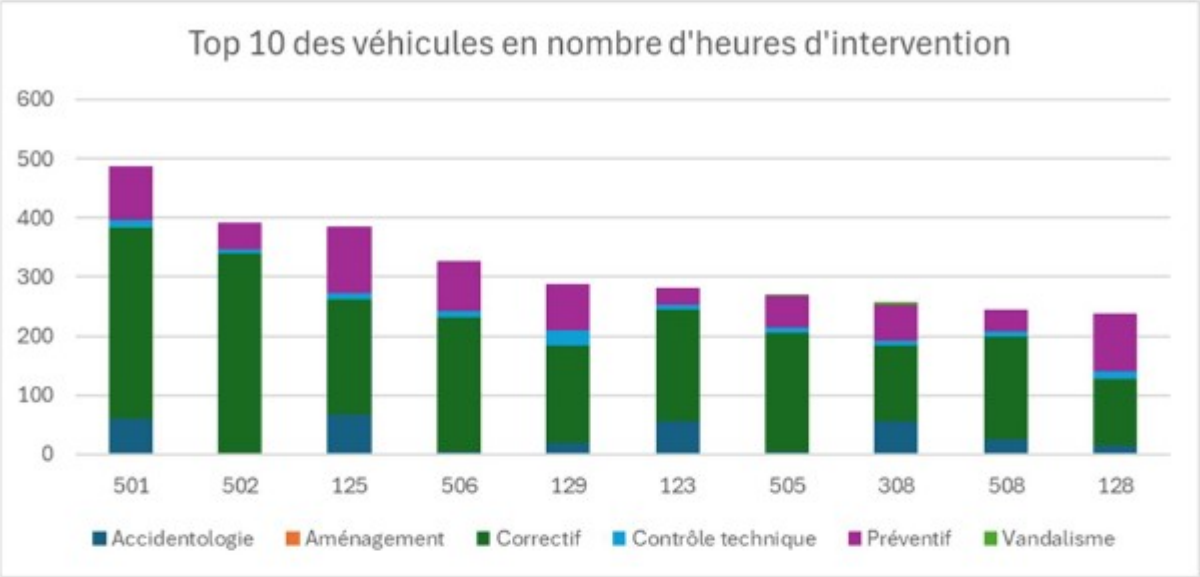
Sur les 11 800 heures de maintenance passées sur les véhicules, les interventions de type correctif ont représenté 53 % du temps d'intervention de nos techniciens, contre 25 % pour les préparations mines et le préventif.

L'accidentologie a également mobilisé 12 % du temps de nos techniciens. L'aménagement correspond au temps passé sur les véhicules neufs pour les équiper des spécificités du réseau (SAEIV, billettique, girouettes, gong piéton…)



Répartition des heures de maintenance par typologie d'intervention

Le top 10 des véhicules ayant généré le plus d'intervention en 2024 est présenté ci-dessous.



A noter que 50 % de ce top 10 concerne des bus articulés (5 véhicules sur les 8 présents en parc)

De plus, 60 % de ce top 10 concerne des bus de marque MAN.

3.1.3 Investissements de LAVAL Agglomération

D'important investissements ont été réalisés par Laval Agglomération en 2024. Les principaux concernent la transition énergétique des bus diesel en électrique.

Laval Agglomération a installé 6 bornes de charge COMECA Amber 2 de 100 kWh chacune. Pour l'alimentation en électricité, 2 transformateurs 20000V/400V d'une puissance maximum 2000 kVA chacun ont été installés.

D'important travaux de génie civil ont été réalisés pour relier les bornes et installations existantes aux nouveaux transformateurs.

Parking avec le stationnement des 12 bus électriques et les 6 bornes COMECA

Transformateur 20 000V / 400 V

En décembre 2024, le parc bus électriques en exploitation a dépassé les 10 véhicules. Le dépôt est alors soumis à la règlementation ICPE 2925 avec comme contraintes principales

- La création d'un poste de supervision avec la présence de personne 24h/24h,
- Un local de remisage pour véhicule électrique avec batteries défaillantes,
- La surveillance du parc par caméras thermiques,
- La création d'un bassin pour récupérer les eaux du parking en cas de déclenchement du système incendie, composé de 2 cuves TUBSAT d'une capacité de 205 m3, de 31m de long et 2,9 mètres de diamètre.

Local supervision, remisage et parking au-dessus du bassin de rétention eaux incendies.

3.1.4 Incendie véhicule

Le 27 juillet 2024, un départ de feu s'est produit dans le compartiment moteur lors du démarrage de celui-ci, juste après son plein de gasoil. Il s'agit probablement d'un court-circuit sur le faisceau démarreur. Le feu s'est très rapidement propagé dans le véhicule, entrainant également d'important dégâts sur la station-service.

Le nécessaire a été fait immédiatement pour limiter la pollution et remettre en ordre le fonctionnement de la station-service pour continuer à assurer l'exploitation des bus diesel.

Fin 2024, RD LAVAL s'est doté d'un bus articulé d'occasion CITARO pour le remplacer. Le véhicule a été mis en service début 2025.

3.2 Synthèse des interventions menées sur le mobilier urbain et les infrastructures vélos

En fin d'année 2024, un outil informatique de gestion du mobilier urbain a été paramétré afin de faciliter le suivi des interventions sur le terrain. Cet outil est une fonctionnalité du logiciel Wanreport, qui est utilisé également pour réaliser les fiches horaires aux poteaux.

3.2.1 Suivi des interventions terrain - infrastructure

Fin novembre 2024, l'ensemble des points d'arrêts du réseau a été intégré dans cette base de données. L'outil permet un suivi très précis des signalements et des interventions terrain.

Sur le seul mois de décembre 2024, une centaine d'interventions ont été menées sur le terrain :

Actions effectuées	
Nombre d'interventions	100
Nombre d'actions effectuées	53
Nombre d'interventions sans action	60

Nombre d'actions terrain liées à l'infrastructure – décembre 2024

L'analyse des motifs de ces actions terrain, même si ces données sont très partielles puisque sur un mois uniquement permet de montrer que les actions de nettoyage du mobilier urbain sont la principale cause d'intervention :

Actions effectuées par thème	Pourcentage	Quantité
Propreté - Poteau nettoyé	24,53%	13
IV - Indice de ligne remplacé	20,75%	11
IV - Stickers remplacé	18,87%	10
IV - Fond de cadre remplacé	15,09%	8
IV - Fiche horaire remplacée	9,43%	5
Infrastructure - Vitre remplacée	1,89%	1
Infrastructure - Poteau réparé	1,89%	1
Infrastructure - Poteau remplacé	1,89%	1
IV - Fiche horaire posée	1,89%	1
IV - Stickers posé	1,89%	1
IV - Indice de ligne posé	1,89%	1

Nombre d'actions terrain liées à l'infrastructure, par typologie d'intervention – décembre 2024

Juste après, on trouve des interventions en lien avec la signalétique dégradée, que ce soit pour des indices de ligne ou des remplacements de stickers.

Les interventions plus lourdes comme les remplacements de vitre ou de poteau sont heureusement nettement plus rares.

Mobiliers	Pourcentage	Quantité
Abri Decaux	63,64%	35
Borne	14,55%	8
Abri Pisano	7,27%	4
Abri Communal	5,45%	3
Abri BP à installer	3,64%	2
Abri LA	1,82%	1
Abri Urbaneo	1,82%	1
Arrêt à installer	1,82%	1

Actions terrain par typologie de mobilier urbain – décembre 2024

Les abri-voyageurs Decaux étant les plus nombreux sur le réseau TUL, ils concentrent logiquement la majorité des interventions terrain, devant les actions liées à des bornes (poteaux d'arrêt).

3.2.2 Suivi des interventions terrain – Veliparks

Deux visites préventives ont été réalisées en 2024 sur les parkings vélos afin d'évaluer la propreté et la conformité de ces parkings.

En Juin et en Novembre 2024, des tournées ont permis de vérifier la conformité de ces parkings :

Rapport d'intervention
Visite de maintenance

IDENTIFICATION

VELIPARK	10h50 - Cambrai
Date et heure	10h50 10/06/24

CHECK-LIST CONTRÔLE

CONTRÔLE VISUEL :

Structure (boulons serrés, pas de rouille...) ✓
Accessibilité ? X Tourniquet parking
Porte intérieur propre ? X Toiles d'araignées
Bloc porte extérieur propre ? ✓
Bandeau propre ? ✓
Nbr places disponibles 9/20 occupées
Nbr places occupées
Objet encombrant ? ✓

Rapport d'intervention parking Cambrai – Juin 2024

Des photos sont prises durant chacune de ces visites préventives afin de tracer les éventuels écarts par rapport aux attentes des clients et de la Collectivité.

Photo du parking du Genest-Saint-Isles – Juin 2024

Photo du parking de la gare SNCF – Juin 2024

3.3 Liste des contrats et prestations conclus avec des entreprises tierces

Le tableau ci-dessous présente les plus gros contrats ou prestations conclus avec des entreprises tierces en 2024, ainsi que les prestations couvertes par ces contrats :

Nom du prestataire	Types de prestations
STAO PL	Sous-traitance transport (ligne régulières et scolaires)
TITI FLORIS	Sous traitance (MOBITUL et TULIB - centrale de réservation TULIB)
SONEPP	Achat approvisionnement carburant
ARTAXI LAVAL	Sous-traitance transport (TULIB)
ADECCO FRANCE - LAVAL	Agence Intérim
SPID INDUSTRIE	Entretien locaux et nettoyage vehicules
DIOT MEDITERRANEE SAS	Assurance des vehicules
ACTUAL LAVAL 586	Agence Interim
CBM - CAR ET BUS MAINTENANCE	Pièces Détachées pour Bus et Car
MICHELIN CLERMONT FERRAND	Entretien Pneumatique
GRAPHIGROUP	Livraison et Pose de Livrées
CYKLEO	Exploitation VELITUL
GLEAM	Médiation réseau TUL
ACTUEL'VET	Vêtements Conducteurs
ENGIE	Contrat délectricité
ENDESA ENERGIA	Contrat délectricité
EDF ENTREPRISES	Contrat délectricité
CGS INDUSTRIE	SECURITE

Liste des contrats les plus importants pour 2024 – RD Laval

3.4 Liste des interventions ayant nécessité l'immobilisation d'un véhicule pour une durée de plus de trois jours

Le tableau ci-dessous présente les 20 plus gros rapports d'intervention de l'année 2024 :

Top 20 des opérations réalisées en 2024							
N°Véhicule	Marque	Modèle commercial	Type de matériel	Date	Type réparation	Désignation	Montant
502	MAN	LION'S CITY A23	BUS ARTI	21/05/2024	CORRECTIF	MODULES ECHAPPEMENT MAN	15 417 €
507	MERCEDES	CITARO ARTICULÉ	BUS ARTI	31/01/2024	CORRECTIF	BOITE ZF	13 984 €
505	IRISBUS	CITELIS ARTICULE	BUS ARTI	19/12/2024	CORRECTIF	CURSOR 8 DROIT F2BE 3682 D EURO 4 COMPLET AVEC 2 A	15 200 €
506	IRISBUS	CITELIS ARTICULE	BUS ARTI	19/12/2024	CORRECTIF	CURSOR 8 DROIT F2BE 3682 D EURO 4 COMPLET AVEC 2 A	15 200 €
209	GRUAU	MICROBUS	MINIBUS	05/12/2024	CORRECTIF	COUTS DE REPARATION PACK	9 579 €
121	MAN	LION'S CITY	BUS	24/12/2024	CORRECTIF	REMPLACEMENT 6 INJECTEURS + POMPE HP	5 431 €
504	IRISBUS	CITELIS ARTICULE	BUS ARTI	16/05/2024	MICHELIN	IND. CONTRACT ART. DETERIORE	3 648 €
501	MAN	LION'S CITY A23	BUS ARTI	03/10/2024	CORRECTIF	INTERVENTION BVA	3 250 €
948	IRISBUS	RECREO	CAR	16/09/2024	MICHELIN	IND. CONTRACT ART. DETERIORE	3 199 €
948	IRISBUS	RECREO	CAR	12/09/2024	CORRECTIF	REMPLACEMENT EMBRAYAGE	3 021 €
954	TEMSA	LD SB 13	CAR	16/07/2024	ACC	4123-LFE-01Y BATTANT AR PTE ABR	2 668 €
502	MAN	LION'S CITY A23	BUS ARTI	25/05/2024	CORRECTIF	MODULE RECONDUCTION GAZ ECH.	2 627 €
949	IRISBUS	RECREO	CAR	23/12/2024	CORRECTIF	CARCASSE BV ZF ECOLITE 6S1010BO	2 600 €
123	MAN	LION'S CITY	BUS	24/05/2024	CORRECTIF	BOITIER ELECTRONIQUE DU MOTEUR	2 597 €
121	MAN	LION'S CITY	BUS	25/07/2024	CORRECTIF	BOÎTIER ÉLECTRONIQUE DU MOTEUR	2 563 €
124	MAN	LION'S CITY	BUS	25/07/2024	CORRECTIF	BOÎTIER ÉLECTRONIQUE DU MOTEUR	2 563 €
503	MAN	LION'S CITY A23	BUS ARTI	17/10/2024	CORRECTIF	MODULE RECONDUCTION GAZ ECH.	2 427 €
121	MAN	LION'S CITY	BUS	23/02/2024	ACC	IMPOSTE RABATTABLE 1472X1453X4/1266X215-	2 316 €
506	IRISBUS	CITELIS ARTICULE	BUS ARTI	06/09/2024	CORRECTIF	CYLINDRE PORTE VENTURA	2 149 €
130	MAN	LION'S CITY	BUS	08/01/2024	CORRECTIF	BOITIER ELECTRON. E300.1 E.S.	2 055 €

Liste des 20 interventions les plus onéreuses sur des véhicules – RD Laval

Le tableau ci-dessous recense le nombre de jours d'indisponibilité par mois sur toute l'année 2024 :

Nombre de jours d'indisponibilité															
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2023	Ecart N
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total	Total	Vs. N-1
Total	210	222	233	204	97	94	127	248	184	203	196	281	2 299	835	175%

Nombre de jours d'indisponibilité véhicules par mois

Le suivi des jours d'indisponibilité a été fiabilisé grâce à l'outil d'affectation CLEO. Le suivi prend en compte les indisponibilités liées à des pannes, des accidents, des travaux de maintenance supérieur à 1 journée.

A noter que nous avons comptabilité de nombreux jours d'immobilisation à la mise en route des nouveaux véhicules électriques en décembre et Crossway LE en aout. Nous ne pouvons pas comparer ce chiffre avec 2023 car nous ne disposions pas d'outil à l'époque et le suivi était fait d'une manière différente.

3.5 Liste exhaustive des courses du réseau n'ayant pas été effectuées

Le tableau ci-dessous présente les courses qui ont été supprimées

Suivi des courses non effectuées par causes															
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2023	Ecart N
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total	Total	Vs. N-1
Courses non effectuées Lignes régulières total	19	5	12	12	12	10	7	3	2	11	1 313	524	1 930	813	137%
dont courses non effectuées suite accord AO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	324	-100%
dont courses non effectuées pour grève	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1 166	511	1 677	2	83750%
Autres causes (sous-total - détail ci-dessous)	19	5	12	12	12	10	7	3	2	11	147	13	253	487	-48%
dont causes internes (personnel, matériel)	16	3	7	7	7	3	4	3	-	6	1	1	58	399	-86%
dont causes externes (accident, malaise voyageurs, agressions, manifestations)	3	2	5	5	5	7	3	-	2	5	2	12	51	88	-42%
dont causes intempéries	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	144	-	144	-	n/a
Courses non effectuées Cars scolaires	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	212	-	219	153	43%
dont courses non effectuées pour grève	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	139	-100%
Autres causes (sous-total - détail ci-dessous)	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	212	-	219	14	1464%
dont causes internes (personnel, matériel)	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	-	n/a
dont causes externes (accident, malaise voyageurs, agressions, manifestations)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	n/a
dont causes intempéries	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	212	-	212	-	n/a
Total courses non effectuées	26	5	12	12	12	10	7	3	2	11	1 525	524	2 149	966	122%

Nombre de courses supprimées en 2024

En 2024, 2 149 courses n'ont pas été effectuées. Ces courses se répartissent de la manière suivante :

- Sur les lignes régulières
  - ✓ Dont 58 non réalisées pour des causes internes (panne véhicule),
  - ✓ Dont 1677 pour des causes liées au mouvement social qui a eu lieu entre le 28 novembre 2024 et le 2 décembre 2024,
  - ✓ Dont 144 pour des causes de chute de neige pour les journées du 21 et 22/11/2024,
  - ✓ Dont 51 pour des causes liées à des accidents, travaux, manifestation etc...

- 219 sur les lignes scolaires
  - ✓ Dont 212 pour des causes d'intempéries,
  - ✓ Dont 7 non réalisées pour des causes internes (panne véhicule ou manque de personnel.).

3.6 Consommations moyennes de carburant pour chaque véhicule

Le tableau ci-dessous présente pour chaque véhicule la consommation moyenne de carburant, sur le parc exploité par RD LAVAL.

Consommation L/100kms			
Année	2024	2023	Ecart N
N° parc	Total	Total	Vs. N-1
114	60	51	17%
116	55	43	27%
117	51	49	4%
118	39	51	-24%
119	44	43	2%
120	44	46	-4%
121	41	44	-8%
122	40	49	-18%
123	45	45	1%
124	43	43	0%
125	43	48	-10%
126	38	42	-9%
127	43	42	3%
128	44	47	-6%
129	39	43	-10%
130	40	45	-11%
131	38	45	-15%
132	51	61	-17%
133	46	41	12%
134	41	44	-6%
135	43	42	2%
136	44	44	-1%
137	42	41	3%
138	46	59	-22%
139	44	41	8%
140	38	38	1%
210	19	13	45%

Consommation L/100kms			
Année	2024	2023	Ecart N
N° parc	Total	Total	Vs. N-1
211	18	16	10%
212	20	24	-19%
213	1	2	-67%
302	41	45	-9%
303	45	42	7%
304	45	38	18%
305	53	46	16%
306	48	48	-1%
307	50	44	14%
308	48	44	10%
309	46	47	-1%
310	43	45	-4%
425	36	41	-13%
426	34	41	-16%
501	60	57	5%
502	71	57	24%
503	68	64	7%
504	73	82	-11%
505	66	64	3%
506	69	75	-8%
507	61	87	-29%
508	64	59	8%
942	42	44	-4%
943	48	34	41%
944	57	47	21%
948	60	n/a	n/a
949	43	n/a	n/a

Consommation L/100kms			
Année	2024	2023	Ecart N
N° parc	Total	Total	Vs. N-1
950	77	n/a	n/a
951	42	n/a	n/a
952	43	n/a	n/a
953	45	n/a	n/a
954	55	n/a	n/a
955	49	n/a	n/a
956	48	n/a	n/a
957	45	n/a	n/a
958	43	n/a	n/a
959	45	n/a	n/a
960	43	n/a	n/a
961	47	n/a	n/a
962	42	n/a	n/a
963	46	n/a	n/a
964	44	n/a	n/a
965	43	n/a	n/a
966	45	n/a	n/a
967	38	n/a	n/a
700	10	n/a	n/a
701	11	n/a	n/a
702	10	n/a	n/a
703	11	n/a	n/a
704	12	n/a	n/a
720	29	n/a	n/a
721	31	n/a	n/a

Consommation moyenne par véhicule (en propre)

Le tableau ci-dessous présente pour chaque véhicule la consommation moyenne, sur le parc exploité par notre sous-traitant STAO, et son sous-traitant RGO :

Année	2024	2023	Ecart N
N° parc	Total	Total	Vs. N-1
7615	38	34	12%
53069	33	30	9%
53051	29	33	-12%
53065	31	33	-7%
53064	32	35	-6%
53060	36	35	2%
53061	32	30	8%
53063	34	31	9%
22226	36	40	-10%
20506	32	32	0%
20481	35	32	12%
20563	37	34	9%
37290	28	29	-1%
37291	30	32	-5%
37292	33	36	-9%
7879	29	32	-9%
23131	33	34	-4%
23132	30	30	2%
23144	34	33	4%
23636	29	29	1%
25026	33	34	-2%
25648	34	32	7%
26447	37	34	9%

Année	2024	2023	Ecart N
N° parc	Total	Total	Vs. N-1
26428	30	31	-3%
26443	30	34	-9%
26445	35	32	7%
26449	33	33	0%
40044	34	38	-11%
40043	33	38	-13%
40045	36	38	-5%
40046	35	39	-11%
40047	35	39	-11%
40048	34	35	-5%
40049	33	37	-12%
40359	36	n/a	n/a
40050	38	44	-13%
40051	35	36	-3%
40360	35	n/a	n/a
40361	35	n/a	n/a
40362	36	n/a	n/a
40052	34	34	-1%
40053	33	36	-7%
40054	34	35	-3%
851	33	n/a	n/a
850	34	n/a	n/a

Consommation moyenne par véhicule (sous-traitance)

3.7 Bilan des incidents et accidents constatés et propositions d'améliorations

3.7.1 Bilan des incidents et accidents constatés

Le tableau ci-dessous décrit les accidents constatés au cours de l'année 2024, en détaillant la répartition en termes de responsabilité.

Tous les accidents ne sont pas systématiquement déclarés à l'assurance. En effet, selon les coûts des sinistres, un traitement en interne est privilégié.

3.7.1.1 Tableau de synthèse des accidents (avec production d'un constat) :

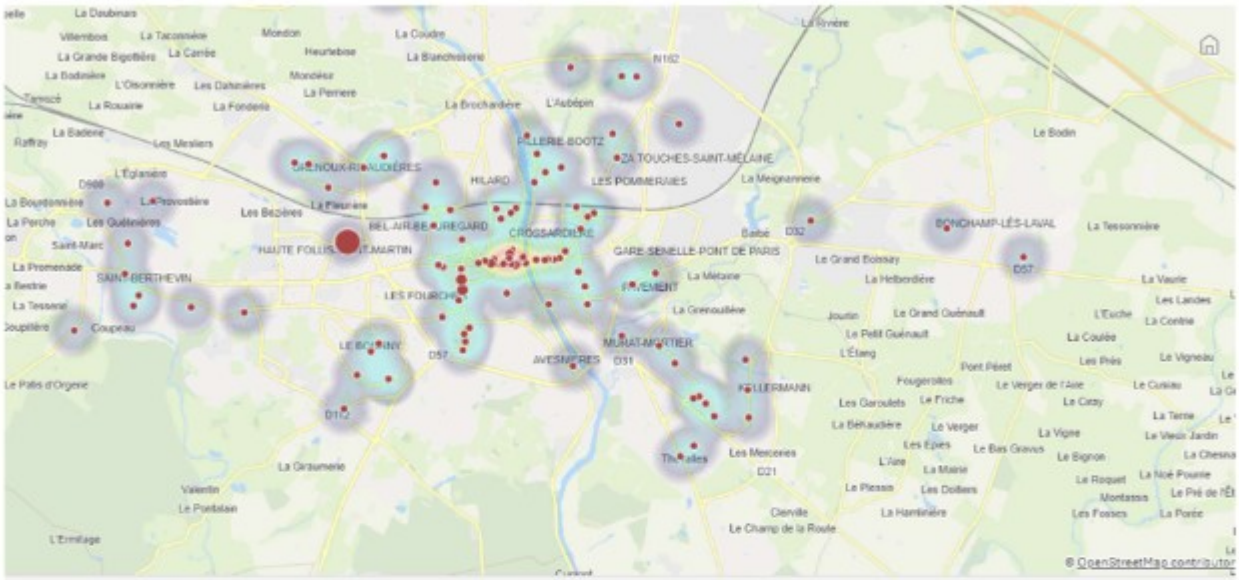
Accidentologie															
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2023	Ecart N
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total	Total	Vs. N-1
100% responsable	11	10	7	13	13	16	9	4	11	14	10	9	127	87	46%
50% responsable	-	-	-	1	-	3	-		-	-		-	4	5	-20%
Non responsable	-	3	5	1	7	4	5	2	3	3	2	3	38	22	73%
Vandalisme	-	-	-	1	1		-	-	-	-		-	2	2	0%
Total accidents	11	13	12	16	21	23	14	6	14	17	12	12	171	116	47%
Déclarés à l'assureur	-	3	1	2	3	5	1	-	3	7	-	1	26	37	-30%
Coût atelier	9 638 €	12 808 €	5 005 €	5 488 €	12 445 €	18 288 €	8 336 €	2 117 €	4 028 €	9 440 €	5 680 €	5 323 €	98 596 €	73 260 €	35%
Dont vandalisme	- €	- €	- €	1 777 €	971 €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	2 748 €	2 196 €	25%
Coût net hors vandalisme	9 638 €	12 808 €	5 005 €	3 711 €	11 474 €	18 288 €	8 336 €	2 117 €	4 028 €	9 440 €	5 680 €	5 323 €	95 848 €	71 064 €	35%
NB Accidents aux 10 000 kms	0,47	0,60	0,54	0,74	1,03	1,07	0,77	0,35	0,61	0,73	0,61	0,60	0,68	n/a	n/a

Tableau de synthèse des accidents en 2024

La hausse significative des accidents en 2024 s'explique par un fort recrutement de nouveaux salariés, jeunes permis, qui ont occasionné un nombre important d'incidents (notamment chocs contre des obstacles fixes).

3.7.1.2 Cartographie des incidents (avec constats ou non) sur le réseau

La cartographie ci-dessous présente la localisation des incidents qui se sont déroulés sur le réseau en 2024.



Cartographie des accidents en 2024

Le tableau ci-après présente les neuf lieux les plus accidentogènes sur le réseau TUL :

TOP 9 lieux accidentogènes													
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
Dépôt TUL, DEPOSIT	-	1	3	1	2	2	1	-	2	3	2	2	19
Clermont, arrêt	1	1	-	1	1	-	2	-	-	-	-	1	7
Nantes - Clermont, inter-arrêt	-	-	-	1	1	1	-	-	1	1	-	-	5
Gare TUL, arrêt	2	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	5
Préfecture, arrêt	-	-		1	-	-	-	-	1	1	-	-	3
Brune, arrêt	-	-	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	3
Ruisseaux, arrêt	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Semelle, arrêt	-	-	-	2	-	-	-	-	1	-	-	-	3
11 novembre, arrêt	-	-	-	1	-	1	-	1	-	-	-	-	3
Total	4	3	5	9	5	5	3	2	5	5	2	3	51

Lieux les plus accidentogène sur le réseau TUL

Un zoom cartographique permet de localiser ces zones accidentogènes :

a) Avec une augmentation des incidents à l'approche du centre-ville avec souvent les mêmes causes :

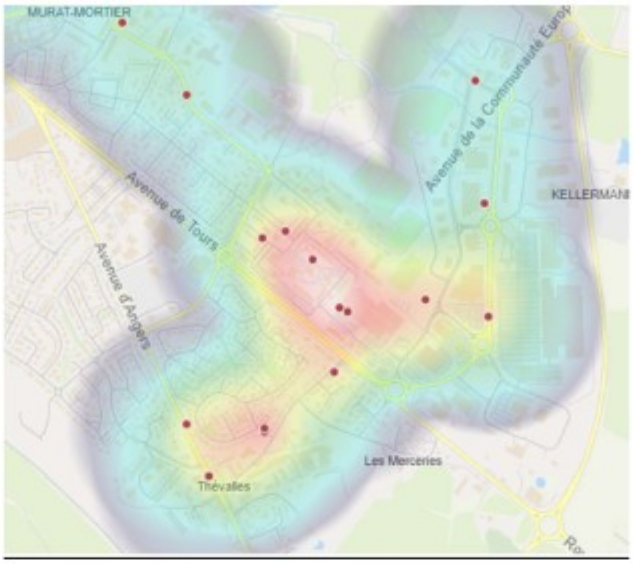
- Véhicules tiers garés : 28
- Véhicules tiers en mouvements :24
- Obstacle fixe :22

Lieux les plus accidentogène sur le réseau TUL – zoom sur le centre-ville et ses abords

A noter que nous avons enregistré en 2024 pas moins de 18 incidents sur la Rue de Nantes. Cette rue est également très accidentogène.

1) Véhicules tiers garés : 10
2) Véhicules tiers en mouvements : 1
3) Obstacle fixe : 7

Lieux les plus accidentogène sur le réseau TUL – zoom sur la rue de Nantes

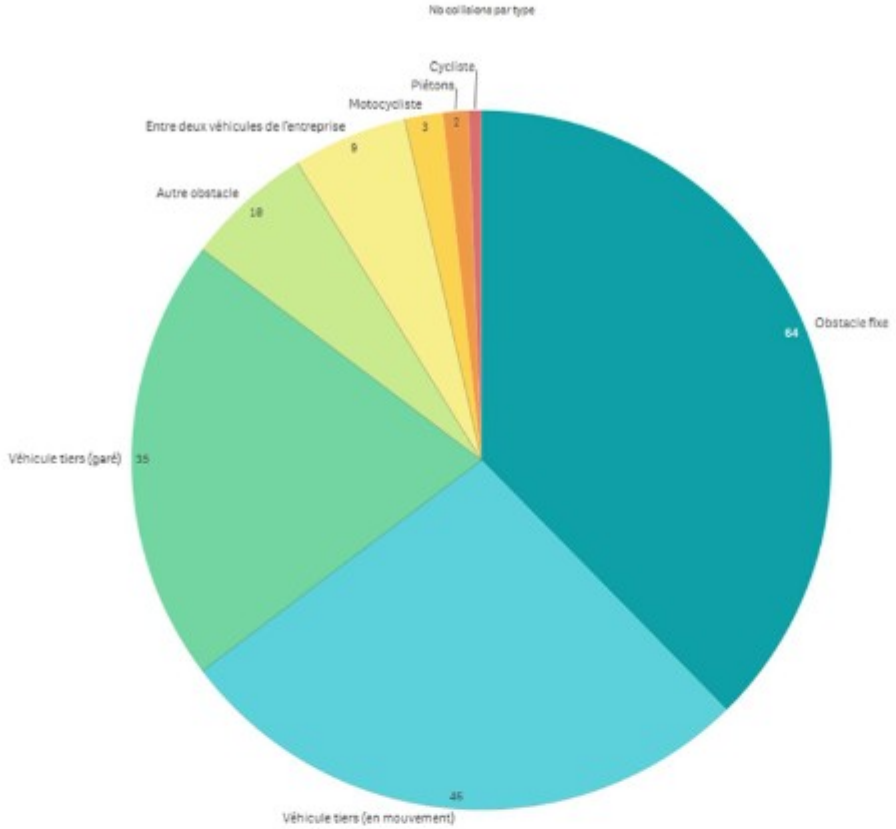


Lieux les plus accidentogène sur le réseau TUL – zoom sur le quartier Saint Nicolas

Lieux les plus accidentogène sur le réseau TUL – zoom sur la rue de la Paix

Lieux les plus accidentogène sur le réseau TUL – zoom sur la rue le Pecq

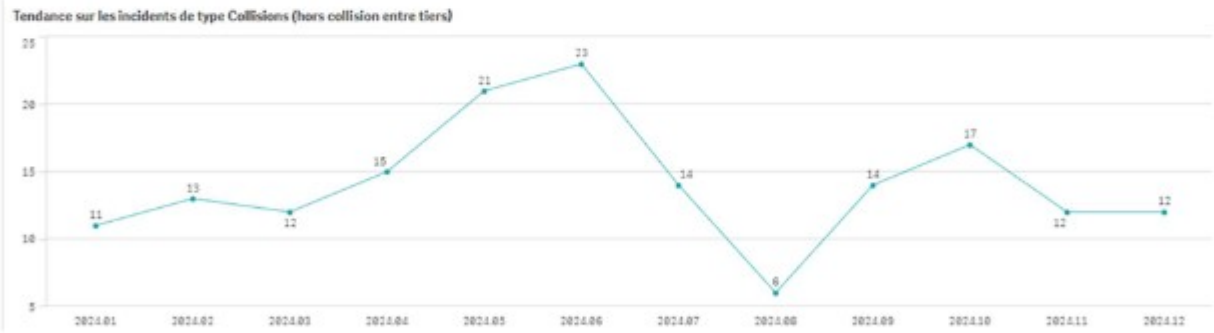
3.7.1.3 Répartition par type des incidents 2024 (avec ou sans constat) :



** obstacles fixes : Panneau de signalisation, mobilier urbain, potelet, trottoir etc.*

** autres obstacles (temporaire) : Arbre (branche), panneaux de travaux temporaires, véhicule mal garé*

3.7.1.4 Nombre d'incidents 2024 :



Le tableau détaillé des incidents se trouve en annexe 9 du présent rapport.

