

Objet de la délibération

**CONTRAT DE CONCESSION DE
TRANSPORTS URBAINS - RAPPORT
D'ACTIVITE 2021 DU DELEGATAIRE**

N° DEL-2022-0266

EXTRAIT DU REGISTRE

DES DELIBERATIONS

DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE

Séance Publique du
18 octobre 2022

Suite à la convocation du 11 octobre 2022, la séance est ouverte à 18h00 à la Maison de l'Agglomération - Salle du Conseil, sous la présidence de Monsieur Fabrice LOHER, Président de Lorient Agglomération.

Conseillers communautaires en exercice : 73
Quorum : 37

Etaient présents :

Françoise BALLESTER, Dominique BEGHIN, Philippe BERTHAULT, Bruno BLANCHARD, Edouard BOUIN, Marc BOUTRUCHE, Gilles CARRERIC, Jean-Yves CARRIO, Marie-Françoise CEREZ, Maria COLAS, Michel DAGORNE, Jo DANIEL, Stephane DANIEL, Claudine DE BRASSIER, Martine DI GUGLIELMO, Laurent DUVAL, Véronique GARIDO, Guy GASAN, Damien GIRARD, Jean-Guillaume GOURLAIN, Antoine GOYER, Fanny GRALL, Annick GUILLET, André HARTEREAU, Patrice JACQUEMINOT, Patricia JAFFRE, Philippe JESTIN, Christian LE DU, Maryvonne LE GREVES, Pascal LE LIBOUX, Laure LE MARECHAL, Jean-Louis LE MASLE, Annaig LE MOEL-RAFLIK, Gwenn LE NAY, Lydie LE PABIC, Gaelle LE STRADIC, Dominique LE VOUEDEC, Maurice LECHARD, Ronan LOAS, Fabrice LOHER, Florence LOPEZ-LE GOFF, Daniel MARTIN, Rose MORELLEC, Armelle NICOLAS, Alain NICOLAZO, Céline OLIVIER, Bruno PARIS, Maurice PERON, Antoine PICHON, Marianne POULAIN, Patricia QUERO-RUEN, Anne-Valerie RODRIGUES, Armel TONNERRE, Michel TOULMINET, Patrice VALTON, Fabrice VELY, Yann GUIGUEN, Patrick LE GUENNEC

Absents excusés ayant donné pouvoir :

Jean-Pierre ALLAIN donne pouvoir à Marc BOUTRUCHE, Cecile BESNARD donne pouvoir à Lydie LE PABIC, Jean-Michel BONHOMME donne pouvoir à Fabrice VELY, Freddie FOLLEZOU donne pouvoir à Fabrice LOHER, Fabrice LEBRETON donne pouvoir à Maurice PERON, Sophie PALANT-LE HEGARAT donne pouvoir à Marianne POULAIN, Nathalie PERRIN donne pouvoir à Patricia QUERO-RUEN, Roger THOMAZO donne pouvoir à Dominique LE VOUEDEC, Laurent TONNERRE donne pouvoir à André HARTEREAU, Dominique YVON donne pouvoir à Marie-Françoise CEREZ, Katherine GIANNI donne pouvoir à Patricia JAFFRE, Solene PERON donne pouvoir à Bruno BLANCHARD

Absents :

Aurélien MARTORELL, Pierrick NEVANNEN, Estelle MORIO

Fanny GRALL et Lydie LE PABIC sont désignées secrétaires de séance.

Pôle Aménagement Environnement et Transports / DTD

CONTRAT DE CONCESSION DE TRANSPORTS URBAINS - RAPPORT D'ACTIVITE 2021 DU DELEGATAIRE

Depuis le 1er janvier 2018, le groupe RATP Développement assure la gestion et l'exploitation du réseau de transports collectifs, et ce, pour une durée initiale de 5 ans, prolongée d'une nouvelle année par avenant jusqu'au 31 décembre 2023.

Le contrat de concession, dans son article 154, prévoit la présentation annuelle d'un rapport d'activité par le délégataire à l'Autorité Organisatrice des Transports.

Les principaux faits marquants de l'année 2021 :

L'année 2021 a encore été marquée par le contexte sanitaire lié à l'épidémie de covid 19. Toutefois, contrairement à l'année 2020, l'offre du réseau a été maintenue tout au long de l'année 2021.

Par ailleurs, l'année 2021 a été marquée par plusieurs événements importants pour le territoire pour lesquels le délégataire a été sollicité. Notamment : le Tour de France « Lorient village étape » et le Festival Interceltique de Lorient. Parallèlement, le délégataire a tout au long de l'été développé la campagne visuelle « La vie en jaune » et a fait habiller un bus et un bateau sur cette thématique.

Enfin, votés par le Conseil communautaire en octobre 2020, le tarif « étudiant », réservé aux personnes en études supérieures, et le tarif « +65 ans » ont été mis en place le 1er janvier 2021. Ils permettent de voyager sur le réseau CTRL pour un montant respectivement de 100 €/an ou 306 €/an.

Les principaux résultats d'exploitation :

La production de kilomètres augmente en 2021 : 7 340 660 kms contre 6 466 796 en 2020, soit une hausse de 13,5%. La production kilométrique réalisée en 2021 reste toutefois en retrait par rapport à 2019, année durant laquelle 7 606 476 kms ont été produits.

Le nombre de voyages augmente de 4,8 % passant de 17 024 553 en 2020 à 17 844 679 en 2021. Le nombre de voyages enregistrés en 2021 reste toutefois en retrait par rapport à l'année 2019 : 19 886 185, soit une baisse de 10% entre 2019 et 2021.

Les principales actions commerciales menées par le concessionnaire :

La gratuité du réseau a été offerte aux usagers durant la semaine de la mobilité du 16 au 22 septembre 2021. L'objectif étant de permettre au plus grand nombre de découvrir le réseau CTRL. Une enquête qualitative menée par le Cabinet Tryom a été réalisée pour mesurer l'impact de la gratuité. Cette enquête a montré que 25% des personnes sondées ont bénéficié de la gratuité, les autres personnes étant titulaires d'un abonnement ou d'un autre titre validé. Ce taux était de 18% en 2020. Ce chiffre montre que cette action commence à être connue des usagers du réseau. Cette évolution est encouragée par une campagne de communication menée par le délégataire sur l'ensemble des canaux de diffusion.

Parallèlement, un jeu concours a été organisé pendant la semaine de la mobilité pour les abonnés afin de récompenser leur fidélité.

Une offre de transport promotionnelle pour les fêtes de Noël a été instaurée afin d'inciter les usagers occasionnels à voyager dans les bus durant les festivités organisées sur le territoire. Ainsi durant les 3 samedis et les 3 dimanches avant Noël était proposée une offre de ticket journée à 2,50 € au lieu de 4,50 €, ainsi 2827 titres promotionnels.

Enfin, comme chaque année, le titre FIL a été mis en place ; il permet de voyager toute la journée pour 3 €, 14 800 titres ont été vendus.

Les principaux résultats de l'intéressement Qualité :

Sur l'année 2021, près de 88% des bus et des bateaux sont arrivés à l'heure (c'est-à-dire avec moins de 5 mn de retard), soit un taux supérieur à 2019 et 2020. Le délégataire maintient des résultats de très bon niveau sur les critères liés la propreté des bus et navires et à l'information des voyageurs aux points d'arrêts. Le traitement des réclamations des usagers atteint un excellent niveau.

Il est à noter des points d'amélioration pour l'accueil des usagers à bord des bus, navires et à l'agence commerciale : quelques situations peu nombreuses ont montré que les conducteurs, marins et agents d'accueil manquaient parfois de courtoisie en ne prenant pas l'initiative du « bonjour » et en ne renseignant que partiellement les clients mystères.

Les principales données du service PMR :

Le service PMR est assuré depuis le 1er janvier 2018 par l'entreprise Handicar située à Larmor-Plage.

Les résultats 2021 du nombre de missions et de courses font apparaître une légère hausse de fréquentation du service par rapport à 2020 : + 13,2% pour les missions et +10,9 % pour les courses.

Depuis 2015 les utilisateurs PMR peuvent régler leurs déplacements au mois via un prélèvement automatique, pourtant 65% des usagers du PMR sont non-adhérents malgré le confort de voyage que ce dispositif leur permet.

LE CONSEIL,

Vu le code de la commande publique et notamment ses articles L.3131-5 et R.3131-2 à R.3131-4,

Vu le rapport d'activités 2021 de la délégation de service public relative à la gestion et l'exploitation du réseau de Transports Collectifs Urbains,

Vu l'avis de la Commission consultative des services publics locaux,

Vu l'avis de la Commission Aménagement, mobilités et habitat,

Vu l'avis du Bureau,

Article unique : **PREND ACTE** du rapport d'activité 2021 de la CTRL pour la délégation de service public relative à la gestion et l'exploitation du réseau de Transports Collectifs Urbains.

Le registre dûment signé
Pour extrait certifié conforme
Le Président,

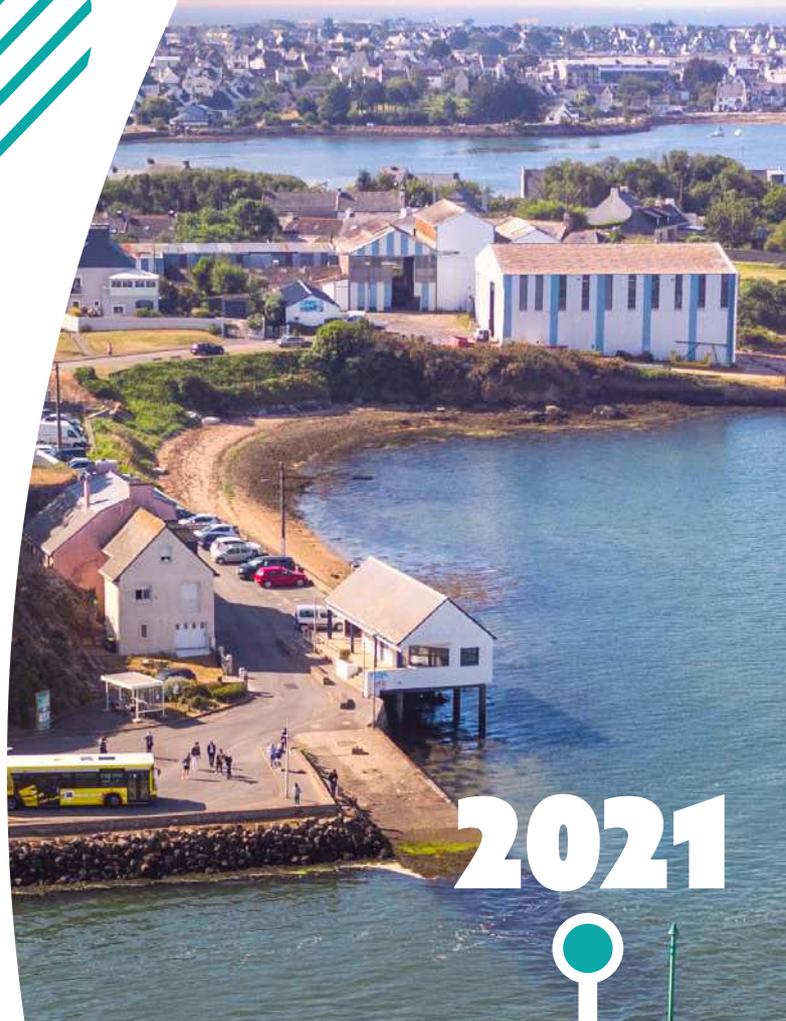


Fabrice LOHER

Envoyé en préfecture le 24/10/2022
Reçu en préfecture le 24/10/2022
Affiché le
ID : 056-200042174-20221018-DEL_2022266-DE

RAPPORT D'ACTIVITÉ

ANNUEL



2021



CTRL
LORIENT AGGLOMÉRATION

Envoyé en préfecture le 24/10/2022

Reçu en préfecture le 24/10/2022

Affiché le

ID : 056-200042174-20221018-DEL_2022266-DE

RAPPORT ANNUEL 2021 **RÉSEAU CTRL**

Réseau CTRL exploité par RDLA, filiale de RATP Dev
Boulevard Yves Demaine CS 10360 • 56323 Lorient Cedex

Responsable de la publication :
Bruno PERCHERON, Directeur Général

Ont collaboré à ce document :
Laetitia DUTERTRE, Stéphanie AUGUSTI, David BENOIT,
Christian BERTHELOT, Carlos DE SAGAZAN

Conception et réalisation graphique :
Antharès Création

Impression :
Imprimé sur du papier 100 % recyclé

Crédit photo :
Sonia Lorec, Pix Factory, Philippe Le Pochat,
Service Communication Interne de RATP Dev

Envoyé en préfecture le 24/10/2022

Reçu en préfecture le 24/10/2022

Affiché le

ID : 056-200042174-20221018-DEL_2022266-DE

Envoyé en préfecture le 24/10/2022

Reçu en préfecture le 24/10/2022

Affiché le

ID : 056-200042174-20221018-DEL_2022266-DE

Envoyé en préfecture le 24/10/2022

Reçu en préfecture le 24/10/2022

Affiché le

ID : 056-200042174-20221018-DEL_2022266-DE



ÉDITO

L'année 2021, 4^e année d'exploitation du réseau CTRL par le groupe RATP Dev, a été marquée par la persistance de la crise sanitaire, avec des équipes qui sont restées entièrement mobilisées pour maintenir les mesures sanitaires et adapter les dispositifs de communication en fonction des mesures gouvernementales.

Malgré cela, le réseau 2021 aura fonctionné normalement tout au long de l'année et le réseau CTRL a pu s'engager auprès des collectivités et des acteurs économiques, sociaux, sportifs et culturels en aidant à la diffusion de partenariats et de communications génératrices de trafic et de lien social, parfois même en simple relais virtuel. Les abonnés à nos réseaux sociaux ont apprécié ces communications complémentaires qui valorisent le territoire.

2021 restera aussi l'année de « la vie en jaune », fruit d'un partenariat entre Lorient Agglomération (LA), l'agence Antharès et des équipes du réseau CTRL. Cette opération de promotion des transports en commun a permis la réalisation d'un triple d'objectif : accompagner l'attractivité du territoire de Lorient, accroître l'image de Lorient Agglomération et permettre aux habitants de s'approprier les événements, pendant

la période estivale 2021, du Tour de France le 28 juin en passant par le FIL, jusqu'aux festivités de la ville de Lorient le 31 août.

Le réseau n'a certes pas encore retrouvé le niveau de fréquentation d'avant mars 2020, notamment parce que de nouvelles habitudes et pratiques liées au télétravail et au report modal sur le vélo en centre urbain semblent s'installer durablement.

Mais, de nombreuses améliorations ont vu le jour en 2021 pour les usagers telles que la commercialisation des nouveaux titres pour les seniors et les étudiants, la hausse de la régularité du réseau, l'absence de mouvement de sociaux depuis le 20 septembre 2020, ... Autant d'éléments, qui valident la politique de mobilisation continue et proactivité engagée par les équipes de Ratpdev au service des habitants de Lorient Agglomération, et placent le réseau dans une bonne dynamique pour 2022.

Nb : À la date de remise du présent annuel, les négociations inhérentes à l'impact du COVID-19 sur l'exploitation du contrat de Délégation de Service Public de l'exercice 2021 n'ont pas été engagées par Lorient Agglomération et ne permettent pas la présentation des données financières complètes et définitives.

CTRL
LORIENT AGGLOMÉRATION



Envoyé en préfecture le 24/10/2022
Reçu en préfecture le 24/10/2022
Affiché le
ID : 056-200042174-20221018-DEL_2022266-DE

CHAPITRE 01

L'exploitant du réseau CTRL

- 01.1 ||| Information de contact P.08
- 01.2 ||| Information d'entreprise P.09
- 01.3 ||| Organigramme du délégataire P.10
- 01.4 ||| Les membres du comité de Direction détachés par le groupe RATP Dev . P.12
- 01.5 ||| Liste des sous-traitants P.13
- 01.6 ||| Données territoriales P.13

CHAPITRE 02

Éléments significatifs 2021

- 02.1 ||| Les faits marquants de l'année P.16
- 02.1 ||| Les événements de l'année P.28
- 02.3 ||| La vie du contrat P.35

CHAPITRE 05

Fréquentation du réseau en 2021

- 05.1 ||| Lignes terrestres P.80
- 05.2 ||| Lignes maritimes P.82
- 05.3 ||| Lignes de transport à la demande (TAD) .. P.84
- 05.4 ||| Service de transport pour les personnes à mobilité réduite P.88

CHAPITRE 06

Relation avec les usagers / voyageurs en 2021

- 06.1 ||| Politique tarifaireP.100
- 06.2 ||| Site internet et appli mobileP.102
- 06.3 ||| Les réseaux sociauxP.104
- 06.4 ||| Tixipass P.105
- 06.5 ||| Synthèse des signalementsP.106

CHAPITRE 09

État de parc et biens immobiliers

- 09.1 ||| Matériels roulantsP.134
- 09.2 ||| Matériels navigantsP.140
- 09.3 ||| Mouvements de parcP.146
- 09.4 ||| Entretien et maintenance P.146
- 09.5 ||| Inventaire et description des biens immobiliers exploités par le délégataire P.150

CHAPITRE 10

Études et développement 2021

- 10.1 ||| Études liées aux demandes d'extension du réseau P.154
- 10.2 ||| Autres études et projets de développement P.160

SOMMAIRE

CHAPITRE 03

Gestion du personnel

- 03.1 || Le contexte social et humain P.38
- 03.2 || Les effectifs P.39
- 03.3 || Absentéisme P.42
- 03.4 || Entrées et sorties du personnel P.44
- 03.5 || Emploi des personnes handicapées .. P.46
- 03.6 || La formation du personnel P.47
- 03.7 || Négociations annuelles obligatoires .. P.48
- 03.8 || Relations sociales P.49

CHAPITRE 04

Service offert en 2021

- 04.1 || Lignes terrestres exploitées P.52
- 04.2 || Lignes maritimes exploitées P.60
- 04.3 || Lignes de transport à la demande (TAD) .. P.62
- 04.4 || Service de transport pour les personnes à mobilité réduite P.64
- 04.5 || Production 2021 (en km et en heures) .. P.66

CHAPITRE 07

Sécurité, santé, sureté du réseau en 2021

- 07.1 || Accidentologies routièreP.110
- 07.2 || Accidents du travail et maladies professionnelles P.111
- 07.3 || SuretéP.112
- 07.4 || Fraude P.118

CHAPITRE 08

Qualité de service en 2021

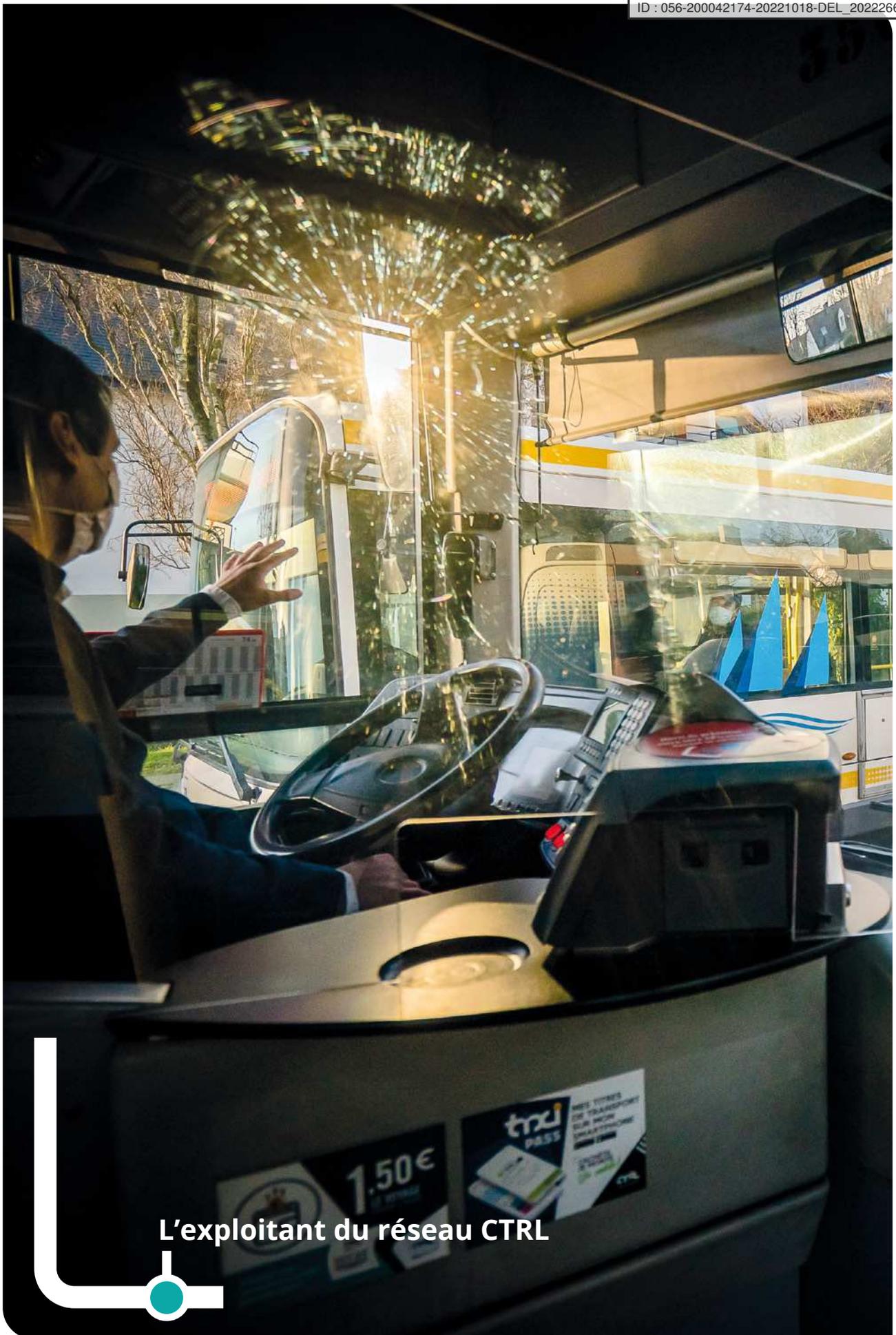
- 08.1 || Régularité/punctualité du réseau ..P.124
- 08.2 || Intéressement à la qualité de service ..P.125
- 08.3 || Les mesures TryomP.126

CHAPITRE 11

Éléments financiers 2021

- 11.1 || Synthèse financièreP.162
- 11.2 || Détail de l'intéressement du délégataire (bonus/malus qualité et pénalités)P.163
- 11.3 || Les recettes commercialesP.164
- 11.4 || Ratios P.165





L'exploitant du réseau CTRL

CHAPITRE 01

L'exploitant du réseau CTRL

Ce chapitre présente les informations et les modalités d'organisation de RATP Dev, qui assure l'exploitation et la maintenance du réseau de transport urbain Bus et Bateaux de l'Agglomération de Lorient à travers sa filiale de Lorient.

01.1

P. 08
Information de contact

01.2

P. 09
Information d'entreprise

01.3

P. 10
Organigramme du délégataire

01.4

P. 12
Les membres du comité de Direction détachés par le groupe RATP Dev

01.5

P. 13
Liste des sous-traitants

01.6

P. 13
Données territoriales



CHAPITRE 01

L'exploitant du réseau CTRL

Information de contact

Pour tous renseignements et/ou besoins d'informations complémentaires sur les données contenues dans ce rapport annuel, vos interlocuteurs privilégiés sont les suivants :



**Audrey
LE BOTE**

Assistante de Direction

audrey.le-bote@ratpdev.com

02 97 37 07 18

06 22 71 43 81



**David
BENOIT**

Directeur Financier

david.benoit@ratpdev.com

06 11 78 73 58



**Laetitia
DUTERTRE**

Directrice Marketing

laetitia.dutertre@ratpdev.com

06 45 49 86 83



Information d'entreprise

Depuis le 1^{er} janvier 2018 et pour une durée de 5 ans, RATP Dev assure l'exploitation et la maintenance du réseau de transport urbain de l'Agglomération de Lorient à travers sa filiale RDLA.



-  Desservant près de **210 000 habitants**,
-  dans **25 communes**,
-  le réseau compte **34 lignes de bus régulières urbaines**,
-  **4 lignes maritimes**,
-  **126 lignes scolaires**,
-  **10 lignes de Transport À la Demande (TAD)**,
-  **1 service de Transport de Personnes à Mobilité Réduite (TPMR)**,
-  **1 Boutique Transports & Déplacements (Boutique T&D)**.

Adresse : Boulevard Yves Demaine • CS 10360 • 56323 LORIENT CEDEX

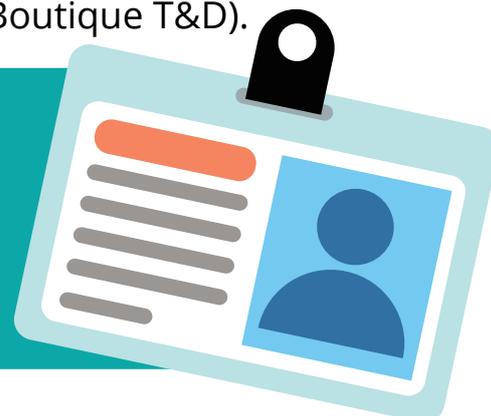
Téléphone : 02 97 37 07 18

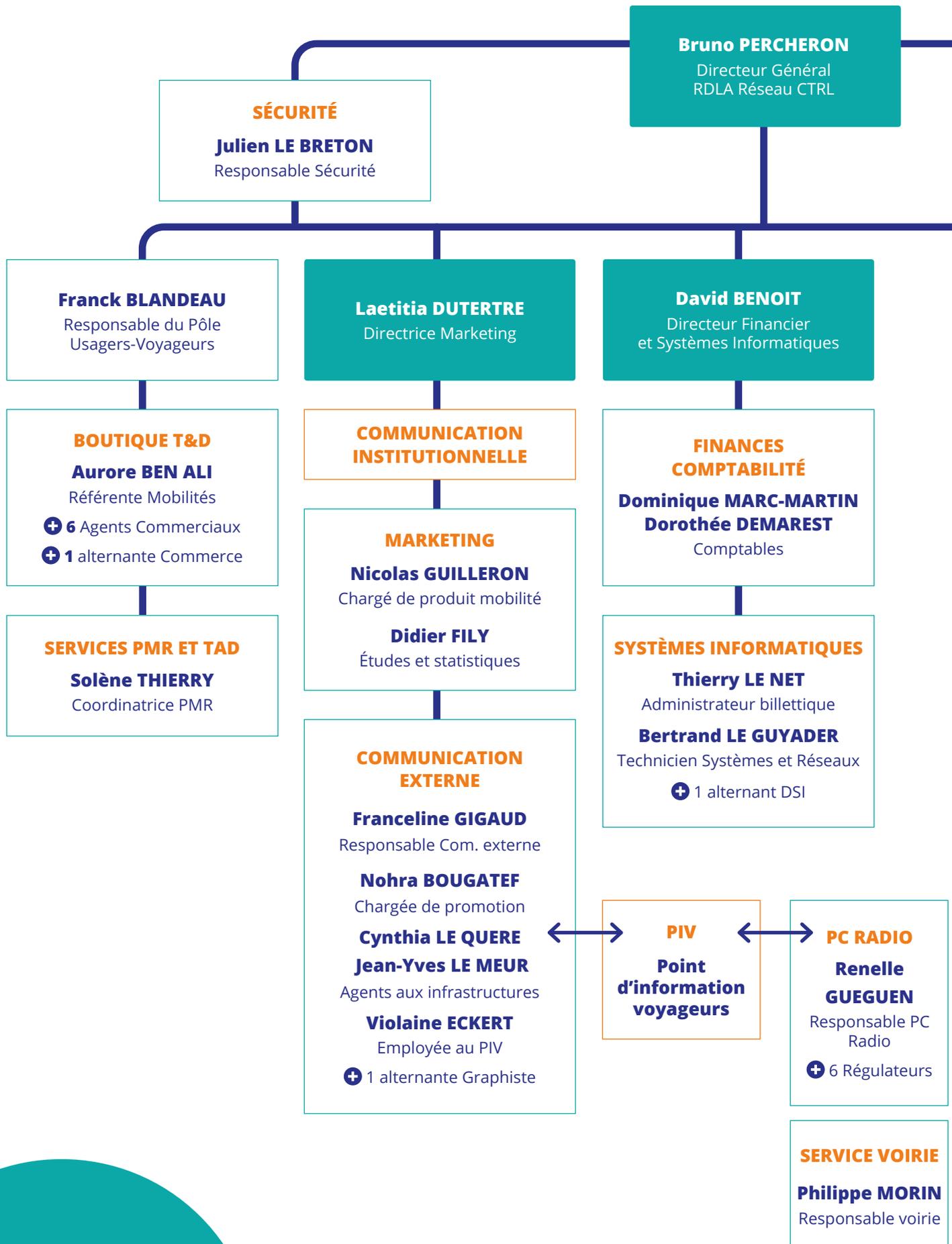
Sites : www.ctrl.fr et www.ratpdev.com

SIRET : 572 028 694 00030

Code APE : 4931Z

Type d'activité : Transport urbain de voyageurs





du délégataire au 31/12/2021

Audrey LE BOTE
Assistante de Direction

Stéphanie AUGUSTI
Directrice Exploitation

Carlos DE SAGAZAN
Directeur RH

Christian BERTHELOT
Directeur Maintenance

EXPLOITATION

Christelle METZINGER
Adjointe, responsable de la sous-traitance bus et bateaux

Yves DALLERY
Martine DUMONT
Cathy LAURENCEAU
Didier LE FRANC
Arnaud MASSE
Franciane NICOU

Chefs d'équipe

Corinne LE FLOCH
Assistante administrative

RECRUTEMENT FORMATION

Floriane LE JOLLY
Chargée de missions RH

+ 1 alternante RH

SERVICE PAIE

Florian LE MASLE
Assistant RH

ORDONNANCEMENT

Isabelle KERGOURLAY
Responsable ordo

COMMUNICATION INTERNE

Françoise DERVOUT
Chargée de communication

MAINTENANCE

Jérôme MOREAU
Adjoint

Mehdi TAHIRI
Alain QUERE
Chefs d'équipe

Sébastien LEFEVRE
Technicien d'atelier

Andy PLENUS
Chargé matériels embarqués

10 ouvriers professionnels

+ 1 alternant

MAGASIN

Maël HERVET
Gestionnaire de stocks

CONDUCTRICES ET CONDUCTEURS

197 personnes

SERVICE SURETÉ

Hafid HALBOUCH
Responsable contrôle et sureté

+ 1 référent

+ 4 Agents de contrôle

ÉTUDES ET MÉTHODES

Virginie BRAUD
Responsable BE

Nicolas POISSON
Technicien BE

Légende

Personnel détaché RATP Dev

01

Les membres du comité de Direction détachés par le groupe RATP Dev

Les 6 membres du comité de Direction, détachés par le Groupe RATP Dev, s'investissent avec passion et engagement pour opérer la mobilité d'aujourd'hui et celle de demain, et avec l'ambition d'accompagner Lorient Agglomération pour une mobilité toujours plus durable, plus innovante et plus connectée.



44 ans

Laetitia

Laetitia DUTERTRE
Directrice Marketing
laetitia.dutertre@ratpdev.com

Détachée depuis le 31 mai 2018



48 ans

Stéphanie

Stéphanie AUGUSTI
Directrice Exploitation
stephanie.augusti@ratpdev.com

Détaché depuis le 10 janv. 2021



58 ans

Christian

Christian BERTHELOT
Directeur Maintenance
christian.berthelot@ratpdev.com

Détaché depuis le 1^{er} janv. 2018
Ancienneté sur site : 2002



44 ans

Carlos

Carlos DE SAGAZAN
Directeur Ressources Humaines
carlos.desagazan@ratpdev.com

Détaché depuis le 1^{er} oct. 2019



42 ans

David

David BENOIT
Directeur Financier
david.benoit@ratpdev.com

Détaché depuis le 1^{er} sept. 2020



52 ans

Bruno

Bruno PERCHERON
Directeur Général
bruno.percheron@ratpdev.com

Détaché depuis le 24 août 2020

Liste des sous-traitants

ENTITÉ	NOM DU DIRIGEANT	SIÈGE SOCIAL
Autocaristes		
BSA et ROUGE	PEZENNEC Ronan	Caudan
CTM	ANDRIEUX Sébastien	Vannes
KERJAN	COSQUERIC Thomas	Guidel
Autres transporteurs		
BBRL	LEROUX Marcel	Lorient
Escal'Ouest	MALGRANGE Bastien	Lorient
HANDICAR	DULISCOUET Carole	Larmor Plage
Tx ID Transport	FALIGUERHO Daniel	Plouhinec
Taxi Alpha	MIELCAREK Pascal	Lanester
Taxis Guidelois	LE MEUR Arnaud	Guidel
Taxi Neptune	MOREILHON François	Caudan
Taxis de Plouay	CHRISTIEN Claude	Plouay
Taxi JAN	JAN Didier	Bubry

Données territoriales

	2021
Population desservie (Source INSEE 2018)	203 309
Nombre de communes	25
Nombre de voyages	17 844 679
Voyages par habitant	80,69





Éléments significatifs 2021

CHAPITRE 02

Éléments significatifs 2021

Ce chapitre illustre l'ensemble des faits marquants et des événements qui ont lieu durant toute l'année 2021.

02.1

P. 16

Les faits marquants de l'année

02.2

P. 28

Les événements de l'année

02.3

P. 35

La vie du contrat

Les faits

marquants

2021

Janvier

01 • Lancement de la nouvelle gamme tarifaire étudiant et + de 65 ans.

04 • Reprise d'une offre de transport à 100 % du lundi au vendredi ; offre réduite le samedi et les soirées sauf pour les lignes « entreprises ». La nouvelle année intègre les modifications des lignes L16 à Locmiquélic et L10 à Guidel.

04 • Recrutement et intégration de Bertrand Le Guyader, technicien Système Informatique.

06 • Téléréunion préfectorale sur la « sécurisation des transports en commun ».

10 • Animation théâtrale sur la ligne maritime B1 avec la Compagnie TRAS (du 10 au 13 janvier) pour la pièce « Monologues des Embarqués ».

11 • Nomination et intégration de la Directrice d'Exploitation Stéphanie Augusti.

12 • Réunion en sous-préfecture sur l'organisation de la 3^e étape du Tour de France 2021.

16 • Couvre-feu national à 18h00. Fermeture de la boutique à 17h30.

20 • Bagarre généralisée de 15 jeunes dans le hall de la Boutique T&D du réseau CTRL.

21 • La mobilisation des salariés de RATP Dev Lorient sur décembre

2020 pour un défi collectif autour de la marche à pied a permis de reverser un chèque de 1 160 € au profit du Téléthon.

27 • Non-respect du port du masque dans un bus par un voyageur violent, qui a provoqué un incident ayant entraîné un accident de travail (ITT 10 jours pour le conducteur).

31 • Attentat à la pudeur dans un bus devant des mineures (dépôt de plainte effectué).

31 • Un homme suspecté de suivre des jeunes filles à proximité de la gare SNCF signalé par nos agents en boutique et par des conducteurs.



AUTRES :

Clôture annuelle et audit des comptes 2020.

Déploiement des équipements de télétravail.

Incident de prélèvements pour les usagers, avec 10 jours de retard sur l'échéance prévue, lié à l'obsolescence des outils.

Pose des autocollants « angle mort » sur tout le parc pour se conformer aux dispositions du décret n°2020-1396 du 17 novembre 2020.

Remise en état des citelis (sellerie, carrosserie, barre jaune,...).

Reprise des négociations sur la rédaction de l'accord temps de travail et accord congés actualisé.

CSE ordinaire 19/01 et **CSSCT extraordinaire** du 22/01 sur la restitution du diagnostic humain et organisationnel du service marketing.

Lancement du bulletin de paie dématérialisé.

Lancement de la mission avec le cabinet SOGEAS sur la prestation mutuelle et prévoyance existante.

03 • Clôture de l'enquête fraude réalisée par la société TRYOM menée sur le réseau : 4 200 voyageurs interrogés.

04 • Manifestation sociale : centre-ville bloqué avec déviation des bus.

05 • Réunion de prise de contact entre les élus de Lorient Agglomération et avec la Direction Générale RATP Dev Serge Reynaud, DG de la BU France-Suisse, Marie Stéphan, Directrice Régionale RATP Dev Bretagne.

09 • 1^{re} réunion de négociations annuelles obligatoires (NAO) avec les partenaires sociaux.

09 • Alarme sociale CGT dans une intention de déposer un préavis de grève ; sujet du maintien de salaire pendant les périodes de chômage partiel pour les personnes en arrêt maladie.

11 • Intempéries (neige/verglas) : Rentrée des véhicules avec interruption du réseau de 11h30 à 15h30 sur décision collégiale de la Direction Générale de RDLA et les services de l'agglomération ; remise en ligne et fin d'exploitation à 18h30.

11 • Participation à l'Assemblée générale de H.I.T (Handicap Innovation Territoire).

12 • Sortie partielle du réseau à partir de 9h45. À noter : aucun accident de circulation durant ces 2 journées.

08-15 • Campagne de communication sur la validation avec 43 agents mobilisés sur le terrain pendant 3 jours.

17 • Participation au Conseil Départemental de Prévention de la Délinquance (CDPDR), organisé par la Préfecture du Morbihan, avec notamment la présentation de la nouvelle stratégie nationale de prévention de la délinquance 2020-2024 et de sa déclinaison au niveau départemental.

18 • Réunion Transport & Mobilité – Mairie de Lanvaudan.

22 • Levée de l'alarme sociale CGT par la Direction Générale de RDLA.

23 • 2^e réunion en sous-préfecture au sujet du Tour de France avec les itinéraires des lignes qui se précisent et seront adaptés pour offrir la meilleure desserte possible le 28/06.

25 • Réunion sur le cahier de charges d'un nouveau navire avec Lorient Agglomération.

25 • Ligne T2 à Campus : insultes et menaces envers une conductrice. L'auteur de l'agression a été interpellé et un dépôt de plainte effectué.

26 • Ligne T1 à Massenet : jet de projectile sur un bus, une vitre brisée.



AUTRES :

Travail sur l'attractivité de la ligne 112 pour se rendre à l'embarcadère de Groix. Réunion sur la communication avec L. Dechavanne et J.M. Jaguin.

CSE SSCT ordinaire du 02 février.

CSE ordinaire du 02 février.

Début de la campagne des entretiens individuels professionnels 2021.

Récupération au tribunal de la carte grise du bus 320 (accident de 2014) permettant le déplacement et la mise en destruction du bus.

Scellés enlevés sur les 2 bus accidentés en 2018. Chiffrage en cours et réparation.

Formation « signalement » pour le groupe FCO.

Signalements liés à des faits d'insécurité : 36 sur ce mois portant notamment sur des bagarres entre clients, personnes alcoolisées, chiens dans les véhicules et non-port du masque.

Lancement des Négociations Annuelles Obligatoires le 02 février 2021.



Mars

04 • 2^e réunion de négociations annuelles obligatoires (NAO) avec les partenaires sociaux.

08 • Rencontre avec le Collège de Plœmeur pour améliorer les services.

09 • Visite des locaux « Le Patio ».

10 • Présentation du plan de communication du réseau CTRL 2021.

10 • Échanges avec Lisardo Lombardia, Directeur du FIL, au sujet de l'édition 2021 : pas d'informations concrètes.

11 • Réunion de travail sur la relecture du CCTP SAEIV avec les services de LA.

11 • Réunion LA et maires de la rive gauche sur le cahier des charges du prochain navire.

13 • Intrusion sur le site de Quéven des gens du voyage ; intervention du service sureté du réseau CTRL et

la Police municipale pour sécuriser/rassurer le personnel.

15 • Début d'incendie dans le compartiment moteur d'un bus Heuliez GX 327 : le conducteur a réussi à éteindre le feu avec l'extincteur ; bus à vide et au terminus de ligne.

15 • 3^e réunion de négociations annuelles obligatoires (NAO) avec les partenaires sociaux.

15 • Présentation des résultats de l'enquête Fraude par Tryom.

16 • Point mensuel sur les demandes individuelles d'évolution du réseau.

18 • Réunion Transport & Mobilité – Mairie de Cléguer.

18 • Signature de l'accord NAO 2021 avec les partenaires sociaux sur la base d'une augmentation de la valeur du point conventionnel de 0,61 %.

24 • Présentation de la stratégie d'évolution de l'identité de marque du réseau CTRL.

