

20
19



pays de
Montbéliard
AGGLOMÉRATION

RAPPORT D'ACTIVITES

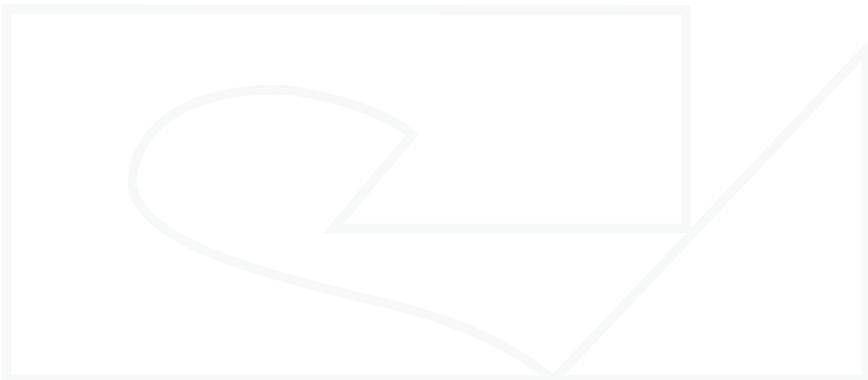


moventis
Pays de Montbéliard



Rapport Annuel

2019



SOMMAIRE

- 1 La société exploitante page 5
 - Edito du directeur
 - Moventis Pays de Montbéliard
 - Le périmètre
 - Présentation du comité de direction

- 2 L'actualité de l'année 2018 page 12
 - Les avenants au contrat initial
 - Stratégie marketing
 - L'évolution des dessertes
 - Les services spécifiques
 - Les perturbations significatives

- 3 Le service offert page 20
 - Le réseau de Pays de Montbéliard Agglomération
 - Le plan du réseau en exploitation du 1^{er} Janvier au 22 avril
 - Le plan des renforts de lignes en exploitation du 1^{er} Janvier au 22 avril
 - Le calendrier d'exploitation
 - Les lignes du réseau de Pays de Montbéliard Agglomération
 - Le plan du réseau en exploitation à partir du 23 avril
 - Le plan des renforts de lignes en exploitation à partir du 23 avril

- 4 La fréquentation page 33
 - Les validations mensuelles par ligne
 - Les voyages comptables de l'année 2019
 - Les services spécifiques
 - Les lignes spécifiques de Pays de Montbéliard Agglomération

- 5 La qualité page 43
 - Les objectifs de la démarche qualité
 - La mise en marche de la démarche qualité
 - La certification de service

- 6 La relation avec la clientèle page 46
 - Evolution de la gamme tarifaire
 - Les titres de transport valable sur le réseau évolitY
 - Desceiption et caractéristiques des titres
 - Les ventes annuelles par titre
 - Les recettes annuelles par titre en H.T
 - Dynamique commerciale et les principales actions
 - La centrale d'appels

SOMMAIRE

- 7 Sécurité, sinistres et vandalisme page 76
 La sécurité
 Le vandalisme
 Les sinistres
 Les statistiques annuelles de déclaration des sinistres
- 8 Gestion des véhicules et autres équipements page 83
 Le parc
 Les véhicules nécessaires à l'exploitation du réseau
 La station gaz
 La maintenance des véhicules lourds
 La maintenance des véhicules légers
 Les pannes
- 9 Organisation et Gestion de l'entreprise page 94
 L'organisation et la gestion
- 10 Gestion du personnel page 98
 Les mouvements du personnel
 La répartition des effectifs
 Les ratios interne
 L'absentéisme
 L'embauche des salariés en situation de handicap
 L'égalité homme-femme
 Les heures de formation
- 11 Les éléments financiers page 105
 Comptes d'exploitation
 Redevances versées
 Comptes entreprise

Annexes page 111



LA SOCIÉTÉ EXPLOITANTE

2019 - L'année charnière

Edito du Directeur

2019 est à définir comme l'année charnière.

Elle voit aboutir des mois de travail avec le lancement d'évolitY. Un réseau totalement repensé pour l'agglomération du Pays de Montbéliard qui s'articule autour de 4 axes THNS (Transport à Haut Niveau de Service) structurant le réseau associé à des lignes complémentaires, des renforts de lignes, des lignes à vocation principale scolaire ainsi que du transport à la demande et du transport spécifique à destination des personnes à mobilité réduite.

Le 23 avril 2019 évolitY tourne.