3.7.2 Propositions d'améliorations

Des mesures ont déjà été engagées au sein de RD LAVAL et seront poursuivies :

- Audits de conduite, de prise de service et fin de service par les managers,

- Augmentation du nombre de tuteurs pour accompagner les nouveaux entrants et mise en place d'un processus structuré,
- Recrutement important de nouveaux conducteurs pour limiter le recours aux heures supplémentaires, génératrice de fatigue et de moindre concentration,
- Mise en place d'un suivi personnalisé des conducteurs dit à risque.

Des mesures ont été proposées à l'autorité délégante pour limiter les accidents sur certains points noirs du réseau (cf. chapitre 3.17 du présent rapport).

3.8 Bilan de la politique d'information des usagers

Avant l'été 2024, un travail important a été réalisé en interne pour repenser une partie de l'information clients et surtout les documents prints. Au préalable, des rencontres ont été organisées avec des associations, notamment de personnes mal voyantes, afin de tenir compte de leurs remarques dans le cadre de cette refonte. En parallèle, le choix a été fait de faciliter le parcours clients dans le cadre des inscriptions scolaires, enjeu majeur pour le réseau et l'Agglomération de Laval.

3.8.1 Des inscriptions scolaires facilitées

Pour faciliter le parcours d'inscription des parents et afin de gommer les défauts de ce processus à l'été 2023, l'enjeu a été d'anticiper au maximum l'ensemble du processus.

Dès les premières actions de communication, le réseau a informé sur la dead-line du 15 juillet comme date de clôture des inscriptions, sous peine d'application d'une pénalité.

La première étape a été de dédier une page sur le site Internet avec un menu déroulant permettant aux parents de comprendre quel était le processus d'inscription pour leur enfant.

Un linktree a également été développé en interne pour faciliter la lisibilité de ce guide pas à pas.

Page dédiée aux inscriptions scolaire – site tul-laval.com.

Des flyers ont également été imprimés afin d'informer les parents d'élèves. Ces flyers ont été distribués aux établissements scolaires et aux mairies notamment.

Flyer d'information sur la rentrée scolaire 2024.

Parallèlement, les effectifs à la boutique ont été renforcés pour faire face à l'afflux de clients et l'ensemble du personnel a été formé à Transcol et aux différents outils.

Enfin, des fiches horaires par établissement ont été préparées et communiquées largement et un travail de simplification des codes girouettes a été réalisé pour permettre aux collégiens et à leurs parents de repérer plus facilement leur car. Les girouettes des véhicules et par conséquent, les numéros des circuits scolaires ont été repensés afin de mettre fin aux multiples A1 et R1 qui perdaient les élèves et les parents. Depuis la rentrée scolaire, chaque circuit a un numéro unique pour facilité la compréhension de l'offre scolaire.

Grâce à ce dispositif, 3 300 inscriptions scolaires ont été réalisées au 21 juillet 2024 soit 99 % des enfants concernés. 3 200 dossiers ont traités et validés rapidement permettant l'envoi des cartes TUL début août 2024. Une centaine de dossiers sont restés un peu plus longtemps en attente de complément d'information de la part des parents.

En septembre 2024, quelques retardataires se sont encore manifestés.

Ce processus ayant démontré son efficacité, il sera reproduit en 2025 avec quelques ajustements. Les mails automatiques de Transcol notamment seront réécrits, certains laissant planer un doute auprès des parents. Par ailleurs, le réseau communiquera auprès des parents d'enfants déjà inscrits sur Transcol bien en amont pour les prévenir de garder leur carte TUL actuelle. Cette communication sera

réalisée dans le cadre du mailing sur le réabonnement et des dates d'inscriptions scolaires ; du 1er juin au 15 juillet 2025.

3.8.2 Un welcome pack proposé aux nouveaux arrivants dans l'Agglomération

Depuis Avril 2024, le réseau TUL est présent dans le cadre du Welcome Pack proposé par Laval Tourisme. Les nouveaux arrivants peuvent ainsi tester gratuitement le réseau TUL pendant un mois en se rendant à l'espace TUL pour échanger le bon qui est proposé dans la pochette contre un abonnement mensuel.

Offre de découverte du réseau à destination des nouveaux arrivants.

Sur l'année 2024, 7 offres de transport d'un mois ont ainsi été utilisées par de nouveaux arrivants dans l'Agglomération. Au-delà de ce chiffre qui reste modeste, la présence du réseau TUL au sein de ce dispositif est importante pour souligner l'ancrage local du réseau et les partenariats avec les acteurs locaux comme Laval Tourisme ou Laval Emploi.

Nombre de Welcome pack par commune de résidence	Quantité
Laval	6
Louvigné	1
Total	7

Nombre de Welcome Packs sur l'année 2024.

3.8.3 Des documents prints améliorés

Notre objectif n'était pas de révolutionner totalement l'information voyageurs papier mais bien d'améliorer tout ce qui pouvait l'être en ayant un focus particulier sur la lisibilité de l'offre et sa facilité à être appréhendée par les clients, même les plus vulnérables.

3.8.3.1 Un nouveau plan de réseau TUL

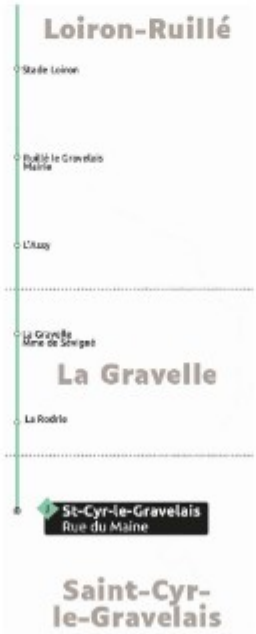
Les plans de réseau sont malheureusement souvent mal compris par une très grande majorité de clients pour qui la représentation schématique de l'agglo est difficilement lisible.

Toutefois, à l'occasion de certaines modifications de ligne sur le réseau comme la création de la ligne L, le plan du réseau TUL a été repensé. La navette de centre-ville qui était auparavant représentée dans une cartouche à part, a été intégré dans le plan général. En effet, cette navette fait partie intégrante du réseau TUL et des correspondances avec d'autres lignes sont non seulement possible mais souvent pratiquées dans les faits par les clients.

Intégration de la NCV sur le plan de réseau 2024/2025.

La ligne L a été également ajoutée sur le plan et l'indice de ligne utilisé est le dernier qui restait disponible dans la charte graphique du réseau.

De façon plus anecdotique mais importante pour les habitants de l'ancien pays de Loiron, la représentation graphique des arrêts de la ligne J a été reprise pour mieux mettre en avant les communes desservies :



Représentation de la ligne J sur le plan de réseau 2024/2025.

Un effort particulier a été réalisé pour améliorer la lisibilité des arrêts du réseau et les points d'intérêts.

Enfin, la fin des travaux place du 11 novembre a été l'occasion de réaliser un plan 3D avec l'affectation des différents arrêts en fonction des lignes. Ce plan a été inséré dans une cartouche en lieu et place de la navette de centre-ville :

Plan du pôle d'échanges du 11 novembre.

Ce plan a été réalisé par l'agence Latitude Cartagène, en collaboration étroite avec Laval Agglomération, notamment pour ce qui est du périmètre représenté ou le nom des différents arrêts qui constituent désormais le pôle du 11 novembre.

3.8.3.2 Une attention particulière portée à la lisibilité de l'information voyageurs

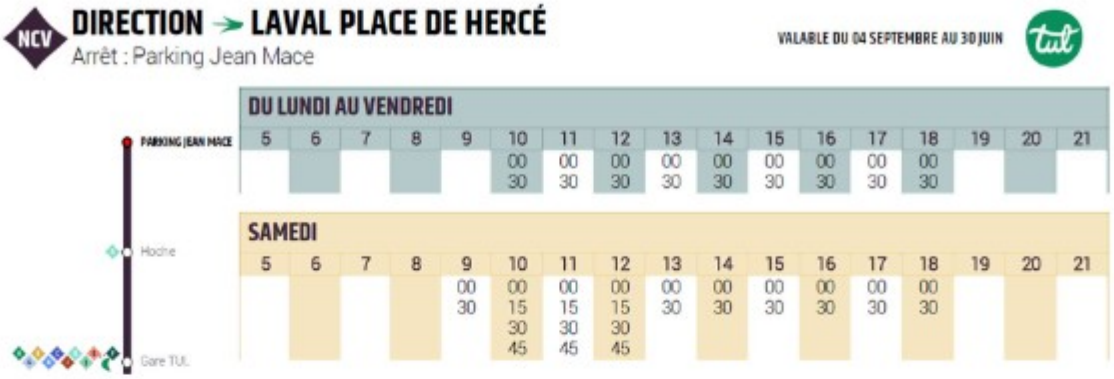
Le timing serré n'a pas permis de réaliser un audit complet de l'information voyageurs print au premier semestre 2024 mais l'effort a été porté sur la lisibilité des documents pour permettre aux clients d'appréhender le réseau plus facilement. A ce titre, les résultats de l'enquête satisfaction sur ce point, démontrent que ces améliorations ont été notées par les clients (cf. chapitre 2.3).

Il est important, toutefois, de noter que l'amélioration de la lisibilité et de la qualité de l'information voyageurs n'est pas un processus figé dans le temps. Il est toujours possible d'améliorer cette information dès lors que les attentes des clients évoluent.

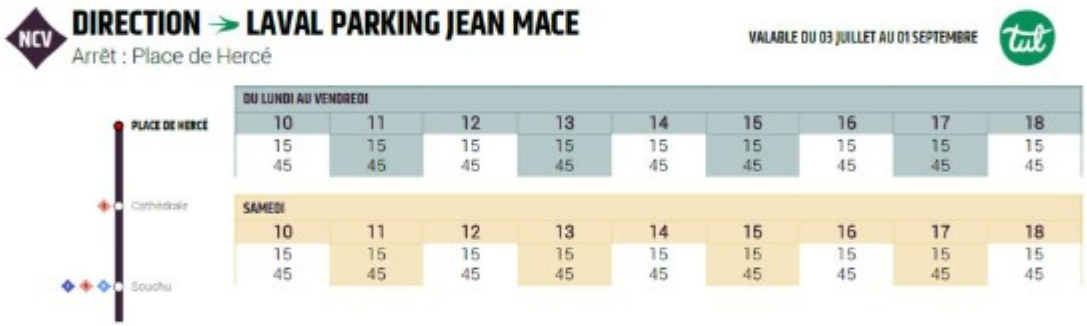
<u>Préparer son voyage : des fiches horaires aux poteaux plus lisibles :</u>

Les fiches horaires aux poteaux du réseau Tul ont été retravaillées pour grossir l'information pertinente, chaque fois que cela a été possible. Ces modifications ont été introduites dès l'été 2024 avant d'être reconduites en septembre 2024.

Ainsi les plages horaires ont été ajustées aux amplitudes de fonctionnement de chaque ligne afin d'en faciliter la lecture :



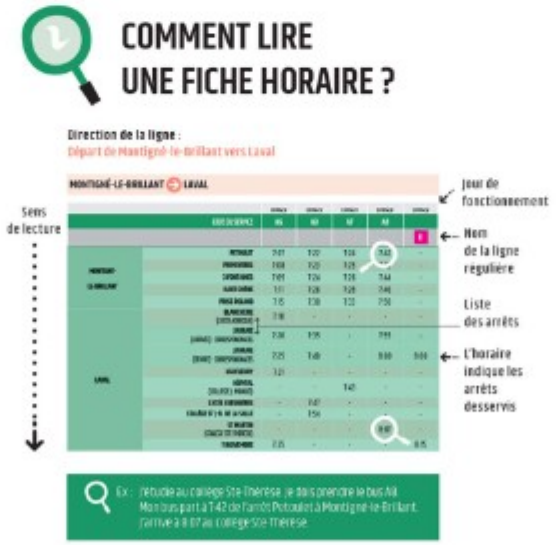
Exemple de fiche horaire au poteau – NCV rentrée 2023



Exemple de fiche horaire au poteau – NCV été 2024

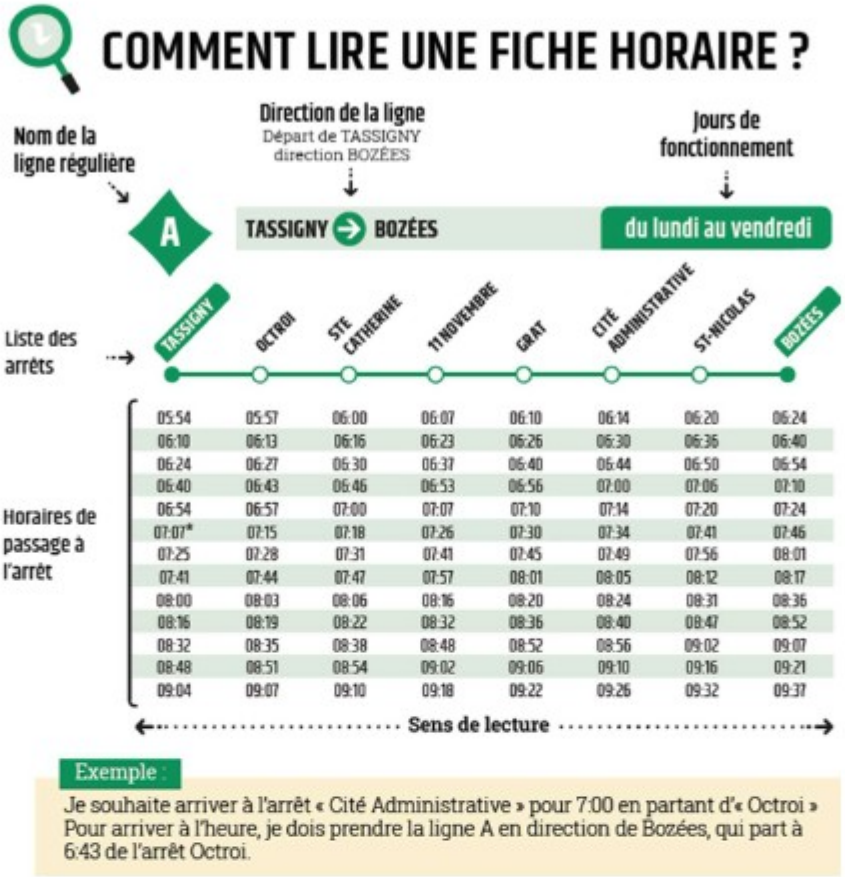
<u>Préparer son voyage : des dépliants horaires repensés</u>

Dès l'été 2024, la FAQ « Comment lire une fiche horaire » a été entièrement repensée dès lors que l'ancienne version ne correspondait pas au sens de lecture des dépliants horaires.



FAQ comment lire une fiche horaire – version 2023/2024

L'ancienne FAQ s'appuyait, par ailleurs sur un exemple de ligne scolaire alors que la présentation des horaires était radicalement différente entre les lignes scolaires et les lignes régulières.



FAQ comment lire une fiche horaire – version 2024/2025

Dans la version retravaillée, l'accent a été mis sur la lisibilité en travaillant sur les contrastes afin de permettre aux plus fragiles de pouvoir lire plus facilement cette FAQ.

De la même façon, les thermomètres de lignes ont été revus pour augmenter la typographie et la passer 8 à 10. Dans le même temps, le pôle du 11 novembre a été matérialisé visuellement sur tous les thermomètres afin de souligner la création de ce pôle d'échanges :

Matérialisation du pôle d'échanges sur les thermomètres de ligne

Le même travail de lisibilité a été réalisé sur les grilles horaires en elles-mêmes avec trois axes de travail :

- Une lecture latérale de l'offre proposée,

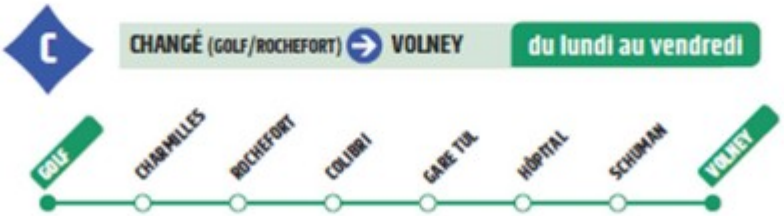
- Un travail sur les lieux réalisé,
- Des informations pratiques mises en avant.

Pour ce qui est de la lecture latérale, le choix a été fait de proposer une lecture latérale comme sur tous les réseaux de transports en commun, alors qu'auparavant le réseau proposant une lecture verticale :

Dépliant horaire ligne A du dimanche – horaires 2022/2023

En dehors du fait que la lecture verticale est moins intuitive et différente de celle proposée par l'ensemble des réseaux, ce choix n'était pas cohérent avec la présentation des fiches horaires scolaires du réseau TUL.

Le deuxième axe de travail a été de proposer un choix de lieux plus cohérents en tenant compte de la fréquentation du lieu mais aussi de l'inter-distance entre les différents lieux. Enfin, les grilles horaires ont été optimisées pour afficher le nombre maximum de lieux sur chaque fiche horaire.



Lieux indiqués sur la fiche horaire de la ligne C – horaires 2023/2024

de CHANGÉ (GOLF / ROCHEFORT) vers VOLNEY — Horaires du Lundi au Vendredi (Hors jours fériés)

GOLF	07:00	....	07:45	08:30	09:20	10:21	11:10	11:52	12:48	13:40	14:31	15:18	16:10	16:56	17:45	18:20	19:10
CLINIQUE	07:06	....	07:51	08:36	09:25	10:26	11:15	11:57	12:53	13:45	14:36	15:23	16:15	17:01	17:50	18:25	19:15
CHARMILLES	07:10	....	07:55	08:40	09:29	10:30	11:19	12:01	12:57	13:49	14:40	15:27	16:19	17:05	17:54	18:29	19:19
ROCHEFORT	07:15	07:15	08:00	08:45	09:33	10:34	11:23	12:06	13:02	13:53	14:44	15:31	16:23	17:10	17:59	18:34	19:23
COLIBRI	07:22	07:22	08:07	08:52	09:39	10:40	11:29	12:12	13:08	13:59	14:50	15:37	16:29	17:16	18:05	18:40	19:29
SAINT-LOUIS	07:25	07:25	08:10	08:55	09:42	10:43	11:32	12:15	13:11	14:02	14:53	15:40	16:32	17:19	18:08	18:43	19:31
VERDUN	07:30	07:30	08:15	09:00	09:46	10:47	11:36	12:20	13:16	14:06	14:57	15:44	16:36	17:24	18:13	18:48	19:35
HÔPITAL	07:35	....	08:20	09:05	09:51	10:52	11:41	12:25	13:21	14:11	15:02	15:49	16:41	17:29	18:18	18:53	19:40
SCHUMAN	07:39	....	08:24	09:09	09:55	10:56	11:45	12:29	13:25	14:15	15:06	15:53	16:45	17:33	18:22	18:57	19:44
VOLNEY	07:46	....	08:31	09:16	10:01	11:02	11:52	12:36	13:32	14:22	15:12	15:59	16:52	17:40	18:29	19:04	19:50

Lieux indiqués sur la fiche horaire de la ligne C – horaires 2024/2025

A titre d'exemple, sur la ligne C, le nombre de lieux est passé de 8 à 10 afin de simplifier la lecture des horaires pour l'ensemble des clients de la ligne.

Enfin, la présentation des dépliants horaires a été entièrement repensée pour mettre en avant les informations qui aident le client à préparer son voyage.

Nouvelle présentation des dépliants horaires – horaires 2024/2025

Le repérage des lignes est facilité par la page de couverture et l'indice de ligne qui occupe une partie importante de l'espace. Par ailleurs, les informations sur les modifications de l'offre de transport sur le réseau ont été mises en avant afin de diffuser largement l'information par l'intermédiaire, notamment, des dépliants horaires.

Le design global des dépliants a également été modernisé avec des visuels déclinés de la charte et surtout beaucoup moins d'aplats de couleurs.

Préparer son voyage : fiches horaires imprimables sur le site

Jusqu'à présent, les dépliants horaires imprimables sur le site étaient les versions imprimées pour le grand public. Le choix a été fait de les retravailler pour qu'elles soient disponibles au format A4, et ainsi imprimables très facilement à domicile.

A de BOZÉES vers TASSIGNY — Horaires du Lundi au Vendredi (Hors Jours fériés)

BOZÉES	05:58	06:13	06:28	06:43	06:55	07:07	07:17	07:27	07:39	07:51	08:03	08:15	08:27	08:40	08:53	09:05
ST-NICOLAS	06:00	06:15	06:30	06:45	06:57	07:09	07:19	07:29	07:41	07:53	08:05	08:17	08:29	08:42	08:55	09:07
CITÉ ADMIN.	06:05	06:20	06:35	06:50	07:02	07:14	07:25	07:35	07:47	07:59	08:11	08:23	08:35	08:48	09:01	09:13
GRAT	06:07	06:22	06:37	06:52	07:04	07:16	07:27	07:38	07:50	08:02	08:14	08:26	08:38	08:51	09:03	09:15
VERDUN	06:15	06:30	06:45	07:00	07:12	07:25	07:37	07:48	08:00	08:12	08:24	08:36	08:48	09:00	09:12	09:24
STE-CATHERINE.	06:18	06:33	06:48	07:03	07:15	07:28	07:40	07:51	08:03	08:15	08:27	08:39	08:51	09:03	09:15	09:27
VICTORIA	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
TASSIGNY	06:27	06:42	06:57	07:12	07:24	07:38	07:50	08:01	08:13	08:25	08:37	08:49	09:00	09:12	09:24	09:36

BOZÉES	09:17	09:28	09:41	09:52	10:04	10:16	10:28	10:40	10:52	11:04	11:16	11:28	11:40	.....	11:50	12:01
ST-NICOLAS	09:19	09:30	09:43	09:54	10:06	10:18	10:30	10:42	10:54	11:06	11:18	11:30	11:42	.....	11:52	12:03
CITÉ ADMIN.	09:25	09:36	09:49	10:00	10:12	10:24	10:36	10:48	11:00	11:12	11:24	11:36	11:47	.....	11:58	12:09
GRAT	09:27	09:38	09:51	10:02	10:14	10:26	10:38	10:50	11:02	11:14	11:26	11:38	11:49	.....	12:01	12:12
VERDUN	09:37	09:47	10:01	10:12	10:24	10:36	10:48	11:00	11:12	11:24	11:36	11:48	11:59	12:10	12:12	12:22
STE-CATHERINE.	09:40	09:50	10:04	10:15	10:27	10:39	10:51	11:03	11:15	11:27	11:39	11:51	12:02	12:13	12:15	12:25
VICTORIA	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	12:09	.....	.....	12:32
TASSIGNY	09:49	09:59	10:13	10:24	10:36	10:48	11:00	11:12	11:24	11:36	11:48	12:00	12:13	12:22	12:24	12:36

Dépliants horaires disponibles sur le site Internet – horaires 2024/2025

3.8.4 Une communication numérique multi canal

Le constat a été fait durant le premier semestre 2024 que la stratégie numérique du réseau TUL était perfectible et que l'ensemble des canaux de communication n'était pas forcément utilisé pleinement.

3.8.4.1 Le site Internet TUL-Laval

En cours d'année 2024, plusieurs nouvelles pages ont été ajoutées à l'arborescence du site. En premier lieu, la page sur l'inscription scolaire. En complément, une page spécifique a été réalisée sur la prime transport notamment et le bandeau « actualité », auparavant sous-exploité, a été utilisé à plusieurs reprises pour mettre en avant les évolutions du réseau ou les news importantes comme la date de fin de la période scolaire, début juillet 2024.

Actualité sur la fin de la période scolaire – Juillet 2024

3.8.4.2 La newsletter TUL

A partir de Juin 2024, la newsletter TUL a été envoyée à l'ensemble des clients ayant souscrit à cette offre tous les trois mois.

Cela permet de conserver un lien avec les clients sans les inonder de mails. Par ailleurs, les informations principales sont, grâce à ce rythme, mises en avant et relayées largement auprès de la clientèle.

Newsletter TUL – Juin 2024

3.8.4.3 Les réseaux sociaux

En 2024, en plus des comptes Facebook et Twitter, des comptes Instagram et Linkendin TUL ont été créés dans le but d'élargir le nombre de clients potentiellement touchés par les publications du réseau.

A titre d'exemple, plusieurs publications mettant en garde contre des tentatives de phishing ont été relayées sur les réseaux sociaux du réseau TUL durant l'année 2024 :

Publication sur les arnaques en ligne – Juillet 2024

De la même façon, le réseau accompagne chaque fois que cela est possible les partenariats avec des posts dédiés comme dans le cadre du Laval Virtual par exemple :

Publication sur le Laval Virtual – Avril 2024

	En plus	Total	Nbr. Vues	Réactions
Création du compte en avril 2024				
Avril	2	2	371	13
Mai	7	9	147	2
Juin	13	22	582	34
Juillet	11	33	452	7
Août	4	37	291	14
Septembre	9	46	2 065	58
Octobre	7	53	991	31
Novembre	1	54	199	-
Décembre	2	56	516	18

Portée et audience du compte LinkedIn du réseau TUL en 2024

Le compte LinkedIn créé en avril 2024 est monté en puissance tout au long de la fin de l'année. En septembre, nous pouvons observer un pic de vues consécutives à la rentrée de septembre et la mise en place des adaptations majeures.

INSTA	Nbr followers				
	En plus	Total	Couverture	Intéractions	Vues
Création du compte en avril 2024					
Avril	-	75	39		
Mai	-	75	3 789		
Juin	-	75	2 623		
Juillet	4	79	1 867		
Août	15	94	753		
Septembre	13	107	112	2	63
Octobre	10	117	104	33	372
Novembre	24	141	221	64	1 195
Décembre	17	158	161	38	647

Portée et audience du compte Instagram du réseau TUL en 2024

Pour ce qui est du compte Instagram, relancé en avril 2024, les stats sur les interactions et les vues ne sont malheureusement pas disponibles avant septembre. En novembre, les stories postées sur ce réseau ont permis de fortement augmenter l'audience du compte, notamment en fin d'année 2024.

Enfin, concernant le compte Facebook du réseau TUL, on note que l'audience a été largement portée en fin d'année 2024, à la fois par le mouvement de grève qui a touché le réseau et par les évènements de fin d'année comme les illuminations.

Facebook	Nbr followers				
	En plus	Total	Couverture	Intéractions	Vues
Janvier	26	2 307	6 295	233	
Février	4	2 311	2 871	62	
Mars	4	2 315	2 014	57	
Avril	7	2 322	1 632	74	
Mai	9	2 331	2 167	101	
Juin	8	2 339	7 724	121	
Juillet	17	2 356	6 725	123	
Août	4	2 360	2 685	91	
Septembre	20	2 380	1 808	278	3 891
Octobre	4	2 384	5 872	204	8 621
Novembre	158	2 542	43 921	1 005	106 764
Décembre	122	2 664	43 228	1 021	107 989

Portée et audience du compte Facebook du réseau TUL en 2024

3.9 Bilan de la politique de lutte contre la fraude

Contrôle des titres de transport															
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2023	Ecart N
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total	Total	Vs. N-1
Nombre d'opération de contrôle (en Jours)	4	5	5	4	4	3	1	2	8	5	4	6	51	16	219%
Nombre de personnes contrôlées	1 783	3 258	2 720	1 649	1 823	1 749	336	501	2 777	2 329	1 916	2 614	23 455	-	n/a
Nombre d'amendes	75	178	127	53	57	78	4	8	72	61	50	80	843	22	3732%
Taux contrôle	0,38%	0,70%	0,60%	0,38%	0,45%	0,42%	0,11%	0,20%	0,53%	0,46%	0,41%	0,60%	0,46%	0,00%	0,46%
Taux de fraude	4,21%	5,46%	4,67%	3,21%	3,13%	4,46%	1,19%	1,60%	2,59%	2,62%	2,61%	3,06%	3,59%	0,00%	3,59%

Portée et audience du compte Facebook du réseau TUL en 2024

Durant l'année 2024, l'équipe de vérification a réalisé 51 opérations de contrôle sur le réseau pour un peu plus de 840 amendes dressées.

La comparaison avec 2023 n'a pas beaucoup de sens, dès lors que l'équipe s'est totalement restructurée à la fin de l'année 2023. Sur l'année 2024, on constate que le taux de fraude est de 3,5 % environ ce qui est relativement faible. Durant l'année, ce taux est relativement stable, avec toutefois un léger creux en début d'année scolaire dès lors que les contrôleurs appliquent systématiquement une tolérance, en début d'année, vis-à-vis des scolaires notamment.