24 • Mise à l'eau du navire « Les deux rives » et réalisation des essais.

24 • Réunion sur l'expression des besoins dans le cadre du renouvellement de la billetterie.

29 • Réunion avec la mairie de Locmiquélic sur soutien d'une action de partenariat.

30 • 3^e réunion en sous-préfecture au sujet du Tour de France.

30 • Remplacement du lien internet (SDSL 8M) par un lien fibre optique.

31 • Allocution du Président de la République sur les nouvelles restrictions sanitaires.

AUTRES :

Lancement de Connect, le nouvel outil de plateforme collaborative entre RDLA et LA (formation d'Annie Leconte et Johann Diascorn le 11 mars).

Formation de l'équipe dirigeante de RDLA à la réalisation de tests de dépistage des produits stupéfiants.

Signature de l'avenant n°1 entre RDLA et BBRL, intégrant l'exploitation « Les Deux Rives ».

Du 13 au 29 mars : Printemps des poètes sur les navettes maritimes.

CSE SSCT ordinaire du 23/03.

Plusieurs bus « délocalisés » (perte de données) suite à un défaut SAEIV.

Déploiement d'un nouvel outil interne RDLA « Notify » pour simplifier la mise en ligne de l'information voyageur.

Contrôle URSSAF le 09 mars.



Avril

01 • Réunion sur l'aménagement du môle à Port Louis.

02 • CSE extraordinaire sur le projet de renouvellement du contrat mutuelle entreprise.

01-06 • Réunions sur le volet « information voyageur » dans le cadre du renouvellement SAEIV.

06 • Adaptation de l'offre de transport pour faire face aux nouvelles restrictions pour tout le territoire et la fermeture des écoles (= production offre PVS du 06/04 au 02/05).

06 • Remise des clés du « Patio » (200 m² de locaux supplémentaires pour améliorer la qualité de vie au travail des salariés du réseau CTRL).

07 • Réunion sur le projet de ré-aménagement de la boutique.

07 • Signature de 3 accords d'entreprise (temps de travail/congés/organisation atelier).

12 • Réunion avec la région dans le cadre du renouvellement de la billettique.

16 • Accident corporel léger ; un livreur UBER EATS percute un bus.

19 • Réunion sur les mobilités avec la Mairie de Groix, Lorient Agglomération et du réseau CTRL.

21 • Agression d'un vérificateur par un usager armé d'un tesson de bouteille ; interpellation de l'auteur des faits et dépôt de plainte.

22 • Réunion sur les transports scolaires avec l'inspection d'académie.

26 • Reprise des lignes effectuant des services scolaires.

26 • Intégration de 3 nouveaux conducteurs.

27 • Accident matériel au passage à niveau de la Gare d'Échanges, avec une barrière cassée par un bus entraînant une déviation pendant 1h30.

27 • Réunion sur la billettique et le Maas, organisé par la société SCE.

30 • Visite des sites du réseau CTRL Demaine et Quéven par le président Monsieur Loher, de la vice-présidente Madame Colas et d'une délégation du cabinet du président.



AUTRES :

Campagne de nettoyage des toits de bus.

Enlèvement du dépôt de Demaine du bus n°414 victime d'un incendie en février 2020.

Mise au ferrailage des véhicules de service en épave.

Formation de 16 salariés au « 1^{er} secours » du 26 au 30 avril.

Remise des données dans le cadre du rapport Duron.

04 • Réunion mensuelle LA/RDLA sur les demandes individuelles scolaires.

10 • Rencontre avec la SNCF suite à l'incident passage à niveau du 27 avril dernier.

12 • Réunion mairie de Gestel.

17 • Réunion technique : harmonisation des dessertes scolaires de Lanester : Collège Paul Langevin et Lycée Émile Zola.

18 • Rencontre avec la CTM Transdev suite à l'incident passage à niveau du 27 avril.

19 • Réunion LA/Mairie de Plœmeur/Réseau CTRL au sujet de l'étude Plaine d'Oxygène.

19 • Rencontre des jeunes du quartier Bois du Château en partenariat avec la Maison de quartier et le service Médiation de Ville de Lorient.

20 • Sur la ligne 31, suite à un freinage, des lycéens, présents dans le véhicule, se cognent contre une vitre de séparation ; celle-ci se brise ; trois jeunes sont égratignés par des éclats de verre (ligne sous-traitée à CTM – Transdev).

21 • Un accident corporel : prise en charge d'un passager (douleur au bras) suite freinage brusque du bus pour éviter une collision Ligne T3 à Le Penher.

25 • Arasement des dos d'ânes place Le Montagner L10 à Guidel.

27 • Réunion mairie de Quistinic.

27 • Réunion technique : harmonisation des dessertes scolaires d'Hennebont : Collège P.et M.Curie et Lycée V.Hugo.

27 • Participation au Groupe de Partenariat Opérationnel (GPO) à Lorient, à Lanester/Hennebont.

28 • Importante panne du SAEIV de 12h45 à 16h15 (perte de la phonie et de la billettique en mode dégradé).

31 • Remise du rapport annuel 2020.



AUTRES :

11 jours d'exploitation impactés par les manifestations de la Fonderie de Bretagne (SBFM) et des forains.

Réalisation d'un audit par le siège RATP Dev sur la filiale Lorentaise en semaine n°21, conformément aux procédures de contrôle interne du groupe.

Rendu de l'enquête GART UTP sur les données d'exploitation de 2019.

Lorient Agglomération a été choisie par le groupe RATP Dev pour tester le concept expérimental « Faire

des Transports en commun, une expérience culturelle, apprenante et voyageante », à travers un concept de « Guide de Routard » pour promouvoir l'attractivité du réseau. (Expérimentation faite sur le réseau CTRL par une ethnologue durant le mois de mai).

Formation du service maintenance à « l'analyse des huiles ».

Tenue de deux Comités Social Économique (6 et 26 mai) avec validation du prolongement du dispositif chômage partiel.

Juin

01 • Réunion technique sur les services scolaires.

03 • Harmonisation des dessertes scolaires : école Marcel Pagnol, Collège Charles de Gaulle et Jean-Paul II de Plœmeur.

04 • Réunion au GHBS au sujet du plan de mobilité pour l'hôpital et Naval Group.

07 • Dépôt d'une alarme sociale par la CGT concernant le personnel de maintenance.

07 • Intégration de trois nouveaux conducteurs.

08 • Levée de l'alarme sociale par la Direction Générale.

09 • Réunion de travail sur le projet HIT.

13 • À Caudan, un automobiliste circulant à vive allure refuse la priorité au bus de la ligne n°14 (s/traitant BSA) transportant 18 passagers: déplacement de la gendarmerie et du SDIS pour la prise en charge de trois blessés légers.

15 • Conférence de presse #LAvieenjaune.

17 • Incident perte de liaison avec le SAEIV de 11h45 à 13h15.

21 • Signature interne des accords d'entreprise sur le « vote électronique » et « les moyens CSE ».

24 • Harmonisation des dessertes scolaires : Lycée Saint-Louis et Dupuy de Lôme.

25 • Dépistage d'alcoolémie réalisé au dépôt de Lorient de 11h30 à 14h : 44 salariés dépistés - 100% négatifs.

25 • Conférence de presse sur le renfort des transports à Groix.

26 • Animation « vélo » à la Gare d'Échanges avec la participation des élus.

28 • Départ de la 3^e étape du Tour de France 2021 Lorient Pontivy ; mise en place d'un plan de déviation générale des lignes.

28 • Passage aux horaires d'été du réseau.



AUTRES :

Début de la période d'abonnement début juin avec + 21,5 % d'abonnement par rapport à juin 2020.

Signature le 3 juin 2021 de la convention départementale de sureté dans les transports associant l'État, les forces de sécurité intérieure, les procureurs, Lorient Agglomération et RATP Dev.

Présentation du bilan annuel sécurité 2020 au CSSCT le 22 juin.

Travaux de remplacement des armoires électriques de l'atelier de Demaine.

Réalisation et pose du covering bus et bateau #LAvieenjaune.

Renforcement de l'accessibilité du standard avec une ouverture à partir de 6h le 28 juin.

FIL 2021 : premières réunions de préparation le 07/06 en Mairie de Lorient, les 14 et 25/06 en Sous-Préfecture.

23, 26 et 28 juin : animations « Vélos Battle » dans le cadre du passage du TDF et du défi collectif « Lorient Pontivy ».



Juillet

01 • Réunion en sous-préfecture de préparation sur l'organisation du FIL.

02 • Formation « incendie » pour personnel de conduite.

06 • Réunion mensuelle LA/RDLA sur les demandes scolaires.

15 • Mise en exploitation du navire Heb Ken, en remplacement du René Madec.

21 • 2^e réunion en sous-préfecture pour l'organisation du FIL.

24 • Perturbations en centre-ville de 14h à 17h liées à la manifestation des « anti-pass sanitaire ».

28 • Réunion à la Maison de l'agglomération sur la problématique des changements d'horaires du Collège Charles de Gaulle à Plœmeur.

29 • Accueil de Yoann Gobin et Clément Morin, les deux usagers gagnants de la tombola organisée par le Fil « dans les coulisses du réseau CTRL ».

AUTRES :

Préparation des bus articulés en vue du Festival.

Réunions financières entre LA/RDLA sur l'impact de la COVID durant l'exercice 2020 et les modalités de l'avenant n°3 à la DSP : le 06/07, le 19/07 et 27/07 à l'agglomération.





Août

02 • Réception des bons d'engagements d'investissements pour la dématérialisation des ventes (Mticket et Eboutique).

02 • Réunion sous-préfecture pour le FIL.

04 • Incident service PMR : un voyageur en fauteuil électrique, n'ayant pas attendu les consignes de sécurité du conducteur, est tombé de la rampe. Transport au CHU (une vertèbre de facturée).

11 • Une conductrice déclarée COVID+.

13 • Un conducteur déclaré COVID+.

16 • Renforcement de l'équipe avec l'intégration de 3 nouveaux conducteurs.

24 • Insultes et jet de bière de la part d'un passager sans titre sur les contrôleurs : dépôt de plainte.

25 • Passager virulent s'en prend à la clientèle et à la conductrice ; brise une vitre en descendant : dépôt de plainte.

26 • Un passager sort un couteau de cuisine de son sac et frappe dans une barre de maintien ; la clientèle est apeurée : appel police, interpellation et dépôt de plainte.

27 • Panne de 9 jours du SAEIV : l'incident s'est produit lors du transfert de données des fichiers horaires de rentrée que nous avons effectués le lundi 23/08. L'incident est lié à l'obsolescence du système (perte des données de géolocalisation et de la billetterie).

30 • Renforcement de l'équipe du PC avec l'intégration de 2 nouveaux régulateurs pour améliorer la régularité du réseau.

30 • Mise en place de l'offre horaire « hiver ».

AUTRES :

Du 02/08 au 5/08 : mise en place des dispositifs FIL 2021.

Du 06/08 au 15/08 : services spéciaux FIL 2021.

Manifestation tous les samedis (07-14-21-28 août) des « anti-pass sanitaire » en centre-ville de Lorient de 14h30 à 17h00 : déviation de toutes les lignes.

31 interventions du service sureté suite insultes et menaces envers conducteurs, 4 pour personnes ivres, 5 pour non-port du masque, 7 altercations entre clients et 15 motifs divers.

03 • Conférence de presse sur la rentrée 2021.

04 • Accueil de nouveaux arrivants de Gestel – mise à disposition d'un bus, parcours découverte et promotion de l'offre « Nouveaux Arrivants ».

06 • Présentation des plans de la future Boutique T&D (les travaux débiteront en janvier 2022).

07 • CSE ordinaire.

08 • Échanges et finalisation du bordereau pour le SAEIV & LA.

08 • Dernière réunion de finalisation du bordereau des prix pour le renouvellement du SAEIV.

09 • Conférence de presse sur le lancement de la semaine de la mobilité.

10 • Élections pro : dépôt candidatures et professions de foi.

11 • Participation au forum des associations à Cléguer pour valoriser l'offre du réseau CTRL.

14 • Participation à la « Welcom Deiz » : accueil des étudiants à l'université avec la promotion du tarif 10 €/mois pour les 16/25 ans en études supérieures.

16 • Promotion du réseau au GHBS (RDV personnalisés pour les salariés qui souhaitent se déplacer autrement).

17 • 1^{re} réunion avec AMO et LA pour renouvellement du système de téléphonie.

22 • Animation sur la mobilité avec LA sur le parvis de l'hôtel de ville de Lorient.

23 • Élections pro : formation des membres du bureau de vote.

28 • Accompagnement des élus de Pont Scorff sur la ligne 207.

28 • Un car de la ligne 367 fait une sortie de route en évitant un VL venant en sens inverse : pas de blessés.

28 • Réunion en sous-préfecture : RETEX FIL 2021.

28-29 • Contrôle des permis et dépistage alcoolémie : 93 conducteurs contrôlés, 0 positif.

29 • Diagnostic outils GPEC avec OPCO.

30 • Mise à disposition des conducteurs de la nouvelle salle de pause Le Patio.



AUTRES :

Reprise du trafic avec des problèmes de surcharges sur les lignes 207, 14 et 40E.

13 et 17 septembre : point rentrée et sujets techniques scolaires avec les équipes techniques LA.

Les samedis 04, 11, 18 et 25 septembre : manifestation des anti-pass sanitaires dans le centre-ville de Lorient : déviation de toutes les lignes.

Du 16 au 22 septembre : semaine de la mobilité avec la gratuité sur l'ensemble du réseau et le jeu Concours à destination des abonnés

Participation aux RNTP 2021 à Toulouse du 28 au 30 septembre.

Semaine de la mobilité ▶
Bougez autrement ! Du 16 au 22 septembre 2021

Tout le réseau CTRL
GRATUIT

Jeu concours
Réservé aux abonnés
De nombreux lots à gagner sur ctrl.fr

www.ctrl.fr

02 • Fermeture inopinée de la Boutique T&D suite à une panne des TPV.

04 • Participation à la réunion du CLS (Contrat Local de Santé) Nord.

05 • Menace au couteau sur conducteur, ligne T2 à Lanester : dépôt de plainte.

05 • Course La Lorientaise « Toutes actives contre le cancer du sein ».

06 • Remise des prix aux gagnants du jeu concours du réseau CTRL pour la semaine de la mobilité.

07 • Fermeture inopinée de la Boutique T&D suite à une panne de la baie billettique.

08 • Participation à la réunion du CLS Centre.

12-13 • Formation des agents boutique au module Gestion des impayés de Titan.

14 • Présentation de l'équipement C-One et I9000 par Urban System.

15 • Réunion préparatoire LA/ Réseau CTRL pour la rencontre avec la mairie de Hennebont.

18 • Réunion préparatoire à l'aménagement de la Boutique éphémère + nouvelle agence.

21 • Présentation E-Boutique par le fournisseur Airweb.

25 • Réunion mensuelle avec LA sur l'offre du réseau (scolaires notamment).

25 • Passage en horaires de vacances scolaires pour 2 semaines.

29 • Commencement des travaux de l'avenue de la Marne (durée d'environ 6 mois) : déviation de la ligne T1 et mise en place d'une navette pour desserte du quartier Frébaut.

30 • Réunion sur l'offre de transport à la mairie d'Hennebont, avec les équipes de LA et du réseau CTRL.

30 • Contrôle des équipes de sureté avec la police municipale de Lorient pour sensibiliser les utilisateurs des modes doux à un meilleur partage de la route.

AUTRES :

Les samedis 02, 09, 23 et 30/10 : manifestation des anti-pass sanitaires dans le centre-ville de Lorient : déviation de toutes les lignes.

Semaine Bleue du 04 au 10/10 avec une animation réseau CTRL avec un bus sur l'Orientis.

Opération « Tous sur le terrain » pour « Je monte, je valide » les 13 et 14/10 : 37 salariés RDLA mobilisés sur deux jours dans quatre communes de LA (Lorient, Lanester, Hennebont et Plouay). Sur 13 arrêts : 5 196 voyageurs sensibilisés à l'importance de la validation des titres de transport.



Novembre

02 • Ligne T1, vers 19h, arrêt Sécurité Sociale, un homme ivre insulte et menace la conductrice en frappant sur le plexiglas du poste de conduite : dépôt de plainte.

05 • Départ de feu à l'arrière du bus n°412 au tunnel de lavage, au dépôt de Demaine. Un salarié a immédiatement attrapé un extincteur pour stopper le début d'incendie. L'origine est liée à la chute d'un morceau d'isolant sur le turbo moteur.

09 • Présentation de l'étude complémentaire pour la billettique avec AMO, LA et RDLA.

09 • Réunion d'avancement de l'opération HIT avec le chef de projet de LA et RDLA.

10 • Point spécifique Ubi Transports avec AMO, LA et RDLA.

18 • Opération conjointe Police Municipale et le réseau CTRL entre Gare d'Échanges et Merville

pour sensibiliser les utilisateurs de modes doux.

18 • Réunion sur l'accessibilité du Moustoir avec FCL et LA.

19 • Réunion LA, AMO, BBRL et RDLA sur la définition du cahier des charges du futur navire H2.

19 • Présence du réseau CTRL au Collège d'Anita Conti (Lorient) : + 100 élèves de 6^e sensibilisés sur la sécurité dans les transports collectifs.

22 • Présence du réseau CTRL à l'école de Keroman pour la présentation du projet « Cocotte Magique » + sensibilisation des classes de CM2.

23 • Signature du bail des locaux provisoires à Lorientis pour accueillir la Boutique éphémère de janvier à juillet 2022.

24 • Présentation du plan marketing 2022 à LA.

24 • Réunion de lancement Moberport (nouveau support pour horaires aux points d'arrêts).

24 • Point d'avancement sur le Mticket avec Instant System + Eboutique avec Airweb.

25 • Réunion sur le design intérieur des bus IVECO GNV avec les équipes Iveco, LA et RDLA

25 • RDV avec l'adjoint au Maire de Cléguer dans les locaux de RDLA

29 • Réunion Mairie de Port Louis relative au projet de délocalisation de l'embarcadère des lignes maritimes.

AUTRES :

Le 06, 07, 13, 25 et 27/11 : manifestations des anti-pass sanitaires dans le centre-ville de Lorient : déviation de toutes les lignes.

Revue de prévalidation des comptes 2021 par les commissaires aux comptes.

15, 23, 30/11 : réunions de négociations LA et RDLA sur l'impact Covid, l'avenant n°3 et la prolongation de la DSP sur l'année 2023.



Décembre

01 • Lancement du défi de Noël des salariés du réseau au profit du Téléthon.

03 • Finalisation négociation avenant 3.

06 • Participation au COPIL n°1 du nouveau « naming » du réseau.

08 • Réunion LA pour la desserte de l'ESAT d'Hennebont.

09 • Présentation à LA des nouveaux outils digitaux CTRL (E-boutique/M-ticket).

10 • Réunion de préparation pour le choix d'un nouveau prestataire TAD de Groix.

13 • RDV avec LA au sujet de l'offre de transport pour le match FCL vs PSG du 22/12.

13 • Réunion de concertation - Desserte établissements scolaires - Secteur de Plœmeur.

14 • Présentation solution billettique T-SMART avec LA.

14 • CSE SSCT.

15 • Réunion Iveco, LA et RDLA pour le design des bus GNV + revue technique.

16 • Signature accord télétravail et prime PEPA.

16 • Réunion définition technique des bus GNV Iveco.

20 • Participation au COPIL n°2 du nouveau « naming » du réseau.

22 • Réunion autour du projet de ré-aménagement des ateliers de Demaine et Quéven.

29 • Dépôt de plainte suite intervention pour une femme menaçante sur la ligne 40E.



AUTRES :

De manière générale, le réseau a connu de **nombreuses perturbations** (retards) dues à une circulation importante (affluence de fin d'année) et plusieurs accidents de circulation ont gêné la progression des bus.

Renfort de l'offre de transport pour les rencontres du FCL vs Nantes, vs PSG.

Regroupement des salariés du pôle Usagers-Voyageurs (transfert du standard PMR et Boutique de Quéven au patio).

Début des travaux dans la boutique éphémère (menuiserie, électricité, plomberie) et signature d'un contrat avec la Brinks pour la collecte des fonds.

**Arrêt
Terminus
31/12/21**



Les évènements de l'année

LA VIE EN JAUNE

**Édith Piaf voyait la vie en rose.
Pour les usagers du réseau CTRL,
on la voit en jaune !**

Un peu moins de deux semaines avant le départ de la troisième étape du Tour de France, depuis la ville de Lorient, le réseau a inauguré un bus, circulant dans tout le territoire, et un bateau, servant les lignes B1, B2 et B3, décorés d'une couleur rayonnante.

Un évènement qui permet de célébrer la compétition cycliste, mais aussi le Festival interceltique et l'arrivée de l'été.

Autres actions du réseau CTRL :

- L'édition de 500 tickets spéciaux, aux mêmes couleurs estivales et portant aussi le symbole de la rosace.
- La distribution de 1 500 maillots floqués à bord des bus et bateaux le jour de l'étape, lundi 28 juin 2021.
- Des animations à la boutique de la Gare d'Échanges L'Orientis, les mercredi 23, samedi 26 et lundi 28 juin, avec des lots à gagner.

#LA VIE EN JAUNE 02



L'arrivée du bus à hydrogène

Le groupe RAPT Dev a proposé le test d'un bus de marque Caetano Bus 12m à hydrogène sur le réseau de Lorient Agglomération fin avril 2021.

L'objectif est d'accompagner Lorient Agglomération dans son projet de transition énergétique et de développer une filière locale d'hydrogène durable.

- 1 **Se mettre en situation de test** du futur usage possible de l'hydrogène en termes de mobilité.
- 2 **Accroître l'image** de Lorient Agglomération (dynamisme et innovation).
- 3 Permettre aux habitants de **s'approprier l'évènement**.



AVRIL

Lundi 26 avril

Réception du bus sur le dépôt de Demaine. Prise en charge technique du bus par les équipes de maintenance et d'exploitation de RDLA et formation du personnel d'encadrement.

Mardi 27 avril

Journée découverte pour les Élus, les techniciens et la presse.

Mercredi 28 avril

Journée découverte pour les habitants avec une **exposition du bus à l'arrêt sur le parvis de l'hôtel de ville** de Lorient.

Jeudi 29 avril

Journée découverte pour les habitants avec une **exposition du bus sur le parvis de la Gare d'Échanges** de Lorient.

Vendredi 30 avril

État des lieux de restitution entre les équipes RDLA et Caetano Bus : collecte des données techniques (km produits, kg d'hydrogène consommés, mesure de bruits) pour analyser les performances.

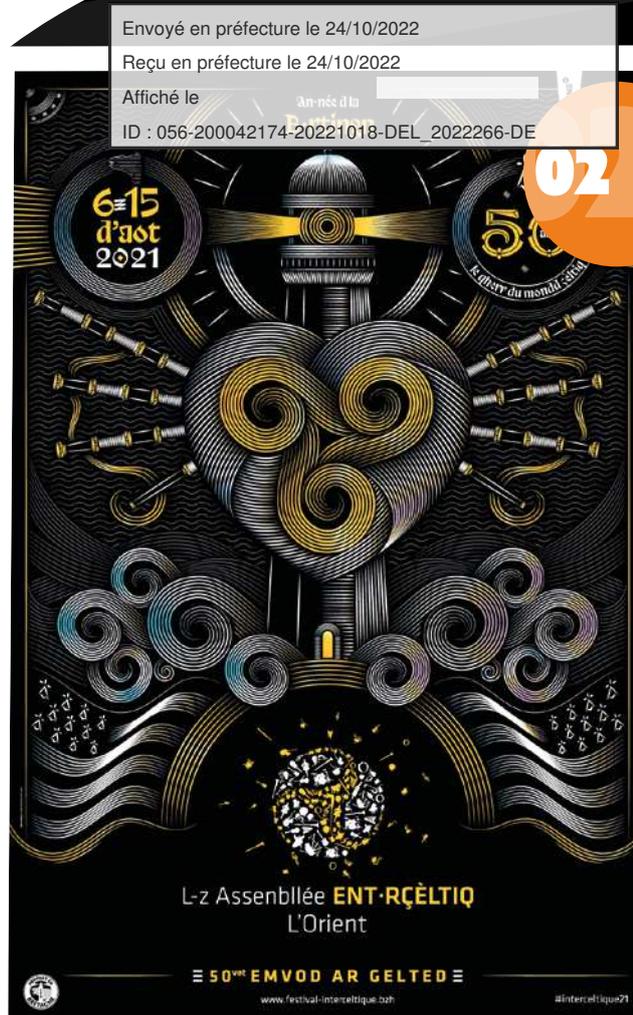
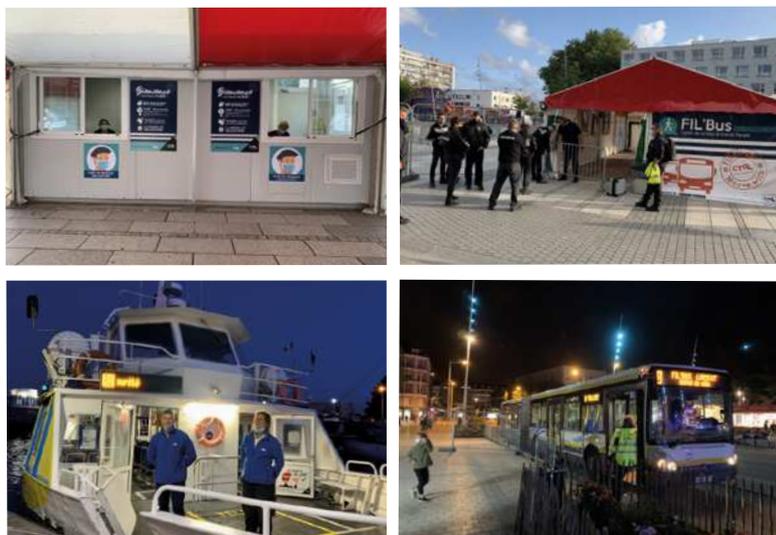
Km réalisés
± 250 km

Moyenne
25,6 km/h

Consommation
6,71 kg/100km

Température
11 °C

FESTIVAL INTERCELTIQUE 2021



Fréquentation

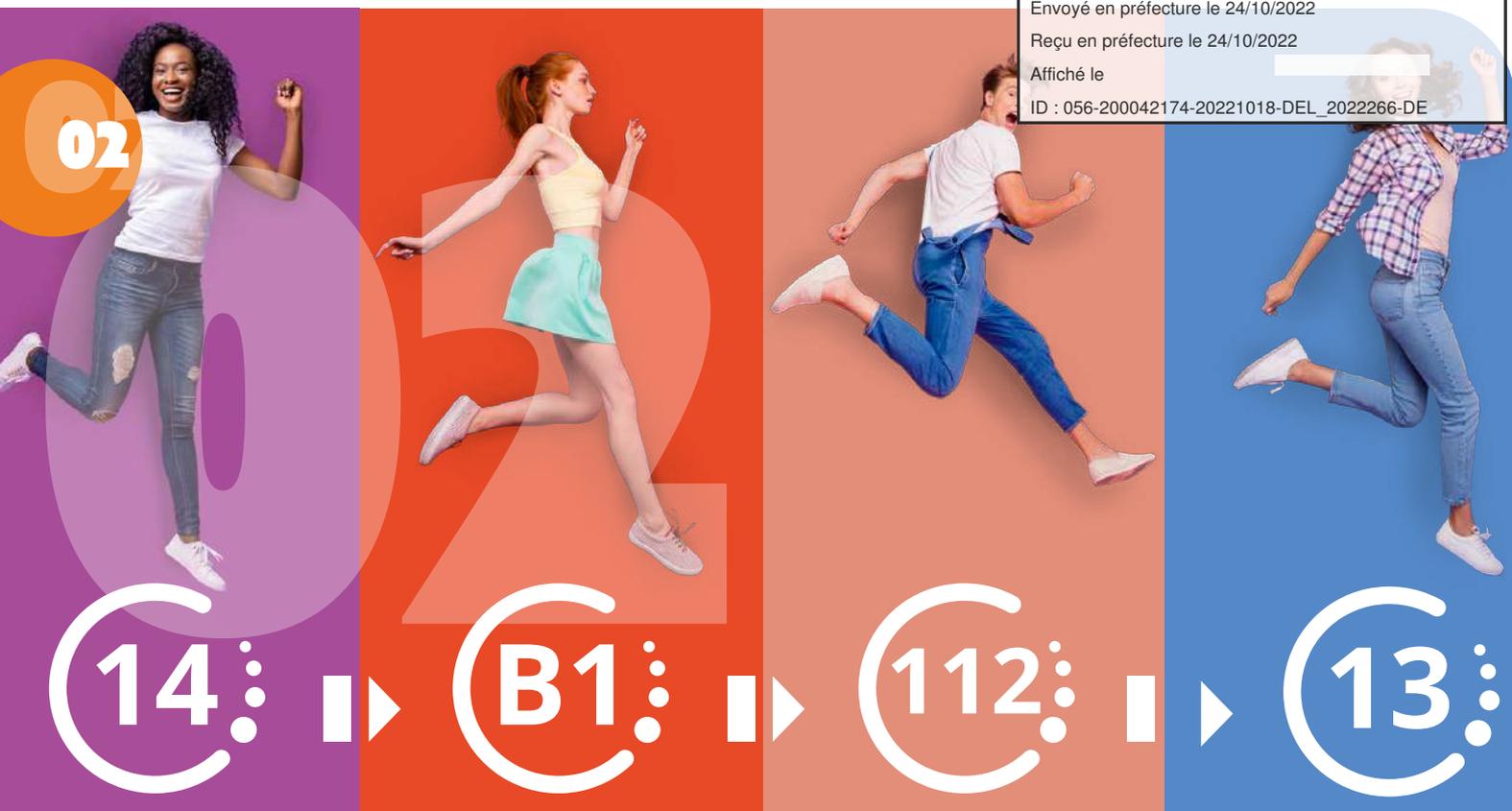
 Arrivées Hôtel de ville / Quai des Indes	Fréquentation par jour (comptages terrain)										TOTAL
	Ven. 06	Sam. 07	Dim. 08	Lun. 09	Mar. 10	Mer. 11	Jeu. 12	Ven. 13	Sam. 14	Dim. 15	
Réseau FIL BUS	322	338	136	208	203	220	211	268	409	69	2 384
Bateau	174	155	56	79	165	75	171	222	191	61	1 349
											3 733

 Départs Hôtel de ville / Pen Mané	Fréquentation par jour (comptages terrain)										TOTAL
	Ven. 06	Sam. 07	Dim. 08	Lun. 09	Mar. 10	Mer. 11	Jeu. 12	Ven. 13	Sam. 14	Dim. 15	
Réseau FIL BUS	*	924	417	676	622	701	759	911	990	379	6 379
Bateau	346	636	327	433	427	443	459	723	612	187	4 593
											10 972

* Manque les données de comptage

FRÉQUENTATION TOTALE

**14 705
personnes transportées**



SEMAINE NATIONALE DU TRANSPORT PUBLIC

RDLA accompagne Lorient Agglomération sur la semaine de la mobilité avec 2 axes de communication :

- Promouvoir la gratuité du réseau CTRL du 16 au 22 septembre.
- Récompenser les abonnés pour leur fidélité.

La semaine de la mobilité a pour but d'inciter les citoyens à opter pour des modes de déplacements plus respectueux de l'environnement, encourage les alternatives à l'utilisation individuelle de la voiture en valorisant le recours au vélo, covoiturage, transports en commun, télétravail, marche...

25 % des personnes rencontrées ont bénéficié de cette gratuité. Les autres clients ayant un abonnement ou un autre titre validé. Les utilisateurs des titres gratuits ont un profil très proche

des utilisateurs des titres unitaires qui voyagent pour des déplacements non contraints.

En terme de communication de cette action de gratuité dans les bus, le 1^{er} vecteur a été la communication du réseau CTRL (39 %) et particulièrement les affiches dans le bus. Ainsi les clients en montant dans le bus savaient déjà que le bus était gratuit. L'année dernière pour rappel 36 % des clients connaissaient la semaine de la gratuité grâce aux conducteurs : contre 17 % cette année.

Les clients s'accordent à dire qu'utiliser les transports en commun préserve la planète, qu'ils vont continuer à emprunter les transports en commun.

Comme en 2020 cette action ne semble pas en l'état faire augmenter la fréquentation mais cela est une action appréciée par les clients qui jugent de manière positive et qui a été vue sur de nombreux supports de communication.



TOUR DE FRANCE

Lorient, village étape de la 3^e étape du Tour de France 2021.

L'arrivée de la caravane, des équipes sportives et l'installation du village ont été prévues le dimanche 27 juin 2021. Les festivités se sont situées au niveau de la Place Jules Ferry et de la Place Gotin, à proximité du Quai des Indes. Le départ de la 3^e étape du TDF était prévu le lundi 28 juin à 10h, depuis l'hôtel de ville. L'itinéraire de l'étape a traversé le centre-ville de Lorient ainsi que le centre-ville de Lanester.

Le lundi 28 juin a aussi été le jour de l'épreuve du Brevet des collèges et de certains oraux du Baccalauréat Général et correspond aussi à la mise en

place des nouveaux horaires d'été (28 juin - 29 août 2021) du réseau CTRL.

Dans ce contexte, des itinéraires de déviations ont été être mis en place.

TOUR DE FRANCE > Lundi 28 Juin

LIGNES RÉGULIÈRES DÉVIATION CENTRE-VILLE JUSQU'À 15h

LIGNES DÉVIÉES
T1 T2 T3 T4
10 11 12 13 14 50
112 41 42 43

ARRIVÉES ET DÉPARTS DE BUS
Arrêt Gare Routière, Bd SVOB

DÉPART OFFICIEL
Palais des congrès 13h10

LIGNE SPÉCIALE T3
3 départs 7h30, 8h et 8h30
Arrêt Parc des Expositions pour desservir LANESTER Centre (Puis ligne déviée jusqu'à 15h)

LIGNE SPÉCIALE T31
2 départs 8h et 8h15
Arrêt Le Resto (Puis ligne supprimée jusqu'à 15h)

REPRISE DES ITINÉRAIRES À PARTIR DE 15h SUR L'ENSEMBLE DU RÉSEAU CTRL

ZONE NON DESSERVIE PAR LES BUS JUSQU'À 15h (à l'exception des départs le matin des lignes spéciales T3 et 31)

LIGNE MARITIME B1
TOUTES LES 15 MN DE 8h À 15h

NAVETTE PARKING KERDURAND

La circulation dense peut entraîner des retards sur les horaires de passage des bus.
Le réseau CTRL vous remercie de votre compréhension.

www.ctrl.fr f t t

CTRL
LORIENT AGGLOMÉRATION

Objectif : inciter les occasionnels à voyager dans le bus pendant les festivités de Lorient Agglomération

Communication aux points d'arrêts majeurs, à l'intérieur des bus, sur le site internet et les réseaux sociaux.

Les 3 samedis et les 3 dimanches avant Noël ont été concernés par l'offre de Ticket Journée à 2,50 € au lieu de 4,50 €

Une opération promotionnelle adaptée aux besoins des commerçants pour ces fêtes de fin d'année.

NOUVEAUTÉS

Les dimanches sont concernés par le tarif promo.

BILAN

2 827 titres promotionnels vendus sur les 6 journées

12 % de titres ont été vendus via Tixipass

+145 % de ventes vs 2020

+19 % de ventes vs 2019

LA POURSUITE DE LA GESTION DE LA CRISE SANITAIRE COVID-19

Les équipes de RDLA réseau CTRL ont continué d'être fortement mobilisées sur la gestion de la crise sanitaire Covid-19 avec la poursuite de toutes les mesures de protection mises en œuvre en 2020 : marquage de distanciation au sol, désinfection systématique des équipements, recharge des gels hydroalcooliques.

Dans ce contexte, le renforcement des procédures de nettoyage, de désinfection des véhicules et des postes de conduite a été maintenu. Tous les bus et les véhicules de services sont quotidiennement désinfectés à l'aide de produits virucides (inoffensifs pour les voyageurs) avant leur mise en circulation. Les procédures de nettoyage sont également approfondies

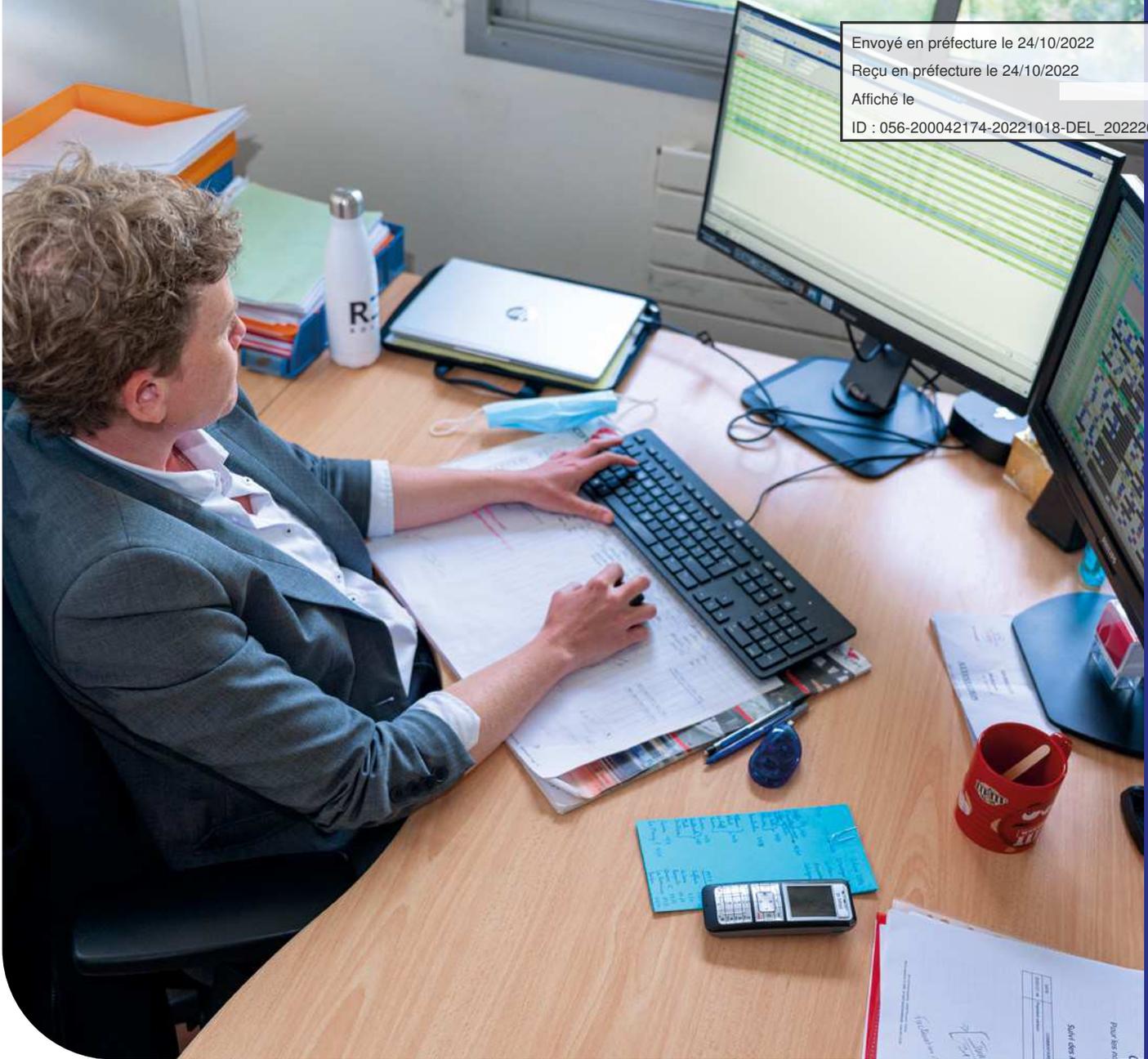
et la désinfection des bureaux et des locaux recevant du public est renforcée.

À ces dispositifs sanitaires s'ajoutent des procédures visant à renouveler l'air plus fréquemment en augmentant la fréquence d'ouverture des portes et des vitres en fin de ligne, mais aussi faciliter les achats de titres sans

contact à l'aide de l'application Tixipass mise en place depuis juin 2020.

Le réseau a également continué de déployer régulièrement des dispositifs de communication : panneaux d'information dans les véhicules et en station, annonces sonores et visuelles, affichages aux poteaux et arrêts du réseau.