L'inauguration officielle a lieu quelques jours plus tard, le 27 avril. Après les 6 premiers mois d'exploitation, et dans un contexte d'optimisation de l'offre de service, nous constatons une augmentation des ventes. Un résultat doublement gagnant.

2020 sera axée sur les projets.

Tout d'abord, une refonte du service tad'Y (transport à la demande) qui connaît un succès croissant. Ensuite, la consolidation du SAE light mis en place fin 2019 pour nos lignes à vocation principale scolaire. Un concept pionnier en France qui permet, dorénavant, à l'ensemble des lignes du réseau d'être suivies par notre centre de contrôle.

Enfin, l'amélioration de notre application mobile. En effet, grâce aux SAE, tous nos services seront visibles, en temps réel, dans l'espace dédié sur notre application.

Au-delà de nos ambitions, le projet d'entreprise de Moventis Pays de Montbéliard a pour objectif la consolidation. Consolider ce qui est en place, approfondir notre orientation client et la cohésion des équipes pour améliorer, ensemble, le service public des habitants du Pays de Montbéliard.

Moventis Pays de Montbéliard

Zone d'Activité la Charmotte

25420 Voujeaucourt

Directeur de site

Grégory CARMONA

Les élus membres du CSE

▲ Membres élus titulaires du syndicat F.O

Mohammed BOUHABADI

Patricia KRAL

Carine KOENIG

Hugues METILLE

Amar TANOUTE

Martine VUILLEMIN

▲ Membres élus titulaires du syndicat SATUM

Nicolas CUSENIER

Odile GEISS

▲ Membre élu titulaire du syndicat CGC

Christophe BALLOT

▲ Membres élus titulaires du syndicat CFDT

Nathalie DA COSTA

Aurélien CARTIGNY

Le périmètre

Le réseau de Pays de Montbéliard Agglomération assure la desserte de 72 communes, près de 142 000 habitants sur un territoire d'environ 450 km².



Présentation du Comité de Direction

Directeur Général

Miquel Marti

Entreprise sous la responsabilité de

Grégory Carmona

DIRECTEUR GENERAL DELEGUE

Exploitation

Julia Gilavert (remplacée en fin d'année par **Marc JOIGNEAU**)

Ses principales missions

- ✦ Plannification du service (moyens humains et matériels),
- ✦ Assurer la conduite sécuritaire des véhicules,
- ✦ Respect des exigences de régularité de service,
- ✦ Assurer les interventions et la présence terrain,
- ✦ Assurer la sécurité et le contrôle des titres sur le réseau,
- ✦ Superviser le fonctionnement opérationnel du réseau.

Service Marketing

Emilie Carra-Galéa

Ses principales missions

- ✦ Etude de marché et développement de l'offre de transport,
- ✦ Politique commerciale et communication,
- ✦ Information aux voyageurs,
- ✦ Gestion des dysfonctionnements : réclamations, dysfonctionnements, déviations...,
- ✦ Gestion de la centrale d'appels et des agences commerciales,
- ✦ Gestion et organisation des actions commerciales et évènements,
- ✦ Communication interne.

LA SOCIETE EXPLOITANTE

Présentation du Comité de Direction

Service Administratif et Financier

Fabienne Cuénot

Ses principales missions

- ✦ Relation contractuelle,
- ✦ Gestion de la comptabilité et trésorerie,
- ✦ Contrôle de gestion,
- ✦ Suivi des recettes,
- ✦ Suivi administratif,
- ✦ Elaboration de la paie,
- ✦ Gestion des assurances et des fournisseurs.

Service Ressources Humaines

Clarisse Brugneaux

Ses principales missions Ressources Humaines

- ✦ Suivre les Hommes et les Femmes de l'entreprise,
- ✦ Recrutement, formation et accompagnement du personnel,
- ✦ Veille sur l'évolution des métiers de l'entreprises et des compétences associées,
- ✦ Rôle transversal d'aide au Management et à la mise en place de l'organisation du travail,
- ✦ Accompagner la mise en œuvre et les négociations avec le CSE sur la politique R.H de l'entreprise,
- ✦ Conduire les négociations sociales avec le Directeur du réseau.
- ✦ Réaliser la mise à jour annuelle de l'inventaire des matériels et des biens propres à l'entreprise.

Service Maintenance

Maxence Bontems

Ses principales missions

- ✦ Veiller à l'entretien du parc de tous les véhicules,
- ✦ Maintenance préventive et curative,
- ✦ Gestion des stocks des pièces détachées,
- ✦ Veiller au fonctionnement des stations gaz, gasoil et de lavage,
- ✦ Assurer la maintenance des équipements de l'atelier.