3.10 Bilan ligne par ligne des kilométrages réalisés

3.10.1 Tableaux des kilomètres commerciaux par ligne

Les tableaux ci-dessous présentent les kilomètres commerciaux réalisés en 2024, sur les lignes régulières, sur les lignes scolaires et sur les activités TULIB et MOBITUL

KMS réalisés Lignes Régulières													
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
A	32 797	31 479	32 682	31 561	29 283	31 344	27 831	27 960	32 473	35 030	28 993	31 821	373 304
B	42 811	41 042	42 811	41 126	38 346	41 172	37 279	37 389	40 103	43 221	35 792	39 363	480 454
C	13 147	12 622	13 119	12 604	11 624	12 620	13 483	13 491	12 661	13 628	11 558	12 449	153 006
D	16 932	16 320	16 773	16 320	14 950	16 094	12 714	12 717	16 563	17 936	14 509	16 345	187 971
E	14 537	13 969	14 324	13 945	12 786	13 769	10 544	10 544	13 970	15 141	12 089	13 519	159 135
F	25 454	24 379	25 097	24 343	22 859	24 298	20 036	20 013	24 668	26 234	21 698	24 053	283 133
G	21 865	20 857	21 558	20 991	19 610	20 475	15 292	15 265	20 959	22 669	18 466	20 569	238 576
H	21 967	20 924	21 766	20 991	19 945	21 198	21 670	21 651	22 258	23 533	19 903	21 946	257 752
I	7 283	6 965	7 112	6 952	6 398	6 909	7 319	7 200	6 817	7 354	6 367	6 802	83 478
J	8 089	7 753	7 842	7 513	7 162	7 994	6 390	6 260	8 074	8 014	7 655	7 593	90 340
K	4 837	4 614	4 621	4 612	4 159	4 413	5 074	4 844	4 635	5 054	4 193	4 635	55 690
L	-	-	-	-	-	-	-	-	4 004	4 385	3 387	3 814	15 590
NCV	2 328	2 256	2 374	2 252	2 075	2 277	2 315	2 323	2 259	2 414	1 903	2 165	26 941
NOCT	790	790	988	790	889	889	354	443	790	790	760	790	9 063
Total LR	**212 836**	**203 970**	**211 066**	**203 998**	**190 086**	**203 453**	**180 350**	**180 100**	**210 235**	**225 404**	**187 273**	**205 663**	**2 414 435**

Kilomètres réalisés sur les lignes régulières en 2024

KMS réalisés Lignes scolaires													
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
Ligne Bonchamp	2 772	2 634	2 329	2 114	2 417	3 011	222	-	3 150	2 090	2 439	2 246	25 423
Ligne Changé	1 186	1 110	984	922	1 048	1 313	14	-	1 376	922	1 150	992	11 018
Ligne Laval	459	434	364	336	387	472	11	-	411	258	340	287	3 759
Ligne L Huisserie	2 563	2 421	2 136	1 993	2 278	2 848	40	-	2 990	1 993	2 544	2 336	23 942
Ligne Louverné	1 611	1 521	1 342	1 246	1 425	1 783	27	-	1 870	1 246	1 530	1 336	14 935
Ligne St-Berthevin	2 882	2 738	2 408	2 274	2 604	3 256	55	-	3 350	2 218	2 754	2 398	26 937
Ligne Z1	4 562	4 319	3 832	3 279	3 755	4 690	476	-	4 928	3 279	4 098	3 517	40 736
Ligne Z2	3 460	3 311	2 950	2 366	2 702	3 378	485	-	3 826	2 575	3 154	2 696	30 903
Ligne Z3	2 003	1 903	1 665	1 546	1 774	2 213	335	-	2 317	1 544	1 929	1 658	18 887
Ligne Z4	4 636	4 411	3 749	3 242	3 686	4 654	713	-	4 991	3 265	4 071	3 506	40 834
Ligne Z5	4 338	4 101	3 554	3 130	3 578	4 472	447	-	4 782	3 280	4 087	3 490	39 259
Ligne Z6													-
Ligne Z7 Z8	9 373	8 887	7 611	6 462	7 374	8 775	2 044	-	9 829	6 482	7 920	6 788	81 545
Total SCOLAIRE	**39 845**	**37 793**	**32 925**	**28 910**	**33 027**	**40 861**	**4 869**	**-**	**43 729**	**29 153**	**36 015**	**31 049**	**358 178**

KMS réalisés TULIB et MOBITUL													
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
Tulib Zones 1 à 4	24 626	24 860	24 807	23 751	20 478	25 502	22 767	17 078	24 570	26 903	23 974	23 815	283 130
Tulib Zone 5	6 245	6 704	7 181	6 535	6 658	8 014	6 656	5 454	6 843	7 776	6 660	6 111	80 837
Mobitul	32 571	31 429	31 912	29 932	25 630	31 039	29 471	18 862	31 768	34 419	31 085	34 863	362 980
SEGPA	3 878	3 712	3 359	3 037	3 362	4 122	193	-	4 572	3 276	3 276	3 296	36 083
Total TADETPMR	**67 320**	**66 705**	**67 259**	**63 255**	**56 128**	**68 677**	**59 087**	**41 394**	**67 752**	**72 374**	**64 995**	**68 085**	**763 030**

Kilomètres réalisés sur les lignes scolaires en 2024

3.10.2 Kilomètres non réalisés

Le tableau ci-dessous présente l'ensemble des kilomètres commerciaux non réalisés (causes internes ou externes) par ligne et par mois :

Kilomètres commerciaux non réalisés															
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2023	Ecart N
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total	Total	Vs. N-1
Ligne A	122	65	71	70	77	107	43	65	79	110	2 251	936	3 998	1 068	274%
Ligne B	45	48	31	72	19	66	49	54	114	124	2 828	1 078	4 528	820	452%
Ligne C	-	23	31	24	13	51	19	11	-	-	609	183	964	237	307%
Ligne D	101	24	49	23	18	37	32	3	37	39	1 321	584	2 268	202	1025%
Ligne E	41	16	45	39	12	4	44	22	14	29	1 090	464	1 819	433	320%
Ligne F	100	10	59	77	22	92	28	17	54	77	1 994	686	3 216	238	1252%
Ligne G	44	38	19	27	24	291	19	15	92	120	1 702	787	3 179	236	1246%
Ligne H	23	47	48	30	29	71	40	18	26	24	1 841	457	2 654	136	1852%
Ligne I	14	31	21	-	-	-	22	17	12	14	20	-	150	174	-14%
Ligne J	-	-	7	-	-		-	2	-	10	3	-	21	140	-85%
Ligne K	19	23	15	23	35	0	2	11	-	22	-	-	150	159	-6%
Ligne L											235	190	425	16	2517%
Ligne NCV	15	3	7	7	15	19	-	1	-	13	309	94	483	30	1522%
Ligne NOCT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	129	-	129	-	n/a
Ligne Bonchamp					-	-	-	-	12	-	230	-	242	-	n/a
Ligne Changé						-	-	-	-	-	94	-	94	-	n/a
Ligne Laval											31	-	31	-	n/a
Ligne L Huisserie											141	-	141	-	n/a
Ligne Louverné						-	-	-	-	-	135	-	135	-	n/a
Ligne St-Berthevin	-	-	-	-	6	-	-	-	1	2	251	-	260	-	n/a
Ligne Z1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	244	-	244	-	n/a
Ligne Z2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	242	-	242	-	n/a
Ligne Z3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	150	-	150	-	n/a
Ligne Z4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	281	-	281	-	n/a
Ligne Z5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	339	-	339	-	n/a
Ligne Z6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	135	-	135	-	n/a
Ligne Z7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	296	-	296	-	n/a
Ligne Z8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	352	-	352	-	n/a
Ligne Citybulle	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	148	-100%
Ligne Expr	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	24	-100%
Ligne LANO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	98	-100%
Ligne M	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	73	-100%
Ligne N	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	120	-100%
Total	525	328	404	391	270	739	298	236	440	584	17 252	5 459	26 926	4 351	519%

Kilomètres non réalisés sur l'ensemble du réseau en 2024

Les 27 000 kms commerciaux non réalisés s'expliquent par 2 causes majeures

- Un mouvement de grève qui a touché l'entreprise fin novembre / début décembre 2024,
- Des intempéries (neige) en novembre 2024.

3.10.3 Ecarts par rapport au contrat et avenants

Le tableau ci-dessous compare les kilomètres commerciaux réalisés par rapport aux engagements contractuels (avenant 2).

Comparatif KMS commerciaux réalisés vs KMS commerciaux contractuels					
	KMC REALISES	KMC CONTRACTUELS (Avenant 2)			Ecart Réalisé
	2024	8 mois	4 mois	2024	Vs. Contrat
LR	2 414 435	1 573 777	849 374	2 423 151	0%
Scolaire	358 178	214 723	148 314	363 037	-1%
Tulib	363 967	222 572	111 286	333 859	9%
Mobitul	399 063	253 777	131 352	385 129	4%
TOTAL	3 535 643	2 264 849	1 240 327	3 505 176	1%

Ecarts entre les kilomètres réalisés et les kilomètres contractuels

Le réseau a produit environ 30 000 kms commerciaux supplémentaires (soit +0,9 %) par rapport au contrat, notamment portés par une production TULIB et MOBITUL supérieure au contrat prévisionnel.

3.11 Bilan des kilométrages réalisés pour les services pour le compte de tiers

3.11.1 Laval Virtual

Comme chaque année, le réseau TUL a été partenaire en 2024 de l'un des évènements marquant de l'Agglomération, à savoir le Laval Virtual. Dans le cadre de ce partenariat, des navettes ont été proposées du 10 au 12 avril, la gare SNCF à destination de l'espace Mayenne en passant par des hôtels lavallois (et retours).

L'ensemble de ces navettes a représenté environ 180 kilomètres commerciaux sur la période de l'évènement.

3.11.2 Festival des trois éléphants

Les 13 mai et samedi 1er Juin, trois départs à minuit, 1 heure et deux heures du matin de la place de la Trémoille ont permis aux festivaliers de rejoindre les communes de Changé, Louverné, Saint-Berthevin, Bonchamp et l'Huisserie. Il est à noter que le Festival ferme depuis l'année 2024 plus tôt que les années précédentes et que le réseau TUL a adapté les horaires des navettes à ces nouveaux horaires.

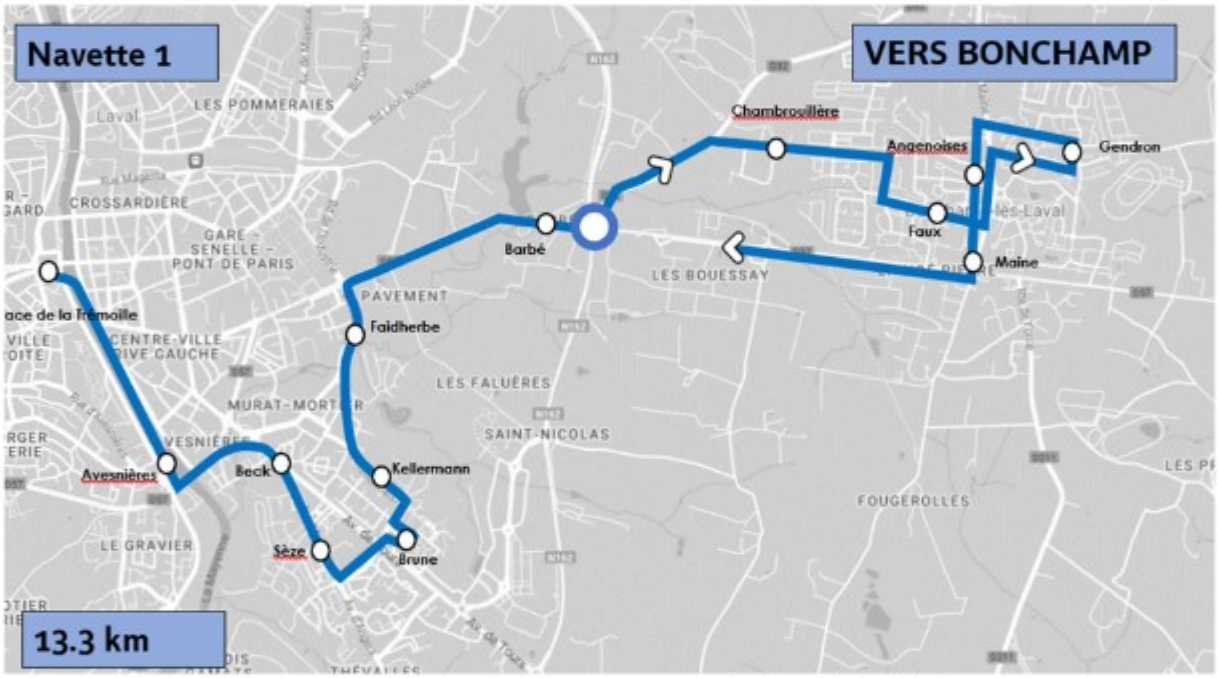
Communication réseau sociaux, Festival des Trois éléphants

Ces navettes ont nécessité la production totale de 169 kilomètres commerciaux par jour, soit 337 kilomètres commerciaux pour l'ensemble des deux jours.

Festival 3 Eléphants			
Numéro	KmC	Nbr. Départs	KmC soir
Navette 1	13	3	39
Navette 2	13	3	39
Navette 3	8	3	24
Navette 4	8	3	25
Navette 5	14	3	42
Total par jour			169

Kilomètres commerciaux navettes, Festival des Trois éléphants

En tout, un peu plus de 170 festivaliers ont utilisé ces navettes qui seront renommées en 2025. En effet, l'appellation « Bonchamp » ou « Huisserie » laissait à penser que ces navettes ne desservaient pas Laval alors que c'est bien le cas. En 2025, ces navettes seront, dès lors, rebaptisées pour plus de clarté.



Itinéraire navette 1 – Vers Bonchamp, Festival des Trois éléphants

Les tableaux ci-dessous présentent la fréquentation enregistrée sur ces différentes navettes pendant les deux soirées du festival.

Vendredi 31 mai	Minuit	1 heure	2 heures
Navette 1	10	6	18
Navette 2	2	1	4
Navette 3	9	11	7
Navette 4	3	9	25
Navette 5	4	4	9
Total	28	31	63
Samedi 1er Juin	**Minuit**	**1 heure**	**2 heures**
Navette 1	4	16	15
Navette 2	17	7	15
Navette 3	6	30	20
Navette 4	25	13	29
Navette 5	16	10	18
Total	68	76	97

Fréquentation navettes, Festival des Trois éléphants

3.11.3 Noctul de stade

Les anciens bus de Stade ont été remplacés au début de l'année scolaire 2024/2025 par des NOCTUL de stade.

Deux véhicules sont ainsi affectés pour permettre aux spectateurs des matchs de rentrer chez eux le soir. Ces véhicules sont stationnés à l'arrêt Carrés, après accord des services de sécurité et chaque soir de match, un régulateur est présent sur place pour donner le départ de ces deux véhicules qui desservent respectivement le Nord et le Sud de Laval et de la première couronne. Comme pour les Noctul, chaque client indique son arrêt de descente et le conducteur construit son itinéraire en fonction des demandes des clients.

Les Noctul de Stade reprennent du service !

Publié le 05/11/2024

Partenariat

Pour la saison 2024/2025, les Tul renouvellent leur partenariat avec le Stade Lavallois en mettant en place, les vendredis de match, deux Noctul pour vous ramener chez vous.

Actualité du site Internet TUL – NOCTUL de Stade

3.11.4 Autres prestations

En complément de ces différents services, RD Laval assuré un certain nombre de prestations à la demande pour le compte de différents donneurs d'ordre (CCI, MFR de Saint Berthevin, CSE de Mayenne Habitat…).

Ces prestations ont été réalisées uniquement à partir de juillet 2024, dès lors que l'organisation interne ne permettait pas, jusqu'à lors, de proposer ce type de prestation à la demande. Elles n'ont pas vocation à augmenter de façon importante dans les prochaines années. Il s'agit, avant tout, pour le réseau TUL de rester un partenaire des différents acteurs locaux et de répondre à leurs besoins de déplacement sans que cela devienne une activité principale pour l'entreprise.

Le tableau ci-dessous présente les autres prestations réalisées pour le compte de tiers :

Transports occasionnels			
Date facture	Date prestation	Nom client	Kilomètres commerciaux
09/10/2024	09/10/2024	MFR	8,70
06/11/2024	06/11/2024	ETOILE LAVALLOISE FUTSAL CLUB	8,40
18/12/2024	18/12/2024	ONACVG	27,00
27/01/2025	18/11/2024	MFR	8,40
27/01/2025	02/12/2024	MFR	8,70
27/01/2025	03/12/2024	CCI MAYENNE	13,87
06/03/2025	14/12/2024	OPH - MAYENNE HABITAT	24,70
Total			99,77

Transports occasionnels pour le compte de tiers - 2024

3.12 Bilan des kilomètres TICPE / TICFE

Kilomètres totaux à partir des compteurs															
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2023	Ecart N
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total	Total	Vs. N-1
Total kilomètres Gazole	202 237	195 296	197 869	194 989	181 665	191 803	148 844	134 103	188 476	191 185	163 429	168 192	2 158 089	2 313 375	-7%
Total kilomètres électriques	22 958	22 854	23 573	22 469	20 114	25 603	27 003	30 039	27 514	26 855	23 666	41 512	314 160	98 838	218%
Total kilomètres GNV	-	-	-	-	-	15 889	6 688	5 061	13 805	15 446	10 420	6 744	74 053	-	n/a
Total kilomètres	**225 195**	**218 150**	**221 442**	**217 458**	**201 779**	**233 295**	**182 535**	**169 203**	**229 795**	**233 487**	**197 515**	**216 448**	**2 546 302**	**2 412 213**	**6%**

Kilomètres mensuels par énergie - 2024

Les kilomètres totaux ont été calculés à partir des kilomètres aux compteurs relevés par véhicule sur la période.

3.13 Synthèse annuelle des ratios et indicateurs figurant dans les tableaux de bord mensuels

3.13.1 Unités d'œuvre

Parc en propre hors parc STT			
Année	2024	2023	Ecart N
Etat de parc à fin décembre			Vs. N-1
Nombre total de véhicules parc en propre	84	86	-2%
Nombre de véhicules en ligne parc en propre	63	67	-6%
Nombre de véhicules en réserve parc en propre	21	13	62%
Age du parc hors STT	7,20	7,79	-8%

Nombre de véhicules – parc réseau TUL

Nombre d'ETP du personnel de conduite			
Année	2024	2023	Ecart N
Moyenne ETP Conduite hors intérim	134,20	125,29	7%
Moyenne Intérim en ETP	10,83	13,32	-19%

Personnel de conduite ETP – RD Laval

Détail du Parc RD LAVAL à fin décembre 2024 :

- Bus standards : 50 véhicules,

  Dont 12 électriques et 2 hybrides,
- Bus articulés : 9 véhicules disponibles. Ils sont tous en gazole,
- Minibus : 4 véhicules,

  A noter qu'un minibus est en électrique.
- Cars scolaires : 21 véhicules disponibles. Ils sont tous en gazole.

Age moyen du parc par catégorie de véhicule au 31 décembre 2024 :

- Autobus Standards : 5,78 ans,
- Autobus Articulés : 14,14 ans,
- Minibus : 6,06 ans,
- Cars scolaires : 4,41 ans,
- Totalité des véhicules en propre : 6,65 ans.

3.13.2 Recettes

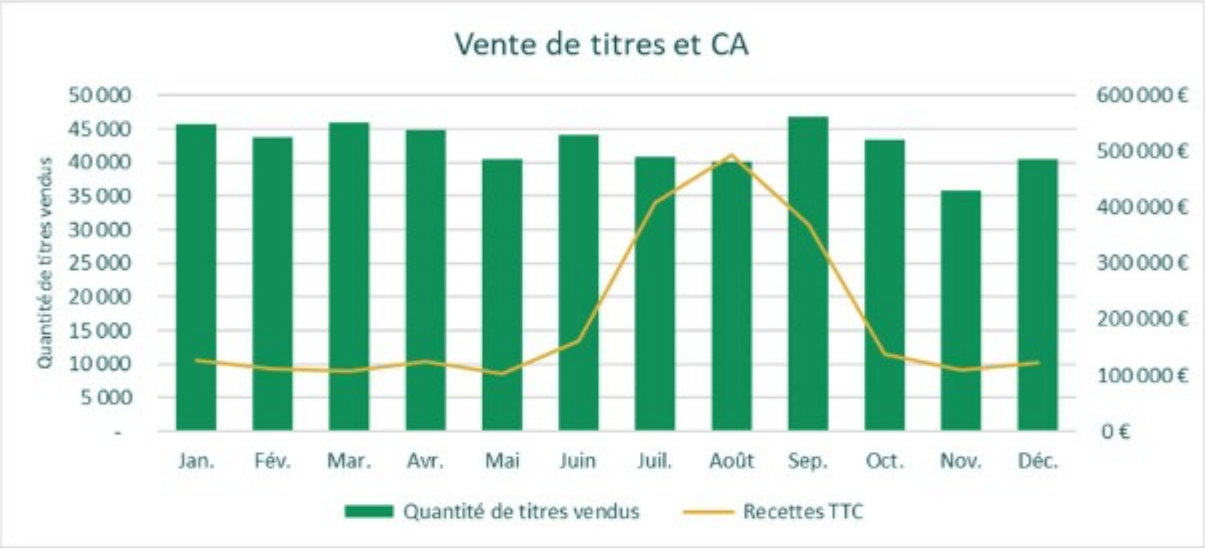
Il est établi ci-dessous le détail des titres de transport vendus au cours de l'exercice 2024 ainsi que le chiffre d'affaires TTC, en mensuel.

Quantité de titres vendus															
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2023	Ecart N
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total	Total	Vs. N-1
CONTACT	189	138	103	84	127	105	103	127	183	192	135	153	1 639	1 638	0%
FACTURATION	9	10	1	1	9	1	8	2	1	-	6	8	56	147	-62%
JEUNE	879	676	731	786	691	690	1 175	2 923	2 601	791	788	673	13 404	14 674	-9%
M-TICKETS	3 146	3 282	3 122	3 451	3 930	3 794	3 251	3 085	4 915	4 429	4 604	4 988	45 197	19 988	126%
PASS	2 664	2 482	2 526	2 577	2 443	2 394	2 416	2 507	2 809	2 671	2 597	2 631	30 627	29 484	4%
SCOLAIRE	5	1	6	5	2	402	1 949	1 042	220	16	5	3	3 656	3 259	12%
SPECIAUX	7 348	6 910	9 387	6 660	5 802	6 017	1 944	2 712	1 341	1 389	1 608	1 177	52 295	126 736	-59%
TEMPO	199	205	194	195	208	173	182	184	211	223	215	209	2 398	2 012	19%
TICKET	31 345	30 061	29 819	31 089	28 168	30 454	29 762	27 605	34 588	33 668	25 870	30 665	363 094	384 806	-6%
Total	45 784	43 765	45 889	44 848	40 580	44 039	40 790	40 187	46 869	43 379	35 738	40 507	512 366	582 764	-12%

Titres vendus sur le réseau TUL

Recettes TTC															
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2023	Ecart N
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total	Total	Vs. N-1
CONTACT	7 991 €	5 679 €	3 426 €	2 853 €	5 098 €	4 170 €	4 199 €	5 429 €	7 794 €	8 488 €	5 336 €	5 866 €	66 329 €	68 151 €	-3%
FACTURATION	375 €	3 374 €	1 130 €	1 293 €	2 410 €	1 168 €	588 €	2 027 €	1 084 €	0 €	1 848 €	2 985 €	18 283 €	37 383 €	-51%
JEUNE	19 742 €	14 314 €	13 156 €	27 038 €	11 340 €	21 105 €	90 332 €	265 262 €	218 481 €	25 118 €	18 307 €	17 890 €	742 084 €	819 198 €	-9%
M-TICKETS	7 315 €	6 974 €	6 728 €	7 634 €	6 991 €	7 811 €	7 106 €	6 610 €	12 170 €	10 670 €	10 483 €	10 564 €	101 064 €	40 418 €	150%
PASS	24 235 €	19 861 €	20 292 €	19 459 €	19 729 €	17 057 €	17 350 €	25 272 €	29 401 €	22 478 €	20 399 €	20 369 €	255 902 €	237 573 €	8%
SCOLAIRE	533 €	128 €	395 €	203 €	107 €	44 752 €	216 327 €	118 616 €	27 194 €	2 083 €	491 €	434 €	411 262 €	356 825 €	15%
SPECIAUX	14 423 €	12 233 €	13 583 €	15 186 €	11 644 €	13 583 €	24 180 €	26 325 €	16 600 €	13 883 €	10 489 €	10 751 €	182 881 €	133 833 €	37%
TEMPO	1 175 €	1 203 €	1 190 €	1 120 €	1 207 €	1 040 €	1 125 €	1 057 €	1 390 €	1 436 €	1 392 €	1 340 €	14 673 €	13 660 €	7%
TICKET	50 620 €	49 230 €	48 761 €	49 171 €	43 954 €	51 083 €	47 206 €	43 082 €	56 759 €	53 313 €	41 920 €	51 626 €	586 724 €	619 845 €	-5%
Total	126 407 €	112 995 €	108 662 €	123 957 €	102 480 €	161 769 €	408 413 €	493 679 €	370 882 €	137 467 €	110 664 €	121 825 €	2 379 201 €	2 326 886 €	2%

Ventes en euros sur le réseau TUL



Nombre de titres vendues et recettes en euros sur le réseau TUL

Nous remarquons que les recettes TTC augmentent fortement sur le 3ème trimestre, ce qui correspond à la saisonnalité des abonnements Jeune et Scolaires.

Le nombre de titre vendus est en moyenne à 42697 titres par mois, une baisse significative est à noter sur les titres WE gratuit (- 77119 vs 2023) et sur les tickets unités (-21304 vs 2023) ce qui impacte le ticket moyen par titre.

3.14 Nombre de kilomètres parcourus par véhicule

Le tableau ci-dessous dresse le nombre de kilomètres réalisés par catégorie et par mois.

Le détail par véhicules est disponible en annexe 12 – Tableau de bord mensuel 2024

Nombre de kilomètres réalisés par catégorie													
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
MINIBUS ELEC	1 908	1 769	1 785	-	4 797	2 147	1 518	2 184	2 025	1 826	1 369	919	21 747
MINIBUS GASOIL	2 706	2 859	3 240	3 948	2 521	2 800	2 359	1 497	2 428	2 780	2 355	3 118	32 611
STD GASOIL	152 795	143 963	147 019	143 317	132 007	134 013	113 233	100 420	121 617	132 778	114 156	115 007	1 550 305
STD HYBRIDE	8 658	9 465	9 795	10 186	9 235	9 407	7 162	4 124	7 487	8 561	4 016	6 146	94 242
STD ELEC	14 672	15 199	15 224	14 159	11 312	17 049	17 772	20 032	16 749	15 015	14 673	15 469	187 325
LOW ENTRY GNV	-	-	-	-	-	-	3 665	9 914	22 062	22 142	14 144	19 024	90 951
ARTICULES	24 850	27 358	30 025	30 154	28 899	29 665	31 995	28 923	32 926	30 754	27 484	28 843	351 876
AUTOCAR	19 071	16 958	14 355	14 421	14 781	18 942	4 851	3 109	23 501	18 434	19 318	12 775	180 516
Total	224 660	217 571	221 443	216 185	203 052	214 023	182 535	170 203	228 795	232 290	197 515	201 301	2 509 573

Nombre de kilomètres par catégorie de véhicule

3.15 Vitesse commerciale et son évolution – heures de pointe

Le tableau ci-dessous présente l'évolution des vitesses commerciales par ligne, en heure de pointe matin (7h-8h) et heure de pointe du soir (16h/18h), en période scolaire. Le tableau présente les vitesses commerciales théoriques et les vitesses moyennes constatées via l'outil MATAWAN

	2024			
	HP matin		HP Après-midi	
lignes	vitesse commerciale théorique (km/h)	vitesse commerciale réelle (km/h)	vitesse commerciale théorique (km/h)	vitesse commerciale réelle (km/h)
A	15,11	13,03	13,66	11,45
B	16,08	13,68	15,00	13,39
C	19,50	18,93	20,00	19,02
D	18,75	16,82	18,13	15,66
E	17,25	15,62	17,13	15,49
F	19,25	18,05	20,18	16,64
G	21,60	19,75	22,00	19,12
H	21,67	19,43	21,40	19,65
I	25,33	22,52	25,23	22,30
J	40,97	30,59	33,53	30,16
K	24,00	21,65	27,00	16,90
L	19,00	17,19	17,00	14,97
NCV			13,50	12,64
BERT	22,27	19,29	24,98	19,80
BONC	17,32	16,50	22,50	20,47
CHAN	18,00	18,35	18,82	18,58
LAVA	17,73	18,65	16,66	13,68
LOUV	21,46	19,86	21,61	23,00
HUIS	20,04	18,51	20,52	21,96
Z1	29,33	26,90	31,50	28,87
Z2	25,63	26,68	22,67	26,19
Z3	30,50	29,81	31,10	29,82
Z4	27,53	22,86	34,80	26,94
Z5	29,99	31,68	26,06	27,08
Z6	31,05	27,33	26,95	31,71
Z7	34,63	33,63	31,64	31,16
Z8	33,00	39,56	35,86	29,36
Total	22,17	20,62	20,36	18,48

	2023			
	HP matin		HP Après-midi	
lignes	vitesse commerciale théorique (km/h)	vitesse commerciale réelle (km/h)	vitesse commerciale théorique (km/h)	vitesse commerciale réelle (km/h)
A	14,19	12,59	13,33	11,36
B	15,68	13,57	14,74	14,20
C	19,59	18,94	20,29	18,04
D	19,25	16,96	18,00	15,19
E	17,75	14,37	18,00	13,26
F	19,84	18,40	20,39	16,72
G	21,75	19,41	21,88	18,34
H	21,32	19,60	20,78	18,80
I	25,73	21,65	24,21	21,54
J	35,54	32,50	34,23	31,14
K	22,50	21,74	27,00	18,16
NCV			13,45	12,68
BERT	21,04	19,45	25,92	19,63
BONC	17,33	16,54	23,29	19,28
CHAN	17,95	18,35	18,66	19,33
LAVA	17,76	16,91	15,76	9,48
LOUV	21,47	19,36	21,97	23,32
Z1	29,50	23,82	31,00	27,02
Z2	25,75	24,29	24,00	31,05
Z3	27,00	31,68	33,00	28,16
Z4	28,76	22,57	36,17	19,87
Z5	32,05	26,70	27,47	42,78
Z6	31,00	40,05	31,00	26,87
Z7	41,45	33,50	40,29	40,28
Z8	31,74	46,08	33,03	27,35
Total	22,79	20,16	21,02	18,58

	Ecart			
	HP matin		HP Après-midi	
lignes	vitesse commerciale théorique (km/h)	vitesse commerciale réelle (km/h)	vitesse commerciale théorique (km/h)	vitesse commerciale réelle (km/h)
A	6%	3%	2%	1%
B	3%	1%	2%	-6%
C	0%	0%	-1%	5%
D	-3%	-1%	1%	3%
E	-3%	9%	-5%	17%
F	-3%	-2%	-1%	-1%
G	-1%	2%	1%	4%
H	2%	-1%	3%	5%
I	-2%	4%	4%	4%
J	15%	-6%	-2%	-3%
K	7%	0%	0%	-7%
L				
NCV			0%	0%
BERT	6%	-1%	-4%	1%
BONC	0%	0%	-3%	6%
CHAN	0%	0%	1%	-4%
LAVA	0%	10%	6%	44%
LOUV	0%	3%	-2%	-1%
HUIS				
Z1	-1%	13%	2%	7%
Z2	0%	10%	-6%	-16%
Z3	13%	-6%	-6%	6%
Z4	-4%	1%	-4%	36%
Z5	-6%	19%	-5%	-37%
Z6	0%	-31%	-13%	18%
Z7	-16%	0%	-21%	-23%
Z8	4%	-14%	9%	7%
Total	-3%	2%	-3%	-1%

Vitesse commerciale en heures de pointe par ligne

3.16 Taux de correspondance par ligne

Le taux de correspondance par ligne et par mois est détaillé dans les tableaux ci-après. On constate que le taux moyen de correspondance est autour de 25 % avec des disparités importantes entre les

lignes. Le principal point de correspondance du réseau est logiquement le pôle d'échanges du 11 novembre

Le taux moyen de correspondance varie relativement peu sur les lignes fortes du réseau. En revanche, sur les lignes à faible fréquentation, le taux évolue plus fortement d'un mois sur l'autre.