La vie du contrat

Par convention de délégation de service public conclue pour une durée de 5 ans à compter du 1^{er} janvier 2018, Lorient Agglomération a confié à la société RATP Dev, agissant tant pour son compte que pour le compte de sa filiale dédiée à l'exécution de la Convention (RDLA), la gestion et l'exécution du service de transport public de voyageurs de l'agglomération sous la marque CTRL.

Deux avenants à cette convention ont été conclus :

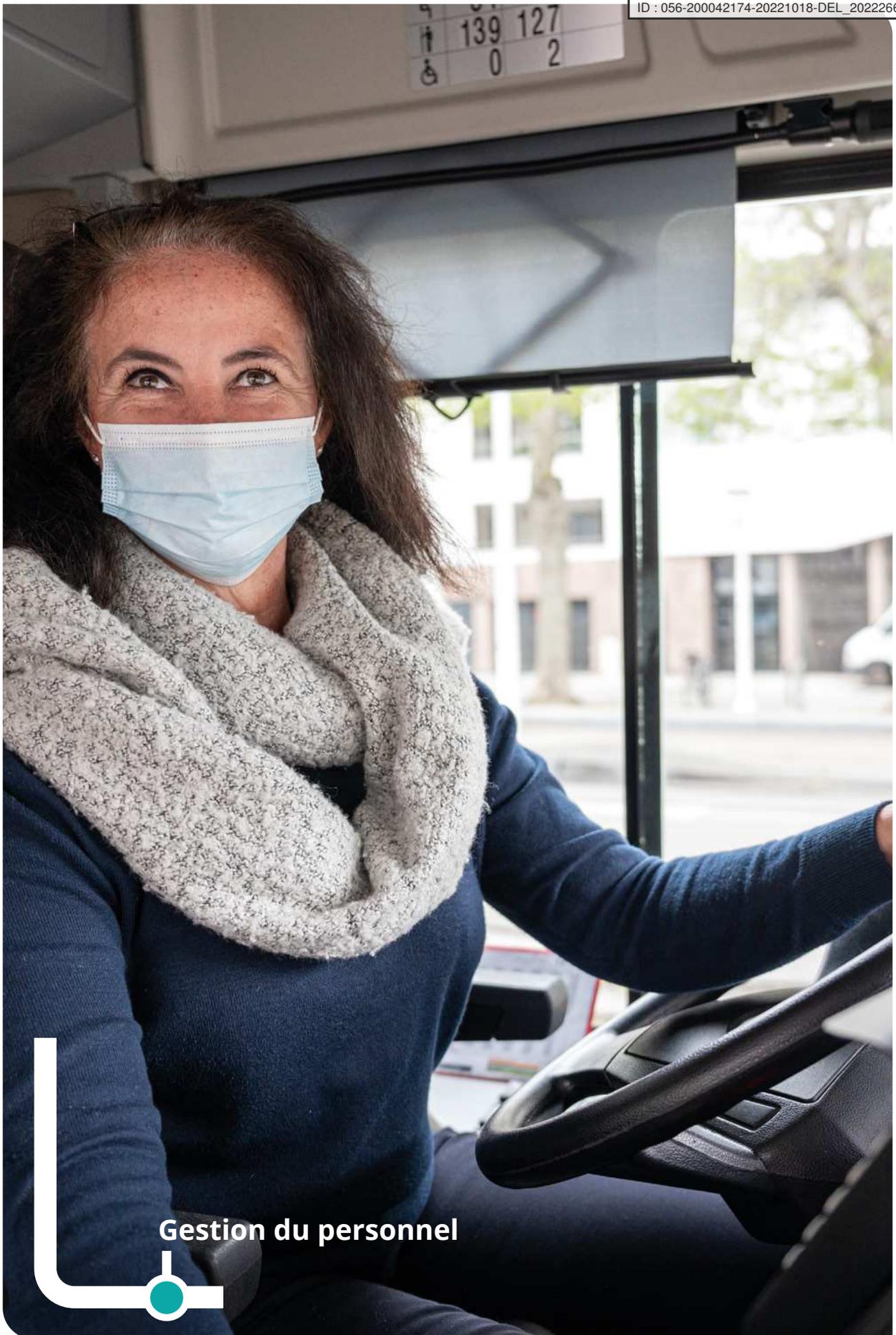
- Avenant n°1 notifié le 11 mars 2019 ayant pour objet la modification de la consistance du réseau au 1^{er} janvier 2018 d'un montant de 84 035 € HT pour l'année 2018 sans incidence financière sur les années suivantes ;
- Avenant n°2 notifié le 13 février 2020 ayant pour objet l'actualisation de

la CFV engageante et l'évolution des charges de la concession suite à la restructuration du réseau.

La crise sanitaire a modifié en profondeur et durablement l'économie générale du réseau de transport, avec un impact très important sur le réseau en 2020 et au premier semestre 2021, tant en terme de fréquentation qu'en terme de recettes, la dynamique de

progression de ces paramètres restant à ce jour encore inconnue.

C'est ainsi que des négociations ont été menées sur 2021 pour la préparation d'un nouvel avenant au contrat (avenant n°3) qui sera soumis début 2022 au Conseil Communautaire de Lorient Agglomération.



Gestion du personnel

03

03.1

P. 38

Le contexte social et humain

03.2

P. 39

Les effectifs

03.3

P. 42

Absentéisme

03.4

P. 44

Entrées et sorties du personnel

03.5

P. 46

Emploi des personnes handicapées

03.6

P. 47

La formation du personnel

03.7

P. 48

Négociations annuelles obligatoires

03.8

P. 49

Relations sociales

CHAPITRE 03

Gestion du personnel

Ce chapitre reporte toutes les informations liées à la gestion du personnel : personnel de conduite, de contrôle, de vente et de renseignement, de maintenance, administratif,...



CHAPITRE 03

Gestion du personnel

Le contexte social et humain

Un contexte social apaisé en 2021. Deux alarmes sociales ont été enregistrées en février et en juin, des solutions ont été trouvées avec les organisations syndicales permettant l'évitement d'un mouvement de grève.

Les élections professionnelles se sont déroulées d'octobre 2021 dans la sérénité. Le syndicat CGT a conforté sa position majoritaire (75 %) au détriment du syndicat Solidaire qui n'est plus représentatif. Le syndicat CFDT reste minoritaire (20 %).

Une relation de confiance s'est établie en 2021, les problématiques sont traitées lors des réunions avec les instances (CSE et CSE SSCT) et également de façon individuelle avec les délégués syndicaux. Il convient toutefois de rester vigilant et à l'écoute des sujets portés par les représentants des salariés et par les salariés eux-mêmes.

Sur le plan humain, l'entreprise doit faire face à un double enjeu important :

1. La gestion du vieillissement des effectifs et notamment du personnel de conduite.

La pyramide des âges est inversée : la moyenne d'âge est de 48 ans et 37 % des effectifs concernés ont +55 ans. Les conséquences à court terme sont la gestion des problématiques de santé qui en découlent (absentéisme) et un nombre important de départs à la retraite à prévoir.

Des mesures existent et ont été mises en place pour soulager les salariés proches de la retraite : aménagement du temps de travail pour les salariés de +55 ans, mis en place d'un service de kinésithérapeute dans l'entreprise, points réguliers avec la médecine du travail pour les cas particuliers.

2. Difficultés à trouver des candidats sur l'activité conduite pour remplacer les départs prévus d'ici 2024.

Le métier de conducteur-receveur n'est pas attractif, souvent à cause d'à priori, mais aussi liés à des contraintes du métier : amplitudes horaires,

travail 6j/7, la gestion du public, appréhension sur la conduite d'un bus en milieu urbain. Et les candidats disposant des diplômes nécessaires pour exercer le métier de conduite se font de plus en plus rare.

RDLA a ouvert les recrutements aux « nouveaux permis » pour intégrer des personnes dans le cadre d'une reconversion professionnelle. Le financement des formations (permis D, FIMO et FCO) se fait en partenariat avec l'OPCO, les sociétés d'intérim et ANPE. Une campagne de communication sur les réseaux sociaux sera lancée en 2022 pour attirer des candidats.





Les effectifs

RÉPARTITION DES EFFECTIFS EN FONCTION DE L'ÂGE

	2019	2020	2021
Âge moyen	47,0	47,1	47,9

Âge	01/31/2019	01/31/2020	01/31/2021
- de 25 ans	3	6	4
De 25 à 29 ans	11	11	8
De 30 à 34 ans	13	12	14
De 35 à 39 ans	25	22	16
De 40 à 44 ans	34	35	36
De 45 à 49 ans	62	61	54
De 50 à 54 ans	50	45	54
De 55 à 59 ans	56	60	54
De 60 à 61 ans	8	7	12
62 et +	0	2	4

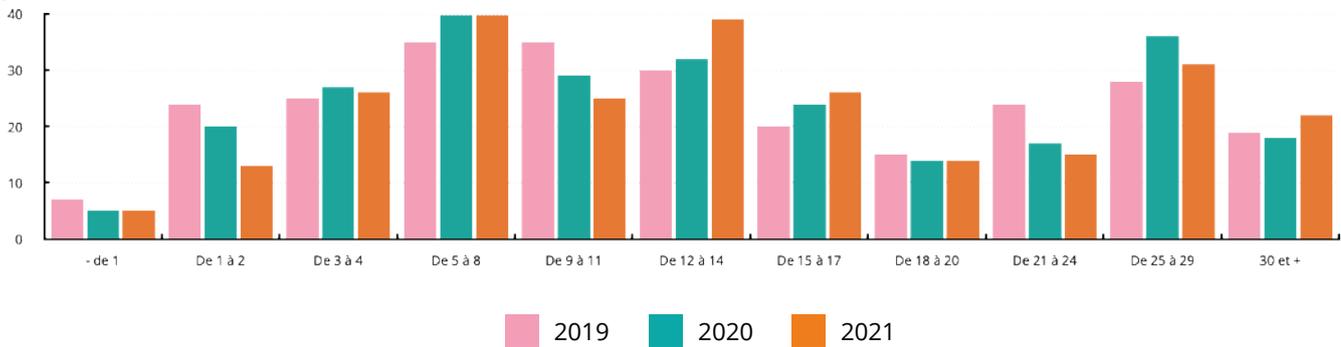


Les effectifs

RÉPARTITION DES EFFECTIFS EN FONCTION DE L'ANCIENNETÉ

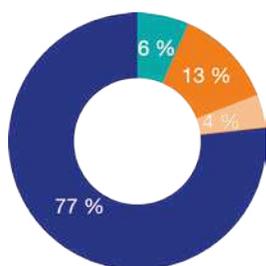
	2019	2020	2021
Âge moyen	13,9	14,1	14,4

Années	01/31/2019	01/31/2020	01/31/2021
- de 1	7	5	5
De 1 à 2	24	20	13
De 3 à 4	25	27	26
De 5 à 8	35	40	40
De 9 à 11	35	29	25
De 12 à 14	30	32	39
De 15 à 17	20	24	26
De 18 à 20	15	14	14
De 21 à 24	24	17	15
De 25 à 29	28	36	31
30 et +	19	18	22

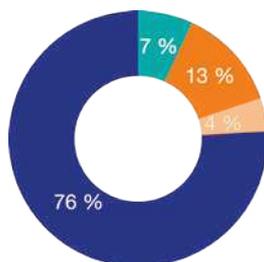




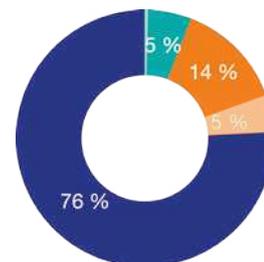
RÉPARTITION DES EFFECTIFS EN FONCTION DES CATÉGORIES SOCIAUX-PROFESSIONNELLES



2019



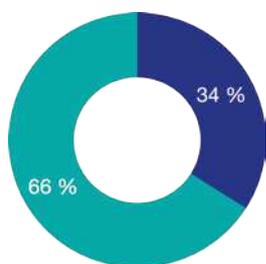
2020



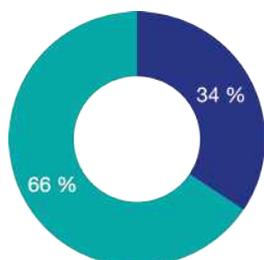
2021

	Cadres	Employés	Agents maîtrise et techniciens	OP	Conducteurs/ACC
31/01/2019	0	17	33	11	201
31/01/2020	0	18	34	11	199
31/01/2021	1	14	35	12	194

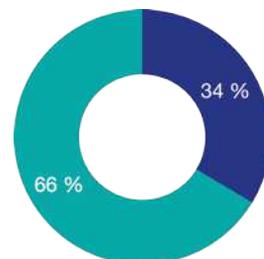
RÉPARTITION DES EFFECTIFS ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES



2019



2020



2021

	2019		2020		2021	
	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
Cadres	0	0	0	0	1	0
Employés	12	5	12	6	10	4
AM et techniciens	12	21	14	20	14	21
OP	0	11	0	11	0	12
Conducteurs/ACC	65	136	64	135	61	133
Total/genre	89	173	90	172	86	170
TOTAL	262		262		256	

ÉVOLUTION DE L'ABSENTÉISME STABILISÉE EN 2021 MALGRÉ LE CONTEXTE COVID

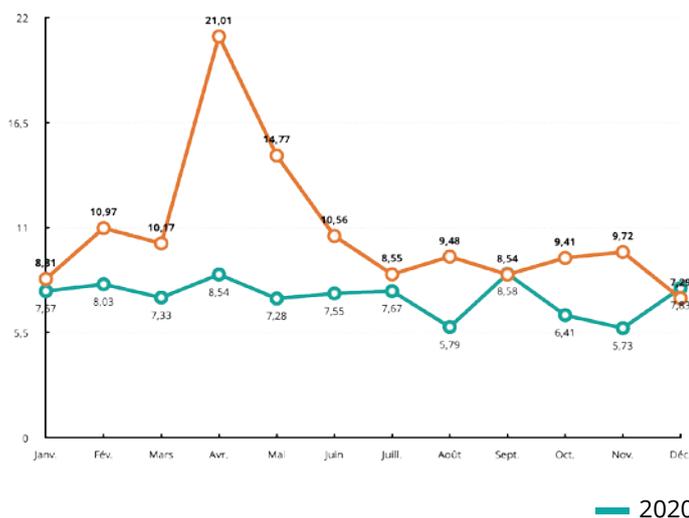
	2019	2020	2021
Absentéisme	8,79 %	13,69 %	8,76 %

Services	ETP	Maladie	AT	Trajet	MP	Covid19	TOTAL
Compta/RH/DIR/PMR	11,18	2,34 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,16 %	2,49 %
Maintenance	18,57	7,30 %	0,31 %	0,03 %	0,00 %	0,00 %	7,65 %
Agence	7,36	6,22 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	6,22 %
Marketing	7,10	0,90 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,27 %	1,17 %
Conduite	196,11	8,18 %	1,05 %	0,21 %	0,04 %	0,39 %	9,87 %
ACC	4,37	4,57 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,64 %	5,21 %
Encadrement conduite	17,27	6,10 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,35 %	6,46 %
TOTAL	261,94	7,42 %	0,81 %	0,16 %	0,03 %	0,34 %	8,76 %

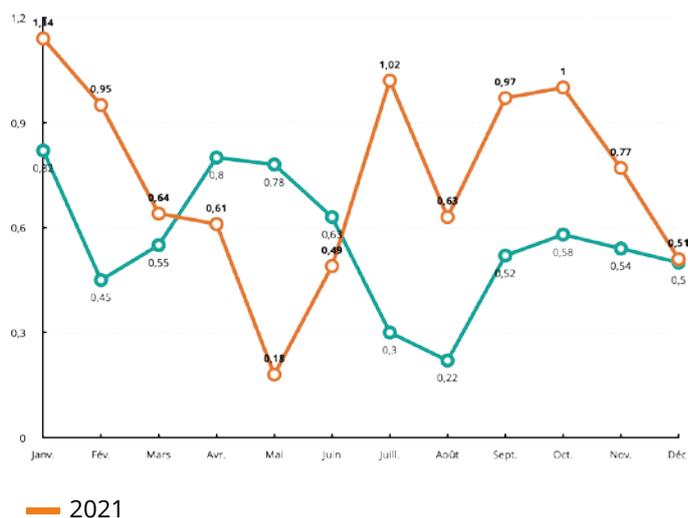
Comparatif absentéisme 2020 - 2021 en pourcentage



Comparatif arrêt de travail en pourcentage



Comparatif absentéisme maladie en pourcentage



Envoyé en préfecture le 24/10/2022

Reçu en préfecture le 24/10/2022

Affiché le

ID : 056-200042174-20221018-DEL_2022266-DE

03





Entrées et sorties du personnel

ENTRÉES

Envoyé en préfecture le 24/10/2022
Reçu en préfecture le 24/10/2022
Affiché le
ID : 056-200042174-20221018-DEL_2022266-DE

Entrées	Genre	Qualification	Motif entrée
05/01/2021	Homme	Technicien Systèmes et Réseaux	CDI Création de poste
11/01/2021	Femme	Directrice d'exploitation	CDI Poste vacant
01/02/2021	Homme	Conducteur receveur	CDI Remplacement départ/pérennisation poste en interim
01/03/2021	Homme	Conducteur receveur	CDI Remplacement départ/pérennisation poste en interim
01/03/2021	Femme	Conducteur receveur	CDI Remplacement départ/pérennisation poste en interim
01/03/2021	Femme	Conducteur receveur	CDI Remplacement départ/pérennisation poste en interim
01/03/2021	Femme	Conducteur receveur	CDI Remplacement départ/pérennisation poste en interim
09/03/2021	Femme	Agent commercial	Contrat de Professionnalisation
15/03/2021	Femme	Aide comptable	CDD – surcroit d'activité
01/04/2021	Homme	Conducteur receveur	CDI Remplacement départ/pérennisation poste en interim
01/04/2021	Homme	Conducteur receveur	CDI Remplacement départ/pérennisation poste en interim
01/04/2021	Homme	Conducteur receveur	CDI Remplacement départ/pérennisation poste en interim
01/04/2021	Homme	Conducteur receveur	CDI Remplacement départ/pérennisation poste en interim
01/04/2021	Homme	Conducteur receveur	CDI Remplacement départ/pérennisation poste en interim
01/04/2021	Homme	Conducteur receveur	CDI Remplacement départ/pérennisation poste en interim
01/06/2021	Homme	Conducteur receveur	CDI Remplacement départ/pérennisation poste en interim
01/06/2021	Femme	Conducteur receveur	CDI Remplacement départ/pérennisation poste en interim
01/06/2021	Homme	Conducteur receveur	CDI Remplacement départ/pérennisation poste en interim
07/06/2021	Femme	Conductrice ACC	CDD Saisonnier – Remplacement congés payés
28/06/2021	Femme	Conductrice ACC	CDD Saisonnier – Remplacement congés payés
01/07/2021	Homme	Conducteur receveur	CDI Remplacement départ/pérennisation poste en interim
01/07/2021	Homme	Conducteur receveur	CDI Remplacement départ/pérennisation poste en interim
01/07/2021	Homme	Conducteur receveur	CDI Remplacement départ/pérennisation poste en interim
02/07/2021	Femme	Conductrice ACC	CDD Saisonnier – Remplacement congés payés
09/07/2021	Homme	Conducteur ACC	CDD Saisonnier – Remplacement congés payés
19/07/2021	Femme	Conductrice ACC	CDD Saisonnier – Remplacement congés payés



Entrées	Genre	Qualification	Motif entrée
26/07/2021	Femme	Conductrice ACC	CDD Saisonnier – Remplacement congés payés
09/08/2021	Femme	Manutentionnaire	CDD Saisonnier – Remplacement congés payés
30/08/2021	Homme	Assistant SI	Contrat d'Apprentissage
30/08/2021	Homme	OP1	Contrat d'Apprentissage
06/09/2021	Femme	Assistante communication et web marketing	Contrat de Professionnalisation
20/09/2021	Femme	Assistante Ressources Humaines	Contrat d'Apprentissage
01/11/2021	Homme	Conducteur receveur	CDI Remplacement départ/pérennisation poste en interim
01/11/2021	Femme	Conducteur receveur	CDI Remplacement départ/pérennisation poste en interim
01/12/2021	Homme	Conducteur receveur	CDI Remplacement départ/pérennisation poste en interim
01/12/2021	Homme	Conducteur receveur	CDI Remplacement départ/pérennisation poste en interim

SORTIES

Sorties	Genre	Qualification	Motif départ
07/01/2021	Femme	Conducteur receveur	Lic inapt med Maladie
31/03/2021	Femme	Conducteur receveur	Départ en retraite
31/03/2021	Homme	Conducteur receveur	Départ en retraite
31/03/2021	Homme	Conducteur receveur	Départ en retraite
09/04/2021	Femme	Comptable	Rupture conventionnelle
30/04/2021	Homme	Conducteur receveur	Rupture conventionnelle
14/05/2021	Homme	Chargé d'études et méthodes	Démission
21/05/2021	Homme	Conducteur receveur	Rupture conventionnelle
30/05/2021	Homme	Responsable Méthodes	Démission
30/06/2021	Homme	Conducteur receveur	Départ en retraite
30/06/2021	Homme	Conducteur receveur	Départ en retraite
30/06/2021	Femme	Conducteur receveur	Départ en retraite
27/08/2021	Femme	Assistante communication et web marketing	Fin de CDD
22/10/2021	Homme	OP3	Décès du salarié
07/11/2021	Homme	Conducteur receveur	Démission
30/11/2021	Femme	Directrice d'exploitation	Démission
31/12/2021	Homme	Conducteur receveur	Départ en retraite



Emploi des personnes handicapées

Conformément à la loi n° 2018-771, la déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés (DOETH) est intégrée dans la DSN.

Il est important de préciser que les personnes relevant d'un emploi exigeant des Conditions d'Aptitudes Particulières (ECAP) ne rentrent pas dans la base de calcul définis par la Loi. Pour RDLA il s'agit du personnel de conduite, soit 200,10 personnes en moyenne. Notre obligation d'emploi des travailleurs handicapés (=6 % de l'effectif moyen annuel d'assujettissement à l'OETH, hors ECAP, arrondi à l'entier inférieur) est de 3. De plus, l'entreprise a fait appel à des entreprises

adaptées (EA) et/ou Établissements et service d'aide par le travail (ESAT).

L'obligation d'emploi des travailleurs handicapés est donc respectée, aucune contribution financière ne sera due pour l'exercice 2021.

Les mesures prises pour développer l'emploi des personnes handicapées ont été les suivantes :

• **Organismes en lien avec RDLA pour l'embauche :**

- CAP EMPLOI,
- Mission Locale,
- GEIQ (Groupements d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification).
- **Appel à des entreprises d'insertion/ESAT pour diverses missions :**
- Entretien des espaces verts,
- Nettoyage des bus,
- Blanchisserie,
- Retraitement des papiers.

La formation du personnel

INVESTISSEMENT EN FORMATION DES PERSONNELS

	2019	2020	2021
Coûts pédagogiques	51 403 €	60 032 €	60 665 €
Rémunération	72 548 €	85 796 €	102 428 €
Frais (hôtel, repas, déplacement...)	5 564 €	9 326 €	10 498 €
TOTAL	129 515 €	155 153 €	173 591 €

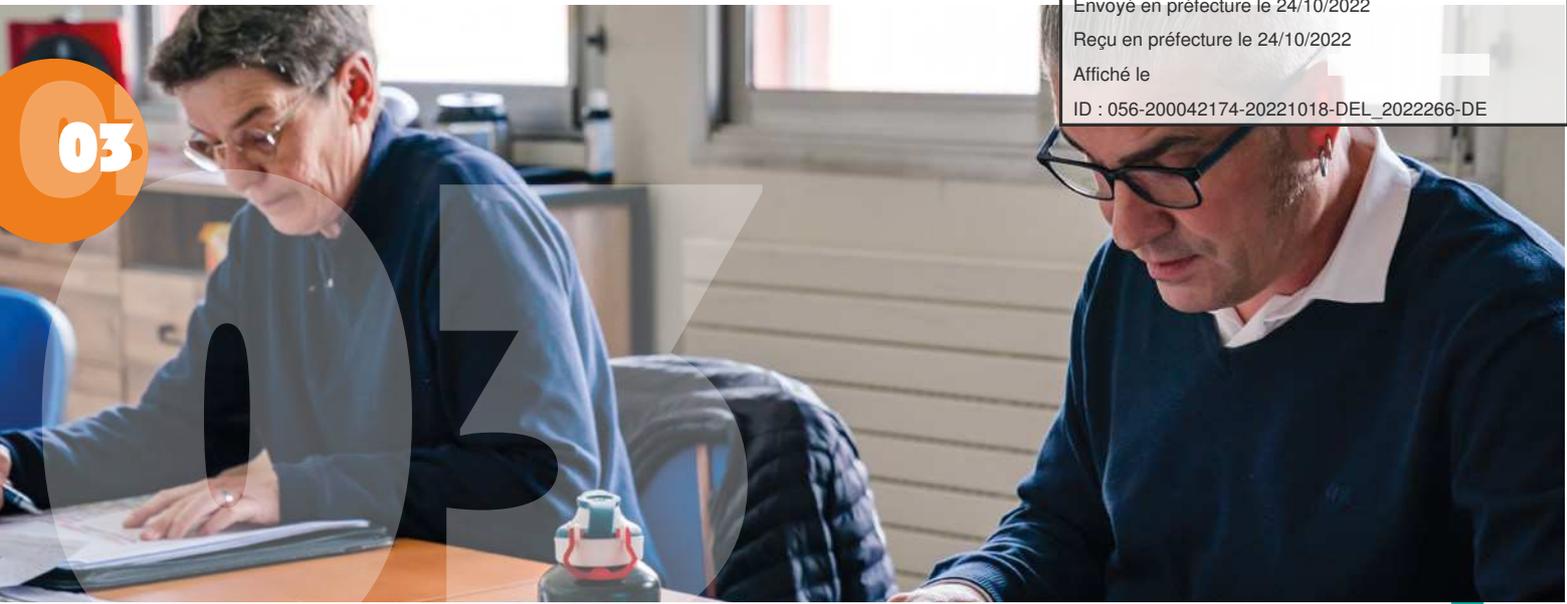


PUBLICS CONCERNÉS

	2019		2020		2021	
	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
Cadres	0	0	0	0	1	0
Employés	14	0	1	3	4	2
AM et techniciens	18	40	15	24	16	19
OP	0	13	0	19	0	13
Conducteurs receveurs/ ACC	23	60	29	66	36	60
Total/genre	55	113	45	112	57	94
TOTAL	168		157		151	

RÉPARTITION PAR THÈMES DE FORMATION

Thème de la formation	Nombre de salariés en 2021
Formation Continue Obligatoire (FCO) transport de voyageurs	49
Formation vérificateurs - parcours Initial	6
Prévention et gestion des situations conflictuelles - personnel de conduite	16
Gestes et postures - personnel de conduite	16
CACES Chariot élévateur (y compris recyclage)	3
Savoir accueillir les personnes à mobilité réduite, prévenir et maîtriser les situations conflictuelles - personnel de conduite et AM exploitation	14
Habilitation opérations d'ordre électrique - véhicules électriques ou hybrides	7
Habilitation BE/BS/HOV (y compris recyclage)	10
Échafaudages roulants	3
Formations métiers pour le personnel maintenance	12
Formations bureautiques	5
Formations métiers pour les fonctions supports	10



Négociations annuelles obligatoires

La NAO a été signée le 18/03/2021 par l'ensemble des syndicats CGT, CFDT et UST-SOLIDAIRES sur :

- Le volet salarial avec une évolution de la valeur du point de 10,52 € à 10,60 €. Clause de sauvegarde liée à l'évolution de l'inflation moyenne glissante avec une revue semestrielle en juillet et décembre
- Intégration de 9 intérimaires à la conduite en CDI.
- 1 journée enfant malade (moins de 14 ans avec présentation de justificatif du médecin)
- Augmentation de la participation employeur mutuelle de 44,70 € à 45,70 €/mois.
- Installation de box sécurisés pour les caisses de conducteurs.
- Restauration : élargissement des conditions actuelles aux salariés basés sur le dépôt de Quéven et mise en place d'un groupe de travail sur la mise en place d'une carte restaurant.





Relations sociales

Au 31 décembre 2021, la représentation syndicale est actuellement composée de 2 entités :

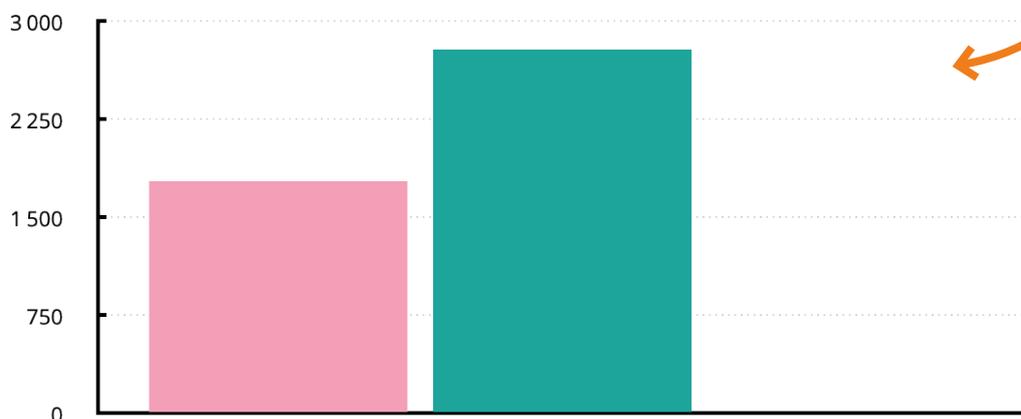
- La CGT, majoritaire (80,7 %) ;
- Le syndicat CFDT (19,3 %).

Les instances représentatives du personnel ont été régulièrement convoqués tout au long de l'année :

- CSE ordinaire = 9 ;
- CSE extraordinaire = 4 ;
- CSSCT ordinaire = 4 ;
- CSSCT extraordinaire = 0.

En 2021, l'entreprise a enregistré 2 alarmes sociales dont aucune n'a donné lieu à un préavis de grève.

	2019	2020	2021
Nombre d'heures de grève cumulée	1 777	2 785	0





Service offert en 2021

CHAPITRE 04

Service offert en 2021

Ce chapitre décrit la consistance des services proposés aux usagers : services de transport terrestre, maritime, transport à la demande et service de transport pour les personnes à mobilité réduite.

04.1

P. 52

Lignes terrestres exploitées

04.2

P. 60

Lignes maritimes exploitées

04.3

P. 62

Lignes de transport à la demande (TAD)

04.4

P. 64

Service de transport pour les personnes à mobilité réduite

04.5

P. 66

Production 2021 (en km et en heures)

CHAPITRE 04

Service offert en 2021

Lignes terrestres exploitées



ID Ligne	Sens	Type de ligne	Terminus départ	Terminus arrivée	Distance	Fréquence scolaire
T1a	Horaire	Structurante	Kerguillette	Kerguillette	11,513	9 à 11 min
T1b	Anti-horaire	Structurante	Kerguillette	Kerguillette	11,768	9 à 11 min
T2	Aller	Structurante	Parc des Expos	Cite la Voile	11,512	15 min
T2	Retour	Structurante	Cité la Voile	Parc des Expos	11,937	
T3	Aller	Structurante	Parc des Expos	Les Pins	17,332	15 min
T3	Retour	Structurante	Les Pins	Parc des Expos	17,329	
T4	Aller	Structurante	Bel Air	Pen Palud	23,139	20 min
T4	Retour	Structurante	Pen Palud	Bel Air	22,867	
10	Aller	Principale	Guidel Plages	Kerbernes	24,769	30 min
10	Retour	Principale	Kerbernes	Guidel Plages	24,605	
11	Aller	Principale	Croix Rouge	Port de Pêche	21,713	30 min
11	Retour	Principale	Port de Pêche	Croix Rouge	21,876	
12	Horaire	Principale	Gare d'Échanges	Gare d'Échanges	4,277	15 min
13	Aller	Principale	Kerulve	Cité la Voile	9,309	15/30 min
13	Retour	Principale	Cité la Voile	Kerulve	8,984	
14	Aller	Principale	Inzinzac Lochrist	Gare d'Échanges	23,663	30 min
14	Retour	Principale	Gare d'Échanges	Inzinzac Lochrist	23,209	
15	Aller	Principale	La Pointe	Kervignec	5,238	30 min
15	Retour	Principale	Kervignec	La Pointe	5,538	
16	Aller	Principale	Pen Mane	La Pointe	5,007	30 min
16	Retour	Principale	La Pointe	Pen Mane	4,998	
17	Aller	Principale	Sebastopol	Pen Mane	5,312	30 min



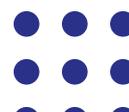
Envoyé en préfecture le 24/10/2022
 Reçu en préfecture le 24/10/2022
 Affiché le [blanc]
 ID : 056-200042174-20221018-DEL_2022266-DE

04

Période Scolaire	Période PVS	Période Eté	Soir	TAD	Communes desservies
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Oui	Non	Lorient
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Oui	Non	Lorient
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Oui	Non	Lanester, Lorient
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Oui	Non	Lanester, Lorient
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Oui	Non	Lanester, Lorient, Plœmeur
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Oui	Non	Lanester, Lorient, Plœmeur
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Oui	Non	Quéven, Lorient, Larmor-Plage
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Oui	Non	Quéven, Lorient, Larmor-Plage
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Oui	Non	Guidel, Quéven, Lorient, Plœmeur
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Oui	Non	Guidel, Quéven, Lorient, Plœmeur
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Non	Cléguer, Caudan, Lanester, Lorient
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Non	Cléguer, Caudan, Lanester, Lorient
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Non	Lorient
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Non	Lorient
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Non	Lorient
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Non	Non	Caudan, Hennebont, Inzinzac-Lochrist, Lanester, Lorient
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Non	Non	Caudan, Hennebont, Inzinzac-Lochrist, Lanester, Lorient
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Non	Port-Louis, Riantec
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Non	Port-Louis, Riantec
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Non	Non	Locmiquélic, Port-Louis
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Non	Non	Locmiquélic, Port-Louis
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Non	Non	Locmiquélic, Riantec



ID Ligne	Sens	Type de ligne	Terminus départ	Terminus arrivée	Distance	Fréquence scolaire
17	Retour	Principale	Pen Mane	Sebastopol	5,936	
30	Aller	Proximité	Ville Toulouse	ZI 5 Chemins	5,904	À l'heure
30	Retour	Proximité	ZI 5 Chemins	Ville Toulouse	5,952	
31	Aller	Proximité	Le Resto	Parc des Expos	12,819	À l'heure
31	Retour	Proximité	Parc des Expos	Le Resto	12,779	
32	Aller	Proximité	Place Guillaume	Gare Hennebont	16,059	À l'heure
32	Retour	Proximité	Gare Hennebont	Place Guillaume	14,396	
33	Aller	Proximité	Fort Bloque	Kerjoel	7,061	À l'heure
33	Retour	Proximité	Kerjoel	Fort Bloque	7,148	
34	Aller	Proximité	Treauray	Gare Hennebont	13,040	À l'heure
34	Retour	Proximité	Gare Hennebont	Treauray	11,799	
36	Aller	Proximité	Ninijo	Ville Toulouse	6,585	À l'heure
36	Retour	Proximité	Ville Toulouse	Ninijo	6,582	
37	Aller	Proximité	St-Deron	Le Couregant	10,681	À l'heure
37	Retour	Proximité	Le Couregant	St-Deron	10,464	
50	Aller	Estivale	Gare d'Échanges	Clairière	38,251	
50	Retour	Estivale	Clairière	Gare d'Échanges	38,554	
51	Aller	Estivale	Inzinzac Lochrist	La Pointe	25,372	
51	Retour	Estivale	La Pointe	Inzinzac Lochrist	26,550	
52	Aller	Estivale	Gare d'Échanges	Poul Fetan	38,102	
52	Retour	Estivale	Poul Fetan	Gare d'Échanges	39,100	
100	Aller	Correspondance	Caudan Mairie	Hopital Charcot	5,524	
100	Retour	Correspondance	Hôpital Charcot	Caudan Mairie	3,744	
101	Aller	Correspondance	Inguiniel Mairie	Plouay Gare Routière	8,352	
101	Retour	Correspondance	Plouay Gare Routiere	Inguiniel Mairie	8,358	
102	Aller	Correspondance	Lanvaudan	Plouay Gare Routière	13,480	
102	Retour	Correspondance	Plouay Gare Routiere	Lanvaudan	12,964	
103	Aller	Correspondance	Bubry	Plouay Gare Routière	14,318	
103	Retour	Correspondance	Plouay Gare Routiere	Bubry	14,237	
104	Aller	Correspondance	Bubry	Lochrist les Forges	19,935	
104	Retour	Correspondance	Lochrist les Forges	Bubry	19,862	



Période Scolaire	Période PVS	Période Été	Soir	TAD	Communes desservies
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Non	Non	Locmiquélic, Riantec
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Non	Non	Gestel, Guidel, Quéven
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Non	Non	Gestel, Guidel, Quéven
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Non	Lanester
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Non	Lanester
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Non	Non	Hennebont, Languidic
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Non	Non	Hennebont, Languidic
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Non	Non	Plœmeur
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Non	Non	Plœmeur
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Non	Non	Brandérion, Hennebont, Languidic
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Non	Non	Brandérion, Hennebont, Languidic
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Non	Non	Pont-Scorff, Quéven
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Non	Non	Pont-Scorff, Quéven
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Non	Non	Plœmeur
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Non	Non	Plœmeur
_____	_____	LMCJVSD	Non	Non	Larmor-Plage, Lorient, Plœmeur, Quéven
_____	_____	LMCJVSD	Non	Non	Larmor-Plage, Lorient, Plœmeur, Quéven
_____	_____	LMCJVSD	Non	Non	Inzinzac-Lochrist, Hennebont, Port-Louis
_____	_____	LMCJVSD	Non	Non	Inzinzac-Lochrist, Hennebont, Port-Louis
_____	_____	_M__S_	Non	Non	Lorient, Quistinic
_____	_____	_M__S_	Non	Non	Lorient, Quistinic
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Non	Caudan
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Non	Caudan
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Partiel	Inguiniel, Plouay
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Partiel	Inguiniel, Plouay
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Partiel	Lanvaudan, Calan, Plouay
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Partiel	Lanvaudan, Calan, Plouay
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Partiel	Bubry, Inguiniel, Plouay
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Partiel	Bubry, Inguiniel, Plouay
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Partiel	Bubry, Inzinzac-Lochrist
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Partiel	Bubry, Inzinzac-Lochrist



ID Ligne	Sens	Type de ligne	Terminus départ	Terminus arrivée	Distance	Fréquence scolaire
105	Aller	Correspondance	Quistinic	Place Guillaume	12,513	
105	Retour	Correspondance	Place Guillaume	Quistinic	12,485	
107	Aller	Correspondance	Gendarmerie	Place Du Puits	6,843	
107	Retour	Correspondance	Place du Puits	Gendarmerie	7,079	
108	Aller	Correspondance	Place de la Libération	Gare SNCF Branderion	3,346	
108	Retour	Correspondance	Gare SNCF Branderion	Place de la Liberation	3,002	
109	Aller	Correspondance	Quehello Congard	Plœmeur Église	11,141	
109	Retour	Correspondance	Plœmeur Église	Quehello Congard	11,853	
110	Horaire	Dédiée	Parc des Expos	Parc des Expos	3,285	
111	Horaire	Dédiée	Parc des Expos	Parc des Expos	8,045	
112	Aller	Dédiée	Lorient Gare SNCF	Gare Maritime	2,764	
112	Retour	Dédiée	Gare Maritime	Lorient Gare SnCF	2,535	
113	Anti-horaire	Dédiée	Port Tudy	Port Tudy	23,266	
120	Aller	Spécifique	Gare d'Échanges	Foyer Prat Izel	13,342	
120	Retour	Spécifique	Foyer Prat Izel	Gare d'Échanges	13,982	
122	Aller	Spécifique	Penquesten	Fonderie de Bretagne	19,165	
122	Retour	Spécifique	Fonderie de Bretagne	Penquesten	18,541	
123	Aller	Spécifique	Merville	Fonderie de Bretagne	14,016	
123	Retour	Spécifique	Fonderie de Bretagne	Merville	13,885	
124	Aller	Spécifique	Kergonan	Porte Colbert Dcn	30,552	
124	Retour	Spécifique	Porte Colbert Dcn	Kergonan	30,840	