Présentation du Comité de Direction

Service Généraux

Isabelle Courgey

Ses principales missions

- ✦ Gérer quotidiennement les installations et le suivi de l'entretien du patrimoine,
- ✦ Être garant de la conformité des installations au regard de la réglementation,
- ✦ S'assurer de la réalisation des interventions conformément au devis établis,
- ✦ Réaliser la mise à jour annuelle de l'inventaire des matériels et des biens propres à l'entreprise,
- ✦ Être garant du respect des règles de l'entreprise.

Service Informatique

MATIJA SIVRIC

Ses principales missions

- ✦ Gérer le parc informatique de l'entreprise,
- ✦ Assurer les interventions techniques en lien avec son service
- ✦ Gérer les nouveaux projets technologiques de l'entreprise,
- ✦ Être garant du bon fonctionnement de tous les équipements technologiques du réseau,
- ✦ Assurer les interventions techniques en lien avec son service.



L'ACTUALITÉ DE L'ANNÉE

Les avenants au contrat initial

Un seul avenant a été signé pour l'année 2019.

Avenant 5

Un seul avenant comportant plusieurs items :

- ▲ Le vote de la tarification mise en place à partir de Janvier 2019.
- ▲ L'installation d'un SAE light dans les cars scolaire (projet PYSAE).
- ▲ L'évolution du tad'Y.
- ▲ La modification du circuit scolaire du RPI Brognard / Allenjoie / Dambenois.
- ▲ La modification de la date du lancement du réseau et son impact sur la contribution forfaitaire.
- ▲ L'évolution de l'offre dans le cadre de la mise en oeuvre du réseau évolitY.
- ▲ La modification du tracé entre Citadelle et Chiffogne à Montbéliard.
- ▲ L'exploitation de la ligne THNS 4.
- ▲ L'évolution de la contribution financière forfaitaire.
- ▲ L'évolution de la programmation pluriannuelle d'investissement.

Avenant consultable en globalité en annexe 1.

Stratégie marketing

L'évènement majeur

Le 23 Avril 2019 : Changement du réseau en place et abandon du nom CTPM au profit d'un nouveau réseau et d'une nouvelle image de marque : évolitY.

Autres évènements importants

- + Nombreux travaux d'urbanisme réalisés pour la mis en place du futur réseau THNS.
- + Réaménagement urbain.

Les enjeux majeurs

- + Réussir en interne le changement de réseau
 - Planifier tous les nouveaux services
 - Informer et former les conducteurs de Moventis Pays de Montbéliard
 - Informer et former les conducteurs des sociétés affrétés
 - Informer et former les services supports
 - Réceptionner les nouveaux véhicules
- + Réussir pour l'externe le changement de réseau
- + Accompagner nos clients sur l'appropriation du nouveau réseau

Les axes et thématiques de la stratégie marketing 2019

| Connaissance du marché | Offre de mobilité | Tarification distribution | Dynamique commerciale |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| BASE DE DONNEES Analyse des données billettiques pour appréhender les potentiels problème de charge Analyse des données billettiques comparatives ancien < > nouveau réseau Campagne de comptage sur les lignes à vocation principales scolaires Campagne de comptage sur les Renforts de Ligne | VIE DU RESEAU Mise en place du réseau évolitY Mise en place des offres été et hiver Suivi des réalisations du planning travaux | TARIFICATION Evolution des tarifs au 1 ^{er} Janvier | INFORMATION/COMMUNICATION Accompagnement de la stratégie |
| | EVENEMENTIEL Mise en place du réseau évolitY Gros évènements Concerts et Festivités | | ACTIONS COMMERCIALES Actions de fidélisation Actions de conquête |
| | | | PARTENARIATS Vie culturelle et économique locale Valorisation des Parking Relais |

Stratégie Marketing

Bilan Synthétique de la stratégie marketing

La connaissance du marché

Après le travail sur l'exactitude des données fait en 2018, un état des lieux réel sur les ventes est fait de manière mensuelle, ce qui nous permet d'évaluer avec plus de justesse l'évolution de la fréquentation du réseau de bus de l'agglomération du Pays de Montbéliard.

L'analyse des validations couplée à celle des statistiques ventes nous permet au lancement du nouveau réseau d'appréhender les potentiels problèmes de charge en proposant instantanément des solutions alternatives à l'autorité organisatrice.