Janvier	Première montée		Correspodnance		Total
	Nbr.	Pourcentage	Nbr.	Pourcentage	
ligne A	98 872	69%	45 035	31%	143 907
Ligne B	82 497	73%	30 711	27%	113 208
Ligne C	7 201	83%	1 510	17%	8 711
Ligne D	14 955	75%	4 853	25%	19 808
Ligne E	12 538	71%	5 009	29%	17 547
Ligne F	37 257	78%	10 445	22%	47 702
Ligne G	17 798	80%	4 359	20%	22 157
Ligne H	19 628	82%	4 307	18%	23 935
ligne I	5 723	84%	1 089	16%	6 812
Ligne J	2 567	79%	668	21%	3 235
Ligne K	2 452	83%	508	17%	2 960
Ligne NCV	1 194	73%	436	27%	1 630
Ligne L		NA		NA	-

Taux de correspondance sur les lignes régulières – Janvier 2024

Février	Première montée		Correspodnance		Total
	Nbr.	Pourcentage	Nbr.	Pourcentage	
ligne A	98 227	68%	46 246	32%	144 473
Ligne B	82 300	72%	31 466	28%	113 766
Ligne C	7 313	82%	1 578	18%	8 891
Ligne D	14 977	75%	5 011	25%	19 988
Ligne E	12 826	71%	5 249	29%	18 075
Ligne F	35 773	77%	10 411	23%	46 184
Ligne G	18 053	80%	4 608	20%	22 661
Ligne H	18 739	81%	4 457	19%	23 196
ligne I	5 509	85%	990	15%	6 499
Ligne J	2 836	86%	462	14%	3 298
Ligne K	2 348	85%	430	15%	2 778
Ligne NCV	1 437	77%	434	23%	1 871
Ligne L		NA		NA	-

Taux de correspondance sur les lignes régulières – Février 2024

Mars	Première montée		Correspodnance		Total
	Nbr.	Pourcentage	Nbr.	Pourcentage	
ligne A	98 398	68%	45 850	32%	144 248
Ligne B	80 120	72%	30 862	28%	110 982
Ligne C	7 014	81%	1 635	19%	8 649
Ligne D	14 599	75%	4 909	25%	19 508
Ligne E	12 874	71%	5 138	29%	18 012
Ligne F	34 254	77%	10 237	23%	44 491
Ligne G	17 042	79%	4 502	21%	21 544
Ligne H	18 067	82%	4 093	18%	22 160
ligne I	5 255	85%	945	15%	6 200
Ligne J	2 456	87%	375	13%	2 831
Ligne K	2 456	85%	428	15%	2 884
Ligne NCV	2 788	87%	402	13%	3 190
Ligne L		NA		NA	-

Taux de correspondance sur les lignes régulières – Mars 2024

Avril	Première montée		Correspodnance		Total
	Nbr.	Pourcentage	Nbr.	Pourcentage	
ligne A	94 405	67%	46 483	33%	140 888
Ligne B	75 592	72%	29 843	28%	105 435
Ligne C	6 345	80%	1 592	20%	7 937
Ligne D	13 188	74%	4 716	26%	17 904
Ligne E	12 319	72%	4 880	28%	17 199
Ligne F	32 187	76%	10 171	24%	42 358
Ligne G	17 077	79%	4 568	21%	21 645
Ligne H	17 723	80%	4 497	20%	22 220
ligne I	5 133	84%	948	16%	6 081
Ligne J	2 381	85%	436	15%	2 817
Ligne K	2 317	86%	387	14%	2 704
Ligne NCV	1 914	83%	389	17%	2 303
Ligne L		NA		NA	-

Taux de correspondance sur les lignes régulières – Avril 2024

Mai	Première montée		Correspodnance		Total
	Nbr.	Pourcentage	Nbr.	Pourcentage	
ligne A	85 500	66%	44 236	34%	129 736
Ligne B	67 212	71%	26 800	29%	94 012
Ligne C	6 347	79%	1 667	21%	8 014
Ligne D	12 329	71%	5 135	29%	17 464
Ligne E	11 210	68%	5 315	32%	16 525
Ligne F	30 151	75%	10 057	25%	40 208
Ligne G	15 703	77%	4 650	23%	20 353
Ligne H	17 146	79%	4 624	21%	21 770
ligne I	4 275	81%	1 023	19%	5 298
Ligne J	1 973	81%	454	19%	2 427
Ligne K	1 700	72%	677	28%	2 377
Ligne NCV	1 732	82%	376	18%	2 108
Ligne L		NA		NA	-

Taux de correspondance sur les lignes régulières – Mai 2024

Juin	Première montée		Correspodnance		Total
	Nbr.	Pourcentage	Nbr.	Pourcentage	
ligne A	88 989	66%	45 803	34%	134 792
Ligne B	67 941	71%	27 899	29%	95 840
Ligne C	6 628	81%	1 552	19%	8 180
Ligne D	13 433	68%	6 243	32%	19 676
Ligne E	12 167	70%	5 214	30%	17 381
Ligne F	31 326	75%	10 363	25%	41 689
Ligne G	15 527	79%	4 204	21%	19 731
Ligne H	17 409	79%	4 574	21%	21 983
ligne I	4 702	85%	841	15%	5 543
Ligne J	1 941	87%	299	13%	2 240
Ligne K	2 440	87%	378	13%	2 818
Ligne NCV	1 745	79%	462	21%	2 207
Ligne L		NA		NA	-

Taux de correspondance sur les lignes régulières – Juin 2024

Juillet	Première montée		Correspodnance		Total
	Nbr.	Pourcentage	Nbr.	Pourcentage	
ligne A	74 952	65%	39 583	35%	114 535
Ligne B	50 638	67%	24 824	33%	75 462
Ligne C	4 021	76%	1 273	24%	5 294
Ligne D	10 433	71%	4 159	29%	14 592
Ligne E	8 397	72%	3 269	28%	11 666
Ligne F	21 524	74%	7 644	26%	29 168
Ligne G	10 576	77%	3 085	23%	13 661
Ligne H	13 202	75%	4 327	25%	17 529
ligne I	3 161	83%	662	17%	3 823
Ligne J	433	87%	64	13%	497
Ligne K	2 242	86%	361	14%	2 603
Ligne NCV	1 715	78%	474	22%	2 189
Ligne L		NA		NA	-

Taux de correspondance sur les lignes régulières – Juillet 2024

Août	Première montée		Correspodnance		Total
	Nbr.	Pourcentage	Nbr.	Pourcentage	
ligne A	68 961	68%	32 467	32%	101 428
Ligne B	44 017	69%	19 420	31%	63 437
Ligne C	3 158	76%	991	24%	4 149
Ligne D	9 605	73%	3 555	27%	13 160
Ligne E	7 253	73%	2 671	27%	9 924
Ligne F	18 777	75%	6 353	25%	25 130
Ligne G	8 959	78%	2 481	22%	11 440
Ligne H	11 086	76%	3 554	24%	14 640
ligne I	2 422	83%	495	17%	2 917
Ligne J	357	88%	48	12%	405
Ligne K	1 436	81%	338	19%	1 774
Ligne NCV	1 652	79%	432	21%	2 084
Ligne L		NA		NA	-

Taux de correspondance sur les lignes régulières – Août 2024

Septembre	Première montée		Correspodnance		Total
	Nbr.	Pourcentage	Nbr.	Pourcentage	
ligne A	106 130	70%	45 728	30%	151 858
Ligne B	87 675	74%	30 810	26%	118 485
Ligne C	8 812	82%	1 905	18%	10 717
Ligne D	17 019	74%	5 912	26%	22 931
Ligne E	14 796	74%	5 263	26%	20 059
Ligne F	39 789	80%	10 144	20%	49 933
Ligne G	20 060	80%	4 882	20%	24 942
Ligne H	23 306	83%	4 883	17%	28 189
ligne I	6 569	87%	992	13%	7 561
Ligne J	3 822	85%	701	15%	4 523
Ligne K	2 210	83%	466	17%	2 676
Ligne NCV	1 953	79%	511	21%	2 464
Ligne L	2 923	73%	1 077	27%	4 000

Taux de correspondance sur les lignes régulières – Septembre 2024

En septembre 2024, la ligne L a été créé et on constate qu'elle a un taux de correspondance équivalent à la moyenne du réseau alors même qu'elle ne passe pas par le pôle du 11 novembre. L'enquête origine destination confirmera les points de correspondance de cette ligne, même si l'on peut supposer que Tassigny est un nœud de correspondance important.

Octobre	Première montée		Correspodnance		Total
	Nbr.	Pourcentage	Nbr.	Pourcentage	
ligne A	104 672	68%	49 450	32%	154 122
Ligne B	85 356	72%	32 455	28%	117 811
Ligne C	8 092	80%	1 975	20%	10 067
Ligne D	16 007	73%	6 043	27%	22 050
Ligne E	14 404	72%	5 593	28%	19 997
Ligne F	36 786	77%	10 986	23%	47 772
Ligne G	19 367	80%	4 866	20%	24 233
Ligne H	22 316	81%	5 099	19%	27 415
ligne I	5 875	85%	1 008	15%	6 883
Ligne J	2 690	85%	477	15%	3 167
Ligne K	2 481	82%	532	18%	3 013
Ligne NCV	2 066	76%	660	24%	2 726
Ligne L	3 640	73%	1 380	27%	5 020

Taux de correspondance sur les lignes régulières – Octobre 2024

Novembre	Première montée		Correspodnance		Total
	Nbr.	Pourcentage	Nbr.	Pourcentage	
ligne A	93 560	70%	39 595	30%	133 155
Ligne B	77 157	74%	26 766	26%	103 923
Ligne C	7 654	81%	1 789	19%	9 443
Ligne D	14 887	74%	5 201	26%	20 088
Ligne E	13 141	73%	4 909	27%	18 050
Ligne F	34 611	80%	8 775	20%	43 386
Ligne G	18 084	81%	4 342	19%	22 426
Ligne H	20 626	83%	4 245	17%	24 871
ligne I	5 582	86%	907	14%	6 489
Ligne J	3 192	85%	566	15%	3 758
Ligne K	2 161	84%	417	16%	2 578
Ligne NCV	1 735	80%	447	20%	2 182
Ligne L	3 280	72%	1 279	28%	4 559

Taux de correspondance sur les lignes régulières – Novembre 2024

Décembre	Première montée		Correspodnance		Total
	Nbr.	Pourcentage	Nbr.	Pourcentage	
ligne A	90 765	69%	41 058	31%	131 823
Ligne B	70 329	73%	25 616	27%	95 945
Ligne C	6 918	81%	1 597	19%	8 515
Ligne D	14 235	74%	5 088	26%	19 323
Ligne E	12 445	72%	4 778	28%	17 223
Ligne F	32 209	78%	9 030	22%	41 239
Ligne G	16 844	81%	3 948	19%	20 792
Ligne H	18 375	82%	4 100	18%	22 475
ligne I	5 504	86%	893	14%	6 397
Ligne J	2 598	84%	493	16%	3 091
Ligne K	2 028	84%	389	16%	2 417
Ligne NCV	1 511	76%	474	24%	1 985
Ligne L	3 244	70%	1 396	30%	4 640

Taux de correspondance sur les lignes régulières – Décembre 2024

3.17 Liste des points noirs de circulation et préconisations

RD LAVAL a établi une liste des points noirs de circulation. Ces éléments ont été communiqués à l'autorité délégante et doivent faire l'objet d'aménagements de voiries (cf. annexe 11)

Différents points noirs de circulation communiqués lors du rapport d'activité 2023 restent toujours d'actualité. Dans les pages suivantes, quelques exemples illustrent les difficultés d'exploitation rencontrées au quotidien au quotidien par les conducteurs de RD Laval.

3.17.1 Ligne D – Terminus Espace Mayenne

Le positionnement du terminus Espace Mayenne impose d'aller faire demi-tour au rond- point de l'Octroi pour repartir vers Faluères. Ce temps de parcours peut être significatif en heures de pointe et allonge les temps de parcours de la ligne.

La préconisation de RD Laval est d'effectuer le retournement au rond-point situé après le pôle d'échanges ALEOP et de marquer l'arrêt au fond de la voie piétonne.

Retournement à l'espace Mayenne

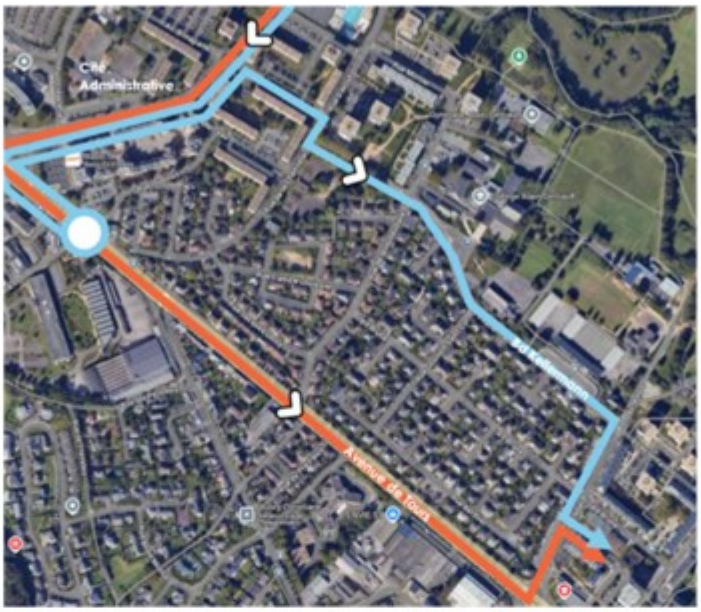
3.17.2 Ligne E – Terminus Les Loges

Le stationnement à l'arrêt Les Loges, terminus de la ligne E, gêne la circulation et les usagers et personnels des entreprises voisines le temps de la régulation. La préconisation de RD Laval est de déplacer cet arrêt.

Terminus des Loges – réseau TUL

3.17.3 Ligne K – rue Masséna

Les aménagements de voirie et d'espaces paysagers à l'entrée de la rue Masséna ne permettent pas aux bus de la ligne K, venant de l'avenue de Tours, d'accéder à cette rue. Depuis 2024, les conducteurs n'ont pas d'autres choix que de détourner la ligne depuis la Cité Administrative et emprunter le Bd Kellermann pour accéder à la rue Masséna.



Itinéraire de la ligne K – Rue Masséna

3.17.4 Lignes scolaires + ligne H

Le pont du boulevard Louis Armand à Saint-Berthevin n'a pas d'une hauteur suffisante pour pouvoir passer en car, ce qui rallonge les temps de parcours pour éviter ce point critique.

Malgré les alertes mises en place auprès des conducteurs, une erreur humaine n'est pas à exclure.

Par ailleurs, cela rend impossible l'affectation de véhicules électriques sur la ligne H.

Pont de Saint Berthevin

Fin 2024, une commission voirie a été mise en place au sein de RD Laval, composée de 2 conducteurs et 3 conductrices.

Elle a pour mission de s'appuyer sur ces agents de conduite et de toute leur expérience pour répertorier d'éventuelles difficultés en lien avec l'état de la voirie, le positionnement des arrêts et les itinéraires des lignes.

Le 1er rapport, dont vous trouverez l'exhaustivité en annexe, a été communiqué au service mobilité de Laval Agglomération en février 2025.

3.18 Liste des dépositaires et état des ventes annuelles

La liste des dépositaires est présentée en annexe 6 du rapport.

Le tableau ci-dessous présente les ventes 2024 par dépositaire :

Ventes par dépositaire									
Année	NB	NB	2024				2024	2023	Ecart N
Mois	CARTES 10 VOYAGES	CARNET 10 TICKETS	CA net TTC	COM. HT	TVA	COM. TTC	Total	Total	Vs. N-1
BARON BAR L'ESCALE	10	4	155,0 €	4,66 €	0,93 €	5,59 €	155,00 €	109,00 €	42%
TABAC PRESSE LENOIR	4	9	136,0 €	4,08 €	0,82 €	4,90 €	136,00 €		n/a
CARLIER "le France"	52	95	1 548,0 €	46,44 €	9,29 €	55,73 €	1 548,00 €	2 023,00 €	-23%
MALET	4	56	606,0 €	18,18 €	3,64 €	21,81 €	606,00 €	564,00 €	7%
COLLIOU "LE DOMINGO"	12	42	558,0 €	16,75 €	3,35 €	20,10 €	558,00 €	557,50 €	0%
GAUDRET bar tabac presse	4	2	66,0 €	1,99 €	0,40 €	2,39 €	66,00 €	- €	n/a
M. GROULT "LE PETIT B"	3	17	204,5 €	6,14 €	1,23 €	7,37 €	204,50 €	- €	n/a
GUEROT Bar "Le Cyrano"	-	-	- €	- €	- €	- €	- €	312,00 €	-100%
HENNON	15	25	422,5 €	12,68 €	2,54 €	15,22 €	422,50 €	216,50 €	95%
MR BEAULIEU	6	24	309,0 €	9,27 €	1,85 €	11,12 €	309,00 €	582,00 €	-47%
ROCHE Jennifer MON TABAC	9	51	613,5 €	18,42 €	3,68 €	22,10 €	613,50 €	320,00 €	92%
FRAUDIN "le Khédive"	27	109	1 400,5 €	42,01 €	8,40 €	50,41 €	1 400,50 €	1 493,50 €	-6%
LA POSTE AHUILLE	2	1	33,0 €	1,00 €	0,20 €	1,20 €	33,00 €	- €	n/a
LE NORMANDY LAVOLO	6	34	409,0 €	12,27 €	2,45 €	14,72 €	409,00 €	- €	n/a
RIOU	38	142	1 857,0 €	55,72 €	11,14 €	66,86 €	1 857,00 €	1 180,50 €	57%
LOURDAIS "CHAMPION"	12	12	258,0 €	7,74 €	1,55 €	9,29 €	258,00 €	157,50 €	64%
SNC LECOMTE GAZON	6	14	209,0 €	6,27 €	1,25 €	7,52 €	209,00 €	- €	n/a
NEJAR	19	45	668,5 €	20,06 €	4,01 €	24,07 €	668,50 €	992,50 €	-33%
PLANCHAIS	12	33	468,0 €	14,04 €	2,81 €	16,85 €	468,00 €	595,00 €	-21%
RALU LOIC DEVOS STEVEN	6	14	209,0 €	6,27 €	1,25 €	7,52 €	209,00 €	- €	n/a
ROUX tabac presse "L'Europe"	43	57	1 064,5 €	31,94 €	6,39 €	38,33 €	1 064,50 €	1 040,50 €	2%
SAGET	27	88	1 190,5 €	35,73 €	7,15 €	42,87 €	1 190,50 €	1 558,50 €	-24%
SERIZAY	61	206	2 761,5 €	82,85 €	16,57 €	99,42 €	2 761,50 €	3 125,00 €	-12%
SNC L'ATLANTIC	-	-	- €	- €	- €	- €	- €	189,00 €	-100%
SOLIS MONTES DE OCA HERIBERTO	14	39	551,0 €	16,53 €	3,31 €	19,83 €	551,00 €	209,00 €	164%
MME XIE	22	48	733,0 €	22,00 €	4,40 €	26,40 €	733,00 €	1 672,00 €	-56%
GAZEAU	11	49	616,5 €	18,50 €	3,70 €	22,20 €	616,50 €	621,50 €	-1%
Total	425	1 216	17 047,5 €	511,33 €	102,30 €	613,82 €	17 047,5 €	17 518,5 €	-3%

Ventes par dépositaires - 2024

En fin d'année 2024, le réseau TUL a contractualisé avec un nouveau dépositaire sur la commune de Saint Pierre la Cour sur la suggestion de la commune. Le tableau ci-après détaille les ventes de carnet 10 voyages par mois.

Détails des ventes carnet 10 voyages par mois															
Année													2024	2023	Ecart N
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total	Total	Vs. N-1
Carnet 10 voyages avec support	26	56	29	9	-	90	58	-	-	-	19	138	425	499	-15%
Carte 10 voyages	52	131	93	46	-	364	146	-	-	-	44	340	1 216	1 178	3%

Ventes par dépositaires - 2024

Les ventes avec support sont en recul, ce qui est logique, dès lors que les clients ont pour la plupart, déjà acheté un support. En revanche, on constate une augmentation sensible des ventes de cartes 10 voyages sans support.

3.19 Bilan d'activité des services complémentaires de mobilité

3.19.1 Tulib et Mobitul

En 2024, plus de 34 000 voyages ont été réalisés sur Tulib, le service de transport à la demande du réseau Tul soit une augmentation de plus de 11 % sur un an. Dans le même temps, 67 000 voyages ont été proposés sur Mobitul, un chiffre stable par rapport à l'année précédente.

Conducteur et véhicule Mobitul

Nombre de voyages réalisés															
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2023	Ecart N
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total	Total	Vs. N-1
Mobitul	6 283	6 014	6 061	5 732	4 938	5 903	5 561	3 435	6 041	6 396	5 806	5 304	67 474	67 215	0%
Tulib Z5	619	623	673	619	604	836	639	497	650	765	654	576	7 755	5 136	51%
Taxis Z1 à Z4	2 396	2 410	2 400	2 227	1 971	2 425	2 178	1 624	2 334	2 552	2 224	2 238	26 979	25 979	4%
Total	9 298	9 047	9 134	8 578	7 513	9 164	8 378	5 556	9 025	9 713	8 684	8 118	102 208	98 330	4%

Nombre de voyages Tulib et Mobitul

C'est sur la zone 5 qu'on constate la progression du nombre de voyages la plus importante. La notoriété du service s'est, en effet, beaucoup améliorée durant l'année 2024 et les habitants de l'ancien pays de Loiron connaissent mieux cette offre de transport désormais.

Nombre de courses															
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2023	Ecart N
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total	Total	Vs. N-1
Mobitul	4 094	3 926	3 911	3 845	3 261	3 937	3 532	2 075	4 060	4 269	4 129	3 615	44 654	41 744	7%
Tulib Z5	370	345	409	354	380	569	356	277	385	442	390	345	4 622	2 368	95%
Taxis Z1 à Z4	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c
Total	4 464	4 271	4 320	4 199	3 641	4 506	3 888	2 352	4 445	4 711	4 519	3 960	49 276	46 112	12%

Nombre de courses TULIB et MOBITUL

On retrouve sensiblement la même évolution en ce qui concerne le nombre de courses réalisées sur ces deux types de service. Sur l'année 2024, on approche les 50 000 courses réalisées.

Le nombre de refus sur l'année a beaucoup augmenté malheureusement en 2024 avec un peu plus de 1 400 refus. Ce nombre de refus est surtout en forte hausse sur le service MOBITUL, conséquence d'un réel engorgement du service. Légitimement, ce nombre de refus important créé une réelle frustration pour les utilisateurs du service.

Nombre de refus															
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2023	Ecart N
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total	Total	Vs. N-1
Mobitul	95	85	40	49	35	28	11	27	33	33	27	18	481	79	509%
Tulib Z5	56	63	38	33	37	32	35	14	14	34	37	29	422	150	181%
Taxis Z1 à Z4	50	77	36	50	17	59	14	18	34	25	72	68	520	787	-34%
Total	201	225	114	132	89	119	60	59	81	92	136	115	1 423	1 016	40%

Nombre de refus TULIB et MOBITUL

Taux de refus															
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2023	Ecart N
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total	Total	Vs. N-1
Mobitul	1,49%	1,39%	0,66%	0,85%	0,70%	0,47%	0,20%	0,78%	0,54%	0,51%	0,46%	0,34%	0,70%	0,11%	1%
Tulib Z5	8,30%	9,18%	5,34%	5,06%	5,77%	3,69%	5,19%	2,74%	2,11%	4,26%	5,35%	4,79%	5,15%	2,47%	3%
Taxis Z1 à Z4	2,04%	3,10%	1,48%	2,20%	0,86%	2,38%	0,64%	1,10%	1,44%	0,97%	3,14%	2,95%	1,86%	3,21%	-1%
Total	3,94%	4,56%	2,49%	2,70%	2,44%	2,18%	2,01%	1,54%	1,36%	1,91%	2,98%	2,69%	2,57%	1,93%	1%

Taux de refus TULIB et MOBITUL

Kilomètres Totaux															
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2023	Ecart N
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total	Total	Vs. N-1
Mobitul	50 109	48 352	49 095	46 049	39 431	47 753	45 349	29 019	48 873	52 952	47 822	53 635	558 420	540 291	3%
Tulib Z5	10 565	11 341	12 149	11 056	11 253	13 558	11 260	9 227	11 576	13 155	11 267	10 338	136 755	97 012	41%
Taxis Z1 à Z4	41 661	42 057	41 967	40 180	34 643	43 142	38 513	28 891	41 565	45 512	40 557	40 289	478 979	420 181	14%
SEGPA	5 966	5 711	5 167	4 672	5 173	6 341	297	-	7 034	5 041	5 041	5 971	55 312	56 291	-1%
Total	108 301	107 461	108 378	101 958	90 510	110 794	95 412	67 137	109 048	116 660	104 687	109 332	1 229 672	1 113 775	10%

Nombre de courses TULIB et MOBITUL

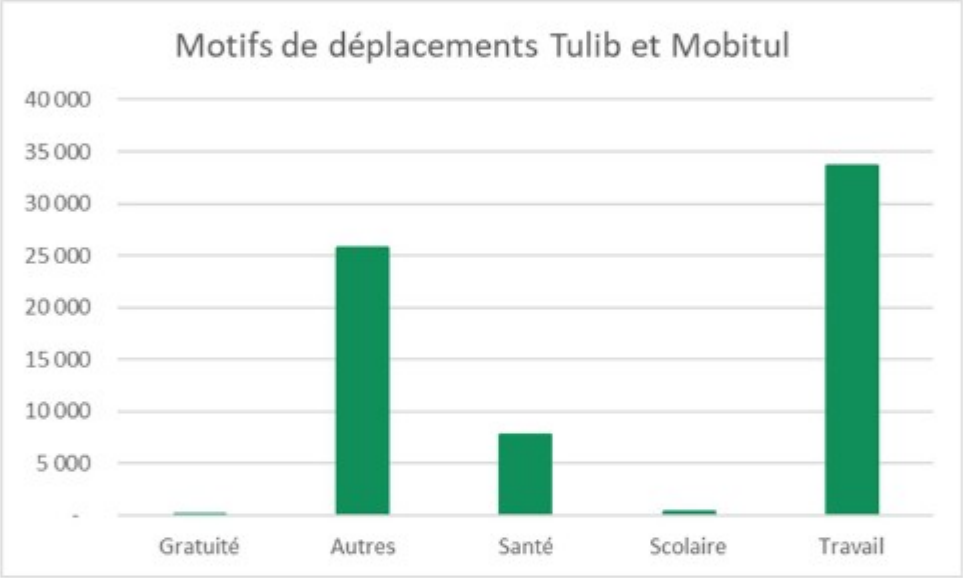
Dans le tableau précédent, les kilomètres SEGPA ont été ajoutés aux services TULIB et MOBITUL. En tout, sur l'année 2024, plus de 1,2 millions de kilomètres commerciaux ont été réalisés sur ces

différents services avec un pic au mois d'Octobre 2024.

Détails et Motifs de déplacement															
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2023	Ecart N
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total	Total	Vs. N-1
Gratuité	-	3	1	1	1	1	-	27	-	-	2	3	35	n.c	n.c
Autres	2 255	2 263	2 522	2 166	1 997	2 197	1 934	1 548	2 106	2 361	2 249	2 148	25 781	25 200	2%
Santé	733	620	622	645	569	580	736	437	743	630	587	639	7 696	7 443	3%
Scolaire	35	38	50	24	40	40	6	2	43	34	37	35	344	n.c	n.c
Travail	3 273	3 110	2 863	2 896	2 333	2 985	2 883	1 423	3 149	3 371	2 831	2 426	33 591	34 577	-3%

Motifs de déplacements TULIB et MOBITUL

Les déplacements domicile travail représentent la plus grande part des voyages réalisés sur les services TULIB et MOBITUL. On constate que sur l'année 2024, les déplacements vers ou depuis des établissements scolaires sont très peu nombreux. En revanche, plus de 7 000 réservations étaient liées à des motifs « santé ». C'est sur le service MOBITUL que la part de ces déplacements est la plus importante, dès lors que beaucoup de clients ont recours à ce service pour se rendre à des consultations médicales ou paramédicales.



Les principaux motifs de déplacement sur les services TULIB et MOBITUL

Le nombre d'inscrits au service MOBITUL est en légère baisse sur l'année 2024, parce que nos clients ont une fâcheuse tendance à mourir vu qu'ils sont plus tout jeunes quand même.

Facturation Mobitul															
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2023	Ecart N
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total	Total	Vs. N-1
Nombre de factures	260	265	276	255	215	274	195	176	267	266	265	260	3 020	1 959	54%
Total facturé	6 578 €	6 781 €	6 210 €	6 441 €	5 867 €	6 636 €	5 928 €	3 999 €	6 525 €	6 619 €	6 595 €	6 070 €	73 698 €	47 513 €	55%
Total perçu	6 096 €	6 292 €	6 278 €	6 251 €	5 364 €	6 358 €	5 549 €	3 680 €	6 046 €	6 138 €	5 944 €	5 615 €	69 110 €	45 275 €	53%
Solde à percevoir	482 €	489 €	952 €	1 342 €	1 845 €	2 027 €	2 417 €	2 065 €	3 126 €	3 607 €	4 058 €	4 511 €	4 511 €	2 238 €	102%
Pourcentage à percevoir	6%	6%	9%	9%	17%	9%	9%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	5%	1%
Nombre de demandes traitées	20	18	9	20	10	18	19	17	5	5	19	26	254	258	-2%
Nombre de dossiers en cours	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c	551	n.c
Nombre d'inscrits	4	31	5	20	30	26	29	27	5	5	18	26	229	232	-3%
Total	6 286	6 014	6 043	5 732	4 940	6 848	5 581	3 435	6 041	6 390	5 806	5 306	67 476	67 207	0%

Eléments de facturation MOBITUL – 2024

En appliquant les taux de Haut-le-Pied contractuels, le tableau ci-dessous présente les kms commerciaux réalisés en 2024 sur ces services complémentaires.

