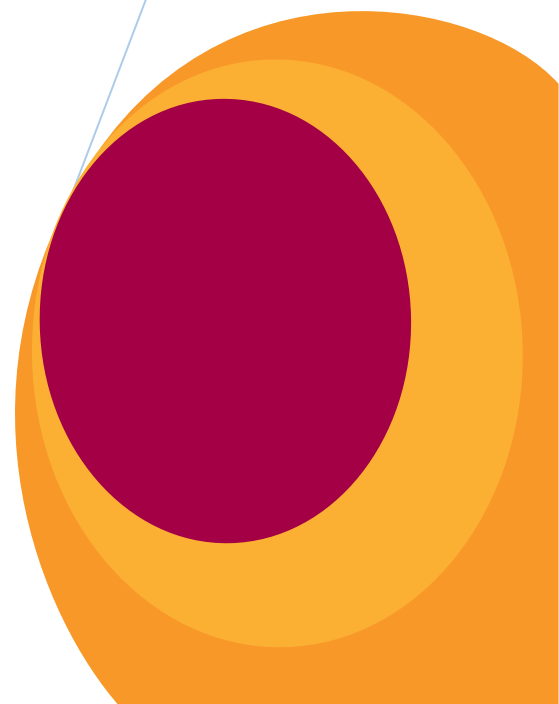
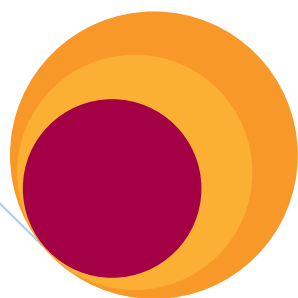


**SYNTHESE**

**Rapport du déléguataire 2017**

**ISA TAD - TRÈMA**





Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011, ISA TAD – TRÉMA est délégataire de service public du Grand Reims jusqu'au 31 décembre 2018.

TRÉMA est un service de transport public collectif à la demande, de porte à porte avec réservation.

Ce service est dédié aux personnes handicapées sur l'ensemble du périmètre des transports urbains du Grand Reims.

Toute demande d'accès au service s'effectue sur la base d'un dossier d'admission et fait l'objet d'une étude dans le cadre d'une commission dédiée. En cas d'avis favorable et après acceptation du règlement d'exploitation et choix tarifaire, l'utilisateur peut effectuer ses demandes de transports.

Les réservations de transports peuvent être formulées sous différents modes :

- Par courrier,
- Fax,
- Mail,
- Sms,
- Téléphone.

Les transports sont assurés tous les jours de l'année, de 6h15 à 00h30, dans le périmètre de transports urbains du Grand Reims :

Bétheny, Bezannes, Cernay-lès-Reims, Champfleury, Champigny, Cormontreuil, Prunay, Puisieux, Reims, Saint Brice Courcelles, Saint Léonard, Sillery, Taissy, Tinquex, Trois-Puits, Villers-aux-Noeuds.



## 1. LES USAGERS

### 1-1. Les nouveaux admis

Toute demande d'accès au service est soumise à l'accord préalable de la commission d'admission qui se réunit tous les deux mois.

Elle est composée d'un membre représentatif de l'Autorité Organisatrice, du médecin référent et de 2 membres représentatifs de l'opérateur, TRÉMA.

Sont susceptibles d'être admises, les personnes :

- en fauteuil roulant
- titulaires d'une carte d'invalidité d'au moins 80 % (C.I.)
- bénéficiaires de la Prestation de Compensation du Handicap (P.C.H.)
- bénéficiaires de l'Allocation Compensatrice Tierce Personne (A.C.T.P.)
- bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (A.P.A.)
- souffrant d'un handicap temporaire qui rend indispensable l'utilisation d'un service de transport adapté.
- qui du fait de leur handicap, ne peuvent pas utiliser le réseau de transport public du Grand Reims.

303 nouveaux usagers ont été admis en 2017. Ce chiffre est à mettre en parallèle avec les clôtures de dossiers qui s'élèvent à 356.

- ⇒ La moyenne d'âge est de 68 ans
- ⇒ 149 usagers répondent au critère « autres », soit 48 %. Il s'agit des personnes, qui du fait de leur handicap (temporaire ou définitif), ne peuvent pas utiliser le réseau de transport public de l'agglomération de Reims.
- ⇒ 78 usagers sont en fauteuil, soit 26 %.
- ⇒ 252 usagers sont domiciliés à Reims, soit 83 %.

### 1-2. Les utilisateurs du service

1 155 utilisateurs pour 2 100 usagers inscrits, soit 55 % des usagers utilisateurs du service TRÉMA. (= ayant utilisé au moins une fois le service sur l'année)

La majorité des usagers utilisateurs du service possèdent une carte d'invalidité d'au moins 80 %, et sont des personnes en fauteuil.



20 % des utilisateurs ont opté pour un abonnement (mensuel ou annuel).

Cette gamme tarifaire leur permet de voyager de manière illimitée, ils représentent 70 % des voyages réalisés sur l'année, soit 76 476 transports.