L'analyse des données va aussi permettre à Moventis Pays de Montbéliard de comparer le réseau mis en place en 2014 (CTPM) avec le nouveau réseau (évolitY).

Les comptages sur les renforts de ligne ou sur les lignes à vocation principale scolaire vont permettre tout d'abord, à Moventis Pays de Montbéliard de connaître les utilisations de ses services, ensuite, de connaître l'utilisation des «nouveaux» services comparativement à ceux en place jusqu'au 23 Avril 2019.

L'offre de mobilité

En début d'année 2019, la vie du réseau est rythmée par l'affinage de évolitY pour sa mise en place en Avril.

Pour le reste de l'année, la mise en place des réseaux été et hiver ainsi que le suivis des avancées travaux THNS ont été les grands baliseurs de l'année écoulée.

La partie évènementiel de cette année 2019 a été tournée autour d'une stratégie unique : développer la marque évolitY au profit de la marque CTPM. Nous sommes donc dans une année en recherche de notoriété pour la nouvelle marque du réseau.

Stratégie Marketing

Tarification

En janvier, l'évolution de la gamme tarifaire proposée par Moventis Pays de Montbéliard est votée.

En 2018, une nouvelle gamme tarifaire a été mise en place et a été un vrai succès pour Moventis Pays de Montbéliard, qui a fait le choix à l'époque de baisser certains tarifs du réseau CTPM.

cette année 2019, le choix a été fait de ne pas suivre l'indexation globale de mais d'essayer de capter le public des moins de 26 ans par un tarif favorable.

Dynamique commerciale

Une présentation détaillée des actions menées sur le réseau vous est présentée en partie «Relation avec la clientèle» pages 56 à 73.

Evolution des dessertes

Le 23 avril 2019 le réseau évolitY est lancé bouleversant l'intégralité du réseau connu jusqu'à cette date. Le nouveau réseau est constitué de 4 lignes fortes dont leurs noms font mention de Transport à Haut Niveau de Service (THNS) et d'un réseau de lignes 10 secondaires portant des lettres de l'alphabet.

Un réseau de lignes à vocation principale scolaire et des renforts de lignes viennent compléter l'offre existante.

Le Transport A la Demande (tad'Y) et le Transport des Personnes à Mobilité Réduite (PMR) concluent l'offre de desserte des 72 communes de Pays de Montbéliard Agglomération.

Desciption complète de l'offre de transport à partir de la page 20.

Les services spécifiques

La tournée des bars de l'Axone

L'évènement s'est déroulé en Janvier 2019.

Comme chaque année, des bus sont présents à la sortie de l'Axone pour raccompagner les personnes présentes en toute sécurité.

La fête foraine d'Audincourt

La fête s'est déroulée à partir du 1^{er} Mai et pour 15 jours.

Le réseau a été dévié pendant les jours de manifestation avec une desserte sur un arrêt provisoire créé «fête foraine» pour une desserte au plus près des festivités.

Le Festival BockSon de Valentigney

Le BockSon s'est déroulé les 25 et 26 Mai 2019.

- + Mise en place de navettes parkings pour les festivaliers venus en voiture.
- + Mise en place de flexY pour le retour des festivaliers à leurs domiciles.

Le Festival Rencontres et Racines d'Audincourt

Rencontres et Racines s'est déroulé du 28 Juin au 30 Juin 2019.

- + Mise en place de navettes campings pour les festivaliers.
- + Mise en place de flexY pour le retour des festivaliers à leurs domiciles.

La coupe Gordon BENNETT

Temps forts du 13 au 15 Septembre 2019.

- + Promotion des parkings de «l'Axone» et de la zone commerciale de «La Cray» comme lieu de stationnement privilégié pour l'évènement.
- + Mise à disposition de 13 articulés Créalis pour le transport des visiteurs.
- + Rotation prévisionnelle toute les 15 minutes.

Les services spécifiques

La course du Lion de Montbéliard

Temps forts les 26 et 27 Septembre 2019.

- + Mise en place de navettes pour les athlètes
- + « Bus Balais ». Pour les athlètes abandonnistes ou blessés ...

Les perturbations significatives

Tout au long de l'année 2019, les travaux d'urbanisme ont perturbés, plus ou moins fortement le réseau de bus du Pays de Montbéliard.

1^{er} trimestre 2019 - Réseau CTPM

- + Du 28/01 au 01/02 travaux sur le réseau chauffage sur le secteur de la petite Hollande > La ligne 4 est déviée.