KMS réalisés TULIB et MOBITUL															
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2023	Ecart N
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total	Total	Vs. N-1
Tulib Zones 1 à 4	24 626	24 860	24 807	23 751	20 478	25 502	22 767	17 078	24 570	26 603	23 674	23 815	283 130	257 788	10%
Tulib Zone 5	6 245	6 704	7 181	6 535	6 638	8 014	6 656	5 454	6 843	7 776	6 669	6 111	80 837	57 345	41%
Mobitul	32 571	31 429	31 912	29 932	25 030	31 039	29 471	18 862	31 268	34 419	31 085	34 803	362 980	351 189	3%
SEGPA	3 678	3 712	3 359	3 037	3 962	4 122	193	-	4 572	3 295	3 295	3 295	36 083	36 589	-1%
Total TAD&TPMR	67 120	66 705	67 259	63 255	56 128	68 677	59 087	41 394	67 752	72 374	64 933	68 085	763 030	702 911	9%

KMS commerciaux réalisés par le TULIB et MOBITUL – 2024

3.19.2 VELA

Indicateurs VELA - Suivi nouveau contrats															
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2023	Ecart N
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total	Total	Vs. N-1
Total contrat	**15**	**18**	**38**	**25**	**38**	**23**	**12**	**68**	**17**	**23**	**17**	**9**	**303**	**359**	**-16%**
Contrat 3 mois	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*n/a*
Contrat 6 mois	8	18	28	22	31	12	9	44	10	-	12	4	198	242	-18%
Contrat 9 mois	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*n/a*
Contrat 12 mois	7	-	10	3	7	11	3	24	7	23	5	5	105	117	-10%
Abonnés TUL	2	2	2	3	4	-	3	13	4	6	1	2	42	46	-9%
Non abonnés TUL	13	16	36	22	34	23	9	55	13	17	16	7	261	313	-17%
Nouveau contrat	12	13	31	15	26	20	10	53	11	21	7	5	224	231	-3%
Renouvellement	3	5	7	10	12	3	2	15	6	2	10	4	79	128	-38%

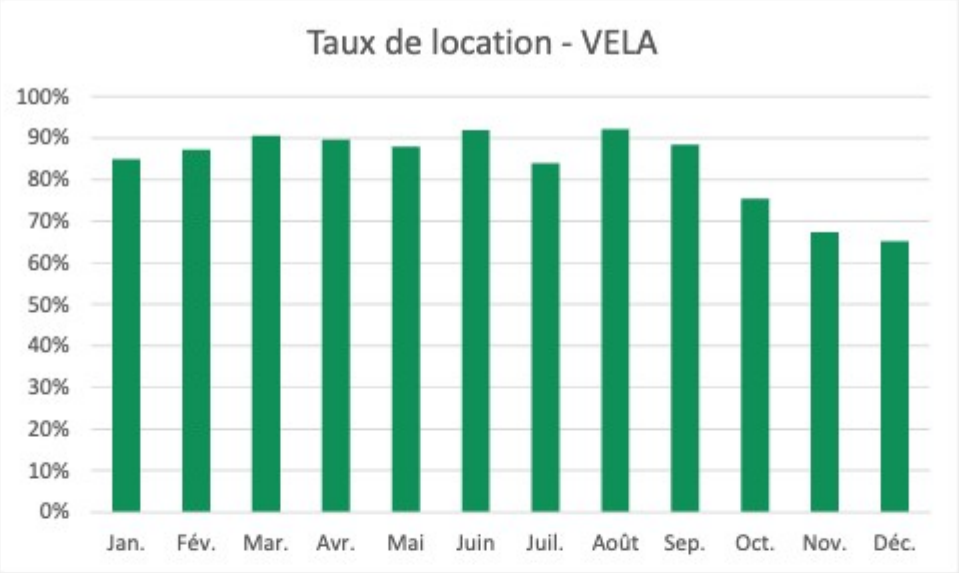
Nouveaux contrats VELA

En 2024, l'attractivité du service Vela a malheureusement pâti des problèmes récurrents de batteries sur les vélos. On constate, en effet, une baisse de 16 % du nombre de contrats sur l'année par rapport à 2024, et ce, alors même que de nouveaux vélos ont rejoint le parc en fin d'année 2024.

Parallèlement, l'interdiction de louer un vélo au-delà de 18 mois est sans doute un frein à l'utilisation de ce service. Initialement, cette interdiction était conçue comme une façon de réserver le parc de vélos à des clients souhaitant tester les vélos électriques, toutefois, aujourd'hui, le parc a atteint une taille permettant sans doute de lever cette interdiction et de proposer une durée de location supérieure.

Indicateurs VELA - Suivi contrats en cours															
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2023	Ecart N
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Moy.	Moy.	Vs. N-1
Nouveau contrat en cours	15	33	71	86	112	132	126	161	144	143	124	117	105	139	-24%
Ancien contrat en cours	239	228	200	182	151	143	164	157	161	117	118	117	165	141	17%
Total contrat en cours	**254**	**261**	**271**	**268**	**263**	**275**	**290**	**318**	**305**	**260**	**242**	**234**	**270**	**279**	**-3%**
Taux de location	**85%**	**87%**	**91%**	**90%**	**88%**	**92%**	**84%**	**92%**	**88%**	**75%**	**67%**	**65%**	**84%**	**93%**	**-10%**
Nb Abonnés TUL	33	37	38	37	38	36	42	48	51	39	39	39	40	19	109%
Nb Non Abonnés TUL	221	224	233	231	223	237	246	268	252	219	201	193	229	261	-12%

Suivi des contrats en cours VELA



Taux de location mensuel du service VELA

En 2024, on constate un creux qui commence assez tôt dans l'année ainsi qu'une diminution du nombre de location dès le mois de septembre, consécutifs aux problèmes de batteries récurrents qui ont dégradé l'image du service et sa pertinence auprès des clients potentiels.

3.19.3 VELITUL

L'année 2024 montre un rebond assez net de l'utilisation du service VELITUL puisque le nombre de locations augmente de 5 % par rapport à 2023. Ce sont avant tout les clients occasionnels qui alimentent cette croissance de l'utilisation du service ; les clients abonnés sur un an diminuent fortement au profit des abonnés 1 jour notamment.

Il faut toutefois rester mesuré dès lors que les chiffres de 2023 étaient très faibles et que le nombre de locations reste modeste même avec cette augmentation. La question de la pertinence du service VELITUL dans sa forme actuelle se pose sans doute et doit faire l'objet d'une réflexion commune avec Laval Agglomération pour envisager les pistes d'évolution de ce service à moyen terme.

Indicateurs VELITUL															
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2023	Ecart N
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Moy.	Moy.	Vs. N-1
Clients															
Abonnés (fin de mois)	11	19	17	30	37	43	35	43	48	48	26	35	33	21	53%
dont abonnés 1 an Velitul	11	8	2	8	8	6	5	2	13	16	1	35	10	18	-47%
dont abonnés 7 jours	-	1	-	1	1	-	-	-	2	1	-	-	1	0	100%
dont abonnés 24h	-	10	15	21	28	37	30	41	33	31	25	-	23	3	633%
Nombre d'Occasionnels	-	11	15	22	29	37	30	41	35	32	25	-	23	3	576%
Locations															
Total Locations	116	115	75	110	87	115	130	152	202	177	155	147	132	126	5%
Locations abonnés	116	103	61	73	52	78	31	66	149	138	118	106	91	121	-25%
Locations Occasionnels	-	12	14	37	35	37	99	86	53	39	37	41	41	5	731%

Nombre de locations et de clients VELITUL

Les stations du quartier Ferrié et de la gare SNCF sont les plus utilisées, suivies par la station de la Gare TUL, alors que la station du centre universitaire est la moins attractive.

Indicateurs VELITUL															
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2023	Ecart N
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Moy.	Moy.	Vs. N-1
Répartition par station															
Gare TUL	15,95%	13,48%	8,00%	5,91%	12,04%	3,48%	10,00%	14,47%	16,92%	10,18%	21,94%	16,33%	12%	9%	43%
Préfecture	3,45%	3,48%	6,67%	5,00%	7,17%	12,17%	3,85%	7,89%	5,47%	2,82%	3,87%	4,08%	5%	11%	-48%
Gare SNCF	33,62%	38,70%	42,00%	43,64%	40,38%	40,87%	40,00%	38,82%	39,80%	48,02%	38,71%	42,18%	41%	38%	8%
Ferré	43,10%	36,09%	35,33%	33,64%	26,04%	27,83%	35,38%	25,66%	23,38%	27,12%	27,74%	25,17%	31%	26%	17%
Centre Universitaire	0,00%	0,87%	2,67%	3,18%	1,15%	2,61%	2,31%	7,24%	12,44%	10,73%	5,16%	8,16%	5%	6%	-27%
Cité administrative	3,88%	6,52%	4,67%	6,36%	13,22%	13,04%	8,46%	5,92%	1,99%	1,13%	2,58%	4,08%	6%	11%	-43%

Répartition des locations par station – VELITUL

Les locations sur le service VELITUL sont dans leur immense majorité des locations courtes, inférieures à 15 minutes. Attention, le taux de locations supérieures à une heure est à relativiser dès lors que lorsque le client raccroche mal son vélo, la durée de location est allongée artificiellement.

Indicateurs VELITUL															
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2023	Ecart N
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Moy.	Moy.	Vs. N-1
Trajets par durée															
< 15 min	97,41%	91,30%	82,67%	81,82%	57,47%	71,30%	75,38%	72,00%	78,06%	80,23%	89,68%	78,77%	80%	92%	-13%
15 min < x < 30 min	2,59%	2,61%	6,67%	4,55%	18,39%	13,91%	10,00%	10,00%	6,63%	9,42%	4,52%	3,42%	8%	6%	20%
30 min < x < 60 min	0,00%	0,87%	1,33%	1,82%	9,20%	0,87%	3,08%	6,00%	3,06%	3,37%	1,29%	1,37%	3%	0%	592%
> 60 min	0,00%	5,22%	8,00%	10,91%	14,94%	13,91%	11,54%	12,00%	12,24%	6,98%	4,52%	16,44%	10%	1%	774%
Durée moyenne des trajets	00:08:45	00:24:11	00:29:02	03:13:03	00:41:52	00:35:42	00:33:20	00:27:20	00:23:27	00:23:40	00:15:34	00:47:30	00:41:57	04:02:39	-83%

Durée des locations par station - VELITUL

Indicateurs VELITUL															
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2023	Ecart N
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Moy.	Moy.	Vs. N-1
Vélos															
Parc de vélos disponibles	94	95	95	95	95	96	96	96	96	96	96	96	96	94	2%
Nombre de vélos volés	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	-31%
Nombre de vélos réformés	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0%
Parc opérationnel	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	0%
Dont vélos sur le terrain	52	52	52	52	53	52	48	47	47	47	47	47	50	51	-3%
Dont stock dispo immédiatemer	18	18	18	18	17	13	10	9	6	7	10	10	13	19	-32%
En maintenance	-	-		-	-	5	12	14	17	16	13	13	8	-	n/a
Vélos stockés (container)	24	25	25	25	26	26	26	26	26	26	26	26	26	25	3%

Parc des vélos - VELITUL

Le taux de disponibilité des vélos est très élevé sur l'année 2024.

En fin d'année, les opérations de maintenance ont essentiellement porté sur de la maintenance préventive plutôt que sur du curatif.

3.20 Impact environnemental et calcul des émissions sur l'année

Au cours de l'année 2024, les véhicules RD LAVAL ont consommé 888 253 litres de gasoil soit 9% de moins qu'en 2023, ce qui s'explique par la mise en service des véhicules électriques et GNV en remplacement des bus thermiques

Consommation de gazole en L															
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2023	Ecart N
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total	Total	Vs. N-1
Total	86 183	83 927	84 928	81 672	75 404	79 523	62 409	35 995	77 171	82 117	69 689	69 251	888 253	978 239	-9%

Consommation en gazole des véhicules en propre - 2024

Les véhicules de la STAO ont consommé 296 119 litres de carburant en 2024 (69% de plus qu'en 2023), ce qui est cohérent avec le kilométrage supplémentaire réalisé en 2024 par le sous-traitant (+68% de KMS totaux)

Consommation de gazole en L							
Année	2024	2023	Ecart N	Année	2024	2023	Ecart N
N° parc	Total	Total	Vs. N-1	N° parc	Total	Total	Vs. N-1
7615	4 036	5 480	-26%	26428	4 173	6 905	-40%
53059	2 141	3 339	-36%	26443	4 743	7 115	-33%
53051	1 053	3 468	-70%	26445	7 031	6 799	3%
53055	5 145	4 210	22%	26449	6 624	7 629	-13%
53054	4 393	3 877	13%	40044	8 302	3 361	147%
53060	4 760	4 833	-1%	40043	8 510	3 915	117%
53061	3 025	4 776	-37%	40045	8 189	3 727	120%
53063	4 516	5 084	-11%	40046	8 368	3 309	153%
22226	4 891	5 370	-9%	40047	6 560	2 969	121%
20506	6 102	4 296	42%	40048	8 291	2 847	191%
20481	4 822	3 780	28%	40049	7 110	2 502	184%
20563	3 102	2 624	18%	40359	13 712	n/a	n/a
37290	2 614	1 605	63%	40050	5 984	2 686	123%
37291	3 755	4 449	-16%	40051	13 088	4 596	185%
37292	4 986	5 165	-13%	40360	13 811	n/a	n/a
7879	2 788	3 687	-24%	40361	13 844	n/a	n/a
23131	4 725	5 284	-11%	40362	11 518	n/a	n/a
23132	5 736	5 544	3%	40052	8 091	4 003	102%
23144	4 899	5 867	-17%	40053	7 658	3 933	95%
23636	4 850	6 538	-26%	40054	4 381	1 900	131%
25026	4 133	6 359	-35%	851	13 957	n/a	n/a
25648	4 330	5 770	-25%	850	18 207	n/a	n/a
26447	3 644	5 282	-31%	TOTAL	296 129	174 924	69%

Consommation en gazole des véhicules du sous-traitant - 2024

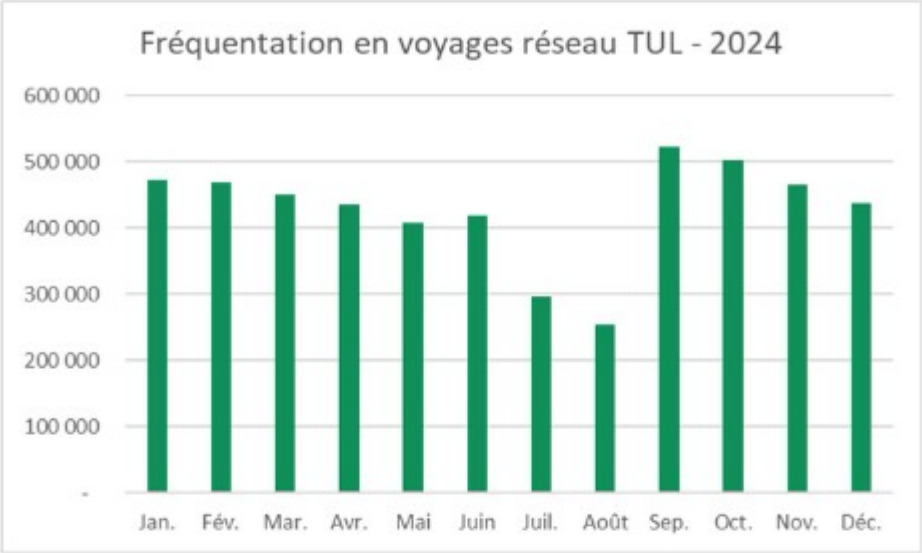
Les bus et cars du réseau TUL ont généré 3 098 tonnes de Co2 en 2024 (vs 3 013 tonnes en 2023), soit une augmentation de 2,8% malgré une hausse des kilomètres commerciaux produits de plus de 5,4%.

3.21 Analyse de la fréquentation

Un peu plus de 5,132 millions de voyages ont été réalisés sur le réseau TUL pendant l'année 2024 soit une progression de 3 % par rapport à l'année 2023.

3.21.1 La fréquentation générale du réseau TUL :

On constate en analysant la fréquentation par mois un pic de la fréquentation à la rentrée de Septembre/Octobre et une diminution en fin d'année civile. Cette diminution est à rapprocher du mouvement de grève qui a affecté le réseau TUL, et possiblement du protocole de fin de conflit, les manœuvres de régulation mises en œuvre, ayant contribué à dégrader l'attractivité de certaines lignes du réseau.



Fréquentation mensuelle réseau TUL - 2024

En revanche, la fréquentation est assez stable en début d'année civile avant de logiquement diminuer pendant la période estivale.

3.21.2 La fréquentation par ligne

La fréquentation par ligne confirme la hiérarchie du réseau, avec des lignes A et B structurantes, une ligne F avec une fréquentation très soutenue notamment par rapport à l'offre proposée et des lignes complémentaires qui ont une vocation essentiellement scolaire.

Fréquentation par ligne														
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2023	Total
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total	2024
ligne A	143 897	144 473	144 214	140 759	129 625	134 125	113 941	100 831	151 080	153 459	132 459	131 207	1 356 628	1 620 070
Ligne B	113 208	113 766	110 959	105 321	93 889	95 327	75 006	63 134	117 775	117 138	103 285	95 327	954 105	1 204 136
Ligne C	8 711	8 891	8 649	7 929	8 005	8 141	5 266	4 132	10 570	10 008	9 248	8 417	178 919	97 967
Ligne D	19 808	19 988	19 504	17 870	17 458	19 559	14 509	13 090	22 756	21 874	19 951	19 164	220 670	225 531
Ligne E	17 547	18 075	18 012	17 165	16 512	17 120	13 550	9 842	19 896	19 775	17 875	17 030	146 904	200 399
Ligne F	47 702	46 184	44 489	42 250	40 093	41 422	28 984	25 000	49 456	47 202	42 987	40 843	191 721	496 622
Ligne G	22 157	22 661	21 540	21 645	20 338	19 650	13 672	11 394	24 732	24 066	22 141	20 557	125 454	244 503
Ligne H	23 935	23 196	22 147	22 133	21 748	21 815	17 334	14 497	27 923	27 145	24 601	22 280	105 163	268 754
ligne I	6 812	6 499	6 200	6 081	5 298	5 543	3 823	2 917	7 561	6 883	6 489	6 397	173 926	70 503
Ligne J	3 235	3 298	2 831	2 817	2 426	2 240	497	406	4 523	3 167	3 758	3 091	133 054	32 288
Ligne K	2 960	2 778	2 884	2 704	2 369	2 818	2 603	1 774	2 676	3 013	2 578	2 417	42 587	31 574
Ligne L	-	-	-	-	-	-	-	-	3 976	4 985	4 539	4 599	-	18 099
Ligne NCV	1 630	1 871	3 190	2 297	2 102	2 149	2 171	2 075	2 415	2 423	1 889	1 964	2 850	26 176
Scolaires Laval	758	608	500	439	555	269	16	-	720	674	836	707	9 810	6 082
Scolaires Louverné	5 153	4 950	3 715	3 412	3 677	4 736	70	-	5 352	3 864	4 702	4 169	26 116	43 800
Scolaires Bertheavin	4 574	3 475	3 040	3 127	3 551	3 307	68	-	5 202	3 883	5 061	4 173	26 418	39 461
Scolaires Bonchamp	5 462	4 783	4 047	3 816	3 868	3 468	80	-	7 788	5 381	6 927	5 302	36 081	50 922
Scolaires Changé	3 558	3 609	2 471	2 466	2 950	3 092	20	-	4 474	3 268	3 807	3 404	21 778	33 119
Scolaires Hussene	6 272	5 546	4 318	4 353	5 191	5 403	78	-	6 894	4 764	5 947	5 208	38 067	53 974
Noctul	65	65	64	85	69	49	77	72	87	57	38	48	164	776
Ligne Zone 1	2 119	1 964	1 660	1 477	1 543	988	13	-	2 645	1 929	2 282	1 820	4 738	18 438
Ligne Zone 2	5 544	4 746	3 585	3 607	4 012	3 575	58	-	6 967	5 520	6 456	5 560	12 138	49 630
Ligne Zone 3	2 192	1 835	1 419	1 375	1 505	1 060	29	-	2 020	1 568	1 900	1 733	4 689	16 636
Ligne Zone 4	4 878	4 812	3 582	3 383	3 581	3 358	52	-	5 085	4 115	5 613	4 939	11 066	43 398
Ligne Zone 5	6 811	6 276	4 892	5 033	5 599	5 971	92	-	8 123	6 292	7 627	6 948	15 791	63 659
Ligne Zone 6	1 463	1 274	935	966	1 155	1 002	18	-	2 089	1 824	2 108	1 880	2 901	16 714
Ligne Zone 7	3 684	3 523	3 193	3 452	2 672	3 087	45	-	5 372	4 358	5 037	4 364	5 835	38 782
Ligne Zone 8	2 892	2 946	2 238	2 283	2 171	2 822	45	-	6 008	4 617	5 502	4 961	5 353	36 485
Micket - Unité	1 951	2 153	3 352	2 527	2 284	2 961	2 244	2 022	2 990	3 142	2 798	3 439	11 556	31 463
Micket - jour	500	478	419	549	447	553	539	562	1 024	828	702	840	3 509	7 439
Micket - 10 voyages	3 416	3 448	2 031	3 436	3 214	3 836	3 267	2 538	4 888	5 313	5 173	4 820	15 488	45 380
Micket - Gratuité	164	180	196	171	138	178	113	149	201	157	138	185	1 006	1 970
Total	473 058	468 351	450 276	434 938	408 043	419 222	296 230	254 434	523 268	502 693	464 444	437 793	5 001 442	5 132 750

Fréquentation par mois et par ligne - TUL

La ligne L, inaugurée en septembre 2024 a connu un lancement assez encourageant avec presque 4 000 voyages le premier mois, soit presque deux fois plus que la NCV par exemple.

3.21.3 La fréquentation par titre et par ligne

Les tableaux suivants détaillent la fréquentation par ligne et par titre par mois. L'ensemble des titres est présenté même ceux qui représente très peu de voyages.

En revanche, les remontées Matawan « vides » n'apparaissent pas dans les tableaux suivants :

Fréquentation par ligne et par titre lignes urbaines - janvier 2024												
	ligne A	Ligne B	Ligne C	Ligne D	Ligne E	Ligne F	Ligne G	Ligne H	ligne I	Ligne J	Ligne K	Ligne NCV
ACCES	7 194	6 466	378	1 421	1 708	3 075	612	1 044	121	99	162	79
ACCES PROV	45	3		4	4	2	8	4				
Carnet 10 Voyages avec Support	138	111	1	13	15	31	26	34	8	3		
Carnet de 10 tickets GRATUIT	464	561	47	62	151	195	43	74	27	24	18	4
Carte 10 voyages	2 214	2 530	223	278	473	830	543	389	125	44	46	7
COMETE C		1	4			24	1		2			
COMETE E	192	41	9	3	9	204	61	11	20		1	
COMETE RETRAITE	75	25	4	2		14	18	12				
COMETE S	79	12	4	1	7	3	2	4	1			
Comptage												785
CONTACT +	6 318	3 837	86	883	543	1 089	431	622	46		46	47
CONTACT Annuel	3 259	2 263	251	547	570	649	685	588	23	4	19	30
CONTACT Annuel - paiement mensual	76	86	22	11		46	38	9				
CONTACT Mensuel	336	203	41	33	33	89	46	4	4			
CONTACT Mensuel	44	8		11	3	9		2				
Contremarque Ticket Jour	8	6			2	5	2			1		
Contremarque Ticket Unité	17	5	1		3	4	3	2	1	1		
Droit Scolaire	4 565	3 023	829	349	287	4 315	2 688	1 801	1 289	73	2	3
ECHANGE TU/TC	7	17			6	2	11	3				
JEUNE 1 Annuel 2023	21 445	24 960	2 209	3 066	3 005	10 542	4 731	5 375	1 491	1 233	206	101
JEUNE 1 Annuel 2023 - paiement mens	3 928	3 147	327	520	447	2 172	737	1 282	485	354	24	14
JEUNE 1T Annuel 2023	56	30	2	4	20	86	2	11				
JEUNE 2 Annuel 2023	7 490	5 968	1 157	1 208	1 172	3 459	1 671	2 552	367	785	78	82
JEUNE 2 Annuel 2023 - paiement mens	35	2		2		7		2		1		
JEUNE 2T Annuel 2023	34	46	4	7		114		27	1		1	1
JEUNE 3 Annuel 2023	2 723	1 289	73	384	220	843	311	401	34	122	84	23
JEUNE 3 Annuel 2023 - paiement mensualisé		4										
JEUNE 4 Annuel - 2023	1 398	517	50	156	90	149	106	32	9	5	12	2
JEUNE Mensuel	8 429	7 625	309	1 087	1 108	2 491	979	1 079	480	41	191	59
JEUNE+ Annuel - 2023	3 134	1 860	125	407	331	328	276	260	58	8	48	43
JEUNE+ T Annuel - 2023	888	501	17	129	33	132	47	55	29		6	5
LOISIRS 2023	74	82	3	8	14	6	21	5				
PASS +	1 828	1 566	120	234	306	294	313	228	60	1	90	25
PASS Annuel	1 886	1 173	198	404	244	536	400	457	264	11	25	3
PASS Annuel - paiement mensualisé	1 062	617	64	115	178	327	240	230	142	1	36	9
PASS C+	31 113	21 226	933	4 555	3 492	6 640	3 014	2 316	566	26	1 047	189
PASS Mensuel	5 120	4 269	225	734	624	1 519	917	802	491	34	367	42
PASS+	26	15		33				2			1	
REGUL JEUNE	10	63	2	31	11	139	29	41	9	51		
SCO TER 2023	484	603	11	33	27	188	57	47	86	267		1
TEMPO	2 087	1 426	90	298	164	495	187	235	46	5	97	13
TEMPO +	1 816	1 050	28	127	157	233	142	167	41		58	3
Ticket Jour	438	323	21	45	37	163	66	77	9		8	
Ticket Unité	10 602	8 615	443	1 377	1 160	3 211	1 396	1 751	339	19	286	
Ticket WE Gratuit - 1 Montée	2 948	1 749	82	137	158	658	213	496	20	1		1
Tul Auto	4	6						1			1	
UKRAINE	6			1								
Vente Agence	2											
Total général	143 902	113 208	8 711	19 808	17 547	47 702	22 157	23 935	6 812	3 235	2 960	1 630

Fréquentation par titre des lignes urbaines – janvier 2024

Fréquentation par ligne et par titre lignes urbaines - février 2024												
	ligne A	Ligne B	Ligne C	Ligne D	Ligne E	Ligne F	Ligne G	Ligne H	ligne I	Ligne J	Ligne K	Ligne NCV
ACCES	7 069	6 083	453	1 262	1 910	2 933	792	1 026	137	90	138	71
ACCES PROV	45	21		5	10	2	15					
Carnet 10 Voyages avec Support	138	136	4	16	31	37	36	17	1	5		2
Carnet de 10 tickets GRATUIT	467	582	53	45	173	168	43	86	11	30	17	1
Carte 10 voyages	2 369	2 484	270	344	513	861	455	396	105	45	41	8
COMETE C	2	10	8			41			1			
COMETE E	260	46	20	6	6	222	48	31	17	13		
COMETE RETRAITE	70	29	6	5		10	20	6				
COMETE S	86	30		4	10	13		3	1	1		
Comptage												1 008
CONTACT +	6 400	4 158	88	864	543	1 020	518	619	42	1	35	43
CONTACT Annuel	3 231	2 231	233	565	617	725	767	649	30	4	19	36
CONTACT Annuel - paiement mensual	61	65	4	7		46	34	17				
CONTACT Mensuel	418	271	37	51	43	115	53	18	3		2	1
CONTACT Mensuel	46	14				1		8				1
Contremarque Ticket Jour	2	2			1		2					
Contremarque Ticket Unité	16	5		1		1	1	5				
Covid-19 - CADEAU - 10 Voyages					1							
Droit Scolaire	4 630	3 130	729	339	307	4 186	2 763	1 720	1 216	77		10
ECHANGE TU/TC	2	6			1							
JEUNE 1 Annuel 2023	20 953	25 941	2 266	2 935	3 047	9 989	4 763	4 935	1 473	1 211	165	83
JEUNE 1 Annuel 2023 - paiement mens	3 879	3 052	320	496	427	1 990	704	1 208	400	396	21	17
JEUNE 1T Annuel 2023	57	20	3	2	29	60		7				1
JEUNE 2 Annuel 2023	7 546	5 411	1 155	1 226	1 165	3 120	1 636	2 496	366	738	79	91
JEUNE 2 Annuel 2023 - paiement mens	29	12		3	1	3	1	1				1
JEUNE 2T Annuel 2023	50	43	2	2		92		30				6
JEUNE 3 Annuel 2023	2 906	1 277	95	409	223	770	315	403	32	110	32	28
JEUNE 3 Annuel 2023 - paiement mensualisé		2		2		2						
JEUNE 4 Annuel - 2023	1 411	466	41	172	81	121	26	32	5	15	9	2
JEUNE Mensuel	9 004	7 380	397	1 161	998	2 611	1 079	1 198	403	69	207	60
JEUNE+ Annuel - 2023	3 205	1 711	133	398	295	262	302	270	46	9	56	33
JEUNE+ T Annuel - 2023	868	505	31	174	49	148	41	99	22		5	
LOISIRS 2023	47	70	2	5	2	8	28	1	1			
OPEN 2024	2	6				1						
PASS +	1 649	1 459	77	173	348	296	308	188	88	3	30	10
PASS Annuel	1 851	1 060	186	409	270	531	392	430	257	21	26	3
PASS Annuel - paiement mensualisé	1 100	577	34	126	203	371	258	237	114	1	33	7
PASS C+	32 100	21 488	960	4 922	3 524	6 528	3 040	2 221	627	34	1 059	224
PASS Mensuel	5 329	4 201	229	661	734	1 616	948	743	476	10	319	39
PASS+	160	48		110	8	16		1			34	
REGUL JEUNE	5	58	2	38	13	133	22	36	8	43		
SCO TER 2023	438	624	7	14	33	214	46	52	89	290		1
TEMPO	1 857	1 617	62	332	163	489	147	250	36		101	13
TEMPO +	1 767	1 112	21	127	144	226	126	152	14		50	2
Ticket Jour	378	336	9	52	52	143	68	78	7	3	8	
Ticket Unité	10 280	8 111	478	1 300	1 216	2 996	1 281	1 664	335	31	292	
Ticket WE Gratuit - 1 Montée	2 571	1 774	105	101	99	591	386	443	29	16		
Tul Auto		8				2		3				
Total général	144 473	113 766	8 891	19 988	18 075	46 184	22 661	23 196	6 499	3 298	2 778	1 871