Période Scolaire	Période PVS	Période Eté	Soir	TAD	Communes desservies
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Partiel	Quistinic, Languidic
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Partiel	Quistinic, Languidic
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Oui	Cléguer, Pont-Scorff
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Oui	Cléguer, Pont-Scorff
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Oui	Brandérian
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Oui	Brandérian
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Partiel	Larmor-Plage, Plœmeur
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Partiel	Larmor-Plage, Plœmeur
_C_S_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Non	Lanester
LMCJV_	LMCJV_	LMCJV_	Non	Partiel	Caudan, Lanester
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Non	Non	Lorient
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Non	Non	Lorient
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVSD	Non	Oui	Groix
LMCJV_	LMCJV_	LMCJV_	Non	Non	Hennebont, Lanester, Lorient
LMCJV_	LMCJV_	LMCJV_	Non	Non	Hennebont, Lanester, Lorient
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Non	Caudan, Hennebont, Inzinzac-Lochrist
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Non	Caudan, Hennebont, Inzinzac-Lochrist
LMCJV_	LMCJV_	LMCJV_	Non	Non	Caudan, Lanester, Lorient
LMCJV_	LMCJV_	LMCJV_	Non	Non	Caudan, Lanester, Lorient
LMCJV_	LMCJV_	LMCJV_	Non	Non	Caudan, Hennebont, Lanester, Languidic, Lorient
LMCJV_	LMCJV_	LMCJV_	Non	Non	Caudan, Hennebont, Lanester, Languidic, Lorient





Envoyé en préfecture le 24/10/2022
Reçu en préfecture le 24/10/2022
Affiché le
ID : 056-200042174-20221018-DEL_2022266-DE



ID Ligne	Sens	Type de ligne	Terminus départ	Terminus arrivée	Distance	Fréquence scolaire
125	Aller	Spécifique	Gare d'Échanges	Start	12,795	
125	Retour	Spécifique	Start	Gare d'Échanges	12,795	
130	Aller	Spécifique	Perception	Marche	19,092	
130	Retour	Spécifique	Marche	Perception	18,610	
131	Aller	Spécifique	Kergavalan	Sécurité Sociale	4,964	
131	Retour	Spécifique	Sécurité Sociale	Kergavalan	4,962	
132	Aller	Spécifique	Kerdual	Club du 3 ^e Âge	4,609	
132	Retour	Spécifique	Club du 3 ^e Âge	Kerdual	4,623	
133	Aller	Spécifique	Gare d'Échanges	Le Divit	6,158	
133	Retour	Spécifique	Le Divit	Gare d'Échanges	5,552	
134	Aller	Spécifique	Quistinic	Marche	22,631	
134	Retour	Spécifique	Marche	Quistinic	22,646	
135	Aller	Spécifique	Larmor-Plage Centre	Sécurité Sociale	7,108	
135	Retour	Spécifique	Sécurité Sociale	Larmor-Plage Centre	6,970	
136	Aller	Spécifique	Roi Arthur	Place Jaffre	3,396	
136	Retour	Spécifique	Place Jaffre	Roi Arthur	3,285	
137	Aller	Spécifique	Gare de Lanvaudan	Marche	15,966	
137	Retour	Spécifique	Marche	Gare de Lanvaudan	15,502	
138	Aller	Spécifique	Gare de Lanvaudan	Inzinzac Mairie	8,682	
138	Retour	Spécifique	Inzinzac Mairie	Gare de Lanvaudan	8,374	
139	Aller	Spécifique	Quistinic	Bubry	8,098	
139	Retour	Spécifique	Bubry	Quistinic	7,876	
40E	Aller	Express	Plouay Gare Routière	Gare d'Échanges	21,009	
40E	Retour	Express	Gare d'Échanges	Plouay Gare Routière	21,008	
41E	Aller	Express	Inzinzac Lochrist	Lycees	26,262	
41E	Retour	Express	Lycees	Inzinzac Lochrist	23,500	
42E	Aller	Express	Kergonan	Lycees	34,252	
42E	Retour	Express	Lycees	Kergonan	32,763	
UBS	Aller	Proximité	Port de Pêche	Campus Sciences	4,413	
UBS	Retour	Proximité	Campus Sciences	Port de Pêche	4,330	

Période Scolaire	Période PVS	Période Été	Soir	TAD	Communes desservies
LMCJV__	LMCJV__	LMCJV__	Non	Non	Guidel, Lorient
LMCJV__	LMCJV__	LMCJV__	Non	Non	Guidel, Lorient
_J__	_J__	_J__	Non	Oui	Hennebont, Locmiquélic, Port-Louis
_J__	_J__	_J__	Non	Oui	Hennebont, Locmiquélic, Port-Louis
_C_S_	_C_S_	_C_S_	Non	Oui	Lorient, Quéven
_C_S_	_C_S_	_C_S_	Non	Oui	Lorient, Quéven
_J__	_J__	_J__	Non	Oui	Quéven
_J__	_J__	_J__	Non	Oui	Quéven
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Non	Oui	Lorient, Plœmeur
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Non	Oui	Lorient, Plœmeur
_J__	_J__	_J__	Non	Oui	Hennebont, Quistinic
_J__	_J__	_J__	Non	Oui	Hennebont, Quistinic
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Non	Larmor-Plage, Lorient
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Non	Larmor-Plage, Lorient
L_CJ__	L_CJ__	L_CJ__	Non	Oui	Guidel
L_CJ__	L_CJ__	L_CJ__	Non	Oui	Guidel
_J__	_J__	_J__	Non	Oui	Hennebont, Lanvaudan
_J__	_J__	_J__	Non	Oui	Hennebont, Lanvaudan
_C_S_	_C_S_	_C_S_	Non	Oui	Inzinzac-Lochrist, Lanvaudan
_C_S_	_C_S_	_C_S_	Non	Oui	Inzinzac-Lochrist, Lanvaudan
_M__	_M__	_M__	Non	Oui	Quistinic, Bubry
_M__	_M__	_M__	Non	Oui	Quistinic, Bubry
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Non	Cléguer, Lanester, Lorient, Plouay
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Non	Cléguer, Lanester, Lorient, Plouay
LMCJV__	LMCJV__	LMCJV__	Non	Non	Inzinzac-Lochrist, Hennebont, Lorient
LMCJV__	LMCJV__	LMCJV__	Non	Non	Inzinzac-Lochrist, Hennebont, Lorient
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Non	Languidic, Lorient
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Non	Languidic, Lorient
LMCJV__	_____	_____	Non	Non	Lorient
LMCJV__	_____	_____	Non	Non	Lorient

Lignes maritimes exploitées

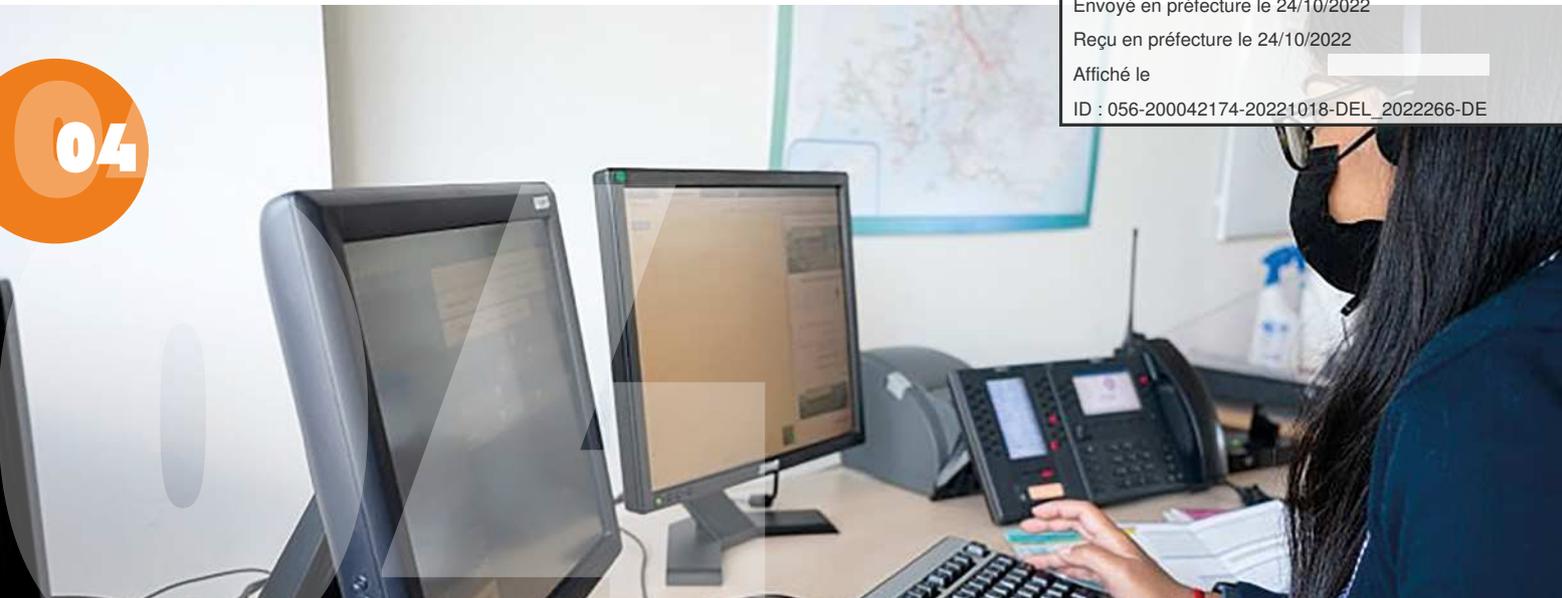


ID Ligne	Sens	Type de ligne	Terminus départ	Terminus arrivée	Distance	Fréquence scolaire
B1	Aller	Maritime	Pen Mane	Quai des Indes	1,600	
B1	Retour	Maritime	Quai des Indes	Pen Mane	1,594	
B2	Aller	Maritime	Port de Pêche	La Pointe	2,300	
B2	Retour	Maritime	La Pointe	Port de Pêche	2,126	
B3	Aller	Maritime	Port de Pêche	Sainte Catherine	1,100	
B3	Retour	Maritime	Sainte	Port de Pêche	1,100	
B4	Aller	Maritime	Catherine	Locmalo	0,700	
B4	Retour	Maritime	Embarcadère	Embarcadère	0,700	
B5	Aller	Maritime	Locmalo	Quai des Indes	4,455	
B5	Retour	Maritime	La Pointe	La Pointe	4,455	
B6	Aller	Estivale	Quai des Indes	La Pointe	5,159	
B6	Retour	Estivale	Quai de Rohan	Quai de Rohan	5,145	
B7	Aller	Estivale	La Pointe			
B7	Retour	Estivale				



Période Scolaire	Période PVS	Période Eté	Soir	TAD	Communes desservies
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Non	Locmiquélic, Lorient
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Non	Locmiquélic, Lorient
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Non	Lorient, Port-Louis
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Non	Lorient, Port-Louis
LMCJV__	LMCJV__	LMCJV__	Non	Non	Locmiquélic, Lorient
LMCJV__	LMCJV__	LMCJV__	Non	Non	Locmiquélic, Lorient
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Été	Non	Gâvres, Port-Louis
LMCJVSD	LMCJVSD	LMCJVSD	Été	Non	Gâvres, Port-Louis
___VSD	___VSD	___VSD	Oui	Non	Locmiquélic, Lorient, Port-Louis
___VSD	___VSD	___VSD	Oui	Non	Locmiquélic, Lorient, Port-Louis
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Non	Gâvres, Locmiquélic, Lorient, Port-Louis
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Non	Gâvres, Locmiquélic, Lorient, Port-Louis
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Non	Port-Louis, Lorient
LMCJVS_	LMCJVS_	LMCJVS_	Non	Non	Port-Louis, Lorient





Lignes de transport à la demande (TAD)

Certaines de nos lignes, dites de transport à la demande (ci-dessous) offrent des horaires de départs qui nécessitent une réservation préalable.

Les trajets et horaires sont fixes mais leur fonctionnement est soumis à la réservation, en appelant le 02 97 37 85 86 du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h, au plus tard la veille du déplacement.

LIGNES	PARCOURS	DESCRIPTIF	OFFRE
Ligne 130	Port-Louis/Locmiquélic - Hennebont Marché	TaD	1 aller/retour le jeudi
Ligne 131	Quéven - Lorient Sécurité sociale	TaD	1 aller/retour le mercredi et samedi
Ligne 132	Quéven Kerdual - Quéven Club du 3 ^e âge	TaD	1 aller/retour le jeudi
Ligne 133	Lorient Gare d'Échanges - Plœmeur Le Divit	TaD	3 aller/retours du lundi au samedi 2 aller/retours le dimanche
Ligne 134	Quistinic Centre - Hennebont Marché	TaD	1 aller/retour le jeudi
Ligne 135	Larmor Plage Centre - Lorient Sécurité sociale	TaD	2 aller/retours du lundi au samedi
Ligne 136	Guidel Roi Arthur - Guidel Place Jaffré	TaD	2 aller/retours le lundi, mercredi et jeudi
Ligne 137	Lanvaudan Gare - Hennebont Marché	TaD	1 aller/retour le jeudi
Ligne 138	Lanvaudan Gare - Inzinzac Mairie	TaD	1 aller/retour le mercredi et samedi
Ligne 139	Qusitinic Centre - Brubry centre	TaD	1 aller/retour le jeudi
Ligne 113	Groix Port Tudy vers les arrêts de Groix	TaD	Période hiver : du lundi au samedi, période mi saison, été : du lundi au dimanche
Ligne 101	Inguiniel Mairie - Plouay gare Routière	Mixte	Du lundi au vendredi : 3 aller/retours en TAD (le reste en régulier) Samedi : 3 aller/retours
Ligne 102	Lanvaudan Centre - Plouay Gare Routière	Mixte	Du lundi au vendredi : 3 aller et 1 retour (le reste en régulier) Samedi : 4 aller et 2 retours

LIGNES	PARCOURS	DESSCRIPTIF	OFFRE
Ligne 103	Bubry Centre - Plouay Gare Routière	Mixte	Du lundi au vendredi : 2 aller et 3 retours (le reste en régulier) Samedi : 2 aller et 3 retours
Ligne 104	Bubry Centre - Inzinzac Lochrist Les Forges	Mixte	Du lundi au vendredi : 2 aller et 3 retours (le reste en régulier) Samedi : 1 retour
Ligne 105	Quistinic Centre - Languidic Place Guillerme	Mixte	Du lundi au vendredi : 3 aller et 1 retour (le reste en régulier) Samedi : 5 aller et 3 retours
Ligne 107	Pont - Scorff Gendarmerie - Cléguer Place du Puits	TaD	Du lundi au vendredi : 4 aller et 5 retours Samedi : 4 aller et 5 retours
Ligne 108	Brandérion Place de la libération - Brandérion Gare SCNF	TaD	Du lundi au vendredi : 2 A/R
Ligne 109	Larmor Plage Quéhello Congard - Plœmeur Eglise	Mixte	Du lundi au vendredi : 6 aller et 6 retours (le reste en régulier) Samedi : 5 aller et 5 retours
Ligne 201	Plœmeur Kerloret - Plœmeur Collège/Lycée	Mixte	1 retour sur réservation du lundi au vendredi à 18h35
Ligne 202	Plœmeur Le Courégant - Larmor Quéhello Congard - Lorient Sécurité sociale	Mixte	2 retours le mercredi à 16h45 et 17h45 1 retour du L au V à 18h15
Ligne 216	Pont-scorff Kervaise - Gestel - Quéven - Lorient (Lycées et université)	Mixte	1 retour le mercredi à 17h45 1 retour du lundi au vendredi à 18h45
Ligne 217	Pont-Scorff Place du Tréano - Hennebont Lycées	Mixte	1 retour le mercredi à 17h40
Ligne 35	Tous les arrêts de Groix vers Le Bourg	TaD	Période hiver et mi saison : du lundi au samedi, période été : du lundi au dimanche
Ligne 40 express	Plouay Gare Routière - Lorient Gare d'échanges	Mixte	1 A/R le dimanche en TaD
Ligne 51 Été	Inzinzac Lochrist Mané Bihan - Port Louis la Pointe	TaD	Du lundi au dimanche : 1 aller/retour
Ligne 52 Été	Lorient Gare d'Échanges - Quistinic Poul Fétan	TaD	Le mardi, jeudi et samedi : 1 aller/retour



Service de transport pour les personnes à mobilité réduite

En complément des lignes régulières, le réseau CTRL dispose d'un service de transport adapté pour les personnes à mobilité réduite. Il dessert les 25 communes de Lorient Agglomération.

Les transports sont assurés à bord de minibus spécialement équipés. Le service fonctionne tous les jours 7j/7 (sauf le 1^{er} mai) sur inscription et réservation, pour des déplacements occasionnels ou réguliers.

QU'EST-CE QUE LE SERVICE PMR ?

“ C'est un service de transport réservé aux Personnes à Mobilité Réduite qui circule dans 24 communes de Lorient Agglomération. ”



 Service proposé 7 jours sur 7 du 1^{er} janvier au 31 décembre (sauf le 1^{er} mai)

 Service de transport collectif public.

 Transport de porte à porte, sans accompagnement aux étages, ni portage.

 Réservation du lundi au vendredi par téléphone ou 7 jours sur 7 par internet.

 Déplacements réguliers ou occasionnels dans Lorient Agglomération.

 Les jours de circulation :
• du lundi au vendredi de 7h à 23h30
• le samedi de 9h à 00h30
• le dimanche de 9h à 23h30





Production 2021 (en km et en heures)

Indicateurs de production	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai
Kilomètres	652 904	565 601	675 539	513 117	609 318
Km commerciaux en propre	317 399	287 888	334 318	269 528	289 835
Km HLP en propre	36 127	31 999	37 436	24 464	32 558
Ecart km théoriques/réalisés en propre	4 632	-3 237	9 848	8 962	10 241
Km commerciaux en sous-traitance	197 501	172 936	201 196	167 829	188 827
Km HLP en sous-traitance	97 245	76 014	92 739	42 335	87 857
Heures de conduite	29 571	26 783	31 153	24 859	27 793
Heures commerciales	15 226	14 150	16 438	13 520	14 171
Heures HLP	3 880	3 597	4 146	3 017	3 649
Heures commerciales en sous-traitance	6 747	5 986	6 931	6 008	6 526
Heures HLP en sous-traitance	3 718	3 050	3 638	2 313	3 447
Heures de service	1 246	1 111	1 297	1 198	1 183
Heures moteurs	1 177	1 098	1 213	1 066	903
Nombre de marins	26	26	26	26	26
Kilomètres PMR	21 919	18 382	23 771	21 627	21 852
Km commerciaux	10 273	8 640	11 528	10 095	10 414
Km HLP	11 646	9 742	12 243	11 532	11 438
Heures de conduite service PMR	798	674	866	799	792
Heures commerciales	428	363	473	428	435
Heures HLP	370	311	393	371	357

	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juill.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	CUMUL
Vitesse Commerciale Globale	22,08	21,12	21,68	20,64	21,92	21,91	21,29	21,69	22,86	21,51	21,60	21,44	21,67
Vitesse Commerciale en propre	20,85	20,35	20,34	19,94	20,45	20,39	21,37	21,95	20,56	20,53	20,54	20,16	20,59
Vitesse Commerciale en sous-traitance	29,27	28,89	29,03	27,93	28,93	28,82	27,38	27,75	28,54	28,15	28,15	29,24	28,54
Taux de HLP Global	20 %	19 %	19 %	13 %	20 %	20 %	12 %	14 %	20 %	19 %	19 %	18 %	18 %
Taux de HLP en propre	10 %	10 %	10 %	8 %	10 %	10 %	8 %	11 %	10 %	10 %	10 %	10 %	10 %
Taux de HLP en sous-traitance	33 %	31 %	32 %	20 %	32 %	32 %	18 %	18 %	32 %	30 %	30 %	27 %	29 %

Jun	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	CUMUL
672 927	481 500	505 544	700 609	664 263	640 058	659 281	7 340 660
324 090	261 312	276 411	339 490	323 086	303 965	312 171	3 639 493
36 343	24 792	33 339	39 376	35 485	33 467	33 874	399 259
13 540	7 711	6 585	4 572	8 748	12 804	9 987	94 394
201 829	153 446	154 227	215 156	209 202	203 475	221 590	2 287 214
97 125	34 240	34 983	102 016	87 743	86 346	81 658	920 301
30 716	22 612	23 303	30 649	30 888	29 634	30 754	338 715
15 892	12 229	12 594	16 515	15 736	14 796	15 486	176 755
4 037	2 901	3 208	4 306	4 101	4 019	4 177	45 037
7 002	5 604	5 558	7 540	7 431	7 228	7 577	80 139
3 785	1 878	1 943	2 288	3 620	3 590	3 514	36 784
1 338	1 333	1 487	1 328	1 325	1 249	1 323	15 419
1 256	1 415	1 567	1 342	1 329	1 175	1 275	14 816
26	26	26	26	26	26	26	312
28 080	21 342	19 350	26 219	27 550	26 435	25 288	281 815
14 172	10 358	9 197	13 129	13 567	13 364	12 562	137 299
13 908	10 984	10 153	13 090	13 983	13 071	12 726	144 516
1 003	740	686	946	971	931	894	10 100
581	419	372	537	547	533	509	5 625
422	321	314	409	424	398	385	4 475

04 PRODUCTION TERRESTRE • KILOMÈTRES

TOTAL ANNUEL				
Lignes	Km commerciaux	Km HLP	Écart théorique/ réalisé	Total Km
T1a	233 404,20	9 148,82	3 211,18	245 764,20
T1a (sous-traitée)	18 362,55	2 109,50	-	20 472,05
T1b	240 429,27	9 010,00	3 314,77	252 754,04
T1b (sous-traitée)	8 565,35	2 754,30	-	11 319,65
T2	419 986,29	36 826,01	5 867,91	462 680,21
T2 (sous-traitée)	16 863,87	7 209,94	-	24 073,81
T3	628 189,77	56 354,52	8 796,53	693 340,82
T3 (sous-traitée)	26 398,87	14 477,04	-	40 875,91
T4 (en propre)	620 579,79	49 881,48	8 442,91	678 904,18
T4 (sous-traitée)	20 380,00	4 865,00	-	25 245,00
UBS (en propre)	1 625,11	2 801,59	17,53	4 444,23
UBS (sous-traitée)	1 707,64	2 546,50	-	4 254,14
10 (en propre)	190 265,11	20 284,07	2 619,56	213 168,74
10 (sous-traitée)	148 292,40	13 443,95	-	161 736,35
11	329 943,21	64 791,39	4 556,73	399 291,33
11 (sous-traitée)	13 048,06	3 084,60	-	16 132,66
12	55 640,31	3 322,00	-	58 962,31
13	191 785,29	18 139,00	2 632,92	212 557,21
13 (sous-traitée)	713,08	1 986,42	-	2 699,50
14	403 795,62	44 088,00	5 502,59	453 386,21
14 (sous-traitée)	36 427,62	6 174,84	-	42 602,46
15	91 978,65	2 826,00	-	94 804,65
16	92 852,13	8 001,99	-	100 854,12
17	103 988,47	4 616,89	-	108 605,37
30	51 271,74	6 560,10	678,05	58 509,89
30 (sous-traitée)	11 369,63	2 876,70	-	14 246,33
31	25 432,22	8 543,32	302,90	34 278,44
31 (sous-traitée)	60 467,72	21 877,24	-	82 344,96



TOTAL ANNUEL

Lignes	Km commerciaux	Km HLP	Écart théorique/ réalisé	Total Km
32	72 420,33	39 171,76	964,36	112 556,45
32 (sous-traitée)	29 971,90	10 975,85	-	40 947,75
33	58 170,81	8 137,73	811,86	67 120,40
33 (sous-traitée)	25 160,66	3 365,21	-	28 525,87
34	96 288,65	57 275,70	-	153 564,35
35	-	-	-	-
36	52 555,73	6 223,54	751,87	59 531,14
36 (sous-traitée)	12 529,08	2 758,94	-	15 288,02
37	84 204,53	9 535,50	1 180,76	94 920,79
37 (sous-traitée)	37 379,65	5 864,50	-	43 244,15
40E	141 807,34	32 154,39	-	173 961,73
41E	54 769,33	37 530,85	-	92 300,18
42E	154 146,63	34 431,40	-	188 578,03
50 (ligne estivale)	29 860,51	2 122,38	370,22	32 353,11
51 (ligne estivale)	6 206,86	308,54	-	6 515,40
52 (ligne estivale)	1 893,67	-	-	1 893,67
100	15 180,05	2 714,35	-	17 894,40
101	14 963,08	21 265,25	-	36 228,33
102	15 329,02	7 154,00	-	22 483,02
103	24 273,95	9 384,80	-	33 658,75
104	50 717,19	43 081,12	-	93 798,31
105	20 453,43	25 266,10	-	45 719,53
107	-	-	-	-
108	-	-	-	-
109	3 505,48	5 731,60	47,91	9 284,99
109 (sous-traitée)	7 901,38	6 893,98	-	14 795,36
110	7 114,45	755,40	-	7 869,85
111	35 353,30	4 105,40	-	39 458,70
112	2 059,19	7 001,00	-	9 060,19

04

TOTAL ANNUEL

Lignes	Km commerciaux	Km HLP	Écart théorique/ réalisé	Total Km
113	-	-	-	-
207	2 068,32	1 908,00	25,04	4 001,36
207 (sous-traitée)	19 969,14	14 477,15	3,33	34 449,62
TAD	70 536,99	2 459,60	-	72 996,59
FIL (lignes nuit + GPAR)				-
Sous-total lignes en propre	3 639 493,33	399 258,81	50 095,60	4 088 847,73
Sous-total lignes sous-traitées	1 551 061,29	431 396,44		1 982 457,73
Services de proximité (120 à 367)	736 152,83	488 904,12		1 225 056,95
Navettes conducteurs CTRL			44 298,00	44 298,00
TOTAL RÉSEAU	5 926 707,44	1 319 559,37	94 393,60	7 340 660,41

Envoyé en préfecture le 24/10/2022

Reçu en préfecture le 24/10/2022

Affiché le

ID : 056-200042174-20221018-DEL_2022266-DE

04



04 PRODUCTION TERRESTRE • HEURES DE CONDUITE

TOTAL ANNUEL			
Lignes	Heures commerciales	Heures HLP	Total heures
T1a	14 494,47	1 630,79	16 125,26
T1a (sous-traitée)	988,35	325,39	1 313,74
T1b	14 160,96	1 677,34	15 838,30
T1b (sous-traitée)	425,42	103,00	528,42
T2	23 297,74	6 233,55	29 531,29
T2 (sous-traitée)	802,84	319,19	1 122,03
T3	32 521,64	6 844,20	39 365,84
T3 (sous-traitée)	1 203,66	453,53	1 657,19
T4 (en propre)	29 492,46	5 344,67	34 837,13
T4 (sous-traitée)	862,12	280,37	1 142,49
UBS (en propre)	71,43	120,65	192,08
UBS (sous-traitée)	78,20	112,43	190,63
10 (en propre)	7 966,01	1 878,44	9 844,45
10 (sous-traitée)	6 063,07	1 196,21	7 259,28
11	13 827,28	4 523,93	18 351,21
11 (sous-traitée)	467,57	153,51	621,08
12	3 157,03	151,90	3 308,93
13	11 430,07	3 316,25	14 746,32
13 (sous-traitée)	43,83	114,97	158,80
14	16 562,21	3 358,07	19 920,28
14 (sous-traitée)	1 417,49	409,66	1 827,15
15	3 557,57	709,57	4 267,14
16	4 039,52	870,96	4 910,48
17	3 851,92	1 082,93	4 934,85
30	1 560,24	801,78	2 362,02
30 (sous-traitée)	344,28	240,52	584,80
31	1 249,67	586,49	1 836,16
31 (sous-traitée)	2 526,24	922,59	3 448,83

TOTAL ANNUEL

Lignes	Heures commerciales	Heures HLP	Total heures
32	2 428,33	1 341,51	3 769,84
32 (sous-traitée)	990,46	491,00	1 481,46
33	1 748,44	972,42	2 720,86
33 (sous-traitée)	753,44	456,77	1 210,21
34	3 108,94	2 133,60	5 242,54
35	-	-	-
36	1 605,40	832,19	2 437,59
36 (sous-traitée)	340,63	204,00	544,63
37	2 933,87	1 054,35	3 988,22
37 (sous-traitée)	1 350,72	483,79	1 834,51
40E	4 072,39	1 969,45	6 041,84
41E	1 822,29	1 060,64	2 882,93
42E	3 908,54	1 189,59	5 098,13
50 (ligne estivale)	1 159,95	201,07	1 361,02
51 (ligne estivale)	180,40	32,50	212,90
52 (ligne estivale)	86,10	-	86,10
100	427,30	289,24	716,54
101	316,43	516,74	833,17
102	572,44	219,12	791,56
103	732,60	308,16	1 040,76
104	1 315,45	1 608,08	2 923,53
105	484,81	842,00	1 326,81
107	-	-	-
108	-	-	-
109	159,14	188,60	347,74
109 (sous-traitée)	294,83	291,89	586,72
110	433,20	121,60	554,80
111	1 439,33	719,67	2 159,00
112	126,80	299,86	426,66

04

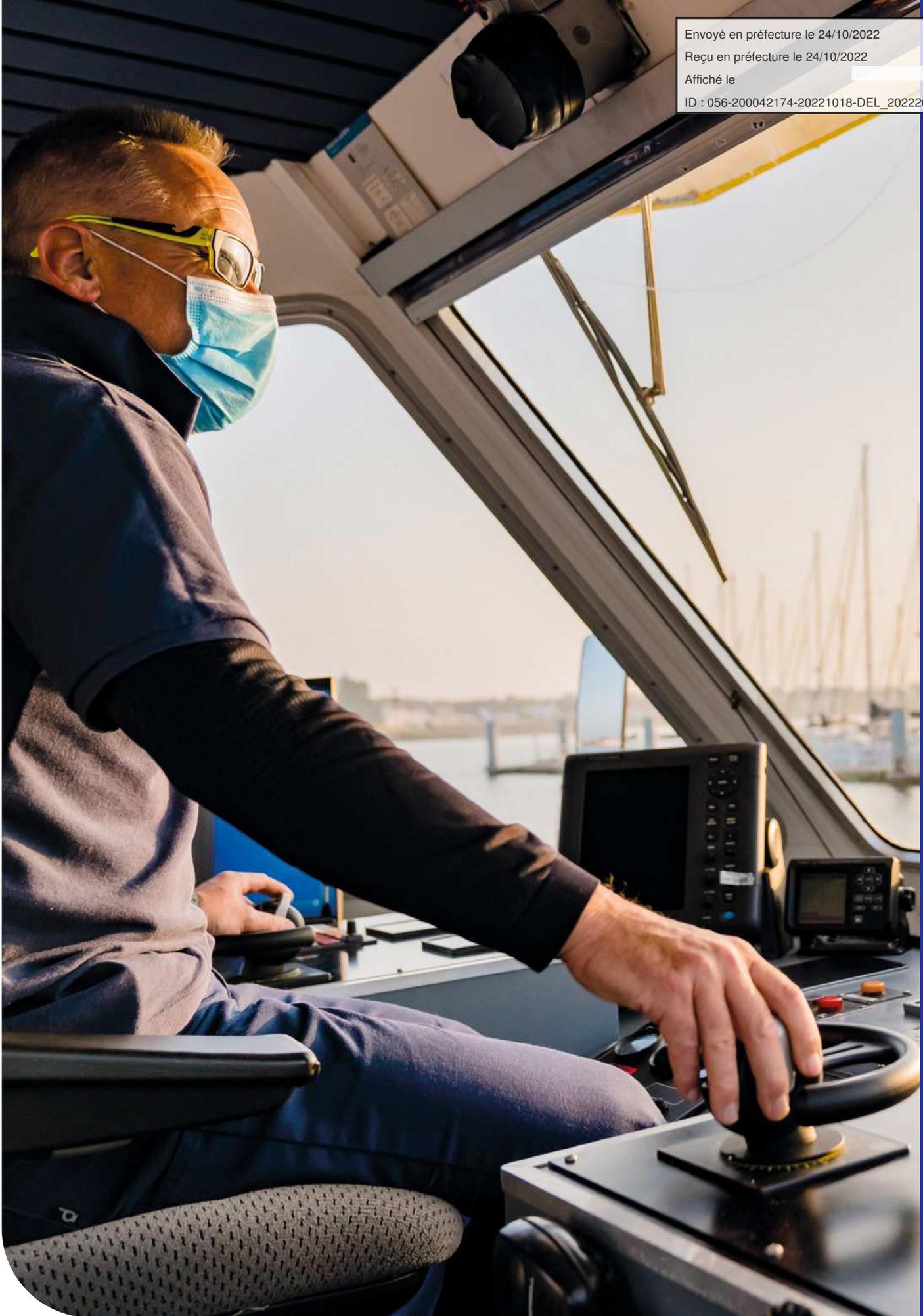
TOTAL ANNUEL

Lignes	Heures commerciales	Heures HLP	Total heures
113	-	-	-
207	85,23	52,99	138,22
207 (sous-traitée)	793,02	489,59	1 282,61
TAD	2 683,47	217,58	2 901,05
FIL (lignes nuit + GPAR)			-
Sous-total lignes en propre	176 754,54	40 959,29	217 713,83
Sous-total lignes sous-traitées	56 062,70	21 391,60	77 454,30
Services de proximité (120 à 367)	24 075,91	15 392,62	39 468,53
Navettes conducteurs CTRL		4 388,00	4 388,00
TOTAL RÉSEAU	256 893,15	82 131,51	339 024,66



PRODUCTION MARITIME • HEURES EN CENTIÈME

Lignes / Navires	Total 1 ^{er} trim	Total 2 nd trim	Total 3 ^e trim	Total 4 ^e trim	Annuel somme total mois	Contrôle 1 somme total trim.	Contrôle 2 somme cum. annuel/ navire
Ligne B1	1031,70	984,02	1057,55	1039,57	4112,83	98708:00:00	98708:00:00
Ligne B1+	110,93	89,17	53,45	95,50	349,05	8377:12:00	8377:12:00
Ligne B2	1038,73	1004,13	762,55	1046,93	3852,35	92456:24:00	92456:24:00
Ligne B3	365,37	410,00	949,78	434,67	2159,82	51835:36:00	51835:36:00
Ligne B4	1037,78	1040,85	866,00	1050,25	3994,88	95877:12:00	95877:12:00
Ligne B5	77,53	174,13	145,10	231,78	628,55	15085:12:00	15085:12:00
Ligne B6			53,22		53,22	1277:12:00	
Ligne B7			260,58		260,58	6254:00:00	
Ligne autre		17,50			17,50	420:00:00	420:00:00
Total heures de service	3662,05	3719,80	4148,23	3898,70	15428,78	15 428,78	15 428,78
Total heures moteurs	3488,00	3225,00	4324,50	3779,00	14816,50	14 816,50	14 816,50
Km HLP en sous-traitance	97 245	76 014	92 739	42 335	92 739	42 335	87 857





Fréquentation du réseau en 2021

CHAPITRE 05

Fréquentation du réseau en 2021

Ce chapitre aborde les données de fréquentation du réseau sur l'ensemble des services de transport offerts aux usagers.

05.1

P. 80

Lignes terrestres

05.2

P. 82

Lignes maritimes

05.3

P. 84

Lignes de transport à la demande (TAD)

05.4

P. 88

Service de transport pour les personnes à mobilité réduite



CHAPITRE 05

Fréquentation du réseau en 2021

Lignes terrestres

Chiffres 2021 : fréquentation terrestre

L'impact de la crise sanitaire a eu une forte influence sur la fréquentation et les chiffres 2021 ne rattrapent pas les chiffres 2019 :

- - 28 % de fréquentation entre 2019 et 2021 ;
- + 33 % de fréquentation entre 2020 et 2021.

Les chiffres de fréquentation dépendent des validations et surtout du matériel disponible dans les

véhicules (difficultés sur les PDVV dans les véhicules SST).

À noter quand même que la fréquentation en périphérie de Lorient est en forte augmentation :

Les trajets en provenance de Pont Scorff connaissent un réel succès :

La ligne 207 sur la commune de Pont Scorff est de plus en plus empruntée : constat de la rentrée 2022 (+1 500 validations supplé-

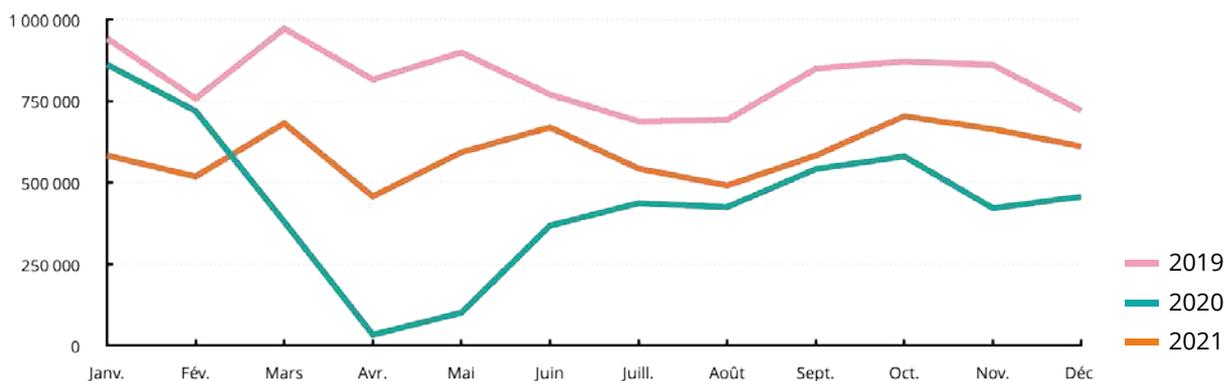
mentaires entre 2019 et 2021).

La ligne 36 connaît une fréquentation supérieure à celle de 2019 (plus de 3800 validations supplémentaires en 2 ans).

Les trajets en provenance du nord du territoire :

La ligne 14 connaît la baisse la plus faible entre 2020 et 2021.

Évolution de la fréquentation mensuelle entre 2019 et 2021





	2019	2020	2021	2021/2020	2021/2019
10	392 014	170 472	239 898	41 %	-39 %
109	19 631	8 402	12 406	48 %	-37 %
11	448 066	252 030	336 645	34 %	-25 %
12	31 204	13 641	12 405	-9 %	-60 %
13	453 580	248 695	353 485	42 %	-22 %
14	546 883	338 696	454 450	34 %	-17 %
15	75 024	20 923	27 426	31 %	-63 %
16	205 678	42 605	25 327	-41 %	-88 %
17	0	637	20 865	3176 %	
207	7 665	6 228	9 185	47 %	20 %
30	37 643	13 484	17 181	27 %	-54 %
31	67 752	37 770	51 339	36 %	-24 %
32	48 253	28 440	37 309	31 %	-23 %
33	46 628	14 331	25 084	75 %	-46 %
36	23 971	17 261	27 823	61 %	16 %
37	23 579	15 044	23 467	56 %	0 %
40E	72 253	12 443	30 405	144 %	-58 %
41E	39 747	4 090	11 664	185 %	-71 %
42E	33 771	5 598	12 033	115 %	-64 %
50	21 751	15 658	12 601	-20 %	-42 %
Ligne scolaire BSA	64 514	37 317	69 505	86 %	8 %
Ligne scolaire CTM	12 089	2 583	15 866	514 %	31 %
Ligne scolaire KERJAN	180 874	97 708	93 234	-5 %	-48 %
Ligne scolaire ROUGE	5 594	11 042	15 594	41 %	179 %
T1a	933 601	512 145	686 171	34 %	-27 %
T1b	892 096	515 223	653 810	27 %	-27 %
T2	1 186 108	686 017	897 443	31 %	-24 %
T3	1 465 539	822 039	1 053 008	28 %	-28 %
T4	1 346 496	772 446	980 688	27 %	-27 %
UBS	4 268	1 603	1 642	2 %	-62 %
Tixipass	0	58 173	176 865	204 %	
Délocalisée	480 943	229 492	271 956	19 %	-43 %
An réseau	84 224				
Total	9 251 439	5 012 236	6 656 780	33 %	-28 %



Lignes maritimes

	Pen Mané Ligne B1	Port-Louis Ligne B2	Ste Catherine Ligne B3	Gâvres Ligne B4	Lignes du dimanche	Lignes Soirées Marché	Ligne estivale B6	Ligne estivale B7	Ligne estivale FIL	TOTAL
2019	452 180	204 663	39 300	67 624	51 135	13 380	7 211	11 542	52 532	899 567
2020	321 408	143 274	32 043	55 340	37 907	4 664	7 356	8 469	0	610 461
2021	375 991	186 169	37 343	72 537	46 669	11 522	8 159	9 955	1 243	749 588
Évolution 2021/2020	17 %	30 %	16 %	31 %	32 %	247 %	11 %	17 %	NS	23 %
Évolution 2021/2019	-17 %	-9 %	-5 %	7 %	-9 %	-14 %	13 %	-14 %	-98 %	-17 %

Commentaires pour 2021

On observe une reprise de la fréquentation maritime sur l'année 2021 comparée à 2020, sans toutefois atteindre les chiffres de fréquentation de 2019.