2^{ème} trimestre 2019 - Réseau évolitY

- + Mai 2019 grève perlée sur le réseau évolitY suite à la mise en place des nouveaux services.
- + Du 27/05 au 30/08 travaux d'assainissement à Pont de Roide > Les lignes à vocation scolaire de Bourguignon pont de Roide sont déviées.
- + Du 03/06 au 30/09 travaux d'assainissement à Seloncourt > La ligne G déviée.
- + Du 19/06 au 29/07 travaux liés à la construction de la nouvelle clinique > La ligne THNS4 est déviée.

3^{ème} trimestre 2019 - Réseau évolitY

- + Du 15/07 au 23/08 réfection du pont Nommay > La ligne E est déviée.
- + Du 15/07 au 15/09 réfection du pont Mitterrand à Montbéliard > La ligne THNS1 est déviée.

L'ACTUALITE DE L'ANNEE

Les perturbations significatives

3^{ème} trimestre 2018

- ✦ Du 02/09 au 18/09 fête foraine à Pont de Roide > La ligne H est déviée.
- ✦ Du 23/09 au 20/10 travaux de réfection de chaussée aux Longines à Valentigney > La Ligne THNS 1 est déviée.
- ✦ Du 23/09 au 31/10 travaux de réfection de chaussée aux Longines à Valentigney > Les lignes H et A sont déviées.

4^{ème} trimestre 2019 - Réseau évolitY

- ✦ Du 21/10 au 31/10 réfection du terminus «Passerelle» à Pont de Roide > La ligne H est déviée.
- ✦ Du 23/10 au 15/11 travaux d'assainissement à Mandeuve > La ligne A est déviée.
- ✦ Du 28/10 au 31/10 installation des lumières de Noël sur le pont Bermont (Roselière) > Les lignes THNS1, THNS2 et E sont déviées.
- ✦ Du 30/10 au 15/12 réfection de la chaussée rue du Stade à Grand Charmont > La ligne THNS2 est déviée.
- ✦ Du 12/11 au 13/12 travaux de réfection de chaussée aux Longines à Valentigney > Les lignes A et H sont déviées.
- ✦ Du 25/11 au 04/12 réfection du giratoire rue de la Libération à Valentigney > La ligne N est déviée.
- ✦ Du 25/11 au 13/12 travaux d'assainissement à Saint Michel > La ligne D est déviée

Le 17 Novembre un épisode neigeux est venu perturber le fonctionnement du réseau urbain de Pays de Montbéliard Agglomération.



LE SERVICE OFFERT

LE SERVICE OFFERT

Le réseau de Pays de Montbéliard Agglomération

Le réseau de Pays de Montbéliard Agglomération, pour cette année 2019 est donc composé de «deux réseaux». Le réseau historique CTPM et le réseau évolitY lancé le 23 avril 2019. Pour l'ensemble de l'année 2019, se sont **3 152 469** kilomètres commerciaux qui sont parcourus.

Pour assurer convenablement la mise en oeuvre de son offre, Moventis Pays de Montbéliard travaille au quotidien, via des contrats de sous-traitance avec les autocaristes Mouchet, Maron et ADJ et Doux Voyages. Ils représentent plusieurs services : flexY, tad'Y, certaines lignes régulières, certains renforts de ligne en heure de pointe, les services à vocation principale scolaire et les RPI. Ils représentent au total **1 380 563** kilomètres.

Leurs services sont défini par des lots et chaque lots est inscrit dans un contrat de sous-traitance. Lesdits lots sont attribués après analyse de réponse à appel d'offre. Dossier (et contrat) dans lequel il est précisé pour chaque ligne qui constitue le lot :

- + Les kilomètres commerciaux,
- + Les jours d'exploitation,
- + Le matériel roulant utilisé pour les besoins du service (nombre et image marque réseau),
- + Le prix du kilomètre,
- + Les pénalités liées au non-respect des exigences Moventis Pays de Montbéliard

Les lots en vigueur sur le réseau de l'agglomération

Les lots ont été revus lors de la mise en place du réseau évolitY. Seul lot courant depuis l'arrivée de Moventis Pays de Montbéliard est celui lié à la Ligne LGV, qui devient la ligne THNS 4 et attribuée aux Autocars Maron.