Fréquentation par titre des lignes urbaines – février 2024

Fréquentation par ligne et par titre lignes urbaines - mars 2024												
	ligne A	Ligne B	Ligne C	Ligne D	Ligne E	Ligne F	Ligne G	Ligne H	ligne I	Ligne J	Ligne K	Ligne NCV
ACCES	7 274	6 283	426	1 249	1 916	2 896	852	1 069	161	100	157	80
ACCES PROV	6	2		2			2					
Carnet 10 Voyages avec Support	120	109	13	11	22	66	27	11	11			1
Carnet de 10 tickets GRATUIT	436	532	60	83	149	212	62	76	20	28	9	1
Carte 10 voyages	2 371	2 316	269	341	516	836	421	394	118	27	43	14
COMETE C			8			29		1				
COMETE E	251	67	14	12	8	216	51	27	27	12		
COMETE RETRAITE	68	27	9	8		10	17	6				
COMETE S	130	36		2	8	7	1	3	1			1
Comptage					2							2 354
CONTACT +	6 829	4 078	141	932	545	1 109	555	725	59	1	44	43
CONTACT Annuel	3 257	2 183	191	640	641	762	732	610	38	6	20	27
CONTACT Annuel - paiement mensual	62	63	20	12	1	40	33	20			2	
CONTACT Mensuel	429	277	35	58	18	145	46	26			1	4
CONTACT Mensuel	25	7				3		4				1
Contremarque Ticket Jour	9	1	1			2	2	2				
Contremarque Ticket Unité	23	5	1	3	2	4	1	2				
Droit Scolaire	3 526	2 196	626	287	249	2 886	1 940	1 121	875	62	2	2
ECHANGE TU/TC	6	4		1		2		1				
invite	290	217	13	32	53	85	41	23	8	15	10	3
JEUNE 1 Annuel 2023	20 278	23 974	2 155	2 555	2 813	9 284	4 512	4 539	1 480	1 008	180	78
JEUNE 1 Annuel 2023 - paiement mens	3 463	2 704	272	439	392	1 738	657	1 119	365	296	7	23
JEUNE 1T Annuel 2023	45	20	2	2	23	83		6	1			1
JEUNE 2 Annuel 2023	7 004	4 908	1 121	1 089	1 064	2 943	1 534	2 258	303	663	63	66
JEUNE 2 Annuel 2023 - paiement mens	32	4				2	4	2				
JEUNE 2T Annuel 2023	41	29	1	12		84		24				3
JEUNE 3 Annuel 2023	2 617	1 183	120	347	212	653	254	327	36	109	43	15
JEUNE 3 Annuel 2023 - paiement mensualisé		2				1	1					
JEUNE 4 Annuel - 2023	1 348	507	17	196	74	118	85	20	17	19	10	1
JEUNE Mensuel	8 180	7 039	378	1 013	984	2 484	1 114	1 107	433	65	132	23
JEUNE+ Annuel - 2023	2 878	1 653	136	380	279	272	308	249	35	15	46	32
JEUNE+ T Annuel - 2023	779	405	28	144	47	155	53	67	19		4	5
LOISIRS 2023	60	85	1	7	5	3	38	5				
PASS +	1 346	1 158	62	95	322	258	211	150	45	2	48	8
PASS Annuel	1 743	1 063	171	328	251	475	322	422	192	22	24	1
PASS Annuel - paiement mensualisé	1 058	598	21	90	193	441	244	272	117	17	28	14
PASS C+	32 724	22 303	1 040	5 088	3 657	6 650	2 986	2 153	647	36	1 111	281
PASS Mensuel	5 114	4 263	260	630	663	1 523	973	871	491		365	22
PASS+	161	36		76	2	19	1		1		42	
REGUL JEUNE	19	55	6	22	11	125	21	46		45		
SCO TER 2023	431	517	3	25	32	204	49	36	70	209	1	1
TEMPO	1 832	1 526	54	253	169	466	123	187	25		89	1
TEMPO +	1 815	1 010	20	115	181	240	118	144	42	1	41	12
Ticket Jour	386	294	24	63	43	142	51	92	10		7	
Ticket Unité	10 187	7 759	379	1 263	1 225	3 076	1 396	1 728	380	36	355	
Ticket WE Gratuit - 1 Montée	3 513	2 289	134	281	203	739	344	546	28	1		
Tul Auto	3	2										
Total général	**144 214**	**110 959**	**8 649**	**19 504**	**18 012**	**44 489**	**21 540**	**22 147**	**6 200**	**2 831**	**2 884**	**3 190**

Fréquentation par titre des lignes urbaines – mars 2024

Fréquentation par ligne et par titre lignes urbaines - avril 2024												
	ligne A	Ligne B	Ligne C	Ligne D	Ligne E	Ligne F	Ligne G	Ligne H	ligne I	Ligne J	Ligne K	Ligne NCV
ACCES	7 605	6 419	418	1 223	2 036	2 890	928	1 028	126	93	159	88
ACCES PROV	8			3								
Carnet 10 Voyages avec Support	167	118	12	17	26	56	45	42	32	3	1	
Carnet de 10 tickets GRATUIT	487	578	56	70	99	212	61	78	19	32	15	
Carte 10 voyages	2 158	2 333	183	275	447	799	389	393	139	28	26	13
COMETE C			8			30	2					
COMETE E	247	93	16	6	6	208	46	19	21	9		
COMETE RETRAITE	55	29	8	10	1		13	6				
COMETE S	123	28		1	6	9	3	3				1
Comptage												1 531
CONTACT +	6 797	3 871	142	842	567	1 134	508	762	41		31	55
CONTACT Annuel	3 185	2 192	172	626	581	740	721	590	44	5	25	29
CONTACT Annuel - paiement mensual	100	60	6	8		58	24	13	2			
CONTACT Mensuel	350	240	22	55	21	118	56	11	2		2	4
CONTACT Mensuel	40	11	22		1	8		3				
Contremarque Ticket Jour	25	32		5	2		3	14	2			
Contremarque Ticket Unité	42	25	1	13	2	4	7	19			1	
Covid-19 - CADEAU - 10 Voyages	1											
Droit Scolaire	4 020	2 614	642	319	232	3 495	2 369	1 646	1 081	77		11
ECHANGE TU/TC	1	5						1	2			
invite	2 291	1 727	100	305	423	797	223	192	95	53	52	45
JEUNE 1 Annuel 2023	18 906	21 630	1 868	2 150	2 487	8 582	4 432	4 185	1 361	954	176	54
JEUNE 1 Annuel 2023 - paiement mens	3 259	2 528	240	395	367	1 602	553	1 161	323	250	14	10
JEUNE 1T Annuel 2023	47	16	1	1	23	52		7				2
JEUNE 2 Annuel 2023	6 471	4 351	916	1 016	829	2 774	1 461	2 073	268	663	66	49
JEUNE 2 Annuel 2023 - paiement mens	14	15		8		1		2				
JEUNE 2T Annuel 2023	53	24	1	5		107		27				
JEUNE 3 Annuel 2023	2 459	1 071	131	306	223	575	280	297	25	126	41	16
JEUNE 3 Annuel 2023 - paiement mensualisé		3			1							
JEUNE 4 Annuel - 2023	1 337	456	23	158	103	118	69	22	2	12	11	2
JEUNE Mensuel	7 654	6 421	355	919	915	2 060	1 155	1 170	400	81	172	21
JEUNE+ Annuel - 2023	2 862	1 530	120	274	213	223	257	209	41	12	41	23
JEUNE+ T Annuel - 2023	778	308	18	58	34	142	62	54	18		4	5
LOISIRS 2023	49	50		8	5	10	26	6				
OPEN 2024	6							1				
PASS +	1 342	1 233	49	215	276	276	179	135	78	3	40	7
PASS Annuel	1 704	955	156	327	233	465	320	399	191	24	35	1
PASS Annuel - paiement mensualisé	1 055	571	41	123	139	375	224	252	106	30	31	13
PASS C+	33 093	20 870	1 021	4 673	3 583	6 059	2 908	2 370	490	42	961	230
PASS Mensuel	4 894	4 005	196	637	662	1 360	822	884	542		356	22
PASS+	124	35		31	1	20	9	2			35	
Période de gratuité	8 967	5 424	337	948	822	2 374	1 249	1 536	122	37		51
REGUL JEUNE	32	52	2	2	13	141	23	42	2	28		
SCO TER 2023	383	575	3	18	25	201	36	46	62	205		1
TEMPO	1 821	1 567	61	227	166	435	192	201	36		81	4
TEMPO +	1 647	938	37	127	149	199	134	131	57		30	9
Ticket Jour	465	342	34	57	66	153	69	101	6	2	4	
Ticket Unité	11 171	8 181	400	1 274	1 221	2 986	1 450	1 734	321	47	294	
Ticket WE Gratuit - 1 Montée	2 464	1 794	112	95	159	412	337	266	24	1		
Tul Auto		1										
Total général	**140 759**	**105 321**	**7 929**	**17 870**	**17 165**	**42 260**	**21 645**	**22 133**	**6 081**	**2 817**	**2 704**	**2 297**

Fréquentation par titre des lignes urbaines – avril 2024

Fréquentation par ligne et par titre lignes urbaines - mai 2024												
	ligne A	Ligne B	Ligne C	Ligne D	Ligne E	Ligne F	Ligne G	Ligne H	ligne I	Ligne J	Ligne K	Ligne NCV
ACCES	6 773	5 680	399	1 308	1 842	2 577	837	999	112	86	168	61
ACCES PROV	10			4								
Carnet 10 Voyages avec Support	154	121	9	24	14	51	54	44	8	3		2
Carnet de 10 tickets GRATUIT	341	404	41	65	64	113	68	59	13	13	10	2
Carte 10 voyages	2 010	1 911	162	274	437	766	349	374	75	15	12	4
COMETE C	1		4			35		1				
COMETE E	237	78	6	6	17	194	54	32	18	11		
COMETE RETRAITE	73	28	10	10	1	8	10	7				
COMETE S	64	31	2	3	22	7	1	1		2		
Comptage												1 325
CONTACT +	6 299	3 454	139	755	522	988	501	691	40		34	62
CONTACT Annuel	2 914	1 978	208	531	575	665	567	537	45	2	19	46
CONTACT Annuel - paiement mensual	99	74	1	3	5	46	27	7				1
CONTACT Mensuel	390	218	25	49	40	95	76	16				1
CONTACT Mensuel	15	12	19			4			1			
Contremarque Ticket Jour	10	2		1		5	3	3				
Contremarque Ticket Unité	55	10	1	5	3	7	4	4	2	2		
Droit Scolaire	4 462	2 919	726	320	311	3 781	2 835	1 707	1 026	73		10
ECHANGE TU/TC	7	8	3	1			2	3				
invite	164	124	9	27	38	43	11	15	3		1	1
JEUNE 1 Annuel 2023	18 253	19 244	2 135	2 410	2 570	8 745	4 343	4 374	1 112	876	129	46
JEUNE 1 Annuel 2023 - paiement mens	3 202	2 369	245	410	371	1 650	574	1 120	307	235	13	8
JEUNE 1T Annuel 2023	54	13	5		19	74	2	11	2			3
JEUNE 2 Annuel 2023	6 470	4 305	991	1 089	957	2 958	1 412	2 143	264	545	42	33
JEUNE 2 Annuel 2023 - paiement mens	57	6	1	1		5		6				
JEUNE 2T Annuel 2023	54	43	3	3		88		29				1
JEUNE 3 Annuel 2023	2 487	1 169	83	374	195	574	200	347	21	85	47	9
JEUNE 3 Annuel 2023 - paiement mens	1	2	1			1	1					
JEUNE 4 Annuel - 2023	1 192	464	31	180	103	111	46	30	2	8	20	6
JEUNE Mensuel	7 319	5 833	288	825	949	1 926	1 154	1 203	448	86	116	29
JEUNE+ Annuel - 2023	2 846	1 413	118	336	238	236	252	216	38	22	51	23
JEUNE+ T Annuel - 2023	829	379	17	103	40	140	53	48	23		1	
LOISIRS 2023	54	49	1	9	3	5	19	1				
OPEN 2024		3										
PASS +	1 126	1 122	52	186	252	264	181	121	50		45	12
PASS Annuel	1 620	937	161	278	225	395	291	371	152	24	40	4
PASS Annuel - paiement mensualisé	950	478	43	149	146	251	174	235	84	20	14	9
PASS C+	31 040	19 482	968	4 673	3 523	5 980	2 267	2 289	407	35	963	294
PASS Mensuel	4 640	3 439	171	562	713	1 110	700	848	454	15	238	32
PASS+	151	39		36	3	14	4	3	6		21	
Période de gratuité	6 988	4 657	276	726	593	1 884	1 012	1 305	94	24		55
regul abonnement	10					11						
REGUL JEUNE	33	65	3	7	22	114	23	43	2	56		
SCO TER 2023	425	525	9	13	30	212	34	41	64	170	3	
TEMPO	1 734	1 218	76	202	120	335	209	172	31		63	15
TEMPO +	1 564	871	33	111	210	196	113	121	58		32	8
Ticket Jour	388	273	30	55	56	132	77	86	6		1	
Ticket Unité	9 773	7 103	429	1 264	1 243	2 804	1 459	1 721	326	15	286	
Ticket WE Gratuit - 1 Montée	2 285	1 395	71	70	40	493	338	364	9	3		
Tul Auto		3					1					
Total général	129 625	93 889	8 005	17 458	16 512	40 093	20 338	21 748	5 298	2 426	2 369	2 102

Fréquentation par titre des lignes urbaines – mai 2024

Fréquentation par ligne et par titre lignes urbaines - juin 2024												
	ligne A	Ligne B	Ligne C	Ligne D	Ligne E	Ligne F	Ligne G	Ligne H	ligne I	Ligne J	Ligne K	Ligne NCV
ACCES	7 204	6 189	410	1 377	1 909	2 784	840	1 179	210	144	166	96
ACCES PROV	12	1		4								
Carnet 10 Voyages avec Support	146	147	18	13	7	48	22	52	3			
Carnet de 10 tickets GRATUIT	309	365	47	40	79	95	67	93	45	3	8	
Carte 10 voyages	2 073	1 897	161	349	445	787	369	463	86	20	24	19
COMETE C			15			22	4					
COMETE E	235	81	17	13	43	172	45	20	22	2		
COMETE RETRAITE	58	39	24	4			17					
COMETE S	73	50	1	1	55	4	8	3		1		
Comptage	2 349	1 065	5	323	61	986	154	241	4		8	1 337
CONTACT +	6 504	3 421	162	995	509	957	501	683	46	4	49	55
CONTACT Annuel	2 959	2 072	215	613	521	721	667	534	46	5	16	29
CONTACT Annuel - paiement mensual	99	86		8	2	25	33	14				
CONTACT Mensuel	393	229	7	102	62	107	78	28	13		1	
CONTACT Mensuel	34	10	13	21	4							
Contremarque Ticket Jour	8	3		1	1	3	2			3		
Contremarque Ticket Unité	55	14	1	3	3	7	7	11		16		
Covid-19 - CADEAU - 10 Voyages	1											
Droit Scolaire	4 289	3 224	808	428	267	3 551	2 509	1 835	934	52	6	14
ECHANGE TU/TC		2				6		4				
JEUNE 1 Annuel 2023	16 744	16 241	2 065	2 229	2 386	8 243	3 773	3 782	996	655	174	66
JEUNE 1 Annuel 2023 - paiement mens	3 213	2 082	218	347	380	1 495	519	966	279	196	17	9
JEUNE 1T Annuel 2023	33	42	3	1	12	66	1	15				1
JEUNE 2 Annuel 2023	6 215	4 369	964	987	869	2 588	1 315	1 891	191	472	63	41
JEUNE 2 Annuel 2023 - paiement mens	52	2				1		2				
JEUNE 2T Annuel 2023	62	60	1	3	1	97		25				1
JEUNE 3 Annuel 2023	2 587	1 034	96	429	213	618	196	289	29	98	61	10
JEUNE 3 Annuel 2023 - paiement mensualisé		3				1						
JEUNE 4 Annuel - 2023	1 189	528	24	152	110	119	29	29	12	15	14	2
JEUNE Mensuel	7 766	6 287	264	966	1 128	2 138	1 093	1 485	610	120	153	16
JEUNE+ Annuel - 2023	2 471	1 436	118	350	265	243	280	238	25	7	73	14
JEUNE+ T Annuel - 2023	776	430	33	137	48	172	55	78	24		3	2
LOISIRS 2023	31	29		3	3	4	8	2				
PASS +	1 369	1 068	61	183	210	299	216	122	51	1	38	15
PASS Annuel	1 670	1 024	178	296	299	390	321	374	171	23	50	9
PASS Annuel - paiement mensualisé	970	537	57	164	187	347	155	234	58	32	12	5
PASS C+	32 200	21 060	953	5 385	3 567	6 404	2 508	2 320	509	44	1 068	293
PASS Mensuel	5 168	3 795	237	745	827	1 106	761	876	549	38	346	45
PASS+	168	25	3	61		29	4	10	4		27	
Période de gratuité	8 596	4 717	314	966	713	2 184	1 048	1 449	114	38		82
regul abonnement	41					34						
REGUL JEUNE	26	35	3	2	14	95	22	19	1	47		
SCO TER 2023	443	454	13	26	33	179	36	42	44	135	14	1
TEMPO	1 774	1 489	73	148	201	434	192	195	41	2	42	12
TEMPO +	1 551	917	31	165	182	287	112	133	53	1	29	15
Ticket Jour	460	283	19	51	61	144	74	73	11		3	
Ticket Unité	10 332	7 621	435	1 391	1 351	3 044	1 499	1 799	348	61	353	
Ticket WE Gratuit - 1 Montée	1 417	872	73	71	92	385	110	208	23	5		
Tul Auto		1				1		1				
Total général	134 125	95 327	8 141	19 559	17 120	41 422	19 650	21 815	5 543	2 240	2 818	2 149

Fréquentation par titre des lignes urbaines – juin 2024

Fréquentation par ligne et par titre lignes urbaines - juillet 2024												
	ligne A	Ligne B	Ligne C	Ligne D	Ligne E	Ligne F	Ligne G	Ligne H	ligne I	Ligne J	Ligne K	Ligne NCV
ACCES	7 212	5 858	427	1 308	1 690	2 489	790	1 317	146	10	157	113
Carnet 10 Voyages avec Support	111	136	12	11	9	42	23	38	11			3
Carnet de 10 tickets GRATUIT	408	439	62	115	82	137	40	91	34	11	15	11
Carte 10 voyages	1 599	1 474	165	194	317	682	308	382	92	13	18	21
COMETE C	1	2	10			31						
COMETE E	68	41	8	2	33	62	29	23	7			
COMETE RETRAITE	45	31	30	5		2	6	7				
COMETE S	60	42	1	1	35	8	18	2	2	2	7	
Comptage	5 049	2 347	5	457	223	1 163	463	325	2	2		1 318
CONTACT +	6 502	3 731	114	947	452	963	549	811	63	5	57	74
CONTACT Annuel	3 062	2 096	208	523	437	645	577	623	36	2	9	44
CONTACT Annuel - paiement mensual	67	44	2	5	2	13	30	18	1			
CONTACT Mensuel	389	208	4	89	29	77	51	17	2	1		1
CONTACT Mensuel	42	20	10	28	1	1						
Contremarque Ticket Jour	1	3	2			2	1	1				
Contremarque Ticket Unité	10	4	1	2	2	5	8	8	2			
Droit Scolaire	1 809	837	362	116	51	1 434	1 059	864	244	22	3	5
ECHANGE TU/TC	2		1				2	1				
JEUNE 1 Annuel 2023	10 223	7 054	622	895	867	3 488	1 834	1 907	487	104	112	31
JEUNE 1 Annuel 2023 - paiement mens	1 518	875	87	106	103	700	216	449	80	27	13	2
JEUNE 1T Annuel 2023	45	21		1	8	80		6	1			1
JEUNE 2 Annuel 2023	3 176	1 740	303	425	255	914	507	652	80	54	16	18
JEUNE 2 Annuel 2023 - paiement mens	12	4		1		4						
JEUNE 2T Annuel 2023	11	15		4		41		5				
JEUNE 3 Annuel 2023	1 407	428	49	153	100	235	91	134	16	5	31	10
JEUNE 3 Annuel 2023 - paiement mensualisé		7	1			2						
JEUNE 4 Annuel - 2023	778	240	26	86	35	88	44	11	12		6	2
JEUNE Mensuel	5 548	4 092	333	439	560	1 400	733	1 010	403	31	151	22
JEUNE+ Annuel - 2023	1 665	777	36	161	82	171	139	164	43		63	6
JEUNE+ T Annuel - 2023	439	154	24	76	2	79	50	61	9			
LOISIRS 2023	28	12	1	10	3	9	5	8				
PASS +	1 216	1 088	77	236	135	234	119	179	50		26	21
PASS Annuel	1 484	920	158	205	235	381	151	439	187	15	58	8
PASS Annuel - paiement mensualisé	915	466	89	125	78	262	97	251	73	23	7	6
PASS C+	32 860	21 797	916	4 599	3 025	6 139	2 330	2 770	551	32	1 014	326
PASS Mensuel	5 100	3 796	230	643	661	1 110	588	911	581	35	406	35
PASS+	137	24	1	35	2	23	2	24			18	
Période de gratuité	6 424	3 481	223	777	622	1 637	851	1 133	99	23		60
regul abonnement	24					22	1		1			
REGUL JEUNE	31	49	13	6	1	18	36	12		5		
SCO TER 2023	169	154	5	7	20	90	23	42	11	1	35	
TEMPO	1 714	1 657	106	151	125	408	243	187	38		48	24
TEMPO +	1 498	858	15	143	157	285	71	109	45		15	9
Ticket Jour	496	350	21	41	48	176	75	95	31	2	2	
Ticket Unité	10 202	7 327	460	1 342	1 029	3 069	1 420	2 183	377	72	316	
Ticket WE Gratuit - 1 Montée	384	309	47	39	33	163	42	64	6			
Total général	**113 941**	**75 006**	**5 266**	**14 509**	**11 550**	**28 984**	**13 622**	**17 334**	**3 823**	**497**	**2 603**	**2 171**

Fréquentation par titre des lignes urbaines – juillet 2024

Fréquentation par ligne et par titre lignes urbaines - août 2024												
	ligne A	Ligne B	Ligne C	Ligne D	Ligne E	Ligne F	Ligne G	Ligne H	ligne I	Ligne J	Ligne K	Ligne NCV
ACCES	6 083	4 717	288	1 165	1 297	1 917	672	1 082	127	14	95	119
Carnet 10 Voyages avec Support	103	99	10	10	7	35	27	28	3	5	1	2
Carnet de 10 tickets GRATUIT	430	354	29	89	84	103	40	89	13	6	13	5
Carte 10 voyages	1 510	1 180	141	165	223	471	212	305	100	7	15	29
COMETE C	4	2	7		8	9	1	1				
COMETE E	116	24	7	9	21	67	26	17	3			1
COMETE RETRAITE	55	58	1	2	3	8		12				
COMETE S	65	34	2	4	31	5	12	2				1
Comptage	7 239	4 007		497	393	1 861	638	697				1 244
CONTACT +	5 645	3 117	111	897	433	920	439	870	75	1	41	107
CONTACT Annuel	2 738	1 650	170	510	419	603	461	566	50	5	7	69
CONTACT Annuel - paiement mensual	75	61	2	2		33	43	20	11			
CONTACT Mensuel	344	222	4	72	19	83	52	15	13			1
CONTACT Mensuel	48	15	26	15	3	5	1		1			
Contremarque Ticket Jour	5	4							3			
Contremarque Ticket Unité	18	4		1		5	3	3	1	1		
Covid-19 - CADEAU - 10 Voyages						1		1				
Droit Scolaire	1 286	514	200	72	38	1 065	790	558	223	19	1	2
ECHANGE TU/TC	5	6				2		1				
JEUNE 1 Annuel 2023	8 297	5 416	417	664	605	2 855	1 262	1 252	295	54	62	33
JEUNE 1 Annuel 2023 - paiement mens	1 157	712	52	107	61	417	139	300	35	11	5	2
JEUNE 1T Annuel 2023	43	11			13	75		8	1			1
JEUNE 2 Annuel 2023	2 379	1 132	158	314	225	649	382	413	58	31	27	12
JEUNE 2 Annuel 2023 - paiement mens	12	12				2		4				
JEUNE 2T Annuel 2023	68	35		1	2	24	2	9	1			
JEUNE 3 Annuel 2023	1 036	363	38	152	83	227	52	117	12	2	28	2
JEUNE 3 Annuel 2023 - paiement mens	5	8				1						
JEUNE 4 Annuel - 2023	695	253	28	50	26	65	20	30	9	1	5	2
JEUNE Mensuel	4 536	3 026	234	333	397	977	572	753	197	7	103	20
JEUNE+ Annuel - 2023	1 239	460	26	118	107	142	70	142	31	1	45	3
JEUNE+ T Annuel - 2023	324	115	11	45	2	89	18	38	6		2	
LOISIRS 2023	18	34	1	1	2	7	8	5	1			
PASS +	954	948	29	193	164	237	153	92	15		42	21
PASS Annuel	1 164	720	96	228	167	279	196	300	168	33	40	11
PASS Annuel - paiement mensualisé	687	315	64	71	54	244	39	202	61	16	9	3
PASS C+	27 468	17 377	871	4 079	2 482	4 749	1 896	2 289	464	40	774	267
PASS Mensuel	3 632	2 364	186	301	423	842	421	630	353	19	186	19
PASS+	101	34		79		26	2	7	3		24	
Période de gratuité	7 552	4 352	294	1 040	768	1 992	986	1 294	134	20		83
regul abonnement	26					23						
REGUL JEUNE	34	47	27	6	2	30	35	9	1	10		1
SCO TER 2023	149	84	23	5	12	57	14	33	7	5	19	
TEMPO	1 410	989	104	163	63	301	176	144	35	1	63	6
TEMPO +	1 192	765	17	67	172	242	51	98	24		22	9
Ticket Jour	905	323	20	47	61	148	69	123	32	6	1	
Ticket Unité	9 631	6 831	398	1 388	930	2 888	1 284	1 882	324	84	144	
Ticket WE Gratuit - 1 Montée	748	337	60	128	42	219	130	56	27	6		
Tul Auto		3										
Total général	100 831	63 134	4 132	13 090	9 842	25 000	11 394	14 497	2 917	405	1 774	2 075

Fréquentation par titre des lignes urbaines – août 2024

La ligne L est présentée dans un tableau à part pour conserver le même format toute l'année afin de faciliter les comparaisons.

Fréquentation par ligne et par titre lignes urbaines - septembre 2024												
	ligne A	Ligne B	Ligne C	Ligne D	Ligne E	Ligne F	Ligne G	Ligne H	ligne I	Ligne J	Ligne K	Ligne NCV
ACCES	7 584	6 174	439	1 573	2 006	2 961	948	1 253	200	200	152	100
ACCUEIL	52	10		2	1	9		2	1			
Carnet 10 Voyages avec Support	127	166	7	32	44	69	50	41	10	1		2
Carnet de 10 tickets GRATUIT	548	509	46	95	236	137	74	118	9	9	9	2
Carte 10 voyages	2 069	2 289	228	219	454	969	492	370	165	48	32	15
COMETE C		13	11		6	36	9					
COMETE E	396	54	32	10	33	295	86	67	21	15		
COMETE RETRAITE	62	26	2	4	2	6	6	7	1			
COMETE S	148	58	1	7	54	10	13	4	1			1
Comptage	7 916	3 904	4	1 028	438	2 470	501	1 328	32	2	4	1 433
CONTACT +	6 587	3 717	122	1 045	523	1 068	513	827	74	5	30	69
CONTACT Annuel	3 113	2 358	225	559	493	738	650	663	33	3	38	45
CONTACT Annuel - paiement mensual	98	61	5	11		51	29	28				1
CONTACT Mensuel	402	394	9	78	94	116	58	19	47		1	8
CONTACT Mensuel	70	9	29	8	2		4	2				
Contremarque Ticket Jour	3	3			1	5	4			2		
Contremarque Ticket Unité	21	10		1		8	4	5		11	1	
Covid-19 - CADEAU - 10 Voyages	3	1										
Droit Scolaire	5 270	3 529	1 302	490	389	5 019	3 905	2 496	1 512	27	7	5
ECHANGE TU/TC	1	4	1		7		2					1
JEUNE 1	21 670	26 991	3 130	2 544	3 554	11 008	5 393	6 650	1 791	1 787	117	103
JEUNE 1 PAIEMENT 3X	3 768	3 728	484	507	525	1 857	1 002	1 144	353	441	14	18
JEUNE 2	8 168	5 526	1 292	1 284	959	3 634	1 644	2 239	418	954	53	67
JEUNE 3	2 808	1 031	151	420	279	778	234	491	29	178	30	11
JEUNE 4	1 341	392	28	142	112	153	21	93	4	26	49	15
JEUNE Mensuel	9 023	7 810	331	1 200	1 246	2 265	1 257	1 620	514	49	139	42
JEUNE+ Annuel	3 832	2 284	128	532	395	573	296	250	58	20	54	45
LOISIRS	17	28	3	4	13	2	6	13				
PASS +	1 035	759	55	215	141	198	117	135	45	3	50	6
PASS Annuel	1 800	1 094	180	412	296	571	349	472	220	33	46	7
PASS Annuel - paiement mensualisé	1 106	587	92	131	136	328	82	235	109	41	27	4
PASS C+	33 480	22 503	1 012	5 935	3 877	6 220	2 815	2 551	634	118	1 153	252
PASS Mensuel	5 331	3 748	322	945	716	1 378	929	946	359	46	230	22
PASS+	85	10	1	28	1	30		2	2		19	
Période de gratuité	7 040	4 258	292	955	718	2 080	958	1 351	138	30		106
regul abonnement	67	39		65	5	38	36	13	3			2
SCO TER	546	753	5	10	83	202	55	45	180	229		1
SCO TER +	6	11				3						
SCO TER 2	128	185		2	6	26	1	6	23	84	3	1
SCO TER 3 (SCOTER3)	6	28					18		3			
SCO TER GRT	40	25			15		1	3	15	42		
TEMPO	2 044	1 931	91	327	172	561	241	228	40	1	89	27
TEMPO +	1 486	987	16	115	243	205	77	146	21		72	4
Ticket Jour	539	428	19	75	55	167	77	113	18	1	1	
Ticket Unité	11 086	9 238	461	1 726	1 561	3 166	1 727	1 922	477	112	256	
Ticket WE Gratuit - 1 Montée	158	110	14	20	5	44	48	25	1	5		
Tul Auto		2				2						
Total général	151 080	117 775	10 570	22 756	19 896	49 456	24 732	27 923	7 561	4 523	2 676	2 415

Fréquentation par titre des lignes urbaines – septembre 2024

Fréquentation par ligne et par titre lignes urbaines - octobre 2024												
	ligne A	Ligne B	Ligne C	Ligne D	Ligne E	Ligne F	Ligne G	Ligne H	ligne I	Ligne J	Ligne K	Ligne NCV
ACCES	8 231	6 423	516	1 620	2 357	2 873	1 003	1 272	250	141	168	126
ACCES PROV	3				1	1						2
ACCUEIL	47	22				9						
Carnet 10 Voyages avec Support	135	143	25	11	32	64	59	30	9	4		1
Carnet de 10 tickets GRATUIT	587	515	59	143	255	109	70	137	7	5	10	2
Carte 10 voyages	2 160	2 432	285	252	418	974	522	411	124	34	17	18
COMETE C	3		11			45	7	1				
COMETE E	341	65	30	14	23	294	64	59	18	13		
COMETE RETRAITE	42	31	4	9	2	2	15	6				
COMETE S	124	67		3	42	26	9	1		2		
Comptage	8 994	4 127		681	271	2 602	1 098	937	34			1 315
CONTACT +	7 099	3 994	94	1 148	476	1 115	501	879	82	9	35	64
CONTACT Annuel	3 493	2 512	265	641	589	856	698	860	42	2	40	50
CONTACT Annuel - paiement mensual	114	60	3	6		49	23	35				
CONTACT Mensuel	435	368	31	86	74	85	75	16	40			1
CONTACT Mensuel	77	8	29	12	1	2	2					
Contremarque Ticket Jour	4	7		2			1			7		
Contremarque Ticket Unité	26	13	2	4	2	4	2	10		8		
Covid-19 - CADEAU - 10 Voyages	1											
Droit Scolaire	5 165	3 115	1 146	458	445	4 524	3 523	2 241	1 189	42	6	18
ECHANGE TU/TC	1	4		1	1		9					
ETUI								1				
invite	17	9				22	7	5	7			
JEUNE 1	20 619	25 744	2 686	2 266	3 153	9 581	5 048	6 205	1 388	1 202	159	106
JEUNE 1 PAIEMENT 3X	3 519	3 256	430	402	487	1 658	826	1 012	312	284	9	26
JEUNE 2	7 482	4 698	1 113	1 130	897	3 091	1 395	1 983	309	620	67	41
JEUNE 3	2 333	963	151	329	292	660	237	354	27	113	32	16
JEUNE 4	1 217	364	14	106	95	143	27	96	2	15	33	20
JEUNE Mensuel	8 220	8 050	258	1 134	1 033	2 232	1 125	1 693	499	48	162	39
JEUNE+	24	29			1			1				
JEUNE+ Annuel	3 687	2 213	173	500	383	521	296	328	38	14	75	47
LOISIRS	54	64	8	20	5	18	20	16				
PASS +	1 066	639	71	154	118	162	85	70	36	3	81	1
PASS Annuel	1 987	1 197	167	414	330	545	341	600	211	50	51	17
PASS Annuel - paiement mensualisé	1 193	539	76	109	147	295	103	279	113	26	14	10
PASS C+	35 740	23 639	995	5 971	4 093	6 687	2 923	2 630	713	100	1 233	353
PASS Mensuel	6 225	4 822	327	945	961	1 634	890	1 033	572	52	276	32
PASS+	56	8		54		5		2				
Période de gratuité	6 617	3 912	322	901	672	1 836	845	1 352	115	25		78
regul abonnement	28	39		55	6	57		9	2			
SCO TER	495	594	4	20	77	142	44	77	120	152		1
SCO TER +	31	10				2						
SCO TER 2	118	127		2	8	16	9	16	8	53	17	
SCO TER 3 (SCOTER3)	4	23			3		7	1	1			
SCO TER GRT	31	33			14	2	7	3	9	46		
TEMPO	2 553	2 181	132	387	215	635	232	261	40		96	34
TEMPO +	1 435	826	23	125	217	217	123	169	45	7	94	5
Ticket Jour	470	345	23	92	60	174	78	64	13	2	11	
Ticket Unité	11 046	8 825	447	1 652	1 506	3 217	1 704	1 966	468	87	327	
Ticket WE Gratuit - 1 Montée	110	80	108	15	13	16	11	19	39	1		
Tul Auto		4					2		1			
Total général	153 459	117 139	10 008	21 874	19 775	47 202	24 066	27 145	6 883	3 167	3 013	2 423