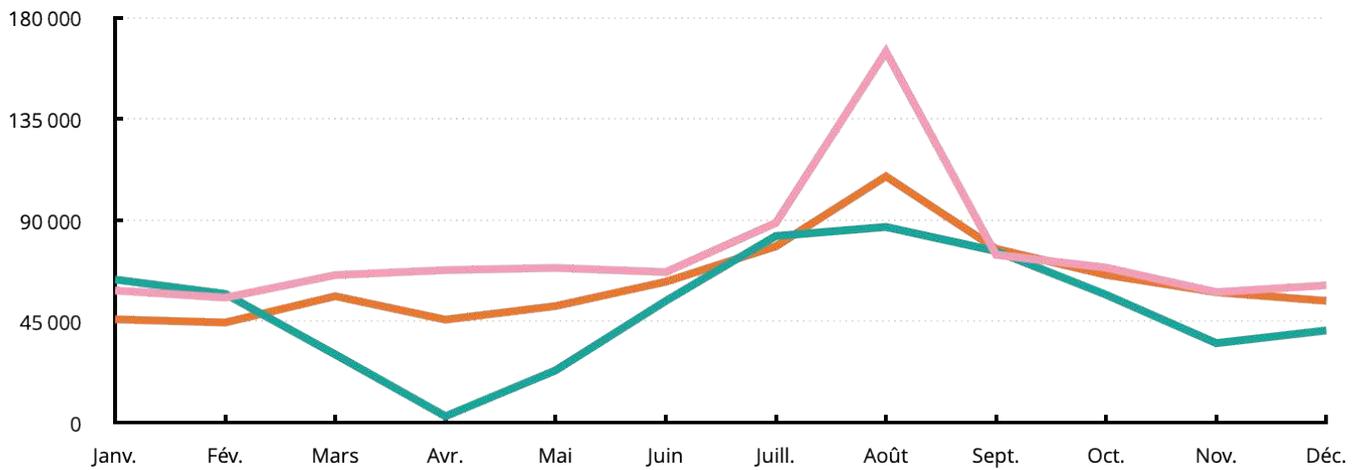
À noter :

- Un vrai engouement des passagers pour le transport en bateau avec plus de 60 000 passagers en moyenne par mois sur les lignes.
- Le vélo est aussi transporté de plus en plus dans les bateaux.
- 50 % de la fréquentation est réalisée par la ligne B1 Pen mané/Quai des Indes.



Évolution de la fréquentation mensuelle entre 2019 et 2021

— 2019 — 2020 — 2021

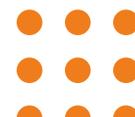




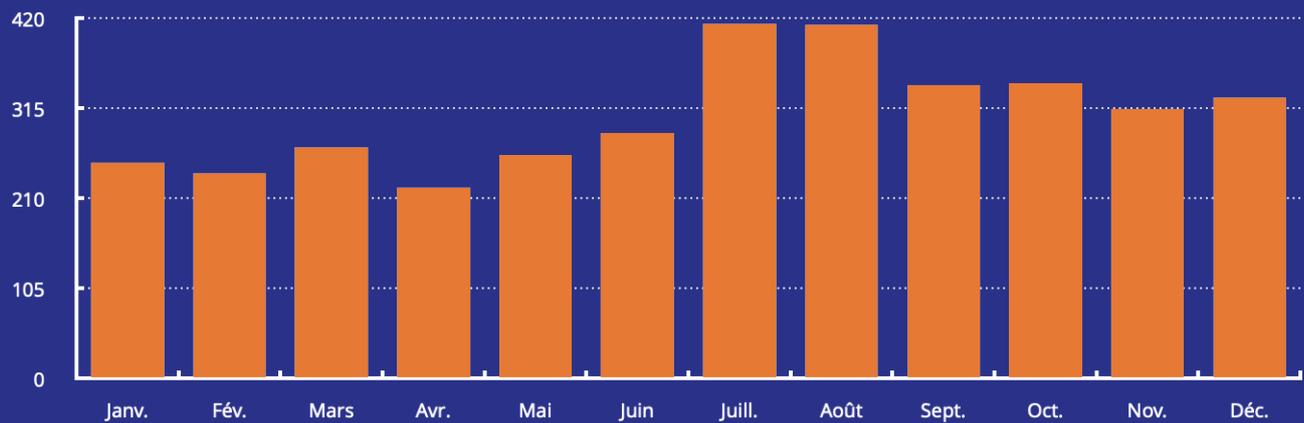
Lignes de transport à la demande (TAD)

DÉCLENCHEMENTS TAD 2021 PAR LIGNES

TAD	TAD 35113	TAD 40	TAD 51	TAD 52	TAD 101	TAD 102	TAD 103	TAD 104	TAD 105	TAD 107	TAD 108	TAD 109
Janvier	52	4	0	0	39	18	27	9	14	0	26	7
Février	47	3	0	0	34	13	30	17	18	0	17	10
Mars	49	1	0	0	46	9	26	22	24	0	24	10
Avril	45	6	0	0	39	6	30	23	14	0	0	0
Mai	96	8	0	0	29	5	25	14	15	0	15	3
Juin	87	4	0	0	45	25	32	14	18	0	3	10
Juillet	129	4	22	4	48	60	36	0	18	0	0	21
Août	178	2	21	12	46	34	17	0	13	0	0	22
Septembre	109	1	0	0	46	19	27	9	22	2	32	21
Octobre	73	3	0	0	53	21	24	12	37	2	31	17
Novembre	47	5	0	0	41	19	32	14	30	3	31	15
Décembre	41	3	0	0	49	40	30	35	37	2	22	15
TOTAL	953	44	43	16	515	269	336	169	260	9	201	151



Évolution de la fréquentation mensuelle entre

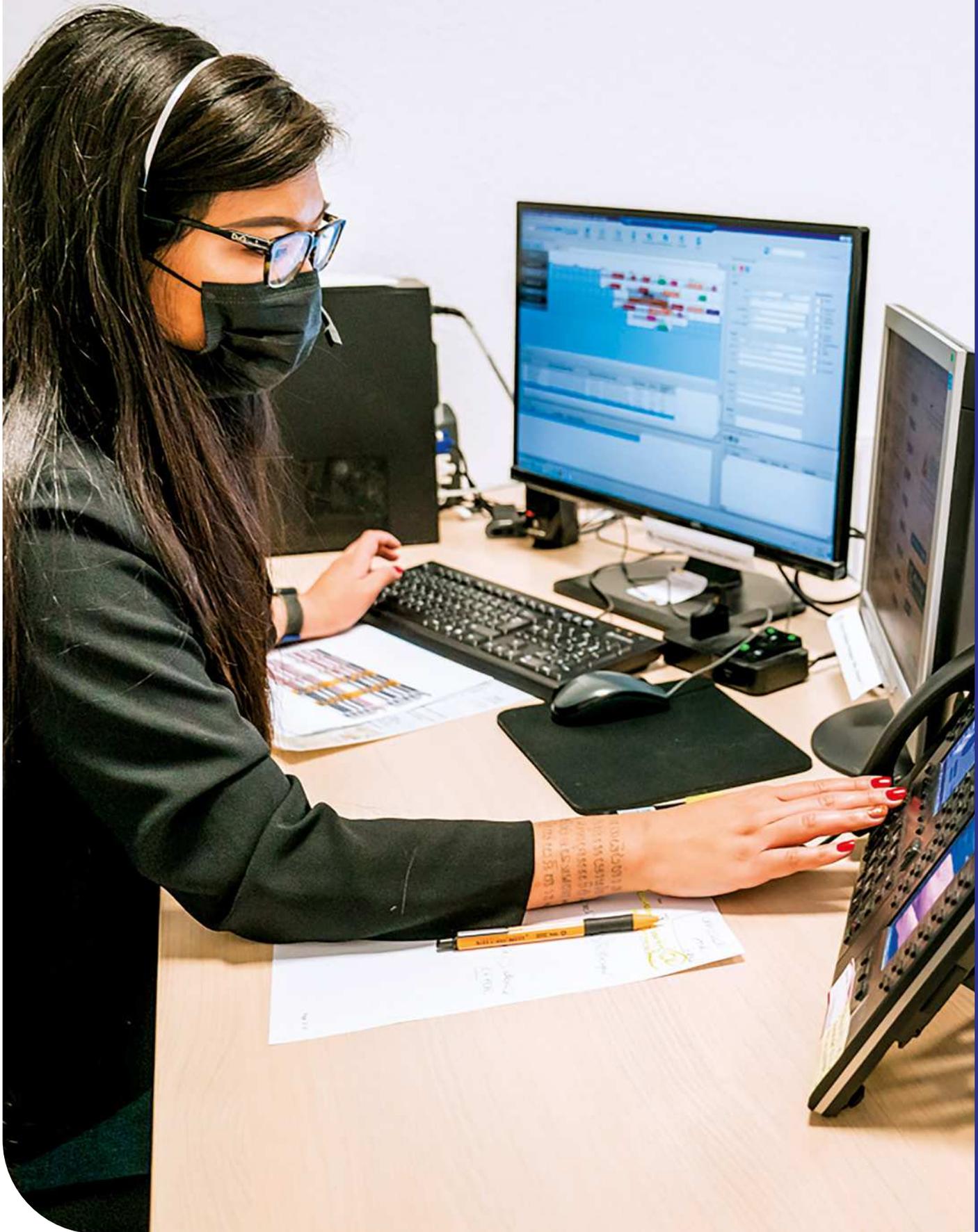


TAD 130	TAD 131	TAD 132	TAD 133	TAD 134	TAD 135	TAD 136	TAD 137	TAD 138	TAD 201	TAD 202	TAD 216	TAD 217	TOTAL
0	10	0	4	0	36	0	2	0	0	0	4	0	252
0	8	0	0	0	34	0	4	1	0	0	3	0	239
0	8	0	0	0	46	0	1	0	0	0	4	0	270
0	8	0	2	0	49	0	1	0	0	0	0	0	223
0	6	0	0	0	42	0	1	0	0	0	2	0	261
0	8	0	10	0	30	0	0	0	0	0	0	0	286
0	10	0	20	0	40	0	2	0	0	0	0	0	414
0	6	0	28	0	34	0	0	0	0	0	0	0	413
0	6	0	22	0	26	0	0	0	0	0	0	0	342
0	10	0	38	0	23	0	0	0	0	0	0	0	344
0	8	0	39	0	30	0	0	0	0	0	0	0	314
0	6	0	20	0	28	0	0	0	0	0	0	0	328
0	94	0	183	0	418	0	11	1	0	0	13	0	3 686

05

ÉVOLUTION DÉCLENCHEMENTS TAD 2021 VS 2020 PAR LIGNES

TAD	2020	2021	Évolution en %
Groix	899	953	6 %
40E	20	44	120 %
51	28	43	54 %
52	12	16	33 %
101	349	515	48 %
102	249	269	8 %
103	272	336	24 %
104	153	169	10 %
105	196	260	33 %
107	19	9	-53 %
108	244	201	-18 %
109	39	151	287 %
130	4	0	-100 %
131	75	94	25 %
132	0	0	0 %
133	201	183	-9 %
134	0	0	0 %
135	232	418	80 %
136	0	0	0 %
137	4	11	175 %
138	1	1	0 %
201	0	0	0 %
202	7	0	-100 %
216	69	13	-81 %
217	0	0	0 %
TOTAL	3 073	3 680	20 %





Service de transport pour les personnes à mobilité réduite

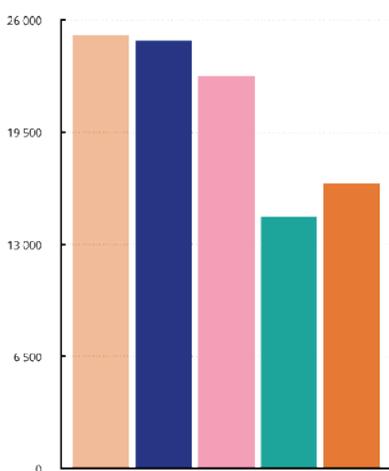
ÉVOLUTION DU NOMBRE DE MISSIONS ET DE COURSES

Les résultats 2021 en nombre de missions et nombre de courses font apparaître une légère hausse de la fréquentation du service par rapport à l'année 2020.

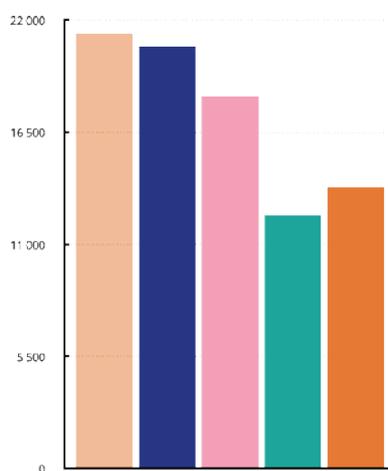
Hausse à peine perceptible car l'année 2021 est encore gouvernée par les aléas de la crise sanitaire, les différents confinements et couvre-feux mis en place, empêchant une reprise d'activité équivalente à la période d'avant crise.

Le taux d'occupation quant à lui est en forte hausse par rapport à l'année précédente, car les regroupages ont été remis à l'ordre du jour (en 2020, pendant les confinements, seul un voyageur était autorisé par véhicule PMR).

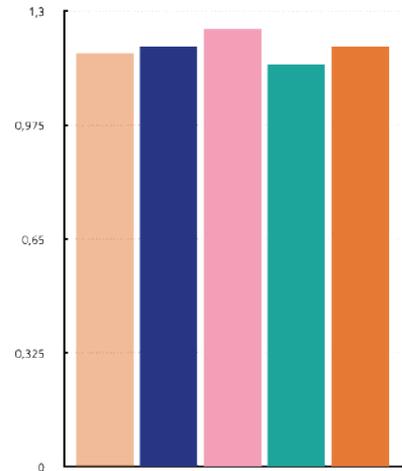
	2017	2018	2019	2020	2021	Évolution 2020 vs 2021
Nombre de missions	25 137	24 827	22 760	14 628	16 553	13,2 %
Nombre de courses	21 332	20 732	18 275	12 439	13 800	10,9 %
Taux d'occupation	1,18	1,20	1,25	1,15	1,20	4,3 %



Nombre de missions



Nombre de courses



Taux d'occupation



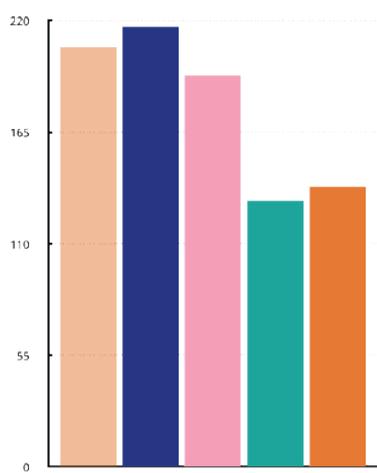
ÉVOLUTION DU NOMBRE D'AYANTS DROIT ET D'UTILISATEURS

Les résultats détaillés ci-contre font apparaître une très légère hausse du nombre moyen d'utilisateurs mensuels, hausse allant de pair avec celle constatée du nombre de missions et de courses effectuées en 2021 (ce résultat est une moyenne sur 12 mois du nombre d'utilisateurs mensuels).

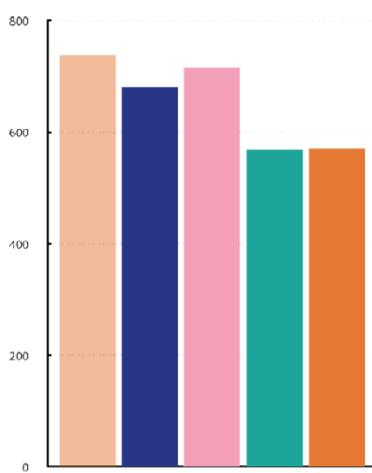
Le nombre moyen d'ayants droit enregistrés est quant à lui similaire à l'année précédente.

Dernier chiffre non identifié dans ce tableau : au global sur l'année 2021, 297 ayants droits ont fait appel au moins une fois au service PMR, contre 317 en 2020.

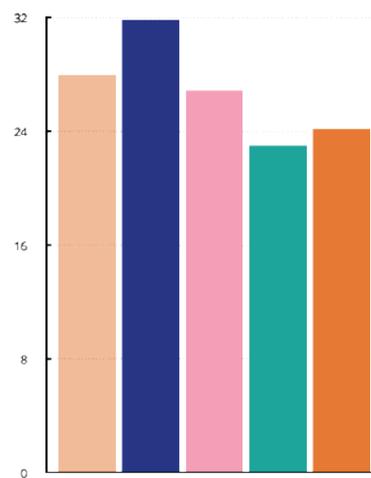
	2017	2018	2019	2020	2021	Évolution 2020 vs 2021
Nb moyen d'utilisateurs par mois	207	217	193	131	138	5,3 %
Nb moyen d'ayants droit enregistrés	738	681	717	569	571	0,4 %
Ratio	28,0 %	31,9 %	26,9 %	23,0 %	24,2 %	5,0 %



Nb moyen d'utilisateurs par mois



Nb moyen d'ayants droit enregistrés



Ratio

05

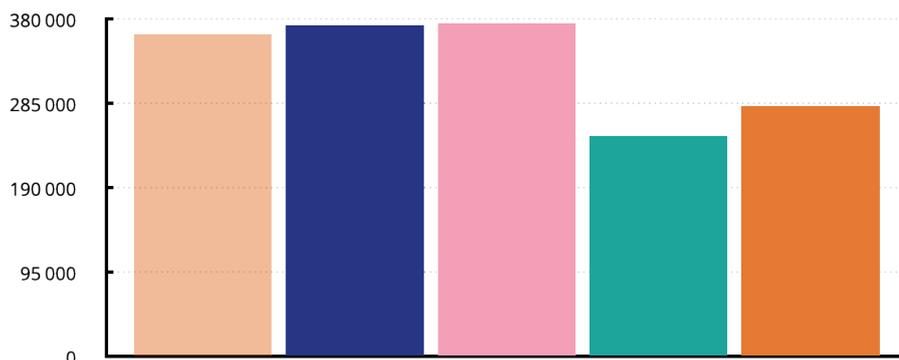
ÉVOLUTION DES KILOMÈTRES

Le nombre de kilomètres produits en 2021 est en hausse de 13,6 % par rapport à l'année précédente, résultat en adéquation avec la hausse du nombre de courses, de missions et d'utilisateurs moyens mensuels constatés.

Nous sommes cependant loin de la production des années précédant la crise sanitaire (-25 % de kilomètres produits par rapport à 2019).

Comparatif mensuel	Km			Heures (centièmes)		
	Charge	HLP	Total	Charge	HLP	Total
Janvier	10 272,65	11 645,88	21 918,53	428,25	370,30	798,55
Février	8 640,37	9 742,25	18 382,62	363,37	311,72	675,09
Mars	11 528,26	12 243,47	23 771,73	473,07	392,89	865,96
Avril	10 094,67	11 531,54	21 626,21	428,11	370,84	798,95
Mai	10 413,86	11 438,54	21 852,40	434,34	356,80	791,14
Juin	14 172,38	13 908,01	28 080,39	581,34	421,86	1 003,20
Juillet	10 357,59	10 983,74	21 341,33	419,09	321,23	740,32
Août	9 197,18	10 152,81	19 349,99	371,54	314,38	685,92
Septembre	13 128,74	13 089,99	26 218,73	537,47	408,87	946,34
Octobre	13 567,04	13 983,34	27 550,38	547,02	423,52	970,54
Novembre	13 363,80	13 071,05	26 434,85	533,08	398,42	931,50
Décembre	12 562,03	12 726,01	25 288,04	509,11	384,77	893,88
MOYENNE	11 441,55	12 043,05	23 484,60	468,82	372,97	841,78
			281 815,20			10 101,39

Comparatif annuel	2017	2018	2019	2020	2021	Évolution 2020 vs 2021
Nombre de kilomètres	362 971	373 012	375 560	248 185	281 815	13,6 %





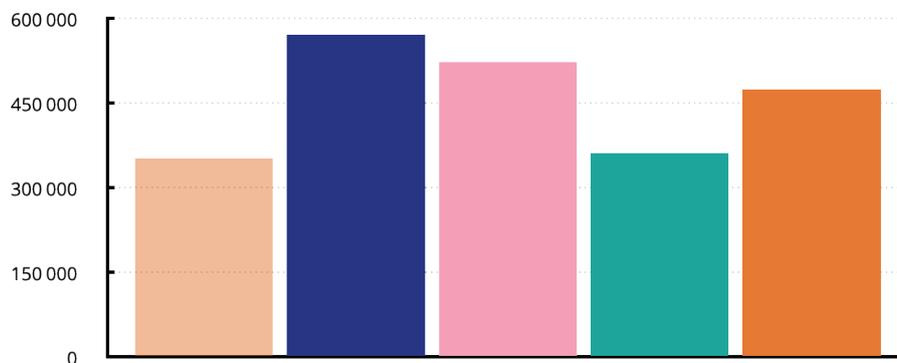
ÉVOLUTION DES FACTURES DE LA SOUS-TRAITANCE

Les coûts de la sous-traitance pour l'année 2021 connaissent une hausse de 31,2 % par rapport à l'année précédente, hausse liée à la reprise d'une activité PMR un peu plus importante qu'en 2020 (crise sanitaire très impactante cette année-là).

Néanmoins, ces coûts restent tout de même bien en deçà de la période avant crise sanitaire : -9 % par rapport à 2019.

Comparatif mensuel	2020	2021	Évolution 2020 vs 2021
Janvier	47 299	15 022	-68,2 %
Février	43 445	25 739	-40,8 %
Mars	18 876	35 079	85,8 %
Avril	4 140	29 759	618,8 %
Mai	15 605	30 701	96,7 %
Juin	35 889	38 947	8,5 %
Juillet	32 140	29 858	-7,1 %
Août	27 546	27 444	-0,4 %
Septembre	42 002	37 419	-10,9 %
Octobre	41 526	38 743	-6,7 %
Novembre	25 912	37 569	45,0 %
Décembre	28 073	129 214	360,3 %
TOTAL	362 452	475 495	31,2 %

Comparatif annuel	2017	2018	2019	2020	2021	Évolution 2020 vs 2021
Coûts de sous-traitance	351 951	571 979	523 007	362 452	475 495	31,2 %



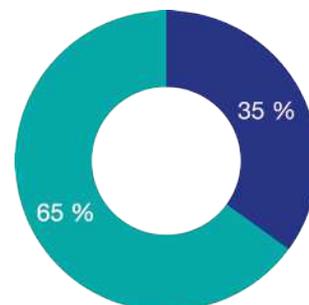
05 ANALYSE DE LA MISE EN PLACE DU POST-PAIEMENT

Le post-paiement (ou prélèvement automatique mensuel) proposé aux utilisateurs PMR depuis maintenant plusieurs années (2015), permet aux usagers PMR de se déplacer plus facilement, sans avoir à se soucier de préparer leur monnaie à chaque trajet : un confort supplémentaire pour voyager en toute sérénité.

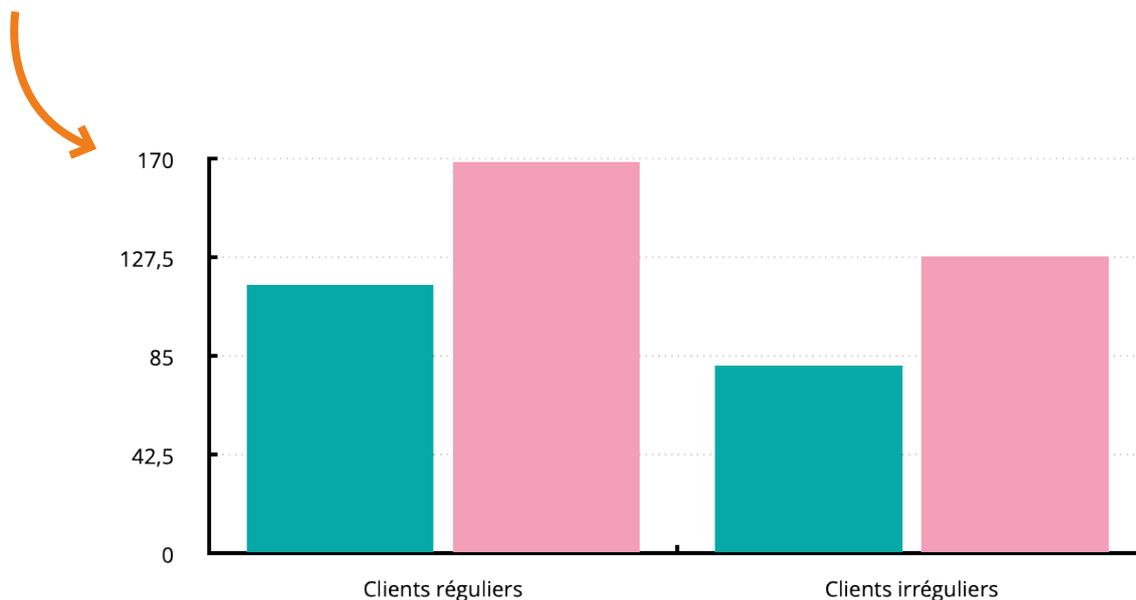
Pour l'année 2021, l'adhésion au post-paiement a connu un recul de 3 % par rapport à l'année 2020 (197 adhérents contre 204 en 2020).

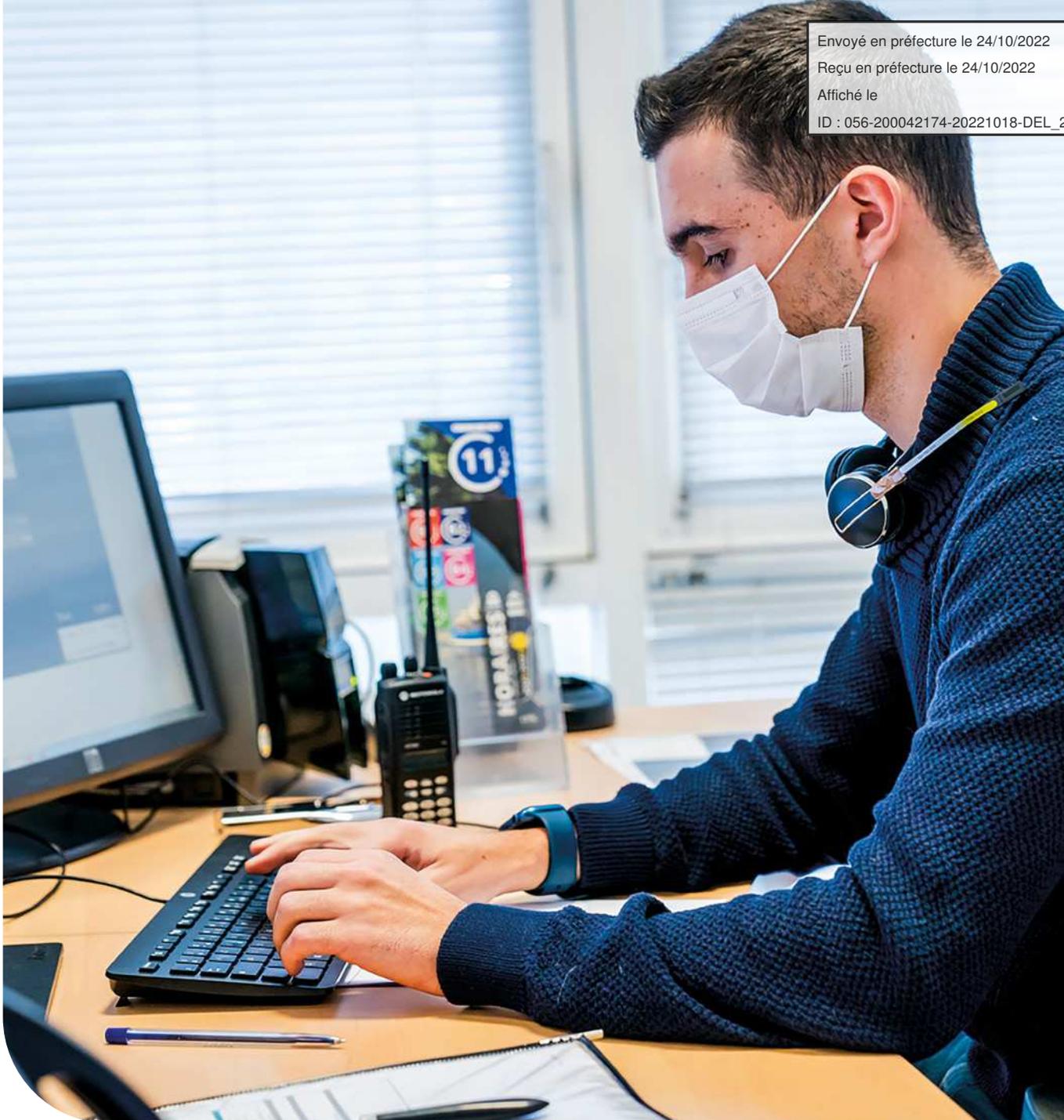
Répartition adhérents post-paiement au 31/12/2021

● Clients adhérents au post-paiement	197
● Clients non adhérents au post-paiement	374
Nombre total de clients PMR	571
Pourcentage de clients adhérents	35 %



2021	Clients réguliers	Clients irréguliers	Total
Nb d'adhérents au post-paiement	116	81	197
Nb total d'utilisateurs PMR en 2021	169	128	297
Répartition en %	69 %	63 %	66 %



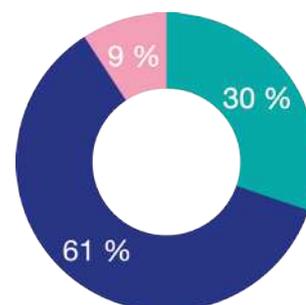


RÉPARTITION DES VENTES PMR

Le post-paiement reste la source principale des recettes encaissées en 2021 : 61 % contre 57 % en 2020.

Afin de faciliter le déplacement des usagers PMR, mais aussi alléger la tâche des conducteurs en limitant le maniement d'espèces, le service PMR relance les 30 % d'utilisateurs n'ayant pas encore adhéré au post-paiement en leur expédiant un formulaire d'adhésion à chaque renouvellement de leur carte d'accès au service PMR.

	Ventes en €	%
● Tickets unités	7 509,00 €	30 %
● Tickets facturés (post-paiement)	15 027,00 €	61 %
● Autres (abonnements)	2 278,50 €	9 %
TOTAL	24 814,50 €	100 %

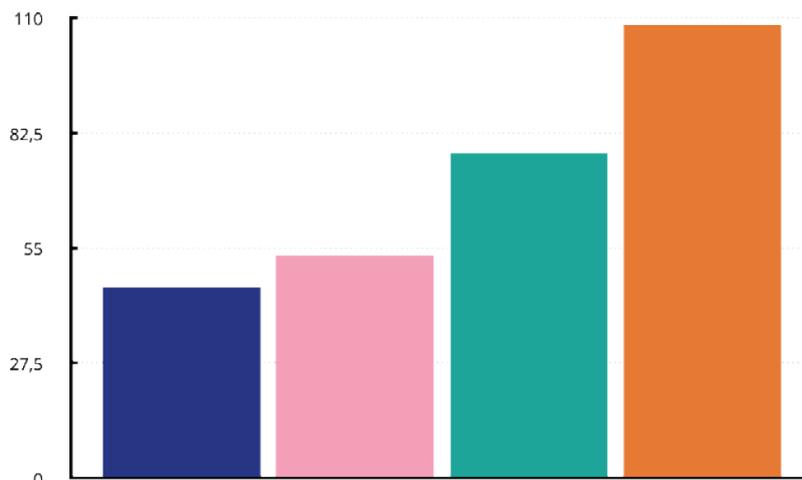


05 AUTRES DONNÉES

Recensement des appels moyens journaliers

Le nombre d'appels journaliers connaît une hausse importante de 40 % par rapport à l'année 2020, hausse s'expliquant par la modification du comportement des usagers PMR liée à la crise sanitaire : beaucoup plus d'indécisions de leur part sur leurs déplacements, ils contactent le service pour réserver, décaler leurs transports, les annuler, ou tout simplement se renseigner sur les conditions de voyages (masques obligatoires, regroupage ou non,...).

Cette hausse s'explique également par le succès rencontré en 2021 pour la destination de Groix, ce numéro de téléphone servant également à la réservation des TAD.

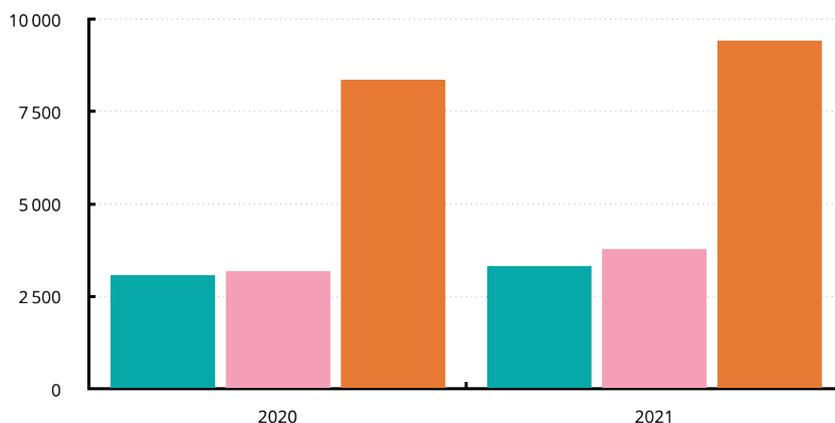


	2018	2019	2020	2021	Évolution 2020/2021
Nb moyen d'appels par jour	45,7	53,1	77,7	108,5	40 %

Les statuts des ayants droit « utilisateurs »

Tout comme en 2020, le plus grand nombre de déplacements en 2021 concernent les usagers en fauteuil roulant. Viennent ensuite les mal et non voyants, puis les usagers connaissant d'autres difficultés de déplacements (cane, déambulateur,...).

Le graphique ci-contre démontre une légère hausse des voyages pour les catégories « Autres » (+8 %) et « Fauteuils » (+13 %), et une hausse plus importante pour la catégorie « Mal et non voyants » (+19 %).



	2020	2021	Évolution 2020/2021
Autres	3 079	3 332	8 %
Mal et non voyants	3 182	3 798	19 %
Fauteuils	8 367	9 423	13 %
TOTAL	14 628	16 553	13 %



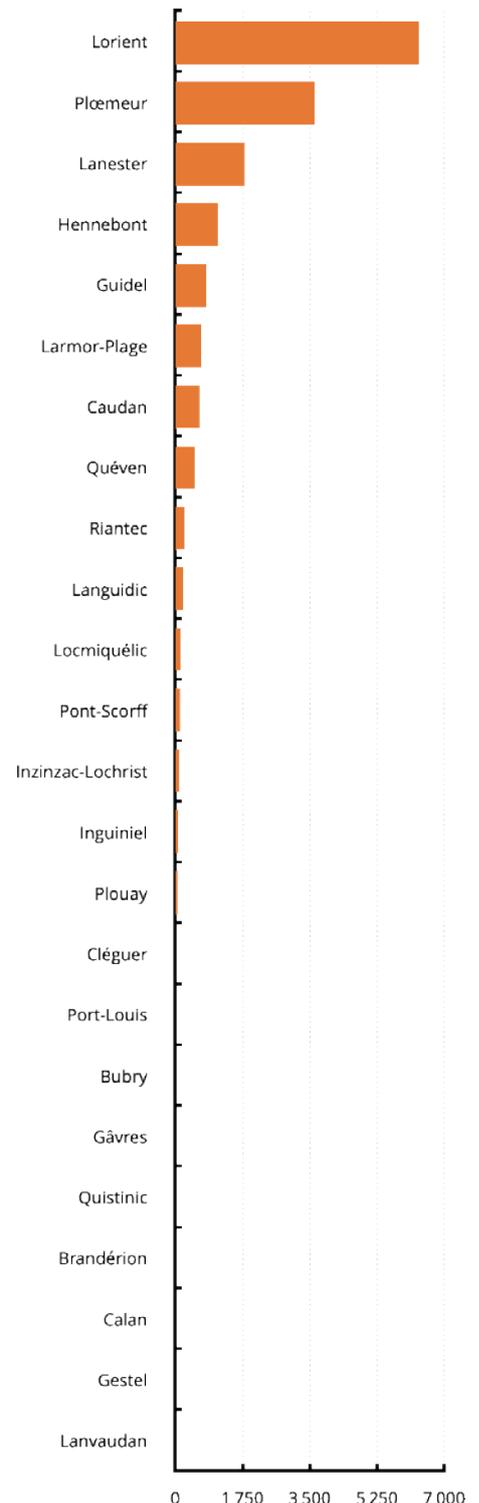
Ventilation des déplacements par commune d'origine

Les résultats ci-contre mettent en évidence les principales communes d'où partent les usagers PMR lors de leurs déplacements.

Lorient reste la ville la plus génératrice de déplacements, avec Plœmeur et Lanester. Ces 3 communes représentent à elles seules 71,4 % des déplacements PMR.

Les 21 autres communes se partagent les 28,6 % de déplacements restants (dont 3 communes avec une utilisation inexistante du PMR : Calan, Gestel et Lanvaudan).

Commune	Nombre de déplacements	Pourcentage des déplacements
Lorient	6 352	38,37 %
Plœmeur	3 646	22,03 %
Lanester	1 810	10,93 %
Hennebont	1 119	6,76 %
Guidel	808	4,88 %
Larmor-Plage	674	4,07 %
Caudan	625	3,78 %
Quéven	526	3,18 %
Riantec	261	1,58 %
Languidic	207	1,25 %
Locmiquélic	140	0,85 %
Pont-Scorff	118	0,71 %
Inzinzac-Lochrist	101	0,61 %
Inguiniel	77	0,47 %
Plouay	55	0,33 %
Cléguer	11	0,07 %
Port-Louis	9	0,05 %
Bubry	7	0,04 %
Gâvres	5	0,03 %
Quistinic	1	0,01 %
Brandérion	1	0,01 %
Calan	0	0,00 %
Gestel	0	0,00 %
Lanvaudan	0	0,00 %
TOTAL	16 553	100,00 %





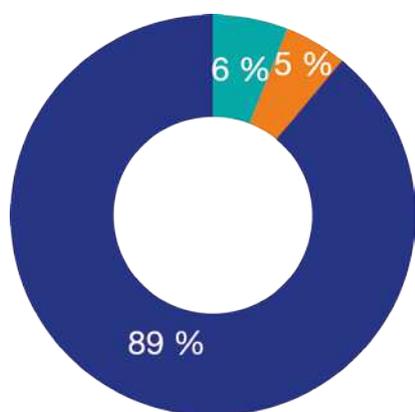
Réservations PMR : répartition des annulations/refus

Nous constatons que sur l'ensemble des déplacements demandés en 2021, 37 % d'entre eux n'ont pas été honorés, la principale raison étant les déplacements inutiles et les annulations demandées par les usagers après avoir réservé (89 %).

Ces données permettent de mettre en avant la problématique du nombre important d'annulations effectuées par la clientèle PMR.

Afin de contrer ce trop grand nombre d'annulations, un courrier d'information a été adressé à l'ensemble des usagers PMR pour leur rappeler les principes de bon fonctionnement du service.