| | | km commerciaux |
|------------------|----------------|------------------|
| LOT 1 | Autocars Maron | 533 330 |
| LOT 2 | Cars Mouchet | 261 270 |
| LOT 3 | Doux Voyages | 92 402 |
| LOT 4 | ADJ | 125 691 |
| LOT 5 | ADJ | 45 553 |
| LOT 6 | Autocars Maron | 198 931 |
| LOT 7 | Cars Mouchet | 79 658 |
| LOT 8 | Cars Mouchet | 43 727 |
| Km totaux | | 1 380 563 |

Plan du réseau en exploitation du 1^{er} janvier au 22 avril 2019

Réseau CTPM



Plan du réseau semaine et samedi



| DESTINATION DES LIGNES | | | |
|----------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------|
| MONTBÉLIARD Cité | DIAM A toutes les 15 minutes | HÉRIMONCOURT La Bouleuse | DIAM B toutes les 15 minutes |
| BETHONCOURT Champvallon-JFA | 1 | VALENTIGNY Les Bruyères | 2 |
| GRAND-CHARMONT Les Fougères | 3 | BETHONCOURT Champvallon | 4 |
| VOUJEAUCOURT Coteau de l'Arce | 5 | NOMMAY / DAMBENOIS La Savoureuse | 6 |
| MONTBÉLIARD Stade de l'Albin | 7 | MONTBÉLIARD Cité | 8 |
| AUDINCOURT Place de la Marche | 9 | CHATENOIS LES FORGES | 10 |
| BADEVEL/VANDONCOURT DASSE | 20 | AUDINCOURT Champs Montants | 30 |
| EXPRESS BEFORT - GARE | E | MONTBÉLIARD Rive de Saône | 30 |
| EXPRESS MONTBÉLIARD - AROSCHE | E | MONTBÉLIARD Arcepelle | 30 |
| EXPRESS MONTBÉLIARD - GARE | E | MONTBÉLIARD Arcepelle | 30 |
| EXPRESS MONTBÉLIARD - GARE | E | MONTBÉLIARD Arcepelle | 30 |

Sur réservation au 0 800 800 072

LÉGENDE

- Bus
- Tramway
- Minibus
- Autre équipement
- Poste
- Église, chapelle, temple
- Équipement sportif
- Point d'arrêt bus
- Arrêt accessible dans le bus
- Arrêt accessible dans le tramway
- Terminale
- Dispositif non régulière
- Agences commerciales
- Dépositaires

POUR TOUTE INFORMATION

www.ctpm.fr
0800 800 892
ESPACES BUS CTPM

Montbéliard
1^{er} janvier 2019 à 31 décembre 2019
de 08h à 19h30 en semaine
de 08h à 19h30 et de 10h30 à 19h30 le samedi de 08h30 à 19h30