Fréquentation par titre des lignes urbaines – octobre 2024

Fréquentation par ligne et par titre lignes urbaines - novembre 2024												
	ligne A	Ligne B	Ligne C	Ligne D	Ligne E	Ligne F	Ligne G	Ligne H	ligne I	Ligne J	Ligne K	Ligne NCV
ACCES	6 780	5 096	335	1 435	1 745	2 477	740	1 010	225	129	92	91
ACCES PROV	7				8			23				2
Carnet 10 Voyages avec Support	124	113	7	28	10	65	55	29	10	7		
Carnet de 10 tickets GRATUIT	487	371	22	102	140	124	63	53	11	7	4	3
Carte 10 voyages	2 064	2 143	234	313	437	776	453	348	87	18	12	19
COMETE C	6	2	11		2	43		2				
COMETE E	220	65	30	3	13	191	59	44	17	1	1	
COMETE RETRAITE	75	20	7	4	1	19	21	5				1
COMETE S	100	47	1	1	24	21	18	2				
Comptage	7 558	4 654	2	495	370	2 370	905	1 147	17	7		1 105
CONTACT +	6 115	3 084	79	891	476	922	421	682	52	9	40	55
CONTACT Annuel	3 044	2 160	183	538	560	685	533	648	70	1	26	34
CONTACT Annuel - paiement mensual	76	55	1	6	3	31	19	13	2		1	
CONTACT Mensuel	395	378	68	77	74	80	55	24	38		1	1
CONTACT Mensuel	62	8		13	2	3		2	1			
Contremarque Ticket Jour	8	4	1	3		2	5	2				
Contremarque Ticket Unité	6	9	6	3		3	3	2	1	2		
Covid-19 - CADEAU - 10 Voyages	4											
Droit Scolaire	4 778	2 903	1 065	380	487	4 250	3 461	2 081	1 371	53	6	2
ECHANGE TU/TC	3	5	7			2	1	2				
invite	154	133		21	20	83	41	24	27			
JEUNE 1	17 149	18 411	2 233	2 083	2 622	7 854	4 195	4 893	1 311	1 201	121	81
JEUNE 1 PAIEMENT 3X	2 845	2 395	400	380	406	1 413	745	786	273	309	12	9
JEUNE 2	6 441	4 139	993	957	823	2 760	1 274	1 614	334	651	88	48
JEUNE 3	2 172	863	123	325	275	606	220	277	21	117	48	20
JEUNE 4	889	351	10	116	81	154	25	59	7	12	30	13
JEUNE Mensuel	6 778	6 049	258	1 093	829	1 660	824	1 380	441	36	138	49
JEUNE+	100	40	2	1	1	6	2	1				1
JEUNE+ Annuel	3 240	1 826	125	443	335	436	210	222	37	12	42	37
LOISIRS	55	46	3	13	15	7	6	16	1			
PASS +	1 179	771	56	138	143	199	111	105	51		75	9
PASS Annuel	1 448	949	133	315	248	425	271	365	176	36	30	14
PASS Annuel - paiement mensualisé	947	380	57	112	117	177	77	208	75	26	6	3
PASS C+	30 709	20 051	850	5 357	3 687	5 894	2 409	2 212	656	104	1 059	285
PASS Mensuel	4 674	3 518	215	598	804	1 377	669	722	360	23	199	11
PASS+	36	10	1	35	1	5		7		5		
regul abonnement	26	46		47	9	48		1				
SCO TER	354	461	7	19	52	164	21	48	103	147		
SCO TER +	16	2			1	4						
SCO TER 2	98	112		1	6	26	1	16	13	32	4	
SCO TER 3 (SCOTER3)	9	34			3	1	15	1				
SCO TER GRT	46	21			5	6	8	5	9	76		
TEMPO	2 059	1 509	91	327	168	463	147	224	39		94	12
TEMPO +	1 135	631	15	156	142	183	82	111	31	3	49	1
Ticket Jour	371	314	10	66	37	140	48	69	15	5	16	
Ticket Unité	10 568	7 469	384	1 494	1 211	2 962	1 464	1 544	395	36	223	
Ticket WE Gratuit - 1 Montée	44	50	75	3	2	19	8	10	2			
Tul Auto	1	6		1				1				
Total général	131 207	95 327	8 417	19 164	17 030	40 843	20 557	22 280	6 397	3 091	2 417	1 964

Fréquentation par titre des lignes urbaines – novembre 2024

Fréquentation par ligne et par titre lignes urbaines - décembre 2024												
	ligne A	Ligne B	Ligne C	Ligne D	Ligne E	Ligne F	Ligne G	Ligne H	ligne I	Ligne J	Ligne K	Ligne NCV
ACCES	6 780	5 096	335	1 435	1 745	2 477	740	1 010	225	129	92	91
ACCES PROV	7				8			23				2
Carnet 10 Voyages avec Support	124	113	7	28	10	65	55	29	10	7		
Carnet de 10 tickets GRATUIT	487	371	22	102	140	124	63	53	11	7	4	3
Carte 10 voyages	2 064	2 143	234	313	437	776	453	348	87	18	12	19
COMETE C	6	2	11		2	43		2				
COMETE E	220	65	30	3	13	191	59	44	17	1	1	
COMETE RETRAITE	75	20	7	4	1	19	21	5				1
COMETE S	100	47	1	1	24	21	18	2				
Comptage	7 558	4 654	2	495	370	2 370	905	1 147	17	7		1 105
CONTACT +	6 115	3 084	79	891	476	922	421	682	52	9	40	55
CONTACT Annuel	3 044	2 160	183	538	560	685	533	648	70	1	26	34
CONTACT Annuel - paiement mois	76	55	1	6	3	31	19	13	2		1	
CONTACT Mensuel	395	378	68	77	74	80	55	24	38		1	1
CONTACT Mensuel	62	8		13	2	3		2	1			
Contremarque Ticket Jour	8	4	1	3		2	5	2				
Contremarque Ticket Unité	6	9	6	3		3	3	2	1	2		
Covid-19 - CADEAU - 10 Voyages	4											
Droit Scolaire	4 778	2 903	1 065	380	487	4 250	3 461	2 081	1 371	53	6	2
ECHANGE TU/TC	3	5	7			2	1	2				
invite	154	133		21	20	83	41	24	27			
JEUNE 1	17 149	18 411	2 233	2 083	2 622	7 854	4 195	4 893	1 311	1 201	121	81
JEUNE 1 PAIEMENT 3X	2 845	2 395	400	380	406	1 413	745	786	273	309	12	9
JEUNE 2	6 441	4 139	993	957	823	2 760	1 274	1 614	334	651	88	48
JEUNE 3	2 172	863	123	325	275	606	220	277	21	117	48	20
JEUNE 4	889	351	10	116	81	154	25	59	7	12	30	13
JEUNE Mensuel	6 778	6 049	258	1 093	829	1 660	824	1 380	441	36	138	49
JEUNE+	100	40	2	1	1	6	2	1				1
JEUNE+ Annuel	3 240	1 826	125	443	335	436	210	222	37	12	42	37
LOISIRS	55	46	3	13	15	7	6	16	1			
PASS +	1 179	771	56	138	143	199	111	105	51		75	9
PASS Annuel	1 448	949	133	315	248	425	271	365	176	36	30	14
PASS Annuel - paiement mensualisé	947	380	57	112	117	177	77	208	75	26	6	3
PASS C+	30 709	20 051	850	5 357	3 687	5 894	2 409	2 212	656	104	1 059	285
PASS Mensuel	4 674	3 518	215	598	804	1 377	669	722	360	23	199	11
PASS+	36	10	1	35	1	5		7		5		
regul abonnement	26	46		47	9	48		1				
SCO TER	354	461	7	19	52	164	21	48	103	147		
SCO TER +	16	2			1	4						
SCO TER 2	98	112		1	6	26	1	16	13	32	4	
SCO TER 3 (SCOTER3)	9	34			3	1	15	1				
SCO TER GRT	46	21			5	6	8	5	9	76		
TEMPO	2 099	1 509	91	327	168	463	147	224	39		94	12
TEMPO +	1 135	631	15	156	142	183	82	111	31	3	49	1
Ticket Jour	371	314	10	66	37	140	48	69	15	5	16	
Ticket Unité	10 568	7 469	384	1 494	1 211	2 962	1 464	1 544	395	36	223	
Ticket WE Gratuit - 1 Montée	44	50	75	3	2	19	8	10	2			
Tul Auto	1	6		1				1				
Total général	131 207	95 327	8 417	19 164	17 030	40 843	20 557	22 280	6 397	3 091	2 417	1 964

Fréquentation par titre des lignes urbaines – décembre 2024

Fréquentation mensuelle ligne L par titre				
Mois	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
ACCES	275	339	244	245
Carnet 10 Voyages avec Support		2		5
Carnet de 10 tickets GRATUIT	3			
Carte 10 voyages	14	7	2	15
COMETE C	77	16	3	90
COMETE E		112	57	
COMETE RETRAITE	20			16
COMETE S		18	24	
Comptage	6			20
CONTACT +	11	6	14	
CONTACT Annuel	210		9	174
CONTACT Annuel - paiement mensual	88	197	158	96
CONTACT Mensuel	8	91	99	11
CONTACT Mensuel	5	6	8	15
Contremarque Ticket Jour		6	6	
Contremarque Ticket Unité		3		
Covid-19 - CADEAU - 10 Voyages			1	1
Droit Scolaire			1	
ECHANGE TU/TC	54			46
JEUNE 1 Annuel 2023		58	57	
JEUNE 1 Annuel 2023 - paiement mens	422			4
JEUNE 1T Annuel 2023	157		16	402
JEUNE 2 Annuel 2023	193	1	455	131
JEUNE 2 Annuel 2023 - paiement mens	51	501	172	252
JEUNE 2T Annuel 2023	38	141	298	73
JEUNE 3 Annuel 2023	238	302	139	61
JEUNE 3 Annuel 2023 - paiement mens	207	108	59	323
JEUNE 4 Annuel - 2023		70	262	
JEUNE Mensuel	24	302		208
JEUNE+ Annuel - 2023	84		245	
JEUNE+ T Annuel - 2023	57	218	1	35
LOISIRS 2023	1 144	8		50
PASS +	241	27	23	52
PASS Annuel	8	80	86	1 619
PASS Annuel - paiement mensualisé		67	54	190
PASS C+		1 675	1 531	
PASS Mensuel	1	229	212	
PASS+				5
Période de gratuité				
regul abonnement				
REGUL JEUNE		1		
SCO TER 2023	27	50	42	
TEMPO	21	43	34	81
TEMPO +	19	17	12	54
Ticket Jour	272	280	215	15
Ticket Unité				310
Ticket WE Gratuit - 1 Montée	1	4		
Tul Auto		4		
Total général	**3 976**	**4 985**	**4 539**	**4 599**

Fréquentation par titre de la ligne L – septembre à décembre 2024

Fréquentation par titre et par mois													
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
ACCES	22 603	22 171	22 636	23 171	21 008	22 645	21 529	17 576	23 997	25 447	19 555	20 516	263 254
Carnet de 10 tickets	8 291	8 488	8 212	7 825	6 989	7 259	5 667	4 690	8 133	8 408	7 079	7 537	88 578
COMETE	918	1 079	1 115	1 051	1 009	1 055	625	618	1 589	1 445	1 267	1 172	12 943
Ticket Unité	29 381	28 079	27 882	29 246	26 563	28 402	27 848	25 830	32 168	31 681	24 179	28 393	339 450
Abonnements JEUNE MENSUEL	24 228	24 963	23 354	21 634	20 514	22 333	14 734	11 159	26 091	25 923	21 924	20 123	256 900
Abonnements JEUNE ANNUEL+	8 983	8 899	8 219	7 543	7 609	7 465	4 204	3 034	8 811	8 679	8 709	7 469	89 624
Abonnements JEUNE ANNUEL 1	96 812	94 965	88 199	80 804	78 196	70 141	32 038	24 374	102 110	93 231	88 593	74 935	924 398
Abonnements JEUNE ANNUEL 2	26 859	26 211	24 019	21 908	22 272	20 899	8 251	5 953	27 279	23 746	23 685	21 027	252 119
Abonnements JEUNE ANNUEL 3	6 613	6 707	5 993	5 630	5 612	5 736	2 672	2 106	6 790	5 798	5 916	5 372	64 915
Abonnements TEMPO +	3 823	3 741	3 719	3 458	3 322	3 476	3 205	2 659	3 399	3 329	2 475	2 593	39 213
TUL AUTO	12	13	5	1	4	3	-	3	5	11	7	9	73
GRATUITE/DIMANCHE/WEEKEND	31 667	32 227	40 429	30 839	25 238	31 219	29 245	38 138	39 806	39 584	41 320	35 799	415 462
Abonnements CONTACT ANNUEL	9 181	9 351	9 364	9 188	8 353	8 669	8 643	7 495	9 305	10 438	8 388	8 798	106 973
Abonnements CONTACT +	13 948	14 334	15 052	14 750	13 485	13 886	14 268	12 656	14 792	15 693	11 947	13 000	167 811
Abonnements CONTACT MENSUEL	866	1 082	1 079	966	961	1 102	970	939	1 355	1 351	1 038	1 297	13 006
Ticket jour	1 211	1 153	1 130	1 383	1 130	1 200	1 347	1 347	1 531	1 370	1 018	1 132	14 952
Abonnements PASS +	5 142	5 006	4 043	4 094	3 688	3 964	3 648	3 124	2 970	2 638	2 629	2 981	43 927
Gratuité pour échange papier/magnétique	46	9	14	9	24	12	6	14	16	16	16	28	210
Abonnements JEUNE ANNUEL 4	2 564	2 398	2 434	2 324	2 216	2 238	1 329	1 184	2 496	2 246	2 088	1 853	25 370
LOISIRS	213	164	204	154	141	80	76	77	91	219	166	163	1 748
OPEN	-	9	-	7	1	-	-	-	-	-	6	-	23
Abonnements PASS ANNUEL	8 675	8 533	8 143	7 801	7 078	7 577	6 633	5 167	8 523	8 975	7 345	6 705	91 155
Abonnements PASS C+	75 120	76 730	78 683	76 315	71 928	76 325	76 386	62 757	81 718	86 777	71 344	74 922	908 985
Abonnements PASS MENSUEL	15 154	15 329	15 204	14 394	12 934	14 502	14 096	9 376	15 222	18 011	14 187	13 380	171 789
Gratuité pour paiement internet non validé	388	364	360	345	397	352	219	251	283	199	215	186	3 558
Transport TER 2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Abonnements TEMPO	5 164	5 068	4 726	4 792	4 176	4 606	4 701	3 455	5 783	6 818	5 125	5 224	59 618
Titre temporaire jeune -25ans	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UKRAINE	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7
Abonnements JEUNE Stade lavallois	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
VELIPARK	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TUL ACCUEIL	-	-	-	-	-	-	-	-	77	78	37	-	192
VELA	-	2	1	-	2	1	-	-	-	-	-	-	6
Transport TER 2023	1 934	1 953	1 715	1 694	1 609	1 485	559	408	-	-	-	-	11 357
Transport TER	-	-	-	-	-	-	-	-	2 145	1 755	1 660	1 427	6 988
Transport TER +	-	-	-	-	-	-	-	-	20	43	25	23	111
Transport TER 2	-	-	-	-	-	-	-	-	482	384	319	310	1 495
Transport TER 3	-	-	-	-	-	-	-	-	55	39	48	63	205
Transport TER GRT	-	-	-	-	-	-	-	-	141	152	202	204	699
Scolaire 2023-2024	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Droit Scolaire	67 242	63 044	47 513	50 343	55 009	55 473	7 388	4 773	87 018	69 597	82 528	71 535	660 463
invite	2	-	811	6 586	492	-	-	-	-	73	1 183	575	9 722
Mticket - Unité	1 951	2 153	3 352	2 527	2 284	2 561	2 244	2 022	2 950	3 142	2 798	3 439	31 463
Mticket - Jour	509	478	419	549	447	551	539	562	1 024	828	702	840	7 439
Mticket - 10 voyages	3 416	3 448	2 031	3 436	3 214	3 836	3 267	2 538	4 888	5 313	5 173	4 820	45 380
Mticket - Gratuité	164	180	196	171	138	178	113	149	201	157	138	185	1 970
Total	473 058	468 351	450 276	434 938	408 043	419 222	296 230	254 434	523 268	502 695	464 444	437 793	5 132 752

Fréquentation par mois et par titre – année 2024

La fréquentation assez haute sur le réseau TUL en septembre et octobre 2024 est directement liée aux titres au voyage dont les ventes sont sensiblement plus importantes durant ces deux mois par rapport au reste de l'année.

Fréquentation par mois et par typologie de client													
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
Titres au voyage	36 883	37 720	37 224	38 454	34 682	36 861	34 862	31 867	41 832	41 459	32 276	36 860	442 980
Titres tous publics	23 829	23 862	23 347	22 195	20 012	22 079	20 729	14 543	23 745	26 986	21 532	20 085	262 944
Titres jeunes	260 373	253 582	223 954	212 248	213 841	205 264	78 943	58 613	287 935	252 285	256 314	223 304	2 526 856
Titres séniors	23 995	24 767	25 455	24 906	22 799	23 657	23 681	21 090	25 452	27 482	21 373	23 095	287 790
Titres sous condition de ressource	85 406	86 804	87 452	85 201	79 792	84 895	84 715	69 336	90 471	96 233	79 098	83 127	1 012 530
Autres	40 572	41 616	52 804	51 936	36 917	46 466	53 300	58 985	53 833	58 250	53 851	51 122	599 652
Total	473 058	468 351	450 276	434 938	408 043	419 222	296 230	254 434	523 268	502 695	464 444	437 793	5 132 752

Fréquentation par mois et typologie de clients – année 2024

Fréquentation par mois et par typologie de client		
	Pourcentage	Total
Titres au voyage	9%	442 980
Titres tous publics	5%	262 944
Titres jeunes	49%	2 526 856
Titres séniors	6%	287 790
Titres sous condition de ressource	20%	1 012 530
Autres	12%	599 652
Total	**100%**	**5 132 752**

Fréquentation par typologie de clients – année 2024

Les titres au voyage représentent un peu moins de 10 % de la fréquentation du réseau. En revanche, on note la part très importante des scolaires et des jeunes qui atteignent presque 50 % du nombre de titres vendus sur l'année 2024.

La part des titres tous publics montre que le réseau TUL peut encore s'améliorer auprès des actifs malgré les efforts déployés depuis quelques années.

3.22 Liste et résultats des campagnes de promotion du service

3.22.1 Festivités de fin d'année

Le mois de décembre est traditionnellement un mois assez dense sur le réseau TUL et l'année 2024 n'a pas été une exception.

Bus de noël - intérieur

Bus de noël – housse de siège

Un bus de noël a été entièrement décoré et a circulé pendant tout le mois de décembre avec des stickers, des guirlandes, etc. Les retours des clients, à la fois en direct et sur les réseaux sociaux ont montré un impact très positif. L'opération sera renouvelée en 2025 avec toutefois une amélioration ; l'expérience a montré que de décorer un véhicule électrique spécifiquement affecté à la ligne B peut générer de la frustration auprès des clients des autres lignes du réseau. RD Laval veillera l'année prochaine, à faire en sorte que le ou les bus de noël circulent sur un maximum de lignes.

En complément, le réseau TUL a, cette année encore, accompagné la mise en lumière de la ville de Laval en adaptant le réseau aux festivité le samedi.

Enfin, avec l'autorisation de Laval Agglomération, RD Laval a mis en place un concours de pull de noël en autorisant les conducteurs et conductrices ainsi que les sédentaires a venir pendant une semaine avec un pull de noël et/ou un bonnet de noël. La créativité des participants ne nous a malheureusement pas permis de récompenser un vainqueur en particulier.

3.22.2 Nouveautés de la rentrée de septembre

Communiquer autour des adaptations majeures du réseau TUL à la rentrée de septembre constituait bien évidemment un enjeu crucial pour le réseau. En dehors de la conférence de presse organisée par Laval Agglomération et à laquelle a participé RD Laval, il s'agissait d'informer le plus largement possible sur toutes les nouveautés de la rentrée et notamment la ligne L ou la desserte de Victoria.

Comme indiqué dans le chapitre 3.8, le choix a été fait de profiter des supports d'information papier du réseau pour communiquer ces informations et au-delà, un plan de communication multicanal a été imaginé.

3.22.2.1 Une communication décalée sur les nouveautés de la rentrée

Une page dédiée sur le site Internet a été créée avec un ton volontairement décalé et humoristique : « L'F est inverse » (de loin la meilleure blague du lot) par exemple, annonçait le changement de sens de la boucle de Saint-Berthevin sur la ligne F.

Visuel sur le changement de desserte de la boucle de Saint-Berthevin

Cette page et les différents visuels ont été repris dans des publications dédiées sur les réseaux sociaux afin de maximiser la diffusion de l'information.

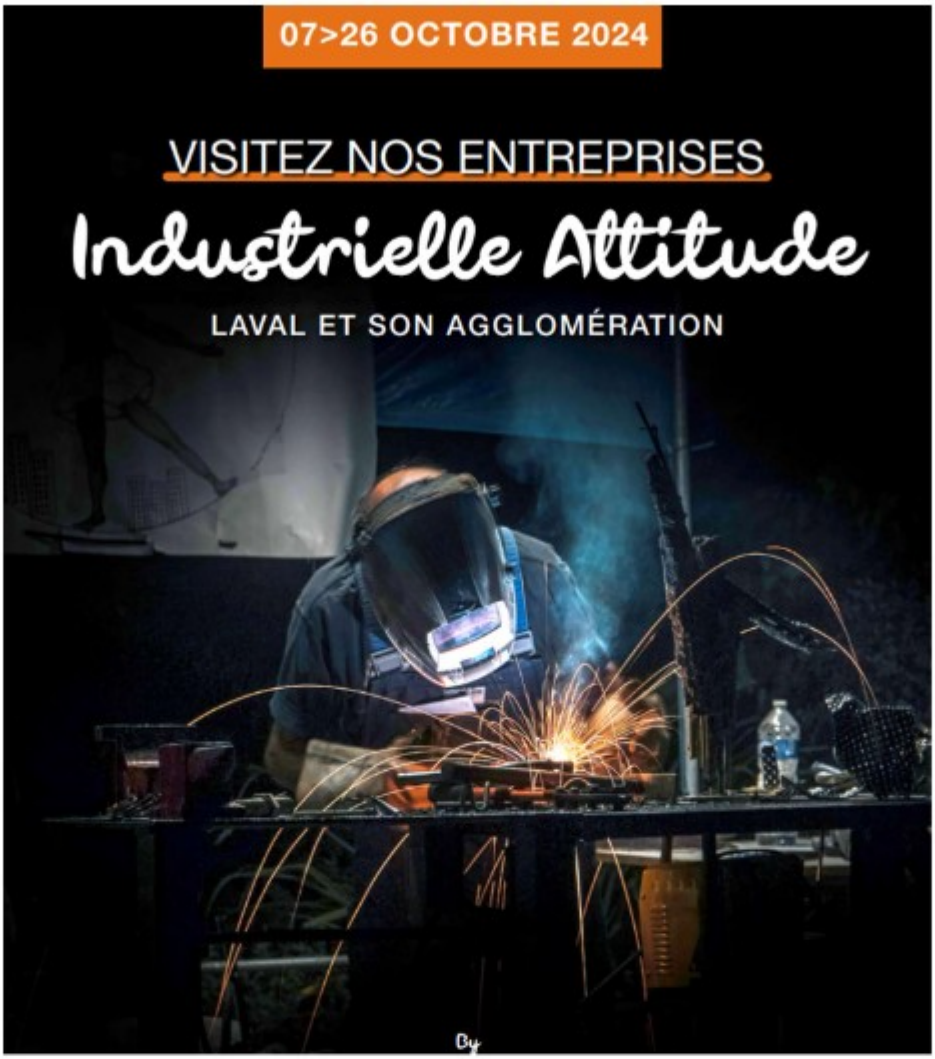
Le succès immédiat de la ligne L est incontestablement une démonstration que cette stratégie de communication a fonctionné et a permis de toucher très rapidement les clients et les prospects potentiels.

3.22.2.2 Une newsletter dédiée

Peu de temps avant la rentrée de septembre, une newsletter dédiée aux changements de la rentrée a été envoyée à l'ensemble des clients du réseau. Depuis août, des newsletters sont envoyées tous les trimestres afin de conserver un lien toute l'année avec les clients, sans pour autant les noyer sous trop d'informations.

3.22.3 Industrielle attitude

Comme cela se faisait avant 2023, le réseau Tul a souhaité participer à Industrielle Attitude porté par Laval Agglomération. Deux visites de l'entreprise ont ainsi été programmées à l'automne 2024 afin de faire découvrir les métiers de l'entreprise et l'organisation interne.



Affiche Industrielle attitude 2024

Des affiches ont également été proposées dans les véhicules afin d'annoncer cet évènement et de diffuser l'information le plus largement possible en amont.

3.22.4 Visites des classes de CM2

Durant les mois de mai et juin 2024, une quinzaine de visites auprès de classes de CM2 ont été réalisées par les hôtesses de la boutique et le responsable commercial. Il s'agissait de sensibiliser les futurs collégiens à l'utilisation du réseau TUL, aux règles de sécurité et au bon comportement à adopter à l'intérieur des cars et des bus du réseau TUL.

BIEN VOYAGER EN TUL

1. Je porte mon gilet de sécurité
2. J'arrive à l'arrêt 5 min en avance
3. Je valide mon titre à chaque montée, je monte par l'avant du bus
4. Je voyage assis et attaché
5. Je range mon sac et ne le laisse pas trainer dans l'allée
6. Je peux écouter de la musique mais avec des écouteurs et un volume sonore correct
7. Il est interdit de manger et boire dans le bus

Bien Voyager en TUL

Visite CM2– Objectifs : presentation du reseau et du transport scolaire

Faut-il renouveler cette action ? OUI

Objectif

Informer les futures 6ème de l'utilisation du reseau, des transports scolaires, de la lecture d'un plan, de la lecture d'une fiche horaire et du mode d'inscription .

Descriptif de l'action marketing

Durée	Déroulement	Cibles clients
Le 04/06/2024 de 13h30 à 15h00	*Au sein d'une classe de CM1, CM2, presentation, jeux et échanges avec les élèves au sujet des transports.*	*Futurs 6ème*

Bilan qualitatif de l'action marketing

- **Ce qui a bien fonctionné :**

  Les échanges avec les enfants, curieux, envie de comprendre et d'être rassurés, ils étaient très participatifs.

- **Ce qu'il faudra améliorer la prochaine fois :**

  Flyers avec les informations nécessaires pour l'inscription, jeu un peu plus interactif.

Bilan quantitatif de l'action marketing

- **Ce qui a été dépensé :**

  28 plans, 28 fiche horaires zone 4, 28 porte clés.

- **Ce que cela a rapporté :**

  Des informations transmises, des élèves informé sur les conditions de transports.

RATP DEV

1

Fiche action visite classe CM2

Les retours des enfants et des professeurs ont été très positifs et cela a permis de remettre des flyers sur le processus d'inscription directement aux enfants. Non seulement ce dispositif sera renouvelé en 2024 mais il sera sans doute amélioré en prenant contact bien en amont avec les écoles et en organisant différemment la présentation.

Un jeu de l'Oie sera ainsi réalisé pour permettre une approche plus ludique des transports en commun et des règles de sécurité.

3.22.5 Des actions de promotion du service auprès des entreprises et des partenaires

Une dizaine de rencontres ont été réalisées en 2024 essentiellement avec des entreprises du territoire comme Thalès ou Ceva. A chaque fois, l'ensemble des services du réseau TUL a été présenté ce qui a permis d'accroitre la notoriété de l'offre.

TUL

- Quel arrêt est situé à moins de 450 mètres de l'entrée de l'entreprise THALES ?
  - CHATEAU D'EAU
  - MALLE
  - 8 MAI
- Quelles lignes desservent l'entreprise THALES ?
  - Les lignes F et I
  - Les lignes F et K
  - Les lignes I et J
- De quelle heure à quelle heure les salariés THALES peuvent-ils prendre le TUL ?
  - De 6h55 à 20h25
  - De 8h00 à 18h00
  - De 7h30 à 19h15
- Combien de fois l'arrêt le plus proche de THALES est desservi par jour ?
  - 25
  - 40
  - 70

Quizz Thalès

Les salariés étaient invités à participer à un petit quizz à chaque fois afin de créer l'échange avec eux et afin de rebondir sur leurs problématiques éventuelles de déplacement.

Semaine de la mobilité THALES– Objectifs : presentation du reseau et des differents mode de mobilité sur LAVAL Agglomération

Faut-il renouveler cette action ? OUI

Objectif

Toucher un maximum de salaries de l'entreprise pour faire connaître les lignes F et I ainsi que tous les autres services propose par TUL.

Descriptif de l'action marketing

Durée	Déroulement	Cibles clients
Le 16/04/24 de 11h30 à 13h30	*Au sein même de l'entreprise, via un questionnaire, échange avec les salariés sur les différents mode de transport existants, un vélo cargo en essai ainsi qu'un plan.*	*Actifs de LAVAL Agglomération et/ou hors départements.*

Bilan qualitatif de l'action marketing

- **Ce qui a bien fonctionné :**

  Les échanges avec les salaries, que ce soit en mode informations sur nos offres ou en mode remontées de leurs parts sur les raisons de la non –utilisation de nos transports. Il y a eu 9 bulletins de participation (8 personnes ont donné leur consentement pour l'utilisation de leurs données).