	Missions demandées		Missions réalisées		Missions non-réalisées		
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	
Janvier	2 869	2 108	2 120	1 258	749	850	40 %
Février	2 430	1 913	1 780	1 103	650	810	42 %
Mars	2 516	2 183	800	1 403	1 716	780	36 %
Avril	1 533	2 038	193	1 288	1 340	750	37 %
Mai	1 725	2 000	504	1 250	1 221	750	38 %
Juin	2 255	2 551	1 210	1 676	1 045	875	34 %
Juillet	1 868	2 064	1 262	1 203	606	861	42 %
Août	1 607	1 866	1 055	1 087	552	779	42 %
Septembre	2 589	2 522	1 804	1 605	785	917	36 %
Octobre	2 536	2 417	1 675	1 610	861	807	33 %
Novembre	2 170	2 278	1 053	1 556	1 117	722	32 %
Décembre	2 055	2 369	1 172	1 514	883	855	36 %
Total	30 910	26 309	14 628	16 553	11 525	9 756	37 %



	2021
● Annulations cause client	8 690
● Annulations cause service	28
● Refus cause client	589
● Refus cause service	449

Envoyé en préfecture le 24/10/2022

Reçu en préfecture le 24/10/2022

Affiché le

ID : 056-200042174-20221018-DEL_2022266-DE

05





Relation avec les usagers/voyageurs en 2021

06

CHAPITRE 06

Relation avec les usagers/ voyageurs en 2021

Ce chapitre aborde tous les éléments ayant attrait à la relation avec les usagers du réseau bus et bateaux, notamment sur les aspects informations voyageurs et le traitement des signalements.

06.1

P. 100
Politique tarifaire

06.2

P. 102
Site internet et appli mobile

06.3

P. 104
Les réseaux sociaux

06.4

P. 105
Tixipass

06.5

P. 106
Synthèse des signalements



06

CHAPITRE 06

Relation avec les usagers/ voyageurs en 2021

Politique tarifaire

LES TITRES DE TRANSPORTS



La carte KorriGo pour voyager tous les jours ou régulièrement :

La carte KorriGo avec un **abonnement annuel ou mensuel**. Les voyages sont illimités pendant 1 an pour les abonnements annuels. L'abonnement mensuel vous permet de circuler librement pendant le mois de sa validité (début-fin de mois).

	Mensuel	Annuel
Moins de 16 ans	17,35 €	173,50 €
De 16 à 25 ans	30,60 €	306,00 €
De 26 à 66 ans	40,80 €	408,00 €
Plus de 66 ans	30,60 €	306,00 €

* Les 2 derniers mois sont offerts sous réserve de conserver le contrat pendant un an.



Les solutions pour les voyageurs occasionnels :

Des **titres de transport à l'unité**, par **carte de 10 voyages** (valables 1 heure) ou des **titres « journée »** sont adaptés à vos voyages occasionnels.

1 voyage (valable une heure)	1,50 €
Journée (valable le jour de la validation)	4,50 €
10 voyages (valable une heure)	13,00 €
Groupe (deux voyages valables une heure pour les groupes de sept personnes minimum)	1,50 €

NOUVEAUX TARIFS

<p>10 € mensuel</p>	<p>100 € annuel</p>
--------------------------------	--------------------------------

16/25 ans réservé aux étudiants en études supérieures

&

<p>30,60 € mensuel</p>	<p>306 € annuel</p>
-----------------------------------	--------------------------------

LES TITRES DE SOLIDAIRES

Lorient Agglomération a mis en place une tarification solidaire, plus simple, plus juste qui garantit à chacun l'accès au réseau de transports en commun quelles que soient les ressources du foyer.

Elle est évaluée sur la base du Quotient Familial et appliquée à chaque personne du foyer selon 4 tranches d'âge. Elle ne concerne que les abonnements mensuels et annuels des résidents de Lorient Agglomération.

Plus d'infos sur www.ctrl.fr

	Quotient Familial	Quotient Familial handicapé (AAH)	Moins de 16 ans		De 16 à 25 ans		De 26 à 65 ans		À partir de 66 ans	
			Mensuel	Annuel	Mensuel	Annuel	Mensuel	Annuel	Mensuel	Annuel
tarif normal	> 801 €	> 1 000 €	17,35 €	173,35 €	30,60 €	306,00 €	40,80 €	408,00 €	30,60 €	306,00 €
-25 %	551 ≥ 800 €	751 ≥ 1 000 €	13,00 €	130,00 €	22,95 €	229,50 €	30,60 €	306,00 €	22,95 €	229,50 €
-50 %	451 ≥ 550 €	651 ≥ 750 €	8,70 €	87,00 €	15,30 €	153,00 €	20,40 €	204,00 €	15,30 €	153,00 €
-75 %	351 ≥ 450 €	551 ≥ 650 €	5,10 €	43,40 €	7,65 €	76,50 €	10,20 €	102,00 €	7,65 €	76,50 €
forfait solidaire	0 ≥ 350 €	0 ≥ 550 €	5,10 €	25,50 €	6,10 €	30,60 €	7,15 €	35,70 €	6,10 €	30,60 €

LES TITRES INTERMODAUX

Les titres intermodaux permettent de combiner un titre de transport du réseau Breizhgo et du réseau TBK (Pays de Quimperlé).

Ce titre de transport permet aux voyageurs de bénéficier d'une réduction de 50 % sur le réseau CTRL.

Disponible à la Boutique Transports & Déplacements pour les titres combinés TBK, ou les agences Breizhgo pour les titres combinés BreizhGo.

	Hebdo*	Mensuel	Annuel
- de 26 ans	5,00 €	15,30 €	153,00 €
+ de 26 ans	5,00 €	20,40 €	204,00 €

*Titres indisponibles avec le réseau TBK

La prime transport

Un employeur est tenu de prendre en charge **50 % des frais de transport public** entre la résidence habituelle et le lieu de travail de son employé. Sont concernés par la prime transport : tous les abonnements annuels et mensuels, y compris les abonnements intermodaux. Il suffit de présenter un justificatif d'achat et un titre de transport du réseau CTRL à son employeur pour bénéficier de la prime transport.





Site internet et appli mobile



SITE INTERNET

Le site internet du réseau CTRL enregistre près de 1,5 millions (= 1 493 941) consultations en 2021, contre 799 973 en 2020.

2021	Rechercher votre itinéraire/ Mes Lignes Régulières	Dont Info trafic/ Actualités/ Mes infos	Dont Plan du réseau	TOTAL
Janvier	51 676	6 497	4 003	60 011
Février	49 741	22 871	4 067	87 409
Mars	49 006	4 326	3 989	55 478
Avril	44 616	3 884	3 444	48 254
Mai*	32 634	1 119	7 746	44 058
Juin*	39 599	7 260	9 415	57 234
Juillet*	38 223	3 607	10 781	136 744
Août*	41 716	16 556	13 558	183 581
Septembre*	44 928	4 400	11 009	293 302
Octobre*	36 733	3 435	6 437	199 371
Novembre*	26 513	1 573	5 877	167 116
Décembre*	25 440	745	5433	161 383
TOTAL	448 191	75 154	78 013	1 493 941

* Éléments via Google Analytics

APPLI MOBILE

Nous enregistrons une moyenne de 8 824 utilisateurs actifs par mois de l'appli mobile du réseau CTRL.

2021	Nombre d'utilisateurs actifs
Janvier	8 350
Février	8 531
Mars	8 214
Avril	8 021
Mai	8 403
Juin	9 024
Juillet	8 909
Août	9 610
Septembre	10 441
Octobre	8 736
Novembre	NC*
Décembre	NC*
TOTAL (Données moyenne à fin oct. 2021)	8 824

*Éléments non-disponibles en raison des tests liés au développement du M-Ticket.





Les réseaux sociaux

La communication via les réseaux sociaux permet d'améliorer à la fois le canal de distribution des informations liées au réseau.



FACEBOOK
 Communications liées aux infos
 commerciales ou actualités du réseau

	Nouveaux abonnés 2020	Nouveaux abonnés 2021
Janvier		17
Février		229
Mars		10
Avril		7
Mai		17
Juin		18
Juillet		18
Août	Création de la page Facebook en septembre 2020	16
Septembre	287	25
Octobre	70	20
Novembre	56	460
Décembre	22	7

Entre l'année 2020 et 2021, le nombre de nouveaux abonnés a augmenté de 94 %.

+ 94 %



TWITTER
 Communications liées
 aux perturbations du réseau

	Nouveaux abonnés 2020	Nouveaux abonnés 2021
Janvier		10
Février	Création du compte Twitter en mars 2020	655
Mars	40	1
Avril	19	8
Mai	19	1
Juin	55	-7
Juillet	56	17
Août	23	0
Septembre	16	0
Octobre	28	0
Novembre	8	275
Décembre	2	0

Entre l'année 2020 et 2021, le nombre de nouveaux abonnés a augmenté de 260 %.

+ 260 %

Tixipass

En quelques clics, les utilisateurs du réseau peuvent acheter et valider leurs titres de transport (titre unité, journée, 10 voyages, titre groupe et titre famille en correspondance avec Groix) directement depuis leur smartphone.

Cette application, qui a vu le jour fin mai 2020, remporte un grand succès auprès de nos voyageurs : c'est près de 177 000 titres (= 176 865) qui ont été achetés/validés en 2021 contre 58 173 en 2020.

Nombre de titres vendus	2020	2021
Janvier		11 126
Février		11 487
Mars		14 324
Avril		12 251
Mai	939	13 058
Juin	5 742	16 134
Juillet	8 465	16 689
Août	8 276	17 835
Septembre	7 647	15 219
Octobre	10 064	17 120
Novembre	6 470	15 255
Décembre	10 570	16 367
TOTAL	58 173	176 865

+ 204 %



Nombre de titres Tixipass vendus



■ Nombre de Tixipass vendus en 2020 ■ Nombre de Tixipass vendus en 2021

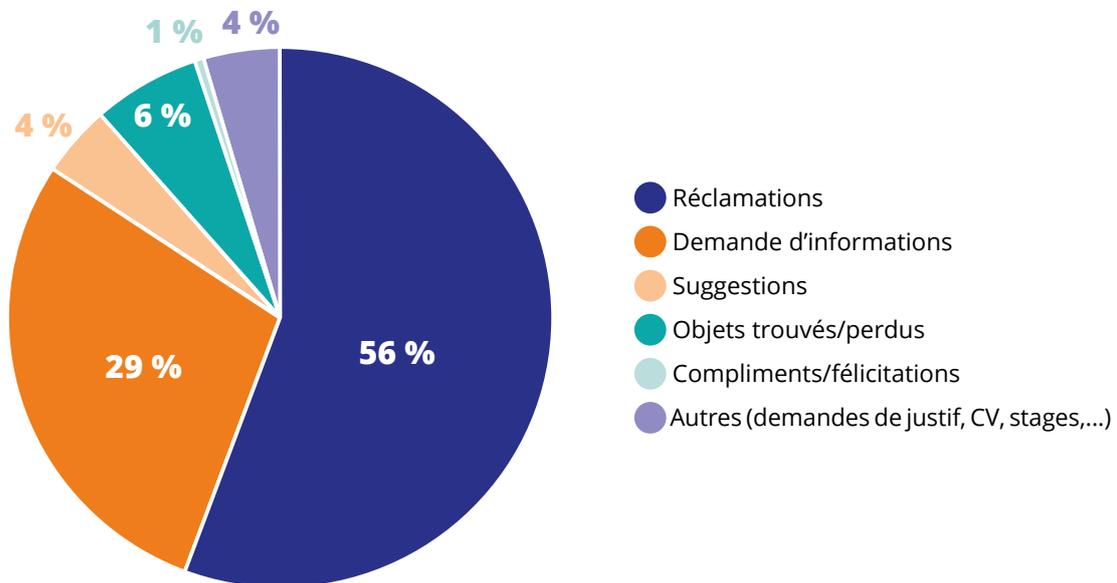


Synthèse des signalements

Les signalements des usagers/voyageurs sont décomposés en 6 catégories, dont deux principales :

- Les réclamations qui représentent 56 % du total des signalements 2021 ;
- Les demandes d'informations qui représentent 29 % du total des signalements 2021.

Signalements des usagers / voyageurs





- 55 % du nombre de signalements

L'année 2021 enregistre une baisse de 55 % du nombre de signalements.

L'explication tient beaucoup au contexte sanitaire de l'année ; le service ayant subi peu de changement en 2021 ; mais pas seulement. Le bon climat social (avec la baisse de l'absentéisme) et l'absence de mouvement de grève ont permis à l'entreprise d'assurer avec plus de fiabilité et de régularité les services ; ce qui se traduit par une amélioration de la ponctualité des services, source de satisfaction des usagers.



Signalements des usagers/voyageurs

	Cumul 2020	Cumul 2021
Réclamations	2 537	992
Demande d'informations	169	509
Suggestions	85	77
Objets trouvés/perdus	79	114
Compliments/félicitations	12	10
Autres (demandes de justific, CV, stages,...)	274	80
	3 962	1 782





Sécurité, santé, sureté du réseau en 2021

CHAPITRE 07

Sécurité, santé, sûreté du réseau en 2021

Ce chapitre recense toutes les données relatives à l'accidentologie routière, accidents du travail et maladies professionnelles. Il aborde également tous les aspects liés à la sûreté du réseau et les indicateurs associés à la fraude.

07.1

P. 110

Accidentologie routière

07.2

P. 111

Accidents du travail et
maladies professionnelles

07.3

P. 112

Sûreté

07.4

P. 118

Fraude



CHAPITRE 07

Sécurité, santé, sureté du réseau en 2021

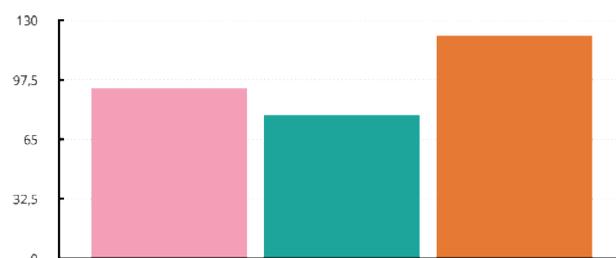
Accidentologies routière

Le nombre d'accidents routiers responsables est en hausse sur cette année 2021.

Le recrutement de nombreux « jeunes conducteurs » pour remplacer le personnel de conduite parti à la retraite, est l'élément d'explication principale puisque l'on observe que 21 accidents responsables 100 % sur 85 sont générés par des conductrices et/ou conducteurs ayant moins de deux ans d'ancienneté.

	Km effectués par année	Indice de fréquence (nb accident/ 100 000 km)
2019	4 263 200	2,18
2020	3 466 000	2,25
2021	4 039 000	3,02

Taux de responsabilité dans les accidents routiers



Responsabilité	2019	2020	2021
100 %	63	54	85
50 %	0	1	3
0 %	30	23	34
TOTAL	93	78	122

Accidents du travail et maladies professionnelles

Accidents du travail	2019	2020	2021
Nombre de déclarations	23	15	21
AT bénins inscrits au registre	5	7	6
Dossiers classés	3	0	0
Dossiers acceptés	14	5	16
Dont avec arrêt de travail	14	5	14
Dossiers refusés	1	0	0
Dossiers à l'étude	0	3	1
Nombre de jours d'arrêt	578	259	387

Accidents de trajet	2019	2020	2021
Nombre de déclarations	1	1	6
Dossiers inscrit au registre des accidents bénins	0	0	1
Dossiers acceptés	0	1	4
Dont avec arrêt de travail	0	1	4
Dossiers classés	0	0	0
Dossiers refusés	0	0	0
Dossiers à l'étude	1	0	1
Nombre de jours d'arrêt	0	1	118

2021	
Nombre d'inaptitude permanente consécutive à un AT (partielles et totales) notifiées dans l'année	0
Nombre d'inaptitude temporaire consécutive à un AT (partielles et totales) notifiées dans l'année	0
Nombre d'accident mortel	0
Nombre d'AT dont ont été victimes les salariés d'entreprises extérieures travaillant dans l'entreprise	1

	2020	2021
Taux AT/MP	1,99	2,99

Le montant de la cotisation AT/MP pour l'année 2021 est de 472 692 €.

Accidents du travail	2019	2020	2021
Taux de fréquence	35,08	12,82	34,7
Taux de gravité	1,37	0,66	0,96

Données nationales Transport (2019)	
Taux de fréquence	26,8
Taux de gravité	2,1



Maladies Professionnelles	2019	2020	2021
Nombre de demandes de reconnaissance	7	2	0
MP Initiales	4	2	0
MP Rechutes	3	0	0
Demandes acceptées	3	0	0
MP Initiales	2	0	0
MP Rechutes	1	0	0
Demandes refusées	1	1	0
MP Initiales	1	1	0
MP Rechutes	0	0	0
Dossiers à l'étude	3	1	0
MP Initiales	1	1	0
MP Rechutes	2	0	0
Nombre de jours d'arrêt	462	244	0
MP Initiales	159	244	0
MP Rechutes	203	0	0
Nombre d'inaptitudes permanentes consécutives à une maladie professionnelle	0	0	0
Nombre d'inaptitudes temporaires consécutives à une maladie professionnelle	0	0	0



Sureté

Les incidents sont tous les faits délictueux ou concourant à l'insécurité portés à la connaissance du réseau par ses salariés, la police, les soustraitants, les voyageurs,...

On y trouve bien sûr les agressions sur le personnel et les voyageurs, les actes de vandalisme mais aussi tout fait qui n'entraîne pas nécessairement une poursuite judiciaire mais crée un climat d'insécurité (chahut, décompression des portes, insultes, altercations verbales entre clients,...).

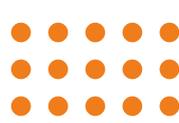
L'entreprise n'a enregistré aucun droit de retrait lié à la sureté en 2021.

	2020	2021	
Nombre total d'incidents	583	569	-2,4 %
Nombre d'agressions sur le personnel (suivies ou non d'un arrêt de travail)	70	66	-5,7 %
Nombre d'agressions sur le personnel suivies d'un arrêt de travail	2	3	
Nombre de jours d'arrêts de travail consécutifs aux agressions	18	19	
Nombre de plaintes déposées par les salariés	6	14	
Nombre de décisions de justice obtenues	1	5	
Nombre d'agressions sur les voyageurs	53	56	-5,7 %



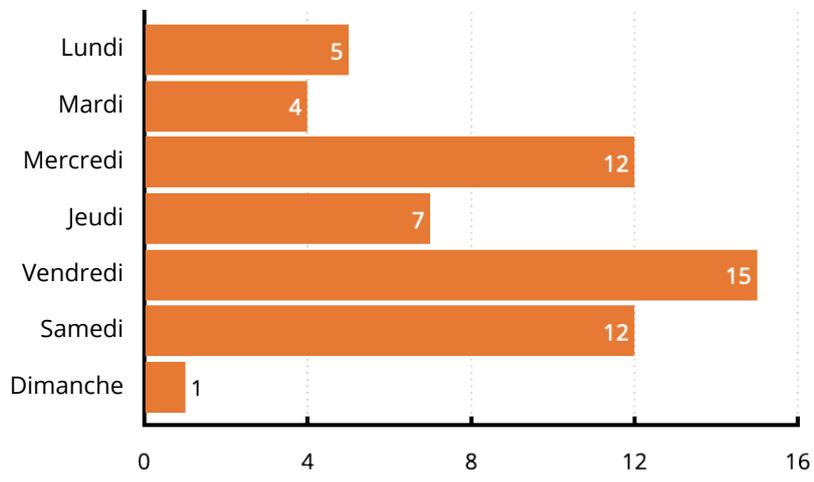
	2019	2020	2021
Nombre d'agressions sur les voyageurs	58	53	56
Période scolaire	75 %	80 %	72 %
Hors période scolaire	25 %	20 %	28 %
Faits de violences à l'encontre des femmes	-	4	11

	2019	2020	2021
Nombre de dégradations sur le matériel roulant	21	19	10
Nombre de dégradations sur le matériel fixe	140	91	101

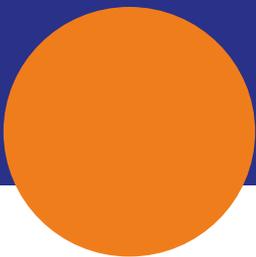
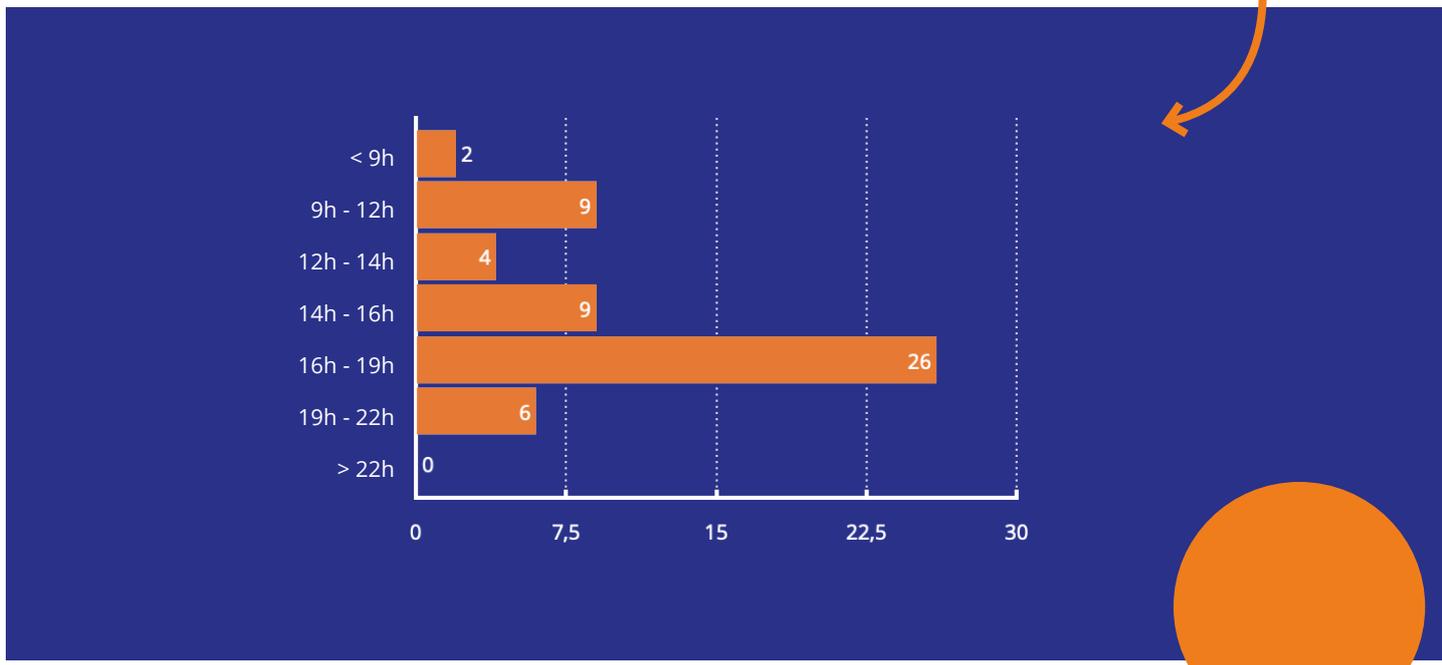


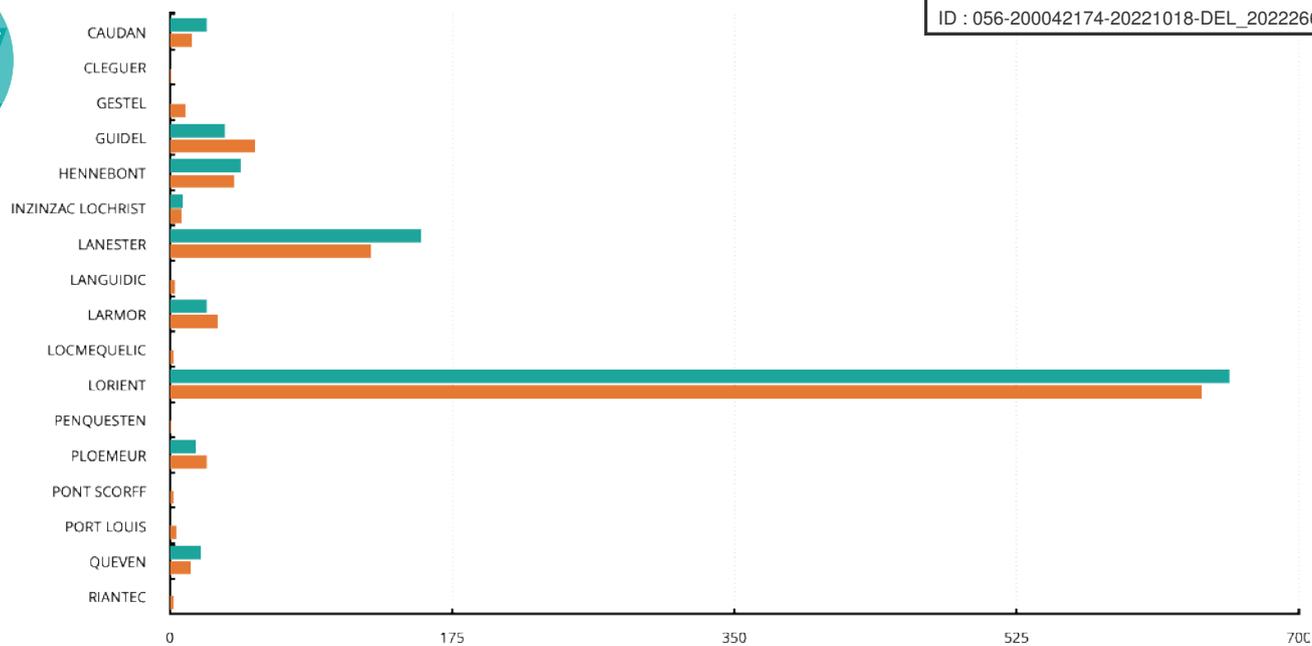
Agressions par période et par tranche horaire pour l'année 2021

Jours	Période scolaire	Hors période scolaire
Lundi	4	1
Mardi	4	0
Mercredi	7	5
Jeudi	4	3
Vendredi	15	0
Samedi	5	7
Dimanche	1	0



Horaires	
< 9h	2
9h - 12h	9
12h - 14h	4
14h - 16h	9
16h - 19h	26
19h - 22h	6
> 22h	0





Nombre d'interventions par commune

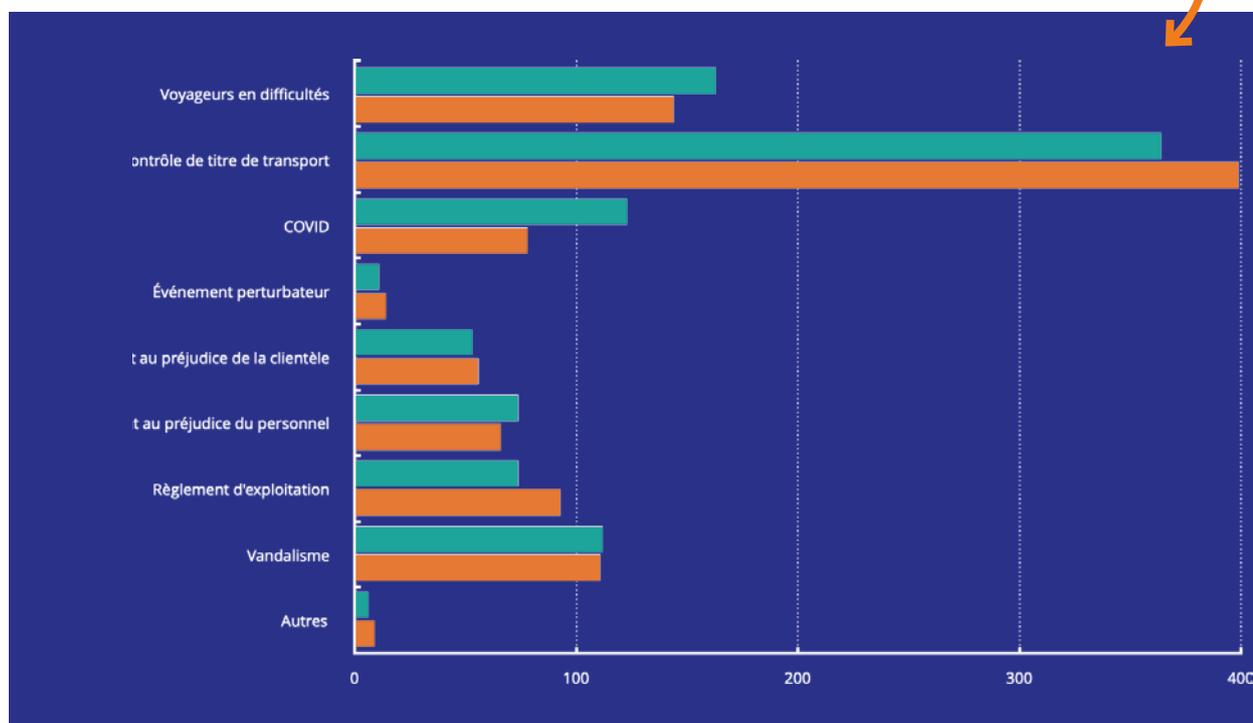
	2020		2021	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
CAUDAN	23	2,3 %	14	1,4 %
CLEGUER	0	0,0 %	1	0,1 %
GESTEL	0	0,0 %	10	1,0 %
GUIDEL	34	3,5 %	53	5,5 %
HENNEBONT	44	4,5 %	40	4,1 %
INZINZAC LOCHRIST	8	0,8 %	7	0,7 %
LANESTER	156	15,9 %	125	12,9 %
LANGUIDIC	0	0,0 %	3	0,3 %
LARMOR	23	2,3 %	30	3,1 %
LOCMEQUELIC	0	0,0 %	2	0,2 %
LORIENT	657	67,0 %	640	66,0 %
PENQUESTEN	0	0,0 %	1	0,1 %
PLŒMEUR	16	1,6 %	23	2,4 %
PONT SCORFF	0	0,0 %	2	0,2 %
PORT LOUIS	0	0,0 %	4	0,4 %
QUEVEN	19	1,9 %	13	1,3 %
RIANTEC	0	0,0 %	2	0,2 %
TOTAL	980		970	





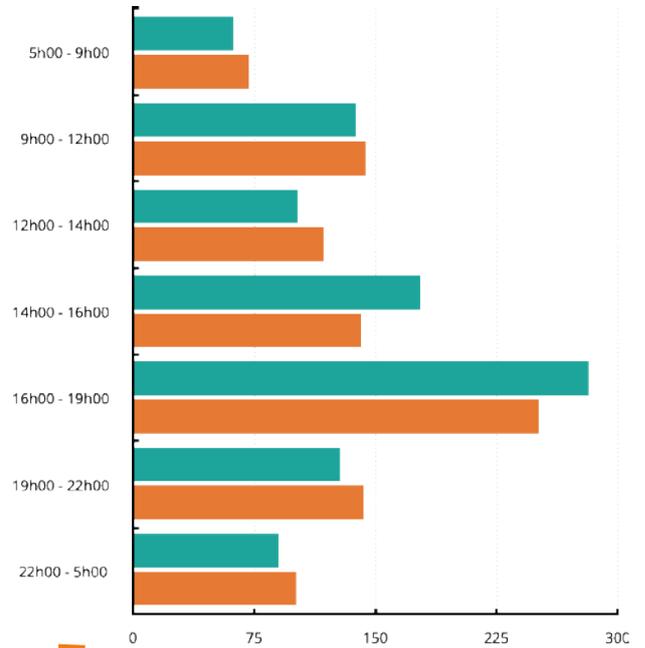
Nombre d'interventions par type

	2020		2021	
Voyageurs en difficultés (voyageurs alcoolisé, désorienté...)	163	16,6 %	144	14,8 %
Contrôle de titre de transport (Appel Conducteur)	364	37,1 %	399	41,1 %
COVID (Non port du masque)	123	12,6 %	78	8,0 %
Événement perturbateur (décompression des portes, ouverture de capot)	11	1,1 %	14	1,4 %
Incident au préjudice de la clientèle	53	5,4 %	56	5,8 %
Incident au préjudice du personnel	74	7,6 %	66	6,8 %
Règlement d'exploitation	74	7,6 %	93	9,6 %
Vandalisme	112	11,4 %	111	11,4 %
Autres	6	0,6 %	9	0,9 %
TOTAL	980		970	



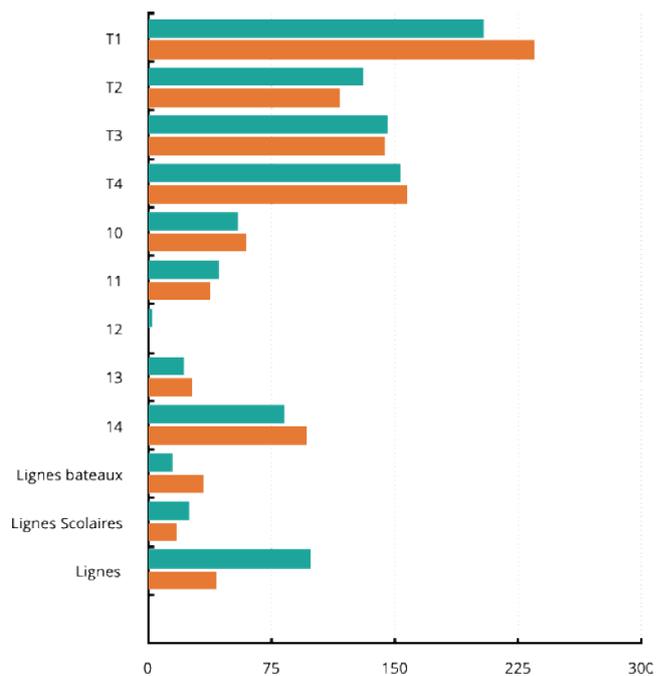
Nombre d'interventions par tranche horaire

	2020		2021	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
5h00 - 9h00	62	6,3 %	72	7,4 %
9h00 - 12h00	138	14,1 %	144	14,8 %
12h00 - 14h00	102	10,4 %	118	12,2 %
14h00 - 16h00	178	18,2 %	141	14,5 %
16h00 - 19h00	282	28,8 %	251	25,9 %
19h00 - 22h00	128	13,1 %	143	14,7 %
22h00 - 5h00 (dégradations abris bus)	90	9,2 %	101	10,4 %
TOTAL	980		970	



Nombre d'interventions par ligne

	2020		2021	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
T1	204	20,8 %	235	24,2 %
T2	131	13,4 %	117	12,1 %
T3	146	14,9 %	144	14,8 %
T4	154	15,7 %	158	16,3 %
10	55	5,6 %	60	6,2 %
11	43	4,4 %	38	3,9 %
12	3	0,3 %	0	0,0 %
13	22	2,2 %	27	2,8 %
14	83	8,5 %	97	10,0 %
Lignes bateaux	15	1,5 %	34	3,5 %
Lignes Scolaires	25	2,6 %	18	1,9 %
Lignes Extérieurs	99	10,1 %	42	4,3 %
TOTAL	980		970	





En 2021, le coût de la sureté s'élève à 655 438 €.

Ce coût comprend la masse salariale de l'équipe dédiée à la sureté, le cout des formations, le recours à des services externes (psychologues, avocats, gardiennage, sécurité privée,...), le coût de la sécurité des locaux et la maintenance des équipements dédiés à la sureté.

Actions menées par les équipes RDLA, réseau CTRL

L'entreprise participe aux Comités Locaux de Sécurité (CLS) de Lorient, aux Comités Locaux de Sécurité de Prévention de la Délinquance (CLSPD) du secteur Hennebont ainsi qu'aux réunions du Groupe de Partenariat Opérationnel (GPO) mises en place par le commissariat de la Police Nationale de Lorient.

Ces instances constituent un espace d'échange et de partage d'éléments riches entre les différents acteurs locaux de la sécurité. L'interopérabilité entre les services permet de désamorcer des situations complexes et

d'anticiper d'éventuels faits liés à la tranquillité publique qui surviennent aussi bien à bord des bus que sur la voie publique.

Soucieux de renforcer davantage la coopération avec la Police Nationale, une convention de partenariat a été renouvelée en 2021.

Le réseau CTRL participe également à l'accueil de jeunes en stage de citoyenneté dans le cadre du partenariat établi entre la filiale et la Protection Juridique de la Jeunesse. Elle maintient une présence significative de ses Agents Commerciaux de Contrôle (ACC) au sein des quartiers, maisons de quartier et clubs de sport afin

d'instaurer une relation de confiance et mieux appréhender les éventuelles situations de crise.

Enfin, des moments d'échanges d'information ont également lieu avec le service médiation de la ville de Lorient afin de faciliter le traitement des incidents mineurs.

En 2021, des interventions pédagogiques ont eu lieu à l'attention des établissements scolaires, au sein des collèges situés dans l'agglomération, pour sensibiliser près d'un millier d'élèves aux règles de conduite sur le réseau de transport.

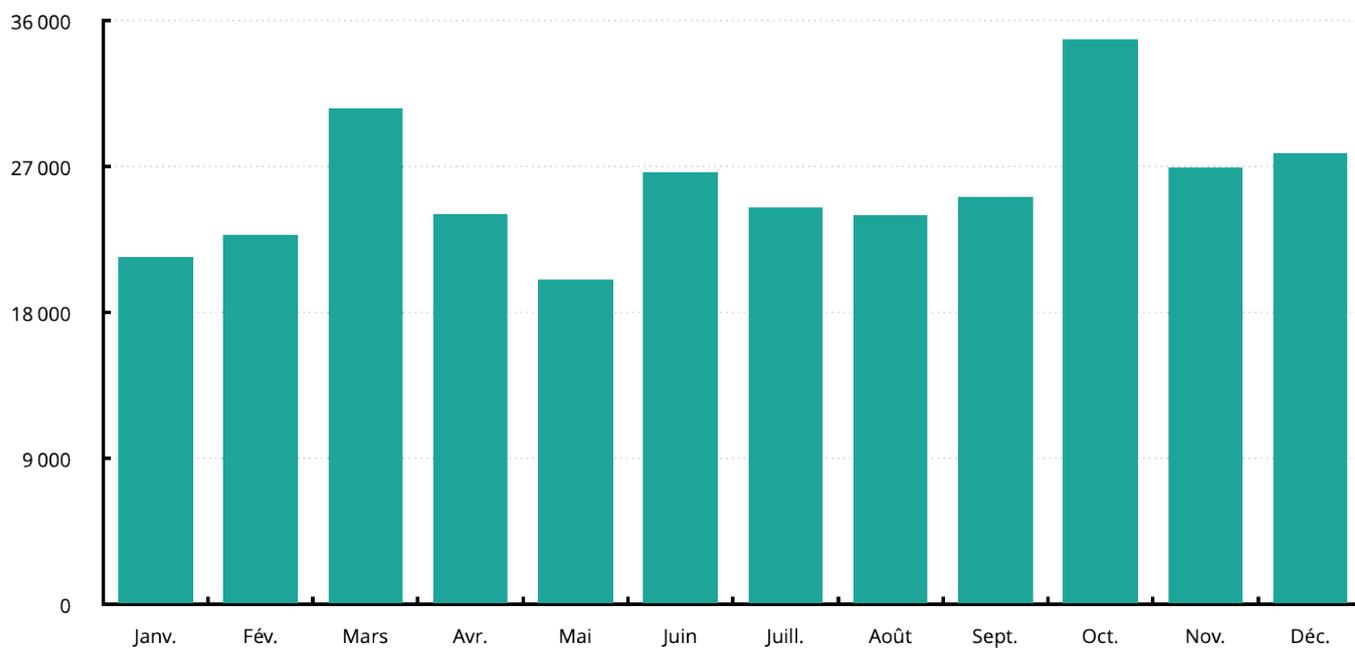


Fraude

LES DONNÉES 2021

Les contrôles et les relevés des infractions sont issus des portables de contrôle (PDC), réalisés par l'équipe de contrôleurs-vérificateurs du réseau.

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai
Nb de voyageurs transportés	1 442 605	1 407 335	1 462 654	1 415 179	1 455 038
Nb de voyageurs contrôlés	21 407	22 824	30 600	24 033	20 033
dont voyageurs en situation irrégulière	854	864	1 127	990	728
Indemnités forfaitaires perçues	6 398,00 €	6 064,00 €	9 962,50 €	8 170,50 €	5 918,50 €
Indemnités forfaitaires à percevoir	42 745,50 €	44 920,50 €	56 247,50 €	55 213,00 €	36 237,00 €
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai
Taux de contrôle	1,48 %	1,62 %	2,09 %	1,70 %	1,38 %
Taux de fraude	3,99 %	3,79 %	3,68 %	4,12 %	3,63 %
Taux de recouvrement	49,06 %	46,41 %	50,62 %	43,58 %	50,62 %



Jun	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	CUMUL
1 524 520	1 491 472	1 570 627	1 468 740	1 553 974	1 458 203	1 594 330	17 844 679
26 659	24 488	24 015	25 161	34 877	26 914	27 855	308 866
1 108	948	763	994	1 166	977	1 123	11 642
10 136,50 €	7 572,50 €	6 814,50 €	8 782,10 €	10 587,50 €	7 989,00 €	8 211,50 €	96 607,10 €
57 154,50 €	52 379,00 €	39 187,50 €	44 211,10 €	57 980,50 €	49 857,50 €	57 829,50 €	593 963,10 €
Jun	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	CUMUL
1,75 %	1,64 %	1,53 %	1,71 %	2,24 %	1,85 %	1,75 %	1,73 %
4,16 %	3,87 %	3,18 %	3,95 %	3,34 %	3,63 %	4,03 %	3,78 %
49,69 %	44,60 %	49,21 %	57,47 %	51,91 %	48,93 %	43,90 %	48,83 %

07 ENQUÊTE FRAUDE

L'enquête fraude, menée habituellement tous les 2 ans, qui n'avait pas pu avoir lieu en 2020 compte tenu du contexte sanitaire, a été reportée du jeudi 28 janvier au 03 février 2021.