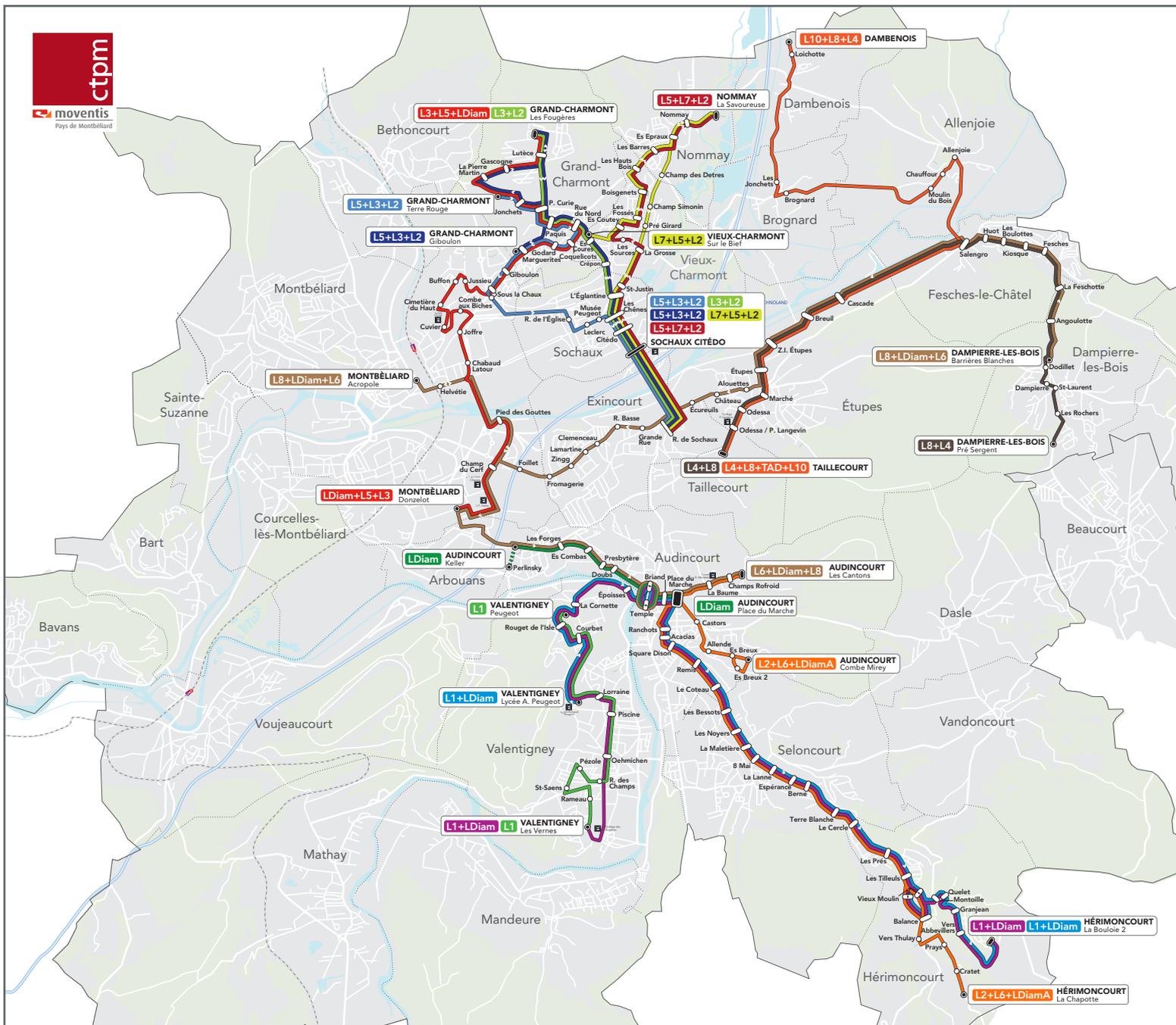
Audincourt
2^{ème} dimanche de mai 2019
de 08h30 à 19h30 et de 10h30 à 19h30 le samedi de 08h30 à 19h30