- **Ce qu'il faudra améliorer la prochaine fois :**

  Être present avec d'autres acteurs en même temps, avoir plus de visuel (flamme; roll'up…)

Bilan quantitatif de l'action marketing

- **Ce qui a été dépensé :**

  Un plan, des prospectus lignes, tarifs et plans ainsi que quelques goodies.

- **Ce que cela a rapporté :**

  Des échanges constructifs avec les usagers et non-usagers

RATP DEV

1

Fiche action visite Thalès

Il ressort de ces différents évènements que l'offre VELA est très souvent grandement appréciée par les salariés de ces différentes entreprises. Dans certains cas, nous avons pu venir avec un vélo ou même un vélo cargo ce qui renforce notre message et la visibilité du réseau TUL.

A la rentrée de septembre, le réseau Tul a également eu l'opportunité de participer à plusieurs rencontres citoyennes pilotées par la mairie de Laval afin d'aller à la rencontre des habitants et utilisateurs du réseau.

Ces échanges étaient très riches et ont permis de faire émerger des difficultés parfois ponctuelles, qui ont souvent pu être solutionnées rapidement.

Enfin, le réseau Tul était présents à plusieurs forums et manifestations organisées sur le territoire comme le salon des solutionneurs ou le salon des séniors.

Salon des solutionneurs - 2024

3.22.6 Une modification du SVI de l'agence

En décembre 2024, le Serveur Vocal Interactif a été modifié. Le choix a été fait d'implémenter Wazo, un back office beaucoup plus fonctionnel et efficace que le précédent.

En effet, le précédent back-office ne laissait pas la possibilité au client de laisser un message et la communication était automatiquement coupée au bout de 3 cycles complet. Cela donnait l'impression au client que les opérateurs lui raccrochaient au nez en cas de forte sollicitation d'INFOTUL.

A terme, ce back office permettra également de pré enregistrer un certain nombre de messages vocaux en cas de perturbation programmée. Ce travail de paramétrage sera réalisé en 2025 afin d'améliorer l'expérience clients.

3.23 Bilan des infractions constatées

Au cours de l'année 2024, il n'a pas été constaté d'infractions au code de la route avec des bus du réseau urbain. Seulement 2 infractions ont été relevées, avec des VL de service de l'entreprise.

3.24 Recensement des actes de délinquance

Au cours de l'année 2024, nous avons recensé 80 incidents au niveau de la sécurité sur le réseau et dans les bus, se répartissant ainsi :

- Une agression physique ayant entrainé 7 jours ITT au total, une plainte, une main courante et une condamnation,
- 44 agressions verbales ayant déclenché 15 mains courantes et 30 refus de faire une main courante,
- 32 actes d'incivilités qui n'ont pas été suivis d'une main courante,
- Deux jets de projectiles ayant entrainé une plainte et une main courante,
- Un cas de problème entre passager ayant entrainé aucune main courante.

Le tableau détaillé des incidents se trouve en annexe 10 du présent rapport.

Plusieurs mesures ont été engagées en fin d'année 2024 et seront approfondies en 2025 :

- Mise en place de sept agents de vérification,
- Renfort des contrôleurs de la SCAT,
- Travail avec le GLEAM renforcé,
- Présence renforcée des agents d'exploitation sur le terrain,
- Participation active au GPO et GLPD.

4. Eléments financiers

4.1 Tarifs pratiqués

Les titres de transports pour l'utilisation du réseau TUL se découpent en 10 catégories :

- Les standards (PASS),
- Les – de 26 ans (JEUNE),
- Les scolaires (SCO),
- Les + de 61 ans (CONTACT),
- Les demandeurs d'emploi (TEMPO),
- Les titres occasionnels (Tickets),
- Les spécifiques :
  - ✓ Les PMR (ACCESS),
  - ✓ Les tarifs région (INTER),
  - ✓ Les gratuits,
  - ✓ Les tarifs spéciaux (TUL AUTO).

Chaque catégorie possède différents tarifs, annuel, mensuel et/ou spécifiques.

4.1.1 Pass

- PASS Annuel : 238,50 € par an, abonnement valable un an à partir de la date d'achat. Ce même titre existe en paiement échelonné Pass Annuel EB (étant donné qu'UBI ne pas associer un même titre à deux modes de paiement différents),
- PASS Mensuel : 25,40 € par mois, abonnement valable un mois à partir de la date d'achat,
- PASS + : 15,20 € par mois, abonnement valable un mois à partir de la date d'achat. Réservé aux personnes dont le revenu fiscal moyen du foyer est inférieur ou égal à 80% du SMIC,
- PASS C+ : 2,15 € par mois, abonnement valable 1 mois à partir de la date d'achat. Réservé aux personnes majeures bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaire.

4.1.2 Tarifs jeunes

- JEUNE : 128,00 € par an, abonnement valable un an du 01/09 au 31/08. Ce titre est dégressif en fonction du nombre d'abonnement JEUNE et/ou SCO, 1er 128 €, 2ème 64 €, 3ème 32 €, 4ème 16 €. Ces mêmes titres existent en paiement échelonné Jeune EB (étant donné qu'UBI ne pas associer un même titre à deux modes de paiement différents). Des numéros permettent de les différencier, exemple : Jeune 2. Le titre JEUNE T n'a plus lieu d'être,
- JEUNE Mensuel : 16,25 € par mois, abonnement valable un mois à partir de la date d'achat,
- JEUNE + : 85,30 € par an, abonnement valable du 01/09 au 31/08. Réserver aux personnes dont le revenu fiscal moyen du foyer est inférieur ou égal à 80% du SMIC,

- JEUNE H : 40 € par an, abonnement valable du 01/09 au 31/08. Réservé aux personnes en situation de handicap,
- JEUNE LOISIRS : 45,70 € par an, abonnement valable du 01/09 au 31/08. Ce titre est valable les mercredis, samedis, dimanches, jours fériés ainsi que toutes les vacances scolaires.

4.1.3 Abonnements scolaires

- SCO : 128,0 0€ par an, abonnement valable un an du 01/09 au 31/08. Ce titre est dégressif en fonction du nombre d'abonnement JEUNE et/ou SCO, 1er 128€, 2ème 64€, 3ème 32€, 4ème 16€. Ces mêmes titres existent en paiement échelonné Jeune EB (étant donné qu'UBI ne pas associer un même titre à deux modes de paiement différents). Des numéros permettent de les différencier, exemple : Jeune 2,
- SCO TER : 128,00 € par an, abonnement valable un an du 01/09 au 31/08. Cet abonnement donne accès au transport en TER,
- SCO + : 85,30 € par an, abonnement valable du 01/09 au 31/08. Réserver aux personnes dont le revenu fiscal moyen du foyer est inférieur ou égal à 80% du SMIC,
- SCO TRI : 49 € par trimestre, abonnement valable un trimestre.

4.1.4 Abonnements pour les séniors

- CONTACT A : 89,50 € par an, abonnement valable un an à partir de la date d'achat. Ce même titre existe en paiement échelonné CONTACT EB (étant donné qu'UBI ne pas associer un même titre à deux modes de paiement différents),
- CONTACT M : 14,25 € par mois, abonnement valable un mois à partir de la date d'achat,
- CONTACT + : 20,30 € par an, abonnement valable un an à partir de la date d'achat. Réserver aux personnes dont le revenu fiscal moyen du foyer est inférieur ou égal à 80% du SMIC.

4.1.5 Titres pour les demandeurs d'emploi

- TEMPO : 8,70 € par mois, abonnement valable un mois à partir de la date d'achat. Ce titre est réservé aux demandeurs d'emploi de catégorie 1,2 ou 3 et catégorie 4 et 5 selon statut,
- TEMPO + : 2,15 € par mois, abonnement valable un mois à partir de la date d'achat. Ce titre est réservé aux demandeurs d'emploi de catégorie 1,2 ou 3 et catégorie 4 et 5 selon statut. Réserver aux personnes dont le revenu fiscal moyen du foyer est inférieur ou égal à 80% du SMIC.

4.1.6 Titres occasionnels

- TICKET UNITE : 1,30 €, ticket valable 1 heure. Ce titre autorise les allers/retours – correspondances comprise. Exclusivement vendu par les conducteurs,
- TICKET JOUR : 3,25 €, ticket valable le jour de la validation. Ticket vendu par les conducteurs et sur la boutique en ligne,
- 10 VOYAGES : 10 € pour 10 voyages, sur carte nominative en agence ou boutique en ligne, sur carte anonyme en agence ou chez nos dépositaires avec QR-code pour suivi de consommation,
- 10 VOYAGES avec SUPPORT : 11,50 € pour 10 voyages et une carte, en agence ou chez nos dépositaires.

4.1.7 Autres titres

- ACCESS : Gratuit, abonnement valable un an à partir de la date d'achat. *Réservé aux personnes possédant la Carte Mobilité Inclusion mention invalidité, exclusivement,*
- INTER : 7,10 € par semaine, abonnement valable une semaine à partir de la date d'achat, du lundi au dimanche. *Vente à l'espace TUL à partir du lundi pour la semaine suivante aux personnes possédant un abonnement SNCF ou ALEOP domiciliées hors agglomération LAVALLOISE,*
- INVITE : Gratuit, abonnement valable 3 semaines maximum. *Réservé aux correspondants étrangers,*
- OPEN : Gratuit, abonnement valable un an à partir de la date d'achat. *Réservé à la police et gendarmerie,*
- COMETE : Gratuit, abonnement valable un an du 01/01 au 31/12. *Réservé aux salariés TUL, ce titre existe pour les conjoints, les enfants, et pour les retraités de l'entreprise, à des prix déterminés par le délégataire,*
- TUL ACCUEIL : Gratuit, abonnement valable un mois à partir de la date d'achat. *Réservé aux nouveaux arrivant de LAVAL AGGLOMERATION,*
- PASSEPORT TUL : Gratuit, abonnement valable 2 semaines à partir de la date d'achat. *Réservé aux élèves de CM2 de LAVAL AGGLOMERATION.*

4.2 Autres recettes d'exploitation

Hormis la gamme tarifaire, les autres recettes comprennent :

4.2.1 Les transports occasionnels

Le tableau ci-dessous décrit la facturation qui a été émise pour ces transports. Ces recettes ont été reversées à l'autorité délégante

Transports occasionnels								
Date facture	Date prestation	Nom client	Kilomètres commerciaux	Prestation	Montant HT	2024	2023	Vs. N-1
09/10/2024	09/10/2024	MFR	8,70	Trajet MFR - Espace Gaines de Laval	479,45 €			
06/11/2024	06/11/2024	ETOILE LAVALLOISE FUTSAL CLUB	8,40	Transport Etoile Lavalloise - LDC	434,55 €			
18/11/2024	18/11/2024	GNAZVG	27,00	Aller retour au départ du collège Fernand Peych vers le Crédit Mutuel	677,27 €			
27/05/2025	18/11/2024	MFR	8,40	Trajet MFR - CAP FORM	139,82 €			
27/05/2025	02/12/2024	MFR	8,70	Trajet MFR - CAP FORM	158,84 €			
27/05/2025	03/12/2024	CD MAYENNE	13,87	Nuit de l'orientation	376,36 €			
06/05/2025	14/12/2024	OPH - MAYENNE HABITAT	24,70	Ouverture Salle de Pléiades - Grenville	509,16 €			
Total			99,77		2 615,43 €	2 955,43 €	15 318,83 €	-82%

Facturation transports occasionnels

4.2.2 Les bons de transport

Les différentes structures de l'Agglomération Lavalloise peuvent voyager sur le réseau TUL avec des bons de transport qui permettent à des groupes de maximum 20 personnes d'emprunter les lignes régulières.

Durant l'année 2024, des écarts importants ont été constatés par rapport au règlement qui s'applique théoriquement aux structures utilisatrices.

Le nombre de voyageurs par bon de transport excède souvent les 20 voyageurs et les heures d'utilisation sont parfois à la limite de l'heure de pointe. En 2025, une réflexion devra être engagée sur ce thème pour vérifier la possibilité d'accueillir des groupes plus importants correspondants à la taille moyenne d'une classe par exemple. Par ailleurs, il serait sans doute opportun d'inscrire noir sur blanc sur ces bons de transport les heures de pointe afin de guider les structures quant à la bonne utilisation de ces bons.

Suivi des bons de transport par mois				
Mois	De 0 à 20	De 20 à 30	Plus de 30	Total
janvier	75	82	10	167
fevrier	60	81	19	160
mars	99	80	16	195
avril	136	94	20	250
mai	87	110	12	209
juin	79	106	40	225
juillet	224	54	23	301
août	57	14	2	73
septembre	44	26	11	81
octobre	117	54	7	178
novembre	73	72	16	161
décembre	72	56	13	141
TOTAL	**1 123**	**829**	**189**	**2 141**

Nombre de voyageurs par bon de transport et par mois - 2024

Suivi des bons de transport par mois - en pourcentage			
Mois	De 0 à 20	De 20 à 30	Plus de 30
janvier	44,91%	49,10%	5,99%
fevrier	37,50%	50,63%	11,88%
mars	50,77%	41,03%	8,21%
avril	54,40%	37,60%	8,00%
mai	41,63%	52,63%	5,74%
juin	35,11%	47,11%	17,78%
juillet	74,42%	17,94%	7,64%
août	78,08%	19,18%	2,74%
septembre	54,32%	32,10%	13,58%
octobre	65,73%	30,34%	3,93%
novembre	45,34%	44,72%	9,94%
décembre	51,06%	39,72%	9,22%

Pourcentage de tranche de voyageurs par bon de transport et par mois – 2024

On constate que le nombre de voyageurs excède souvent les 20 personnes avec certains mois des pics à plus de 55 % des bons qui ne répondent pas au règlement de Laval Agglomération.

Conformément à la gamme tarifaire (Délibération LAVAL Agglo 2019_tarification bons de transport), les centres de loisirs, crèches, écoles primaires et maternelles ne sont pas refacturés).

Les autres établissements sont facturés 1 € par voyageur.

Le tableau ci-dessous détaille le nombre de voyageurs par type d'établissement et précise si l'établissement demandeur est facturé ou non :

Voyages effectués avec des bons de transport selon la catégorie de l'émetteur												
Facturation	Catégorie	Centre loisirs	Centre social	Collège	Crèche	Ecole	Lycée	Maison de quart	Multi-accueil	Sportif	Université	Total général
Non	6	262	947	348	318	27 357		919	1 157	1 485		37 799
Oui				252			673				1 475	2 400
NR					6	14						20
Total	6	262	947	600	324	27 371	673	919	1 157	1 485	1 475	40 219

Voyages réalisés avec des bons de transport 2024 selon l'émetteur du bon

4.2.3 Les recettes TUTTI

Détails facturation abonnement TUTTI en € TTC															
Année	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2023	Ecart N
Mois	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total	Total	Vs. N-1
Abonnement TUTTI	1 527	1 130	1 293	1 220	1 168	1 106	921	1 084	1 353	1 199	1 246	1 048	14 295	13 437	6%

Lorsque la SNCF procède à la vente de titre TUTTI (valable train + TUL), RD LAVAL refacture ces titres à la SNCF.

Ces recettes ont été reversées à l'autorité délégante

4.2.4 Les recettes ALEOP

La boutique TUL constitue un dépositaire de réseau ALEOP. RD Laval achète des titres auprès d'ALEOP pour les vendre à la boutique TUL

Les commissions (12 % des ventes) sont facturées à ALEOP, en 2024, nous avons collecté 6 531 € de commission ALEOP.

4.3 Bilan des activités réalisées pour le compte de tiers

Les activités réalisées pour le compte de tiers sont présentées dans le chapitre 3.11.

4.4 Une présentation des ratios financiers caractéristiques

Recette Commerciale par voyage	Réalisé 2024	Réalisé 2023	Ecart N Vs. N-1
Recette commerciale TTC	2 379 201 €	2 326 886 €	2,2%
Fréquentation (nb)	5 132 752 €	5 001 442 €	2,6%
Recette par voyage TTC	**0,46 €**	**0,47 €**	**-0,4%**

Recettes Commerciales par titre vendu	Réalisé 2024	Réalisé 2023	Ecart N Vs. N-1
Recette commerciale TTC	2 379 201 €	2 326 886 €	2,2%
Quantité de titres vendus (nb)	512 097 €	582 744 €	-12,1%
Recette par titre vendu TTC	**4,65 €**	**3,99 €**	**16,4%**

Coût moyen par voyage	Réalisé 2024	Réalisé 2023	Ecart N Vs. N-1
Couts complets d'exploitation total hors amort.	18 602 995 €	17 061 939 €	9,0%
Fréquentation (nb)	5 132 752 €	5 001 442 €	2,6%
Coût moyen par voyage	**3,62 €**	**3,41 €**	**6,2%**

Coût moyen par kilomètre commercial	Réalisé 2024	Réalisé 2023	Ecart N Vs. N-1
Couts complets d'exploitation total hors amort.	18 602 995 €	17 061 939 €	9,0%
kilomètres commerciaux	3 535 643 €	3 323 937 €	6,4%
Coût moyen par kilomètre commercial	**5,26 €**	**5,13 €**	**2,5%**

Contribution financière de l'Autorité organisatrice par voyage	Réalisé 2024	Réalisé 2023	Ecart N Vs. N-1
Contribution financière	17 630 355 €	16 038 172 €	9,9%
Fréquentation (nb)	5 132 752 €	5 001 442 €	2,6%
Contribution financière par voyage	**3,43 €**	**3,21 €**	**7,1%**

Contribution financière de l'Autorité organisatrice par kilomètre	Réalisé 2024	Réalisé 2023	Ecart N Vs. N-1
Contribution financière	17 630 355 €	16 038 172 €	9,9%
kilomètres commerciaux	3 535 643 €	3 323 937 €	6,4%
Contribution financière par kilomètre commercial	**4,99 €**	**4,83 €**	**3,3%**

4.5 Commentaire relatif aux éléments financiers

Les éléments financiers et les commentaires ont été apportés dans le chapitre 1 du présent rapport

4.6 Conditions économiques générales de l'année d'exploitation

L'année 2024 a été marquées par plusieurs éléments majeurs :

- La fin des travaux de voirie autour de la place du 11 novembre au printemps 2024 a permis de mettre en œuvre le plan de circulation définitif au cours de l'été et en septembre 2024. Avec des voies de circulation moins nombreuses (notamment devant la mairie de LAVAL, passant de 3 voies à 1 voie) et des carrefours à feux non encore optimisés, d'importants problèmes de circulation ont été constatés en heure de pointe sur le réseau.
- Face aux nombreux retards accumulés sur les lignes du réseau en heure de pointe, ayant pour conséquence un mécontentement grandissant des clients, et des conducteurs, un mouvement de grève a été observé par les conducteurs du réseau du 28 novembre au 2 décembre 2025. Le protocole de fin de conflit prévoyait notamment la mise en œuvre d'adaptations temporaires d'offres sur plusieurs lignes en heure de pointe matin et après-midi. (Ligne A, B, D, F, G)

5. Données sur le personnel

5.1 Liste des emplois et des postes de travail

5.1.1 Personnel de RD Laval

Effectif CDI						
	Cadres	Maitrises	Employés	Opérateurs	Total	Dont opérateurs roulants
Femmes		3	7	43	53	43
Hommes	2	9	2	109	122	102
Total	2	12	9	152	175	145
Dont temps partiel						
Femmes				3	3	3
Hommes				3	3	3
Total				6	6	6
Effectif CDD						
Femmes			1			
Hommes					3	2
Total			1		3	2

Effectif RD Laval sur l'année 2024

En 2024 l'effectif est passé de 148 salariés à 175 salariés (145 salariés en conduite en 2024 contre 121 en 2023). Seuls 6 salariés sont à temps partiel et 3 CDD sur l'année 2024.

La rémunération brute par catégorie de personnel en décembre 2024, hors prime, est détaillée dans le tableau ci-après :

Rémunérations 2024 (salaire brut mensuel moyen hors primes)	
Ouvrier	2 078 €
Employé	2 157 €
Professions intermédiaires niveau 1 (Agent de maitrise)	2 548 €
Professions intermédiaires niveau 2 (Cadre)	2 940 €

Rémunération mensuelle brute en 2024

5.1.2 Personnel de la STAO dédié au réseau TUL

Au 31 décembre 2024, 70 salariés STAO53, tous rattachés à la convention collective CCNTRV, sont affectés au contrat TUL, dont 52 conducteurs :

- 31 TC dont 13 conducteurs, 5 mécaniciens et 13 sédentaires,
- 35 CPS dont 35 conducteurs,
- 4 TPA dont 4 conducteurs.

Le tableau ci-dessous décrit les effectifs physiques et les ETP

Transdev STAO : Bilan activités TUL - année civile 2024			Rappel 2023	
Effectifs affectés au contrat TUL	Nb personnes physiques	Nb ETP	Nb personnes physiques	Nb ETP
Conducteurs Scolaire	43,00	21,18	39,00	18,51
dont Temps complet	8,00	8,00	11,00	7,00
dont TPA	2,00	1,50	3,00	1,00
dont CPS	33,00	11,68	25,00	10,51
Conducteurs Scolaire en sous-traitance	2,00	1,00	2,00	1,00
dont CPS	2,00	1,00	2,00	1,00
Conducteur LR	7,00	6,50	7,00	7,00
dont TC	5,00	5,00	7,00	7,00
dont TPA	2,00	1,50	-	-
Encadrement direct	4,00	2,50	3,00	2,00
dont statut cadre	1,00	0,40	1,00	0,30
dont statut maitrise	3,00	2,10	2,00	1,70
Structure indirecte	14,00	4,20	13,00	4,80
dont cadre	1,00	0,40	1,00	0,40
dont maitrise	5,00	1,20	2,00	0,80
dont employé administratif	2,00	0,60	4,00	1,20
dont ouvrier mécanicien	6,00	2,00	6,00	2,40
TOTAL	70	35,38	64	33,31

Personnel STAO affecté à la sous-traitance réseau TUL

5.2 Bilan de sa politique de formation du personnel et le plan de formation

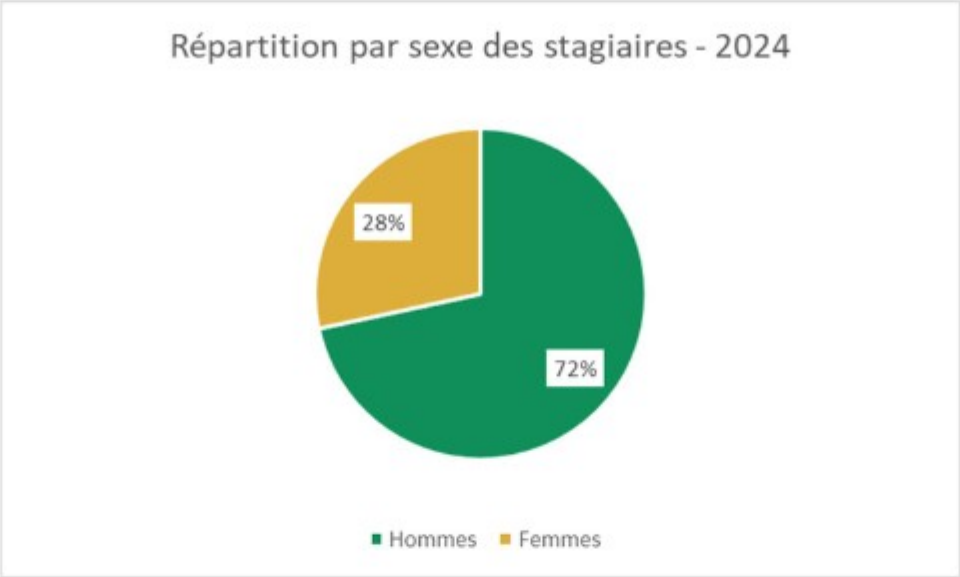
5.2.1 Plan de formation interne

En 2024, 74 salariés (21 femmes et 53 hommes) ont participé à au moins une formation. Les formations réalisées se sont essentiellement concentrées sur les FCO avec un nombre important de salariés à recycler.

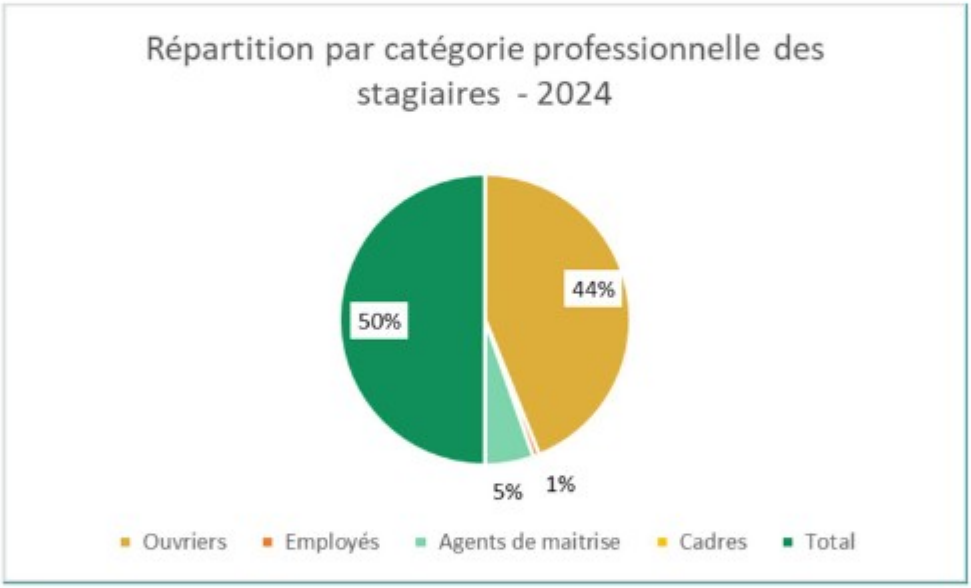
Nombre de stagiaires			
Catégories professionnelles	Hommes	Femmes	Total
Ouvriers	45	20	65
Employés		1	1
Agents de maitrise	8		8
Cadres			
Total	53	21	74

Nombre de stagiaires en fonction de la catégorie professionnelle

2024 a vu également 8 salariés être assermentés pour le contrôle des titres de transport et la vérification des identités des voyageurs dépourvus de titres de transport.



Répartition par sexe des stagiaires



Répartition par catégorie professionnelle des stagiaires

Formations réalisées			
Formations	**Hommes**	**Femmes**	**Total**
Formation continue oblifatoire (FCO)	26	15	41
Assermentation	7	1	8
Techniques maintenance (habilitations Caces	8		8
Prévention risques psychosociaux	6		6
SST	2	5	7
Tests salivaires	4		4

Typologies des formations réalisées en 2024

10 Opérateurs roulants ont intégré l'entreprise en CDI après une période d'un an de formation comprenant l'obtention de leur titre professionnel. En complément, de nombreuses actions de tutorat ont été mises en place pour accompagner les nouveaux salariés.

57 salariés ont également bénéficié d'un entretien professionnel en 2024.

Nombre d'heures de formation			
Formations	Hommes	Femmes	Total
Ouvriers	1 575	560	2 135
Employés		14	14
Agents de maitrise	105		105
Cadres			
Total	1 680	574	2 254

Nombre d'heures de formation en 2024 par catégorie socio professionnelle

En complément des formations internes, la STAO53 a réalisé des formations à destination des salariés affectés aux services du réseau TUL.

5.2.2 Plan de formation de la STAO

Transdev STAO a formé son personnel en 2024 pour 1 363h (vs. 1300h en 2023) et pour un montant de 38 k€.

Bilan formation 2024		
Type	Nb salariés concernés	Nb d'heures totales
Formation obligatoire FCO	15,00	525,00
Sécurité dans les transports scolaires	63,00	252,00
Formation Eco-conduite	72,00	288,00
Formation PMR (palette UFR)	12,00	48,00
Formation S.S.T.	-	-
Manipulation extincteurs (sédentaires)	-	-
Manipulation autocars Low Entry	10,00	40,00
Réglementation sociale interurbaine	1,00	7,00
Management proximité, santé sécurité	3,00	35,00
Formation membres CSE	5,00	35,00
Gestion du temps et des priorités	5,00	35,00
B2XL + formations constructeurs	5,00	98,00
Total	191	1363

Actions de formation à destination des conducteurs STAO affectés au réseau TUL

5.3 Evolution majeure affectant la situation du personnel

L'ensemble des salariés de l'entreprise est régi par la CCNTU (convention collective nationale des transports urbains).

L'effectif a fortement évolué en 2024 avec un recrutement important de conducteurs, nécessaire pour mettre en œuvre l'offre de service attendue. L'effectif de RD Laval est ainsi passé à 145 conducteurs contre 121 en 2023.

L'accord sur les négociations annuelles obligatoire 2024 a été signé le 3 avril 2024 avec les organisations syndicales représentatives (SNTU-CFDT et UNSA).

Par ailleurs, un accord sur l'égalité professionnelle Femmes-Hommes a été signé le 9 décembre 2024.

Enfin, un avenant 2024 à l'accord d'intéressement 2023-2024-2025 a été signé le 4 juin 2024 avec les organisations syndicales représentatives (SNTU-CFDT, UNSA).

5.4 Accidents de travail significatifs survenus

En 2024 il n'y a pas eu d'accident de travail avec degré de gravité important. 119 jours d'accident de travail ont été recensés contre 605 en 2023

Le tableau de suivi de l'absentéisme 2024 est présenté ci-dessous :

Absentéisme (jours)					
	Cadres	Maitrises	Employés	Opérateurs	Total
Maladie			24	3 284	3 308
AT				119	119
Maternité/Paternité				274	274
Autre (Grève)		4		104	108

Absentéisme sur le réseau TUL par cause

5.5 Observations formulées par l'inspection du travail

Aucune observation n'a été formulée par l'inspection du travail en 2024.

6. Mesures en faveur de l'insertion sociale

Au cours de l'année 2024, 11 742 heures ont été effectuées par des contrats issus de l'insertion sociale. Cela représente 12 contrats soit 8 CDI et 4 contrats de professionnalisation.

En complément, 16 963 heures ont été effectuées par 11 CDI reconnus RQTH (Reconnaissance travailleurs handicapés) au sein de RD LAVAL

Transdev STAO 53 a employé 16 salariés ayant la RQTH en 2024 (dont 4 CDI travaillant sur le réseau TUL). Transdev STAO 53 atteint le taux en matière de RQTH de 11.68%.

7. Annexes

Annexe 1 : P&L

Annexe 2 : Liasse fiscal

Annexe 3 : Déclarations sociales

- Contribution conventionnelle
- Simulation AGEFIPH
- TAXE APPRENTISSAGE

Annexe 4 : Inventaire A

Annexe 5 : Inventaire B

Annexe 6 : Liste des dépositaires

Annexe 7 : inscription au registre des transports,

Annexe 8 : attestations d'assurance

- Responsabilité Civile
- Responsabilité Civile Automobile
- Dommages aux biens

Annexe 9 : Rapport safetracker Incidents 2024

Annexe 10 : Dépôts de plainte et Déclarations internes TUL 2024

Annexe 11 : Liste des points noirs du réseau

Annexe 12 : Tableaux de bord mensuels 2024

RD LAVAL AGGLOMÉRATION

RATP DEV

Rapport du délégataire 2024.