Au cours de cette mission, questionnaire à l'appui, 9 enquêteurs de la société TRYOM ont interrogé 4 200 voyageurs sur leurs titres de transports.

Ce qu'il faut retenir de l'enquête fraude 2021 :

- Une fraude globale de 8,0 % sur l'ensemble du réseau CTRL en 2021 que l'on peut décomposer comme suit :
 - 8,1 % en semaine ;
 - 5,8 % le samedi ;
 - 14,5 % le dimanche.

Soit une tendance à la hausse de la fraude au regard des données de 2014 (taux proche des 5 %).

- Une fraude des lignes haute fréquence sous la barre des 8 % (= 7,9 %);
- Une fraude des clients très réguliers de 6,6 % ;
- Un taux de fraude des étudiants assez importants 10,5 % ;
- Des scolaires qui « oublient facilement leur titre de transport » (9,2 % de leur fraude absence de titre) ;
- Une fraude de « sans titres » de 87 % de la fraude totale.

TAUX DE FRAUDE
8,0 %

Sur la semaine complète - en journée

QUI ?		Fraude
 Des hommes de 16 à 25 ans		11,2 % 11,5 %
 Des demandeurs d'emploi et des inactifs		13,7 % 14,5 %
 Des clients très occasionnels		17,0 %

OÙ ?		Fraude
 Sur les lignes principales (de 10 à 19)		8,4 %
 En montée À la gare d'Échanges À l'hôpital		9,5 % 12,8 %

QUAND ?		Fraude
 Le dimanche		14,5 %
 En fin de journée		12,8 %
 Sur des trajets moyen (entre 3 à 5 arrêts)		8,7 %

POURQUOI ?		Fraude dure
 Absence de titre		78,9 %
	Titre périmé	4,4 %





OPÉRATION RÉSEAU CTRL « JE MONTE, JE VALIDE »

Après une première opération organisée en 2020, une nouvelle opération « Je monte, je valide » s'est déroulée le 13 et 14 octobre 2021 sur les heures de pointe du midi (11h30/14h00) et du soir (16h00/18h00) sur 13 arrêts du réseau :

- LORIENT : Gare d'Échanges, Sécurité sociale, Lycées et les Ormes ;

- LANESTER : Jean Macé, Quai 9 et Parc des Expos ;

- HENNEBONT : Kerlois, Victor Hugo, Emile Zola et Guadeloupe ;

- PLOUAY : Marcel Pagnol et St-Ouen.

L'ensemble des fonctions support de l'entreprise était invité à y participer. Ainsi, c'est 5 196 voyageurs qui ont été sensibilisés à la validation par

37 personnes du réseau CTRL (10 agents de contrôle et sécurité et 27 personnels administratifs)

Les retours sont à nouveau très positifs. La campagne de sensibilisation a été appréciée par les usagers comme par le personnel de conduite.



Qualité de service en 2021

08

CHAPITRE 08

Qualité de service en 2021

Ce chapitre présente les résultats du réseau sur la qualité de service rendue aux usagers.

08.1

P. 124

Régularité/ponctualité du réseau

08.2

P. 125

Intéressement à la qualité de service

08.3

P. 126

Les mesures Tryom



CHAPITRE 08

Qualité de service en 2021

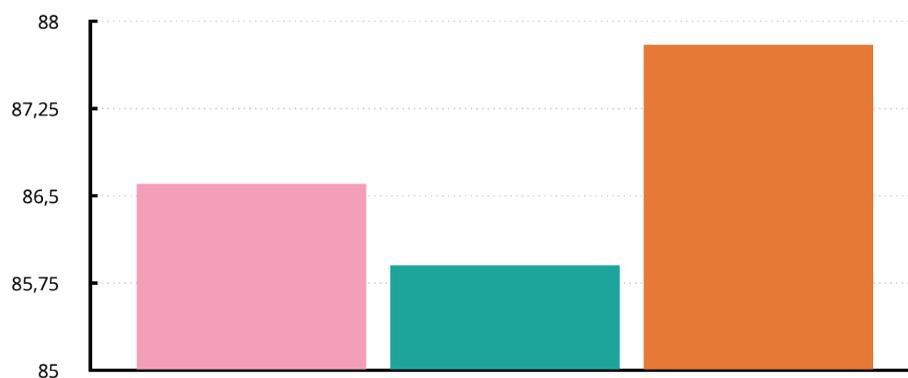
Régularité/ponctualité du réseau

Le bus est considéré ponctuel lorsqu'il arrive à l'arrêt entre 0 mn et + 5 mn en comparaison de son horaire d'arrivée théorique.

La situation sur l'année 2021 s'est nettement améliorée et est la meilleure enregistrée ces trois dernières années.

Qualité de service	2019	2020	2021
Taux de ponctualité du réseau	86,6 %	85,9 %	87,8 %
Avances	5,0 %	9,2 %	6,8 %
Retards	8,3 %	4,9 %	5,4 %

Taux de régularité/ponctualité du réseau





Intéressement à la qualité de service

La DSP prévoit 9 items qualité avec des seuils à atteindre pour déclencher un intéressement financier de 114 000 € maximum :

	Maximum	Seuils	Total réalisé	Bonus 2021 (€ contrat)
1 - Ponctualité	20 000 €	85 % - 89 % - 95 %	87,74 %	-6 316,67
2 - Infos bus et bateaux	17 000 €	92 % - 95 % - 98 %	100,00 %	17 000,00
3 - Infos points d'arrêts	12 000 €	92 % - 95 % - 98 %	100,00 %	12 000,00
4 - Acc. conducteurs	17 000 €	85 % - 89 % - 93 %	92,80 %	16 150,00
5 - Acc. agences	12 000 €	89 % - 92 % - 96 %	94,50 %	7 500,00
6 - État d'entretien bus et bateaux	18 000 €	92 % - 95 % - 98 %	100,00 %	18 000,00
7 - Réclamations clients	6 000 €	88 % - 92 % - 97 %	100,00 %	6 000,00
8 - Demandes Lorient Agglomération	6 000 €	88 % - 92 % - 95 %	100,00 %	6 000,00
9 - Maintenance arrêts	6 000 €	92 % - 95 % - 98 %	100,00 %	6 000,00
	114 000 €			82 333 €



Les mesures Tryom

Dans le cadre d'un contrat qui lie Lorient Agglomération et le réseau CTRL sur la délégation du service des transports urbains de Lorient, un contrôle qualité portant sur l'accueil des conducteurs et du personnel de vente est mise en place depuis 2004.

Des visites mystères sont régulièrement effectuées. Au total, 100 contrôles trimestriels sont effectués auprès des conducteurs, 30 contrôles trimestriels auprès du personnel de vente de la Boutique Transports & Déplacements et 20 appels mystères trimestriels.

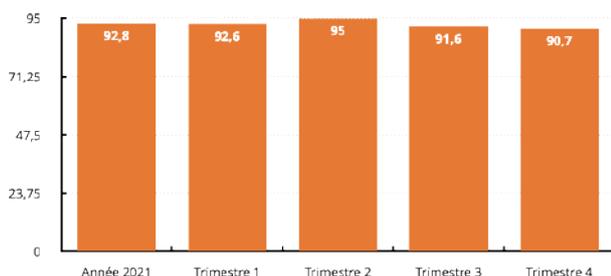
Ces évaluations sont réalisées par les consultants de TRYOM et par des enquêteurs professionnels, à différents moments de la semaine et à des horaires divers.

L'année 2021 est une année de progression de la qualité relevée à la fois du personnel de conduite et du personnel de la Boutique T&D.

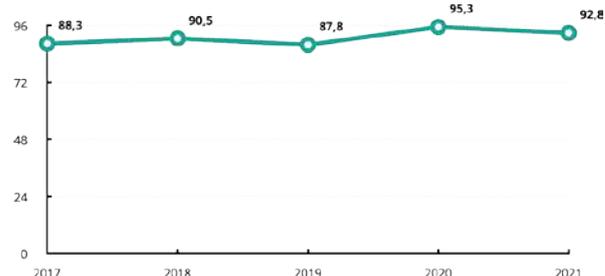
• Pour le personnel de conduite = 92,8 % de conformité

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	T1 2021	T2 2021	T3 2021	T4 2021
Global	92,0%	94,3%	93,3%	93,0%	92,8%	90,0%	95,4%	88,8%	88,3%	90,5%	87,8%	95,3%	92,8%	93,5%	95,0%	91,6%	90,7%
Arrêt de montée	93,0%	91,5%	96,3%	98,0%	94,5%	94,0%	99,5%	93,3%	92,5%	97,6%	99,0%	96,0%	96,8%	92,6%	96,0%	99,1%	100,0%
Courtoisie	88,0%	90,3%	93,3%	92,0%	94,5%	89,2%	96,0%	70,0%	86,0%	90,2%	92,3%	94,0%	91,0%	88,0%	93,1%	86,9%	97,7%
Renseignements	92,9%	89,6%	91,5%	94,9%	86,8%	83,9%	90,1%	84,8%	90,1%	90,6%	82,9%	93,3%	96,7%	98,7%	100%	97,7%	90,4%
Achat/vente	97,9%	98,5%	100,0%	100,0%	99,4%	99,4%	99,8%	99,1%	98,0%	97,7%	98,6%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Résultats 2021 en pourcentage



Évolution globale des 5 dernières années en pourcentage



ÉVOLUTION DES RÉSULTATS PAR THÈME

Arrêt de montée en pourcentage



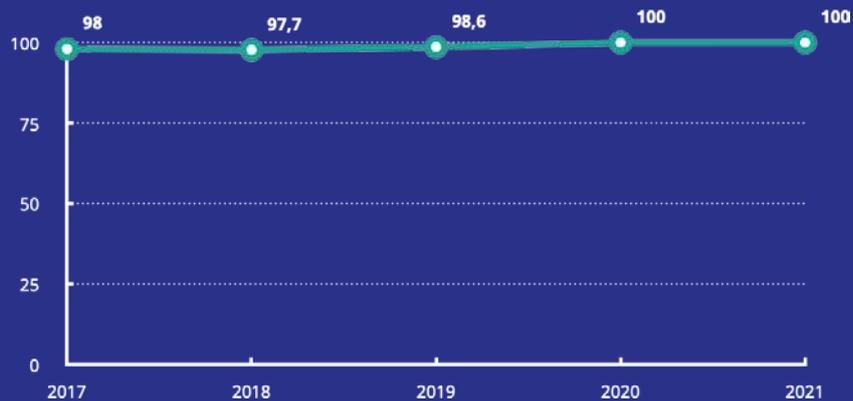
Courtoisie en pourcentage



Renseignements en pourcentage



Achat/vente en pourcentage

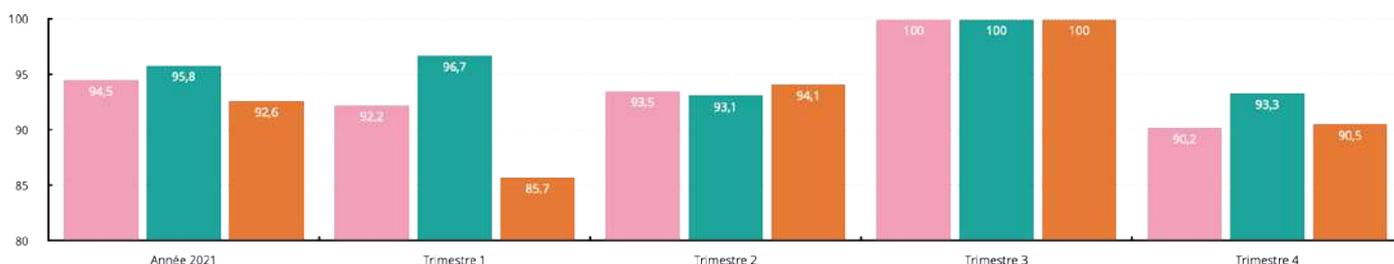




• Pour le personnel de la Boutique T&D = 94,5 % de conformité

	Globaux agence + téléphone					Agence					Téléphone				
	2021	T1 2021	T2 2021	T3 2021	T4 2021	2021	T1 2021	T2 2021	T3 2021	T4 2021	2021	T1 2021	T2 2021	T3 2021	T4 2021
Global	94,5 %	92,2 %	93,5 %	100,0 %	90,2 %	95,8 %	96,7 %	93,1 %	100,0 %	93,3 %	92,6 %	85,7 %	94,1 %	100,0 %	90,5 %
Accessibilité du service	63,0 %	71,4 %	58,8 %	59,1 %	61,9 %	-	-	-	-	-	63,0 %	71,4 %	58,8 %	59,1 %	61,9 %
Attitude/courtoisie	98,5 %	100 %	100 %	100 %	94,1 %	97,5 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	90,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Renseignements	84,8 %	88,4 %	73,7 %	90,9 %	84,8 %	85,6 %	95,5 %	76,2 %	86,4 %	84,0 %	84,0 %	81,0 %	70,6 %	95,5 %	85,7 %
Achat/vente	76,6 %	75,0 %	50,0 %	88,9 %	100,0 %	76,7 %	75,0 %	50,0 %	88,9 %	100,0 %	-	-	-	-	-

Mesures totales	201	51	46	53	51	120	30	29	31	30	81	21	17	22	21
Mesures conformes	190	47	43	53	46	115	29	27	31	28	75	18	16	22	19
Mesures non-conformes	11	4	3	0	5	5	1	2	0	2	6	3	1	0	2

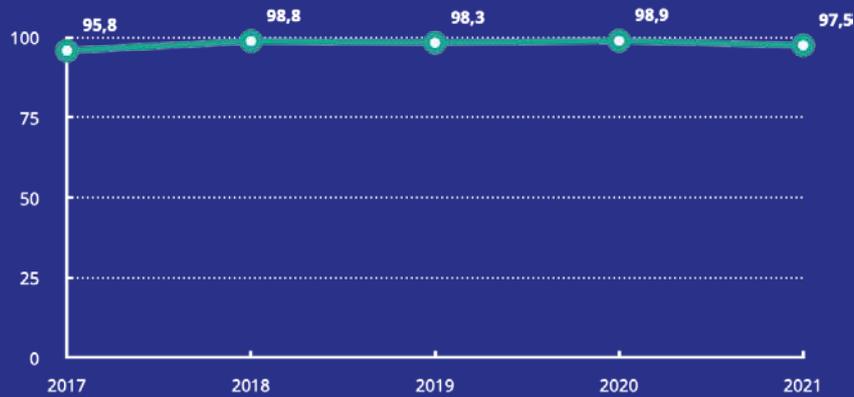


ÉVOLUTION DES RÉSULTATS AGENCE

Au global en pourcentage



Courtoisie en pourcentage



Renseignements en pourcentage



Achat/vente en pourcentage





ÉVOLUTION DES RÉSULTATS TÉLÉPHONE

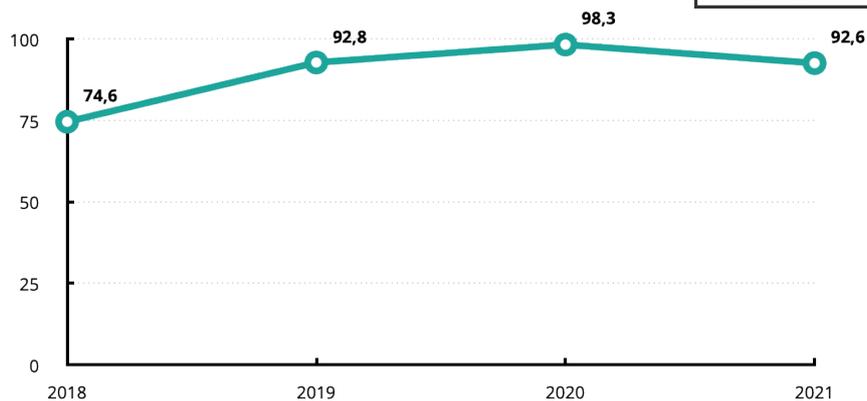
Envoyé en préfecture le 24/10/2022

Reçu en préfecture le 24/10/2022

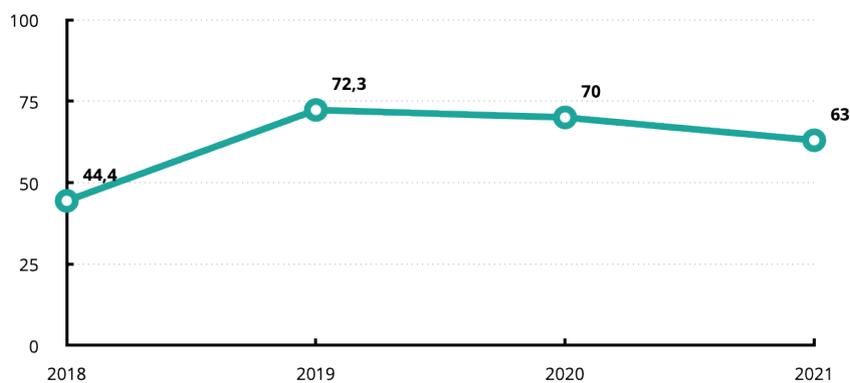
Affiché le

ID : 056-200042174-20221018-DEL_2022266-DE

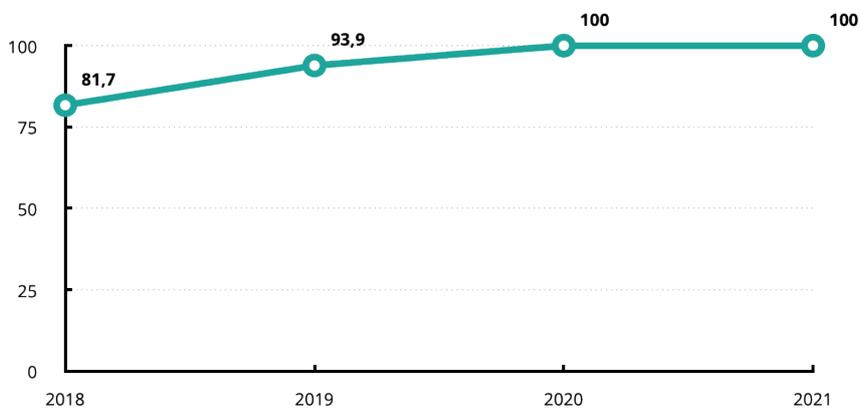
Au global en pourcentage



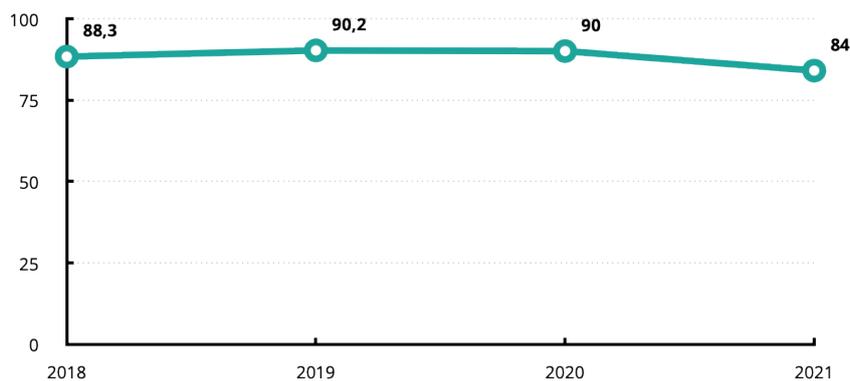
Accessibilité au service en pourcentage



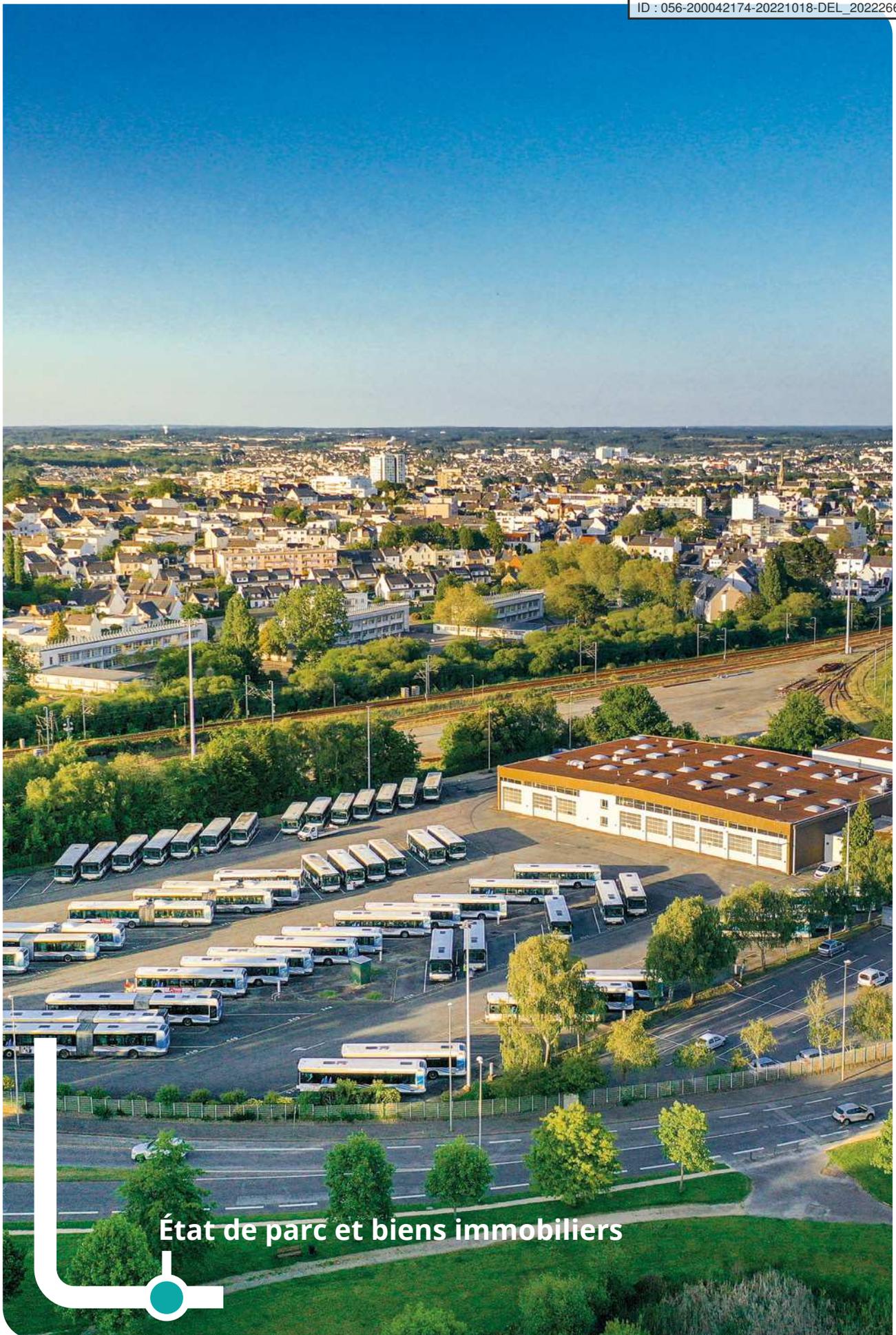
Attitude/courtoise en pourcentage



Renseignements en pourcentage







État de parc et biens immobiliers

CHAPITRE 09

État de parc et biens immobiliers

Ce chapitre répertorie l'ensemble du matériel et des biens mis à disposition de l'exploitant par Lorient Agglomération. Les aspects liés à l'entretien et à la maintenance y sont également abordés.

09.1

P. 134
Matériels
roulants

09.2

P. 140
Matériels
navigants

09.3

P. 146
Mouvements
de parc

09.4

P. 146
Entretien
et maintenance

09.5

P. 150
Inventaire et description
des biens immobiliers
exploités par le délégataire



CHAPITRE 09

État de parc et biens immobiliers



Matériels roulants

L'entreprise exploite 94 bus en propre appartenant tous à Lorient Agglomération :

- 22 bus articulés ;
- 76 bus standards.

N° parc	Type	immat	Modèle	Type d'énergie	Si GO = norme EURO	Mise en circulation	31/12/2021
341	ARTICULÉ	3736YC56	AGORA	GO	E3	20/10/2005	16,2
342	ARTICULÉ	3733YC56	AGORA	GO	E3	20/10/2005	16,2
343	ARTICULÉ	3727YC56	AGORA	GO	E3	20/10/2005	16,2
344	ARTICULÉ	3730YC56	AGORA	GO	E3	20/10/2005	16,2
345	ARTICULÉ	3724YC56	AGORA	GO	E3	20/10/2005	16,2
346	ARTICULÉ	4651YR56	CITELIS	GO	EEV	31/07/2007	14,4
348	ARTICULÉ	4663YR56	CITELIS	GO	EEV	31/07/2007	14,4
349	ARTICULÉ	4667YR56	CITELIS	GO	EEV	31/07/2007	14,4
350	ARTICULÉ	4669YR56	CITELIS	GO	EEV	31/07/2007	14,4
351	ARTICULÉ	4684YR56	CITELIS	GO	EEV	31/07/2007	14,4
352	ARTICULÉ	4674YR56	CITELIS	GO	EEV	31/07/2007	14,4
354	STANDARD	BL-863-WB	HEULIEZ GX327	GO	EEV	12/06/2007	14,5
355	STANDARD	3231YQ56	HEULIEZ GX327	GO	EEV	12/06/2007	14,5
356	STANDARD	3235YQ56	HEULIEZ GX327	GO	EEV	12/06/2007	RÉFORMÉ
357	STANDARD	3240YQ56	GX327	GO	EEV	12/06/2007	14,5
358	STANDARD	BL-890-WB	GX327	GO	EEV	12/06/2007	14,5



N° parc	Type	immat	Modèle	Type d'énergie	Si GV = norme EURO	mise en circulation	31/12/2021
359	STANDARD	3247YQ56	GX327	GO	EEV	12/06/2007	14,5
360	STANDARD	3250YQ56	GX327	GO	EEV	12/06/2007	14,5
361	STANDARD	BL-916-WB	GX327	GO	EEV	12/06/2007	14,5
362	STANDARD	3253YQ56	GX327	GO	EEV	12/06/2007	14,5
363	STANDARD	3255YQ56	GX327	GO	EEV	12/06/2007	14,5
364	STANDARD	BL-943-WB	GX327	GO	EEV	12/06/2007	14,5
365	STANDARD	AQ-950-HE	GX327	GO	EEV	14/04/2010	11,7
366	STANDARD	AQ-493-KG	GX327	GO	EEV	15/04/2010	RÉFORMÉ
367	STANDARD	AQ-170-HD	GX327	GO	EEV	14/04/2010	RÉFORMÉ
368	STANDARD	AQ-448-KG	GX327	GO	EEV	15/04/2010	11,7
369	STANDARD	AQ-413-KG	GX327	GO	EEV	15/04/2010	11,7
370	STANDARD	AQ-842-HF	GX327	GO	EEV	14/04/2010	11,7
371	STANDARD	AQ-230-HD	GX327	GO	EEV	14/04/2010	RÉFORMÉ
372	STANDARD	AQ-277-HD	GX327	GO	EEV	14/04/2010	11,67
373	STANDARD	AQ-799-HD	GX327	GO	EEV	14/04/2010	11,67
374	STANDARD	AQ-902-HD	GX327	GO	EEV	14/04/2010	11,67
375	STANDARD	AQ-853-HD	GX327	GO	EEV	14/04/2010	11,67
376	STANDARD	AQ-946-KG	GX327	GO	EEV	15/04/2010	11,67
377	STANDARD	AQ-989-KG	GX327	GO	EEV	15/04/2010	11,67
378	STANDARD	AQ-029-KH	GX327	GO	EEV	15/04/2010	11,67
379	ARTICULÉ	BS-680-LY	CITELIS	GO	EEV	05/08/2011	10,33
380	ARTICULÉ	BT-505-ZK	CITELIS	GO	EEV	14/09/2011	10,25
381	STANDARD	BT-871-LN	GX327	GO	EEV	01/09/2011	10,25
382	STANDARD	BT-895-LN	GX327	GO	EEV	01/09/2011	10,25
383	STANDARD	BT-923-LN	GX327	GO	EEV	01/09/2011	10,25
384	STANDARD	BT-851-LN	GX327	GO	EEV	01/09/2011	10,25
385	STANDARD	BT-954-LN	GX327	GO	EEV	01/09/2011	10,25
386	STANDARD	BT-798-LR	GX327	GO	EEV	01/09/2011	10,25
387	STANDARD	BX-161-DQ	GX327	GO	EEV	02/11/2011	10,08
388	STANDARD	BX-210-DQ	GX327	GO	EEV	02/11/2011	10,08
389	STANDARD	BX-249-DQ	GX327	GO	EEV	02/11/2011	10,08
390	STANDARD	BW-284-DQ	GX327	GO	EEV	02/11/2011	10,08
391	STANDARD	BX-312-DQ	GX327	GO	EEV	02/11/2011	10,08
392	STANDARD	BX-344-DQ	GX327	GO	EEV	02/11/2011	10,08
393	STANDARD	CW-538-RS	GX327	GO	EEV	08/07/2013	8,42
394	STANDARD	CW-602-RS	GX327	GO	EEV	08/07/2013	8,42
395	STANDARD	CW-459-RS	GX327	GO	EEV	08/07/2013	8,42
396	STANDARD	CW-502-RS	GX327	GO	EEV	08/07/2013	8,42
397	STANDARD	CW-375-RS	GX327	GO	EEV	08/07/2013	8,42
398	STANDARD	CW-421-RS	GX327	GO	EEV	08/07/2013	8,42
399	STANDARD	CW-571-RS	GX327	GO	EEV	08/07/2013	8,42

Envoyé en préfecture le 24/10/2022

Reçu en préfecture le 24/10/2022

Affiché le

ID : 056-200042174-20221018-DEL_2022266-DE

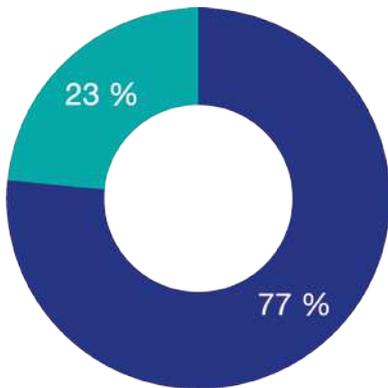


N° parc	Type	immat	Modèle	Type d'énergie	Si GO = norme EURO	mise en circulation	31/12/2021
400	STANDARD	DB-520-AJ	GX327	GO	EEV	02/12/2013	8,00
410	STANDARD	DB-555-AJ	GX327	GO	EEV	02/12/2013	8,00
411	STANDARD	DB-461-AJ	GX327	GO	EEV	02/12/2013	8,00
412	STANDARD	DB-493-AJ	GX327	GO	EEV	02/12/2013	8,00
413	STANDARD	DB-390-AJ	GX327	GO	EEV	02/12/2013	8,00
415	ARTICULÉ	CX-376-KK	CITELIS	GO	EEV	30/07/2013	8,42
416	ARTICULÉ	CX-412-KK	CITELIS	GO	EEV	30/07/2013	8,42
417	STANDARD	DX-037-ED	GX337	GO	E6	06/11/2015	6,08
418	STANDARD	DX-927-EC	GX337	GO	E6	06/11/2015	6,08
419	STANDARD	DX-944-EC	GX337	GO	E6	06/11/2015	6,08
420	STANDARD	DX-948-EC	GX337	GO	E6	06/11/2015	6,08
421	STANDARD	DX-935-EC	GX337	GO	E6	06/11/2015	6,08
422	STANDARD	DX-026-ED	GX337	GO	E6	06/11/2015	6,08
423	STANDARD	DX-919-EC	GX337	GO	E6	06/11/2015	6,08
424	STANDARD	DX-999-EC	GX337	GO	E6	06/11/2015	6,08
425	STANDARD	DX-991-EC	GX337	GO	E6	06/11/2015	6,08
426	STANDARD	DX-056-ED	GX337	GO	E6	06/11/2015	6,08
427	STANDARD	DX-009-ED	GX337	GO	E6	06/11/2015	6,08
428	STANDARD	DX-018-ED	GX337	GO	E6	06/11/2015	6,08
429	STANDARD	DX-048-ED	GX337	GO	E6	06/11/2015	6,08
430	ARTICULÉ	DZ-054-CR	URBANWAY	GO	E6	15/01/2016	5,92
431	ARTICULÉ	DZ-076-CR	URBANWAY	GO	E6	15/01/2016	5,92
432	STANDARD	ES-933-VN	GX337	GO	E6	19/12/2017	4,00
433	STANDARD	ES-817-VN	GX337	GO	E6	19/12/2017	4,00
434	STANDARD	ES-014-VP	GX337	GO	E6	19/12/2017	4,00
435	STANDARD	ES-122-VP	GX337	GO	E6	19/12/2017	4,00
436	STANDARD	ES-194-VP	GX337	GO	E6	19/12/2017	4,00
437	STANDARD	ES-255-VP	GX337	GO	E6	19/12/2017	4,00
438	STANDARD	ES-528-VP	GX337	GO	E6	19/12/2017	4,00
439	STANDARD	ES-600-VP	GX337	GO	E6	19/12/2017	4,00
440	STANDARD	ES-861-VP	GX337	GO	E6	19/12/2017	4,00
441	STANDARD	ES-745-VP	GX337	GO	E6	19/12/2017	4,00
442	STANDARD	ES-919-VP	GX337	GO	E6	19/12/2017	4,00
443	STANDARD	ES-024-VP	GX337	GO	E6	19/12/2017	4,00
444	STANDARD	ES-975-VP	GX337	GO	E6	19/12/2017	4,00
445	STANDARD	ES-691-VP	GX337	GO	E6	19/12/2017	4,00
446	ARTICULÉ	ES-659-ZQ	URBANWAY	GO	E6	16/12/2017	4,00
447	ARTICULÉ	FR-041-NN	HEULIEZ GX 437	GO	E6	01/08/2020	1,33
448	ARTICULÉ	FR-254-NN	HEULIEZ GX 437	GO	E6	01/08/2020	1,33
449	ARTICULÉ	FR-388-NN	HEULIEZ GX 437	GO	E6	01/08/2020	1,33
450	ARTICULÉ	FR-651-NN	HEULIEZ GX 437	GO	E6	01/08/2020	1,33

09

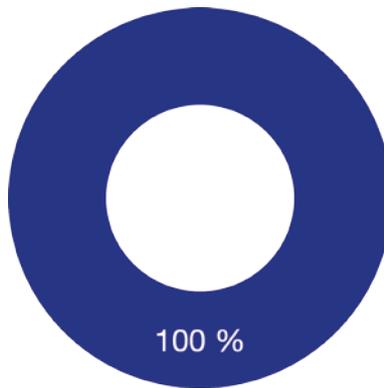
VENTILATION DU PARC AU 31/12/2021

Type de bus



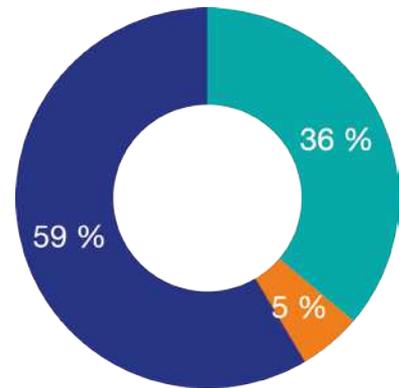
Standards Articulés

Énergie



GO

Motorisation Norme Euro



Euro 0, 1, 2, 4 et 5 = 0 %

Euro 5 EEV Euro 6 Euro 3

ÉQUIPEMENTS DU PARC BUS AU 31/12/2021

100 % = Palette UFR rétractable

0 % = Plateforme ou hayon élévateur

92,5 % = 1 emplacement UFR (*Usager en Fauteuil Roulant*)

7,5 % = 2 emplacements UFR (*Usager en Fauteuil Roulant*)

100 % = 1 emplacement dédié poussette

100 % = Annonces sonores des arrêts

100 % = Annonces visuelles des arrêts

100 % = Valideurs magnétiques

100 % = Valideurs télébilletiques - sans contact

100 % = Radiotéléphonie

100 % = GPS (pour SAE)

0 % = Application d'aide à la conduite (ex: PYSEA, ...)

0 % = Caméra d'aide à la conduite (gestion angle mort, ...)

0 % = Vidéoprotection

0 % = Wifi embarqué

0 % = Climatisation

0 % = Air réfrigéré ou air réfrigéré renforcé

0 % = Système d'emport pour vélo





Matériels navigants



La flotte de bateaux mise à la disposition de RDLA, réseau CTRL par Lorient Agglomération est constituée de 5 bateaux suivant le détail ci-dessous :

Propriété de Lorient Agglomération	Date de MES	Immatriculation	Puissance (en kw)
TANGUETHEN (1993)	1993	LO841034	2x153
TALHOUANT (1994)	1994	LO841352	2x210
TRAIT D'UNION II (1999)	1999	LO920749	2x73
AR VAG TREDAN (2013)	2013	LO931002	2x75
DEUX RIVES (1996)	2020	854040	2x99

La flotte en propre a été complétée en 2021 par la location de bateaux supplémentaires :

1. Le « **RENE MADEC** » de janvier à juin 2021 puis le « **HEB KEN** » de juillet à décembre, pour remplacer « **AR VAG TREDAN** » qui est immobilisé depuis le mois de juin 2020.
2. Le « **STEREDEN VA BRO** », pour assurer le doublage de la ligne B1.

L'absence de bateau de réserve est problématique, d'autant que l'exploitation maritime de la Rade de Lorient et de la petite mer de Gâvres en nécessiterait deux réserves.

Chaque panne et/ou incident rencontré, chaque immobilisation de bateau pour réaliser les opérations de maintenance courante, obligent systématiquement le recours à la

location extérieure et posent des difficultés d'exploitation.

L'exploitation des lignes a été régulièrement en mode dégradé avec notamment la mise en place de la « triangulaire* ».

* Regroupement des deux lignes « B2-B3 » pour effectuer en triangulaire les rotations entre LORIENT , PORT LOUIS et LOCMIQUELIC).