### 1-3. La gamme tarifaire

La gamme tarifaire se décline de la manière suivante :

- Billet unitaire,
- Abonnement mensuel,
- Abonnement annuel.

89 % des usagers inscrits au service optent pour le billet unitaire. Les usagers inscrits ne sont pas automatiquement utilisateurs du service.

70 % des transports ont été réalisés par des usagers ayant opté pour un abonnement mensuel ou annuel. En moyenne, un usager ayant opté pour un abonnement mensuel réalise en moyenne 26 trajets dans le mois, alors qu'un usager ayant opté pour un abonnement annuel réalise en moyenne 32 trajets par mois.

## 2. Les transports

### 2-1. Les transports réalisés

Année	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Transports	102 311	111 116	112 835	113 325	110 116	107 511	109 420

109 420 transports ont été réalisés.

Depuis 2011, le volume moyen de transport réalisés s'élève à 109 519 voyages.

### 2-2. Les transports annulés

On distingue 2 types d'annulation :

⇒ **les annulations standards** (= dans les délais autorisés)

*Rappel : les réservations peuvent être annulées jusqu'à :*

- 12h00 la veille du transport pour les déplacements du mardi au samedi,
- 11h00 le samedi pour les déplacements des dimanches et lundis.



*En cas d'absence de l'utilisateur le jour du transport, ou en cas de non-respect du délai d'annulation, une pénalité sera appliquée (coût d'un billet unitaire). Ce non-respect peut engendrer un transport perdu pour un autre usager.*

Le nombre de transports annulés dans les délais reste toujours assez élevé avec 29 348 transports annulés, soit en moyenne 80 voyages annulés par jour.

Ce phénomène de surréservation engendre des places inoccupées au détriment d'autres usagers.

⇒ **Les annulations tardives, dites no-shows** (= en dehors des délais autorisés ou absence de l'utilisateur le jour du transport)

5 575 no-shows contre 5 109 en 2016. Ce chiffre est en hausse de 9 % par rapport à l'année précédente.

Nous menons depuis plusieurs années, des campagnes de sensibilisation pour expliquer la politique menée sur le no-show. Au 1<sup>er</sup> septembre 2017, la règle concernant les pénalités de transports a été modifiée sur approbation de la Communauté urbaine du Grand Reims.

Ainsi, en cas d'annulation tardive :

- une pénalité correspondant au montant du ticket à l'unité par trajet sera appliquée (1 aller/retour = 2 tickets à l'unité).

- A partir de la 5<sup>ème</sup> annulation tardive ou absence de l'utilisateur (dit no-show), la pénalité sera de 25 euros par trajet.

Nous espérons qu'avec l'application de cette nouvelle règle, les usagers annuleront dans les délais afin de libérer de la place pour les autres usagers.

Toute annulation en dehors des délais autorisés et absence de l'utilisateur à l'heure du rendez-vous prévu, représente des transports perdus pour les autres usagers. Annuler dans les temps permet de libérer de la disponibilité et de répondre favorablement à de nouvelles demandes.

### 2.3 Les transports refusés

Nous notons une baisse significative depuis ces deux dernières années.

329 refus contre 575 en 2016, soit une baisse de près de 42 %.

Le taux de refus représente 0,23 %. Nous nous conformons au taux de refus contractuel prévu dans la DSP, qui ne doit pas dépasser 0,5 % sur l'ensemble des demandes.

## 3. QUALITÉ DU SERVICE

### 3-1. La certification

Un audit de suivi annuel a été réalisé avec succès par QUALICERT. Cette certification comporte 36 engagements de services axés sur les valeurs principales suivantes : la prestation de transport,





le service de réservation, les véhicules, les informations et l'écoute des usagers et des donneurs d'ordres.

Notre certification a été reconduite au mois d'août 2017, pour une durée de 3 ans.

### 3-2. Enquête de satisfaction annuelle

L'enquête de satisfaction annuelle a été envoyée en version papier, à 355 usagers utilisateurs du service.

=> Le taux de retour total est de 39 %. (138 questionnaires reçus sur les 355 envoyés)

La satisfaction globale des usagers du service s'élève à **93 %**.

## 4- CONCLUSION

Les résultats démontrent que le service délivré répond bien aux besoins des usagers.

- Le nombre de transports réalisé a augmenté de près de 2 000 voyages supplémentaires.
- Nous mesurons l'amélioration de la qualité globale du service à travers l'enquête de satisfaction annuelle. Le taux de satisfaction atteint son meilleur taux, 93 % depuis le début de la DSP en 2011.
- Cette année encore, nous améliorons le nombre de réclamations reçues.

70 réclamations ont été reçues contre 105 en 2016.

La majorité des réclamations portent essentiellement sur les contestations de pénalités de transports dits no-shows. (soit 73 %)

Sur l'ensemble des réclamations, 73 % ne sont pas justifiées et émanent d'une erreur de l'utilisateur.

- Baisse significative du taux de refus qui est de 0,23 % contre 0,39 % l'année dernière. (329 contre 575 en 2016).

L'ensemble de l'équipe reste mobilisé pour améliorer encore l'image et la qualité du service en 2018.