Envoyé en préfecture le 24/10/2022

Reçu en préfecture le 24/10/2022

Affiché le

ID : 056-200042174-20221018-DEL_2022266-DE

09



TANGUETHEN

LE TANGUETHEN

Année de construction : 1993

Chantier : Pech'alu-Kervignac

Date de mise en service : 01/06/1993

Coque (matériau) : Aluminium

Longueur (ml) : 20

Largeur (ml) : 6,9

Tirant d'eau : 0,80 m

Passagers : 110

Catégorie de navigation : 4^e

Motorisation : 2x226CV/165 Kw Volvo D7C TA

Propulsion : Schottle SRP 110

Déplacement en charge : 37,6 T

Jauge brute : 76,6 Tx/76 UMS

Jauge nette : 63,26 TX/32 UMS

Franc-bord porte avant : 90 cm

Franc-bord porte arrière : 70 cm

Envoyé en préfecture le 24/10/2022

Reçu en préfecture le 24/10/2022

Affiché le

ID : 056-200042174-20221018-DEL_2022266-DE

09



TALHOUANT

LE TALHOUANT

Année de construction : 1994

Chantier : Pech'alu-Kervignac

Date de mise en service : 01/06/1994

Coque (matériau) : Aluminium

Longueur (ml) : 22,12

Largeur (ml) : 7,1

Tirant d'eau : 1,00 m

Passagers : 150

Catégorie de navigation : 3^e

Motorisation : 2x225CV/165 Kw Nanni doosan

Propulsion : Schottle SRP 110

Déplacement en charge : 49 T

Jauge brute : 98,48 Tx/UMS

Jauge nette : 66,97 TX/45 UMS

Franc-bord porte avant : 103 cm

Franc-bord porte arrière : 135 cm



LE TRAIT D'UNION II

TRAIT D'UNION

Année de construction : 1999

Chantier : Bernard - Locmiquélic

Date de mise en service : 14/01/1999

Coque (matériau) : Coque acier/superstructure aluminium

Longueur (ml) : 10,5

Largeur (ml) : 3,6

Tirant d'eau : 1 m

Passagers : 28

Catégorie de navigation : 5^e

Motorisation : 2x73 Kw FPT

Propulsion : Ligne d'arbre

Jauge brute : 10,77 Tx



AR VAG TREDAN

AR VAG TREDAN

Année de construction : 2011/2013

Chantier : STX - Lorient

Date de mise en service : 01/06/2013

Coque (matériau) : Catamaran aluminium

Longueur (ml) : 22,1

Largeur (ml) : 7

Tirant d'eau : 1,60 m

Passagers : 147

Catégorie de navigation : 4^e

Motorisation : 2x75 Électrique/diesel électrique

Propulsion : Propulseur azimuthaux Masson
Marine MML15

Déplacement en charge : 63 T

Jauge brute : 125,89 UMS

Franc-bord porte avant : 176 cm

Franc-bord porte arrière : 150 cm

Envoyé en préfecture le 24/10/2022

Reçu en préfecture le 24/10/2022

Affiché le

ID : 056-200042174-20221018-DEL_2022266-DE

09



LES DEUX RIVES

LES DEUX RIVES

Année de construction : 1996

Coque (matériau) : Coque aluminium

Longueur (ml) : 22,45

Largeur (ml) : 7,1

Passagers : 150

Motorisation : 2x99 Kw Mann

Propulsion : Ligne d'arbre

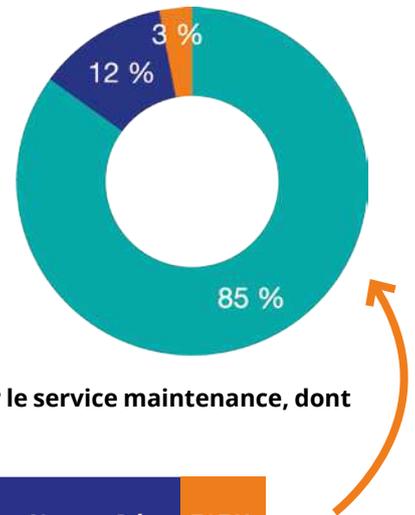
Jauge brute : 51,11 UMS



Mouvements de parc

Le parc bus n'a enregistré aucune entrée de bus en 2021 contre 4 sorties du parc.

Entrée de parc	Sortie de parc
0	4
	Bus n°356 année 2007 (moteur, BV et pont HS)
	Bus n°366 année 2010 (destruction incendie)
	Bus n°367 année 2010 (moteur, BV et pont HS)
	Bus n°371 année 2010(moteur, BV et pont HS)



Entretien et maintenance

TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS MAINTENANCE

C'est plus de 6 300 signalements qui ont été pris en charge et traités en 2021 par le service maintenance, dont 85 % ont fait l'objet d'un traitement dans les 24 h.

2021	Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août.	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL	
0 j et 1 j	446	456	462	354	413	437	354	355	570	549	643	360	5 399	85 %
2 à 5 j	47	34	52	74	60	59	69	81	68	107	70	40	761	12 %
> 5 j	10	2	8	10	5	15	19	10	17	49	20	31	196	3 %
Nb signal.	503	492	522	438	478	511	405	446	355	705	733	758	6 346	
Moy. Trait.	0,7	0,4	0,6	0,8	0,6	0,6	1,2	0,9	0,7	0,7	1,0	1,3		



TRAITEMENT DES CONTRÔLES TECHNIQUES

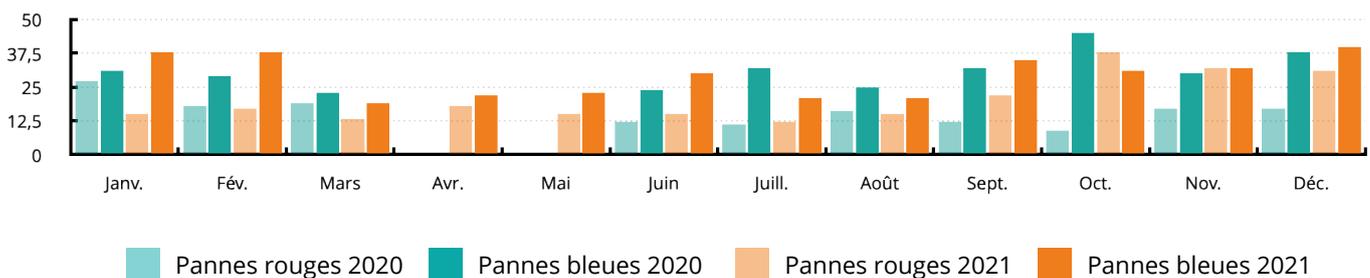
2021	Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.
Nbre	18	15	33	20	53	15	68
Nbre de sursis	0	0	0	0	0	0	0
Nbre de refus	0	0	0	0	0	0	0
% refus et sursis	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Moy. Trait.	0,7	0,4	0,6	0,8	0,6	0,6	1,2

2021 (suite)	Août.	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
Nbre	15	125	21	146	17
Nbre de sursis	0	2	2	4	2
Nbre de refus	0	0	0	0	0
% refus et sursis	0 %	2 %	10 %	3 %	12 %
Moy. Trait.	0,4	0,6	0,8	0,6	0,6

ÉVOLUTION TAUX DE PANNES

2020	Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août.	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Nbre de pannes rouges	27	18	19			12	11	16	12	9	17	17	158
Nbre de pannes bleues	31	29	23			24	32	25	32	45	30	38	309
Total	58	47	42	0	0	36	43	41	44	54	47	55	467

2021	Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août.	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Nbre de pannes rouges	15	17	13	18	15	15	12	15	22	38	32	31	243
Nbre de pannes bleues	38	38	19	22	23	30	21	21	35	31	32	40	350
Total	53	55	32	40	38	45	33	36	57	69	64	71	593



Les pannes dites « rouges » sont celles qui engendrent une immobilisation du bus et/ou une incidence sur la clientèle, à l'inverse les pannes dites « bleues » qui sont sans incidence sur l'exploitation et/ou la clientèle.

09

OPÉRATIONS LOURDES MENÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2021

- ✓ Retrait des scellés des bus 445 et 368
- ✓ Réfection de la sellerie des Citelis
- ✓ Enlèvement des bus 414 et 320 (ferraillage) + véhicules de service réformés
- ✓ Départ de feu du bus 366
- ✓ Contrôle de l'ensemble du parc sur les isolants moteurs
- ✓ Échange moteur et BVA des bus 370 et 374
- ✓ Remplacement armoire électrique atelier

CONSOMMATION EN GAZOIL

	Articulé			Standard			Moyenne articulé + standard		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Janv.	49,35	50,20	48,23	34,84	34,88	34,46	36,98	37,40	36,69
Fév.	48,82	48,96	47,77	34,13	34,85	34,53	35,48	36,56	36,20
Mars	48,46	48,09	47,66	34,46	32,33	33,96	36,80	34,08	36,02
Avr.	49,17	49,46	46,01	34,09	28,51	33,41	35,79	29,99	34,81
Mai	47,48	45,19	47,83	34,12	31,48	33,87	36,30	34,27	36,24
Juin	47,32	45,54	47,91	34,04	32,96	34,07	36,26	35,53	36,46
Juill.	46,80	46,30	46,09	34,37	32,95	33,87	36,76	35,55	35,96
Août	45,67	44,57	45,17	34,24	32,86	33,43	36,76	35,31	35,76
Sept.	48,72	47,64	48,23	34,50	33,81	34,37	36,86	36,01	36,71
Oct.	49,23	47,58	47,75	34,79	34,05	34,95	36,68	35,66	36,87
Nov.	49,01	46,71	49,11	34,88	33,08	35,26	37,20	36,31	37,39
Déc.	50,36	48,12	49,44	34,94	34,40	35,32	37,17	37,22	37,39
TOTAL	48,37	47,36	47,60	34,45	33,01	34,29	36,59	35,32	36,38

Envoyé en préfecture le 24/10/2022

Reçu en préfecture le 24/10/2022

Affiché le

ID : 056-200042174-20221018-DEL_2022266-DE

09





Inventaire et description des biens immobiliers exploités par le délégataire



DEMAINE

Siège de RDLA, réseau CTRL :

Boulevard Yves Demaine 56100 Lorient
Dépôt bus, locaux administratifs et atelier de maintenance :

- 1 immeuble ;
- 1 atelier ;
- 1 parc de véhicule ;
- 1 station de gasoil ;
- 1 station de lavage.

Le dépôt situé ZI des Forges 56850 Lochrist n'est plus exploité depuis juin 2019.



QUEVEN

Dépôt secondaire :

Route de Lorient 56530 Quéven :

- 1 immeuble ;
- 1 atelier ;
- 1 parc de véhicule ;
- 1 station de gasoil ;
- 1 station de lavage.



BOUTIQUE

Boutique Transports & Déplacements du réseau CTRL :

Cours de Chazelles - l'Orientis 56100 Lorient :

- 5 guichets ;
- 2 bureaux ;
- 1 réserve (non adjacente).



Études et développement 2021

CHAPITRE 10

Études et développement 2021

Les études liées aux demandes d'extension du réseau ainsi que les autres études et projets de développement de l'année 2021 sont présentées dans ce chapitre.

10.1

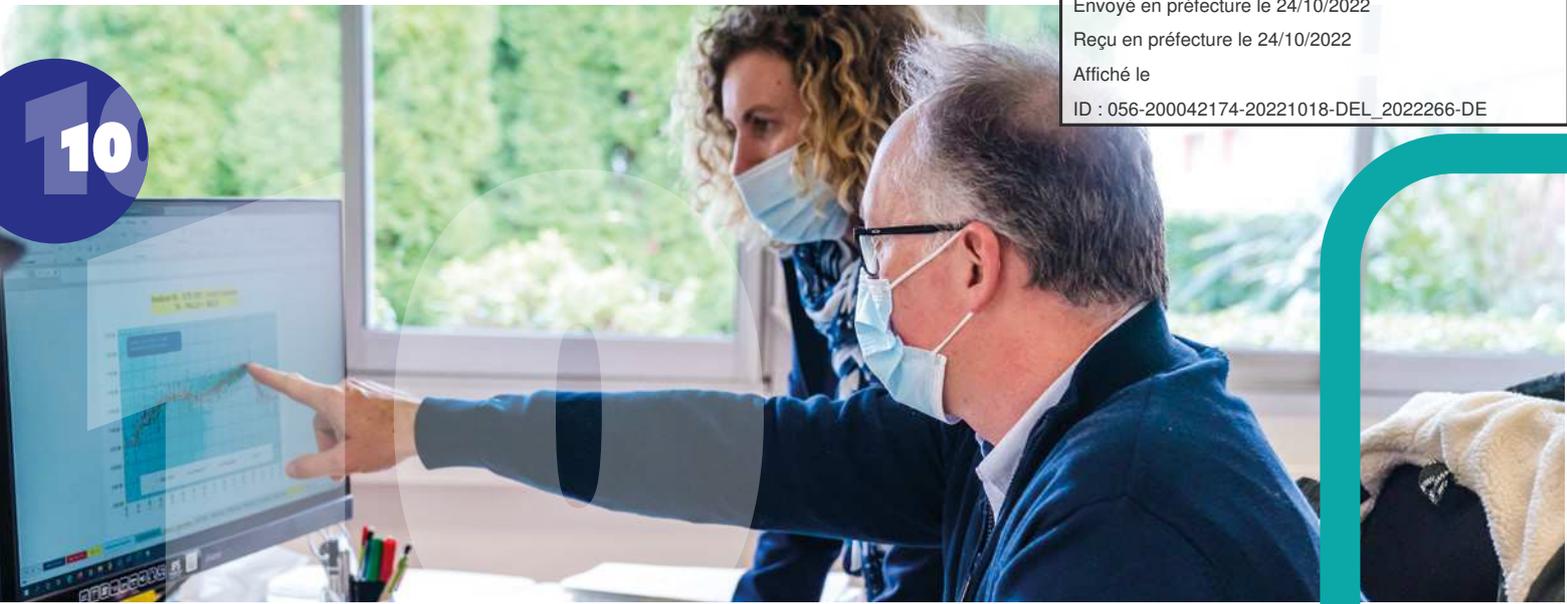
P. 154

Études liées aux demandes d'extension du réseau

10.2

P. 160

Autres études et projets de développement



CHAPITRE 10

Études et développement 2021

Études liées aux demandes d'extension du réseau

1

PASSAGE DE LA LIGNE T3 PAR L'ARRÊT « PLAINE OXYGÈNE »

En 2019, lors de la mise en place du nouveau réseau, la ligne T3 prévoyait un passage par l'arrêt « Plaine Oxygène », avec un terminus de ligne à l'arrêt « Les Pins ».

Une vive réaction des riverains de la rue du Guesclin n'a pas permis la mise en exploitation de cet itinéraire jusqu'à présent. L'ancien tracé de ligne a donc été maintenu avec des informations voyageurs erronées (site internet, appli mobile, plans de ligne et les guides horaires). Pour donner suite à la réunion du 21/01/2021 à la mairie de Plœmeur, une demande est formulée auprès de RDLA pour étudier le passage de la ligne T3 par l'arrêt « Plaine Oxygène ».

2

ÉTÉ FESTIF 2021

Accompagner l'attractivité du territoire de Lorient pendant la période estivale 2021, du Tour de France le 28 juin, du FIL aux festivités de la ville de Lorient le 31 août avec un triple objectif :

- Valoriser le territoire ;
- Accroître l'image de Lorient Agglomération ;
- Permettre aux habitants de s'approprier les événements.

3

LIGNE 13 : DÉVIATION DE LA RUE « JULES FERRY » (ALLÉE LOÏC LEPAGE)

Étude pour la modification du tracé de la ligne 13, notamment pour sécuriser le secteur du parc Jules Ferry et les terrasses des bars et restaurants du quai des Indes.

Une étude est demandée sur les incidences en termes d'exploitation et en termes commerciaux si l'itinéraire de la ligne 13 est dévié de manière définitive par la rue Maréchal Foch. Une comparaison est demandée sur la fréquence des passages de bus place Jules Ferry en rapport avec ceux de l'avenue de l'Assemblée nationale.

4

ÉTUDE SUR LA DESSERTE DE LANVAUDAN

Pour donner suite à une réunion du 18/02/2021 avec la mairie de Lanvaudan, un besoin de lignes supplémentaires sans réservation est évoqué.

Depuis la refonte du réseau en janvier 2019, la mairie a sollicité les services de Lorient Agglomération pour l'ajout de liaison vers Inzinzac/Hennebont.

5

DÉVIATIONS DES LIGNES DU RÉSEAU CTRL EN RAISON DE TRAVAUX AVENUE DE LA MARNE À LORIENT

Compte tenu des travaux de voirie sur l'avenue de La Marne à Lorient, des déviations doivent être envisagées.

Le planning prévisionnel prévoit une période des travaux de septembre 2021 à avril 2022. Les lignes impactées sont les lignes T1, 11, 123 et UBS.

6

ÉTUDE SUR L'ACCESSIBILITÉ DE GROIX

L'accessibilité sur l'île de Groix est un sujet récurrent et une évolution de l'offre de transport a été proposée en 2019, en concertation avec la mairie de Groix et Lorient Agglomération.

Les petites routes de l'île ne permettent pas d'envisager des véhicules de grand gabarit et toute demande d'évolution nécessite des moyens supplémentaires. Depuis le déconfinement en mai 2020, l'attractivité touristique de l'Île-de-Groix est de plus en plus importante. Pour préparer la réunion du 19/04/2021 à la mairie de Groix, une demande est formulée auprès de RDLA pour étudier la mise en place d'un véhicule supplémentaire à l'arrivée du bateau de la Compagnie Océane sur l'Île-de-Groix en juillet et août.

10

9

ÉTUDE SUR LE FONCTIONNEMENT DES LIGNES DU SECTEUR - HENNEBONT - INZINZAC LOCHRIST

Les difficultés de circulation sur le secteur d'Hennebont génèrent des retards récurrents sur les services de transport du réseau CTRL, et des signalements voyageurs des lignes régulières et scolaires du secteur Inzinzac-Lochrist et Hennebont.

Un état des lieux et des préconisations ont été demandés par les services de Lorient Agglomération.

8

ÉTUDE SUR L'OFFRE DE TRANSPORT ADAPTÉE POUR L'OUVERTURE DU COLLÈGE DE TRÉFAVEN À LORIENT À LA RENTRÉE - SEPT 2022

Dans le cadre de la construction du futur collège de Tréfaven, une étude est demandée par les services de Lorient Agglomération pour desservir ce nouvel établissement.

Ce collège accueillera les élèves des collèges actuels de Kerentrech et du Coutaller dès septembre 2022. Plusieurs souhaits ont été évoqués :

- Assurer une ligne directe pour une desserte entre le quartier de Kerfichant et le nouveau collège.
- Accompagner le nouveau collège en faveur des mobilités douces, par l'adaptation des lignes régulières actuelles.
- Assurer la sécurisation des enfants entre le collège et les arrêts de bus.

7

ÉTUDE SUR LES IMPACTS DU DÉPART DU TOUR DE FRANCE: 27 ET 28 JUIN 2021

Lorient, village étape de la 3^e étape du Tour de France 2021. L'arrivée de la caravane, des équipes sportives et l'installation du village sont prévues dès le dimanche 27 juin 2021.

Les festivités se situeront au niveau de la place Jules ferry et de la place Glotin, à proximité du quai des Indes. Le départ de la 3^e étape du TDF est prévu le lundi 28 juin à 10h, depuis l'hôtel de ville. L'itinéraire de l'étape traverse le centre-ville de Lorient ainsi que le centre-ville de Lanester.

Le lundi 28 juin sera aussi le jour de l'épreuve du brevet des collèges et de certains oraux du baccalauréat général et correspond aussi à la mise en place des nouveaux horaires d'été (28 juin - 29 août 2021) du réseau CTRL. Dans ce contexte, des itinéraires de déviations doivent être mis en place.

10

10

ÉTUDE DE CRÉATION D'UNE NAVETTE EN CENTRE-VILLE ENTRE PLACE D'ARMES ET PLACE ALSACE LORRAINE À LORIENT

Lorient Agglomération sollicite RDLA par mail du 04/05/2021 concernant la création d'une navette entre la place d'Armes et la place Alsace Lorraine, desservant le centre-ville de Lorient :

- Circuit circulaire via rue de Liège (aller) et rue Auguste Nayel ou Jules Ferry (retour) avec un arrêt en milieu de parcours dans chacune de ces rues ;
- Fréquence : 15 minutes/20 minutes ;
- Période : du lundi après-midi au samedi soir ;
- Cible : commerçants du centre-ville ;
- Véhicule : électrique de préférence ;
- Expérimentation : 6 mois à partir de septembre 2021.

11

LIGNE 36 - PONT SCORFF : ÉTUDE SUR L'OFFRE DE TRANSPORT DU QUARTIER DE TY NÉHUÉ

En cours

12

ORGANISATION MARITIME POUR L'ÉTÉ 2021

Le marché pour l'acquisition d'un navire d'occasion, lancé en début d'année par Lorient Agglomération ne permet pas au réseau CTRL de disposer d'un navire supplémentaire pour les mois d'été comme prévu initialement.

Compte tenu de la nécessité d'organiser l'exploitation du réseau maritime pour la période estivale 2021, une proposition d'organisation a été commandée par LA au réseau CTRL pour assurer les services à partir du 1^{er} juillet.

13

ORGANISATION FIL 2021

L'étude vise le renfort des lignes du réseau urbain CTRL (terrestre et maritime) durant la durée du Festival Interceltique de Lorient (FIL) du 6 au 15 août 2021, ainsi que les dispositions mises en œuvre pour assurer le transport urbain de voyageurs dans des conditions de service et de sécurité optimales.

Le réseau urbain régulier est assuré de 05h30 à 20h30, avec un risque de perturbations et/ou d'aléas en lien avec les dispositions particulières de circulation en centre-ville de Lorient. À partir de 20h, les dispositifs de sécurité sont mis en place en centre-ville de Lorient. Les lignes régulières sont alors déviées jusqu'à la mise en place des services de nuit (FIL'BUS et FIL' BATEAUX).

Du fait du contexte sanitaire, le port du masque est obligatoire dans l'enceinte de la gare routière FIL.

Des affiches rappelant cette obligation y seront positionnées. Des distributeurs de gel hydroalcoolique seront mis en place au niveau des dispositifs de vente.

Compte tenu du niveau d'alerte maximal actuel du plan vigipirate, un dispositif de sécurité sera mis en place à l'entrée de la gare routière FIL, quai des Indes et du site de Pen Mané. Des agents de sécurité procéderont à une fouille des sacs des usagers avant l'accès au transport public.



14

LIGNE 112 : VERSION ÉTÉ

Étude visant l'adaptation de la ligne 112 aux besoins de la période estivale été 2021.

15

ÉTAT DES LIEUX SUR LA DES-SERTE DE QUISTINIC

En prévision d'une réunion avec la mairie de Quistinic le 27 mai 2021, un état des lieux des lignes et services de transport existant est réalisé.



16

ÉTUDE DE MODIFICATIONS HORAIRE DU COLLÈGE CHARLES DE GAULLE - PLŒMEUR

Madame Charvet, principale du collège Charles de Gaulle à Plœmeur a sollicité les services de la Mairie de Plœmeur et de Lorient Agglomération concernant des difficultés de desserte du Collège.

Après plusieurs échanges avec RDLA (mails, téléphoniques) en début février 2021, une réunion est organisée avec Madame Charvet, Lorient Agglomération, Madame Maria Colas, et les équipes RDLA le 8 mars 2021 au sein du Collège. Dans le cadre du projet de Lorient Agglomération sur l'harmonisation des horaires scolaires entre les établissements, l'école Marcel Pagnol, le collège Charles de Gaulle et le collège Jean Paul II de Plœmeur ont été réunis le 3 juin 2021. Les échanges avec Madame Charvet permettent de mettre en avant les points suivants :

- Préférence du collège St-Jean à Guidel plutôt que Charles de Gaulle pour les familles de Guidel ;
- Difficultés d'accès au collège de Gaulle depuis Fort Bloqué, Guidel, Le Courégant et Larmor Plage ;
- Difficulté d'arrivée le matin pour la rentrée de 9h ;
- Souhait des familles résidentes de Guidel d'avoir un horaire plus tardif d'entrée le matin à Charles de Gaulle ;
- Demande d'un service scolaire pour tous les élèves pour la rentrée de 9h ;
- Communication à améliorer sur les lignes scolaires.

19

ÉTUDE SUR LA MISE EN PLACE DE LIGNES DE BUS & BATEAUX LES SOIRÉES DE MATCH FC LORIENT AU STADE MOUSTOIR À LORIENT

À la suite de la reprise du championnat de Ligue 1, Lorient Agglomération sollicite RDLA pour la mise en place de bus & bateaux afin de permettre aux supporters et spectateurs des matchs du FCL de rentrer à domicile après le match. Ces renforts sont proposés uniquement pour les matchs joués à domicile :

- Lorsque le match est joué du dimanche soir au jeudi soir ;
- Lorsque le match se termine après 21h.

Les vendredis et samedis soir, les services de soirées des lignes à haute fréquence et principales du réseau déjà existant, permettent des solutions de transports. Les horaires des matchs ne sont connus que quelques jours à l'avance, les services se feront donc en fonction des calendriers de la Fédération Française de Foot.

18

ÉTUDE SUR LE TRANSPORT DES COLLÉGIENS ET LYCÉENS VERS LES CENTRES DE VACCINATION

Pour donner suite à la réunion en préfecture de Vannes vendredi 27 août 2021, Lorient Agglomération sollicite RDLA en urgence pour un chiffrage rapide et prévisionnel d'un transport des collégiens et lycéens vers un centre de vaccination identifié.

Les établissements scolaires, centres de vaccinations et nombre d'élèves à transporter sont communiqués par la Préfecture à RDLA.

Il a été pris en compte :

- 3h d'immobilisation des conducteurs ;
- 1 256 km parcourus ;
- Réutilisation des véhicules ;
- 1 créneau/injection soit 2 aller/retours.

17

ORGANISATION DE LA SEMAINE DE LA MOBILITÉ - DU 16 AU 22 SEPTEMBRE 2021

La semaine de la mobilité incite les citoyens à opter pour des modes de déplacements plus respectueux de l'environnement, encourage les alternatives à l'utilisation individuelle de la voiture en valorisant le recours au vélo, covoiturage, transports en commun, télétravail, marche...

RDLA accompagne Lorient Agglomération sur la semaine de la mobilité avec 2 axes de communication :

- Promouvoir la gratuité du réseau CTRL du 16 au 22 septembre ;
- Récompenser les abonnés pour leur fidélité.

10

20

ÉTUDE SUR LE RENFORT DES LIGNES EN PROVENANCE DE GUIDEL CENTRE VERS LORIENT CENTRE-VILLE

Depuis la rentrée de septembre 2021, les équipes RDLA enregistrent un nombre de passagers important entre Guidel centre et Lorient centre-ville, et plus particulièrement pour la rentrée des établissements scolaires à 8h.

Plusieurs lignes sont concernées par cet état des lieux : les lignes 263, 10 et T4.

À ce jour, nous recensons tous les jours des signalements par mail ou par téléphone sur les conditions de transports. Les véhicules sont complets.

RDLA recommande des moyens supplémentaires pour la prise en charge de tous les passagers, essentiellement des scolaires.

21

ÉTUDE DE L'AFFECTATION DES BUS GNV POUR RECHARGEMENT À LA STATION DE CAUDAN ET ESTIMATION DU SURCÔÛT

À compter du 1^{er} septembre 2022 seront mis en service les 10 bus GNV qui auront été réceptionnés dans le courant de l'été 2022.

Les stations d'avitaillement ne seront pas mises en service avant le printemps 2023, que cela soit à Quéven ou à Lorient. Ainsi, pendant environ un an, il sera nécessaire de faire charger ces bus à la station GNV de Caudan. Cela génèrera des heures de conduite supplémentaires et nécessitera de modifier l'organisation de l'exploitation. Lorient Agglomération demande une estimation des coûts supplémentaires induits par ce fonctionnement.

22

ÉTUDE D'UNE DESSERTE ENTREPRISE SUR PLOUAY

En cours

25

LA LORIENTAISE 2021

« La Lorientaise » est un évènement réservé uniquement aux femmes, réunies pour une même cause : le soutien de la Ligue contre le cancer du Morbihan, en particulier pour la lutte contre le cancer du sein.

Cet évènement, organisé dans le centre-ville de Lorient a regroupé environ 7 000 femmes, toutes mobilisées pour soutenir l'association et invitées à courir ou marcher pour l'occasion.

Dans ce cadre, Lorient Agglomération demande à RDLA de renforcer les lignes maritimes du réseau CTRL et de mettre à disposition des véhicules pour aider à la sécurisation du centre-ville.

24

ÉTUDE SUR LE TRANSPORT DEBOUT - SECTEUR DE LORIENT AGGLOMÉRATION

Pour donner suite à des signalements de clients et constats terrain, de nombreux passagers sont debout sur les lignes opérées en car sur le réseau.

Une étude complète a été demandée par Madame Uguen, Directrice Transports de Lorient Agglomération.

Un état des lieux des lignes affectées en car uniquement est délivré ci-dessous : les comptages ont été effectués la semaine du 4 au 8 octobre 2021.

23

ÉTUDE DE MODIFICATIONS DE LA LIGNE 120 EN RAISON DU DÉMÉNAGEMENT DU FOYER PRAD IZEL

Monsieur Kermabon, Directeur de l'ESAT Prat Izel ADAPEI, foyer de travailleurs en situation d'handicap, a sollicité les services du réseau CTRL le 10/09/2021 pour anticiper le déménagement du foyer programmé en janvier 2022.

Une réunion a été organisée le 06/10/2021 avec les équipes de Lorient Agglomération, du réseau CTRL et l'équipe de direction du Foyer pour appréhender les besoins et les modifications à envisager en termes de transport. Les échanges avec Monsieur Kermabon ont permis de mettre en avant les points suivants :

- Nouvelle localisation du Foyer derrière la Gare SNCF ;
- La ligne 120 doit être modifiée pour cette nouvelle localisation ;
- La ligne 32 pourrait être utilisée pour les travailleurs d'Hennebont ;
- Le cheminement à pied entre la Gare SNCF et le Foyer n'est pas adapté.

ÉTAT DES LIEUX DES NOUVEAUX TARIFS ÉTUDIANT ET + 65 ANS À FIN SEPTEMBRE 2021

À fin septembre, ci-dessous l'état des lieux des ventes d'abonnements :

La délibération sur cette nouvelle tarification (en date du 8 décembre 2020) ne détaille pas les critères d'attribution et pose des questions en situation opérationnelle.

L'objectif de cette étude est de caractériser les critères d'attribution pour plus de transparence dans la relation voyageurs, faciliter la communication et l'information voyageurs et d'inciter l'abonnement du réseau CTRL.

DÉMATÉRIALISATION DES VENTES

Lorient Agglomération réalise des études pour renouveler la billettique dans 18 à 24 mois, d'une part et souhaite d'autre part accélérer le processus de dématérialisation des ventes des titres de transport du réseau CTRL pour septembre 2021.

Le système de billettique utilisé actuellement date de 2012. Outil vieillissant, il ne permet pas d'évoluer avec des modules digitaux d'aujourd'hui. Le prestataire VIX/KUBAPAY ne répond pas ou peu aux sollicitations pour des interfaces agiles pour faire évoluer les technologies. Dans une volonté de modernité, le réseau CTRL a étudié les propositions pour faire évoluer le parcours d'achats des voyageurs.



Autres études et projets de développement

Le réseau CTRL a participé et contribué, aux côtés de Lorient Agglomération, à l'élaboration de nombreuses études et projets de développement dans le courant de l'année 2021 :

- Projet de rénovation de la Boutique T&D ;
- Aménagement d'une boutique éphémère le temps des travaux de rénovation de la Boutique T&D ;
- Changement d'identité de marque du réseau ;
- COTECH « Mobilité autour de la rade de Lorient » ;
- COTECH « Schéma cyclable » ;
- Concertation stationnement Lorient ;
- Projet de renouvellement de la billettique ;
- Projet de renouvellement du SAEIV ;
- Sujets liés à la transition énergétique ;
- Travaux d'adaptation et de mise aux normes des ateliers aux nouvelles énergies GNV et H2 ;
- Projet de construction des futures stations GNV sur les sites du réseau CTRL de Demaine et de Lorient ;
- Projet de construction de la future station H2 sur le site du réseau CTRL de Demaine H2 ;
- Participation à la définition du nouveau navire H2 ;
- Participation au cahier des charges des nouveaux bus HEULIEZ IVECO CREALIS au GNV ;
- Participation au cahier des charges des nouveaux bus VAN HOOL A12LF FC PILE À COMBUSTIBLE ;
- Transmission des données utiles pour la réalisation de la prochaine enquête « Origine/Destination » ;
- Participation à l'Atelier Défi Azimut ;
- Participation au programme HIT.

Envoyé en préfecture le 24/10/2022

Reçu en préfecture le 24/10/2022

Affiché le

ID : 056-200042174-20221018-DEL_2022266-DE



Éléments financiers 2021

CHAPITRE 11

Éléments financiers 2021

Ce chapitre traite des éléments financiers de l'exercice 2021.

11.1

P. 162

Synthèse financière

11.2

P. 162

Solde 2021

11.3

P. 163

Détail de l'intéressement du délégataire (bonus/malus qualité et pénalités)

11.4

P. 164

Les recettes commerciales

11.5

P. 165

Ratios



CHAPITRE 11

Éléments financiers 2021

Synthèse financière

Les négociations entre Lorient Agglomération et RDLA, inhérentes à l'impact de la crise sanitaire COVID sur l'exploitation 2021 du contrat de Délégation de Service Public n'étant pas conclues à la date de remise du présent rapport annuel, les données financières définitives ne peuvent être présentées.

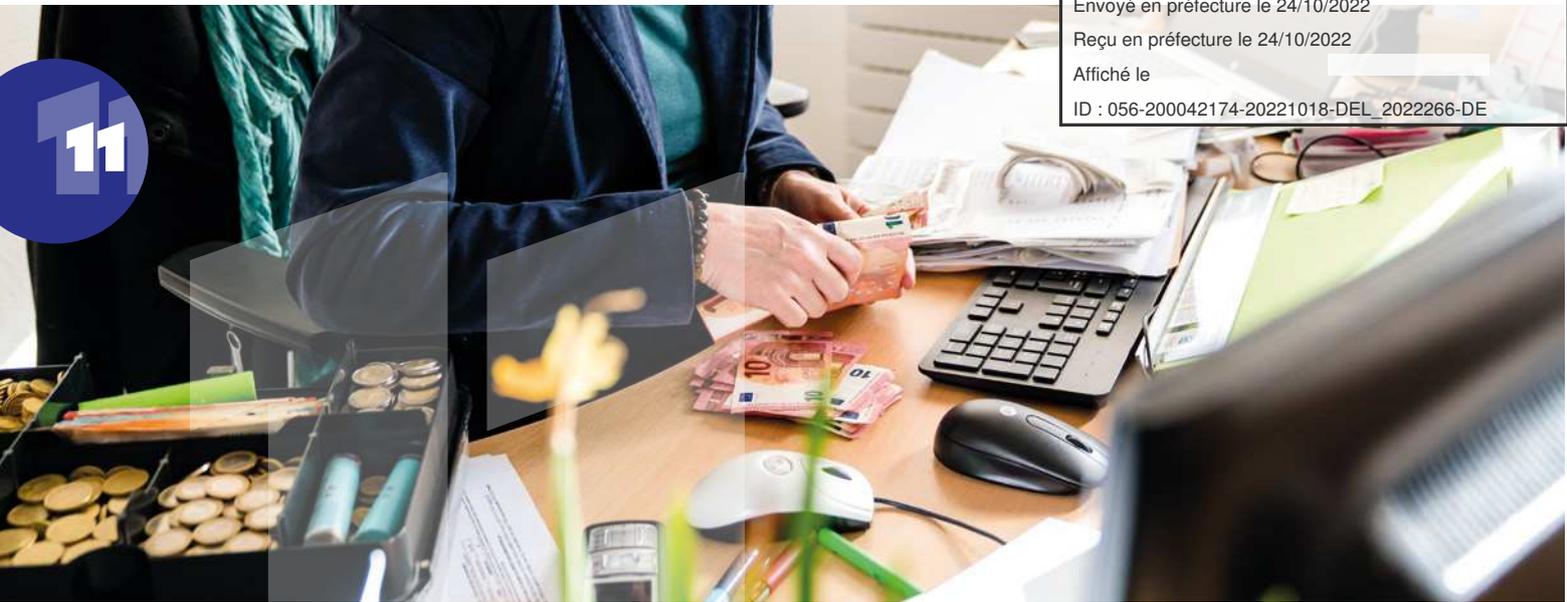
Solde 2021

	Acomptes versés	Montant définitif	Solde
Contribution Financière	33 891 412,2 €	34 805 719,8 €	914 307,56 €
Charge de redevance d'usage	-2 172 493,9 €	-2 013 819,0 €	158 674,88 €
Avenant 3 surcoût sanitaire	-	372 463,7 €	372 463,68 €
Maintenance patrimoniale maritime	-	731 530,0 €	731 530,05 €
Intéressement qualité de service	-	82 333,3 €	82 333,33 €
		TOTAL	2 259 309,50 €

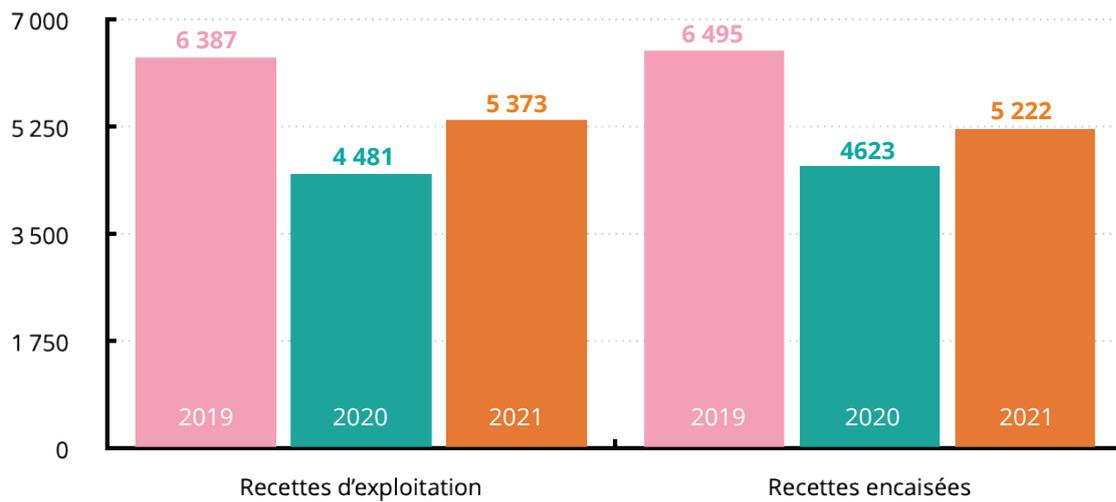
Détail de l'intéressement du délégataire (bonus/malus qualité et pénalités)

	Maximum	Seuils	Total réalisé	Bonus 2021 (€ contrat)
1 Ponctualité	20 000	85 % - 89 % - 95 %	87,74 %	-6 316,67
2 Infos bus & bateaux	17 000	92 % - 95 % - 98 %	100,00 %	17 000,00
3 Infos points d'arrêts	12 000	92 % - 95 % - 98 %	100,00 %	12 000,00
4 Acc. conducteurs	17 000	85 % - 89 % - 93 %	92,80 %	16 150,00
5 Acc. agences	12 000	89 % - 92 % - 96 %	94,50 %	7 500,00
6 État d'entretien bus & bateaux	18 000	92 % - 95 % - 98 %	100,00 %	18 000,00
7 Réclam. clients	6 000	88 % - 92 % - 97 %	100,00 %	6 000,00
8 Ddes Lorient Agglomération	6 000	88 % - 92 % - 95 %	100,00 %	6 000,00
9 Maintenance arrêts	6 000	92 % - 95 % - 98 %	100,00 %	6 000,00
TOTAL	114 000 €		TOTAL bonus - malus	82 333 €

	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juill.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
1	88,36 %	87,73 %	87,95 %	88,09 %	88,66 %	87,93 %	87,93 %	87,97 %	87,95 %	87,13 %	86,32 %	86,82 %
2	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
3	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
4		93,50 %			95,00 %			91,60 %			90,70 %	
5		92,20 %			93,50 %			100,00 %			90,20 %	
6	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
7	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
8	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
9	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %



Les recettes commerciales



Recettes d'exploitation	2019	2020	2021
Vente de titres de transport	6 178	4 289	5 192
Produit des amendes	57	56	102
Toucher de quai	77	59	54
Redevance publicitaire	75	77	25
Total recettes d'exploitation (en K€ H.T)	6 387	4 481	5 373

Recettes perçues et reversées	2019	2020	2021
Vente de titres de transport	6 286	4 431	5 053
Produit des amendes	57	56	105
Toucher de quai	77	59	74
Redevance publicitaire	75	77	-10
Total recettes encaissées (en K€ H.T)	6 495	4 623	5 222

Note 2021 : Recette redevance publicitaire 2020 régularisée en 2021 avec un impact négatif suite au COVID.





Ratios

Ratios	2019	2020	2021
R/D	18,6 %	13,6 %	15,0 %
Km/habitant/an	38,3	32,7	36,4
Charges (hors redevance d'usage) par km parcouru	3,65 €	4,11 €	4,00 €
Taux de H.L.P. (hors PMR)	19,0 %	19,0 %	18,0 %
Coût de production par voyage	1,69 €	1,94 €	2,01 €
Contribution financière par habitant	163,79 €	157,79 €	171,45 €
Recette par voyage	0,32 €	0,26 €	0,30 €
Km produit par agent roulant	22 064	18 321	21 094
Km produit par agent d'atelier	258 526	175 013	227 722

Envoyé en préfecture le 24/10/2022

Reçu en préfecture le 24/10/2022

Affiché le

ID : 056-200042174-20221018-DEL_2022266-DE

RAPPORT D'ACTIVITÉ ANNUEL 2021



RATP DEV LORIENT AGGLOMERATION
Réseau CTRL Bus & Bateaux
Boulevard Yves Demaine
56323 LORIENT Cedex - CS 10 360