Édition : 2017
Reproduction interdite

LE SERVICE OFFERT

Plan des renforts de lignes en exploitation du 1^{er} janvier au 22 avril 2019

Réseau CTPM



Le calendrier d'exploitation

Ensemble de l'année 2019

| |
|------|
| FL |
| D |
| S |
| PVAC |
| X |
| ÉTÉ |

| Janvier | | Février | | Mars | | Avril | | Mai | | Juin | | | | |
|---------|----|---------|----|------|------|-------|----|------|----|------|------|----|----|----|
| 01 | Ma | FL | 01 | V | V | 01 | V | PVAC | 01 | Me | | 01 | S | S |
| 02 | Me | PVAC | 02 | S | S | 02 | S | S | 02 | J | J | 02 | D | D |
| 03 | J | PVAC | 03 | D | D | 03 | D | D | 03 | V | V | 03 | L | L |
| 04 | V | PVAC | 04 | L | L | 04 | L | L | 04 | J | J | 04 | Ma | Ma |
| 05 | S | S | 05 | Ma | Ma | 05 | Ma | Ma | 05 | V | V | 05 | Me | X |
| 06 | D | D | 06 | Me | X | 06 | Me | X | 06 | S | S | 06 | L | L |
| 07 | L | L | 07 | J | J | 07 | J | J | 07 | D | D | 07 | Ma | Ma |
| 08 | Ma | Ma | 08 | V | V | 08 | V | V | 08 | L | L | 08 | Me | FL |
| 09 | Me | X | 09 | S | S | 09 | S | S | 09 | J | J | 09 | J | J |
| 10 | J | J | 10 | D | D | 10 | D | D | 10 | V | V | 10 | V | V |
| 11 | V | V | 11 | L | L | 11 | L | L | 11 | J | J | 11 | S | S |
| 12 | S | S | 12 | Ma | Ma | 12 | Ma | Ma | 12 | D | D | 12 | L | L |
| 13 | D | D | 13 | Me | X | 13 | Me | X | 13 | Ma | Ma | 13 | Ma | Ma |
| 14 | L | L | 14 | J | J | 14 | J | J | 14 | V | V | 14 | V | V |
| 15 | Ma | Ma | 15 | V | V | 15 | V | V | 15 | L | PVAC | 15 | Me | X |
| 16 | Me | X | 16 | S | S | 16 | S | S | 16 | J | J | 16 | J | J |
| 17 | J | J | 17 | D | D | 17 | D | D | 17 | V | V | 17 | V | V |
| 18 | V | V | 18 | L | PVAC | 18 | L | L | 18 | J | PVAC | 18 | S | S |
| 19 | S | S | 19 | Ma | PVAC | 19 | Ma | Ma | 19 | V | PVAC | 19 | D | D |
| 20 | D | D | 20 | Me | PVAC | 20 | Me | X | 20 | S | S | 20 | L | L |
| 21 | L | L | 21 | J | PVAC | 21 | J | J | 21 | D | D | 21 | Ma | Ma |
| 22 | Ma | Ma | 22 | V | PVAC | 22 | V | V | 22 | L | FL | 22 | Me | X |
| 23 | Me | X | 23 | S | S | 23 | S | S | 23 | Ma | Ma | 23 | J | J |
| 24 | J | J | 24 | D | D | 24 | D | D | 24 | Me | X | 24 | V | V |
| 25 | V | V | 25 | L | PVAC | 25 | L | L | 25 | J | J | 25 | S | S |
| 26 | S | S | 26 | Ma | PVAC | 26 | Ma | Ma | 26 | V | V | 26 | D | D |
| 27 | D | D | 27 | Me | PVAC | 27 | Me | X | 27 | S | S | 27 | L | L |
| 28 | L | L | 28 | J | PVAC | 28 | J | J | 28 | D | D | 28 | Ma | Ma |
| 29 | Ma | Ma | | | | 29 | V | V | 29 | L | L | 29 | Me | X |
| 30 | Me | X | | | | 30 | S | S | 30 | Ma | Ma | 30 | J | FL |
| 31 | J | J | | | | 31 | D | D | 31 | V | V | 31 | V | V |

| |
|------|
| FL |
| D |
| S |
| PVAC |
| X |
| ÉTÉ |

| Juillet | | Aout | | Septembre | | Octobre | | Novembre | | Décembre | | | | |
|---------|----|------|----|-----------|------|---------|----|----------|----|----------|------|----|----|------|
| 01 | L | L | 01 | J | ÉTÉ | 01 | D | D | 01 | V | FL | 01 | D | D |
| 02 | Ma | Ma | 02 | V | ÉTÉ | 02 | L | L | 02 | S | S | 02 | L | L |
| 03 | Me | X | 03 | S | ÉTÉ | 03 | Ma | Ma | 03 | D | D | 03 | Ma | Ma |
| 04 | J | J | 04 | D | D | 04 | Me | X | 04 | L | L | 04 | Me | X |
| 05 | V | V | 05 | L | ÉTÉ | 05 | J | J | 05 | Ma | Ma | 05 | V | V |
| 06 | S | S | 06 | Ma | ÉTÉ | 06 | V | V | 06 | Me | X | 06 | V | V |
| 07 | D | D | 07 | Me | ÉTÉ | 07 | S | S | 07 | J | J | 07 | S | S |
| 08 | L | PVAC | 08 | J | ÉTÉ | 08 | D | D | 08 | V | V | 08 | D | D |
| 09 | Ma | PVAC | 09 | V | ÉTÉ | 09 | L | L | 09 | S | S | 09 | L | L |
| 10 | Me | PVAC | 10 | S | ÉTÉ | 10 | Ma | Ma | 10 | D | D | 10 | Ma | Ma |
| 11 | J | PVAC | 11 | D | D | 11 | Me | X | 11 | L | FL | 11 | Me | X |
| 12 | V | PVAC | 12 | L | ÉTÉ | 12 | J | J | 12 | Ma | Ma | 12 | J | J |
| 13 | S | S | 13 | Ma | ÉTÉ | 13 | V | V | 13 | Me | X | 13 | V | V |
| 14 | D | D | 14 | Me | ÉTÉ | 14 | S | S | 14 | J | J | 14 | S | S |
| 15 | L | PVAC | 15 | J | ÉTÉ | 15 | D | D | 15 | V | V | 15 | D | D |
| 16 | Ma | PVAC | 16 | V | ÉTÉ | 16 | L | L | 16 | S | S | 16 | L | L |
| 17 | Me | PVAC | 17 | S | ÉTÉ | 17 | Ma | Ma | 17 | D | D | 17 | Ma | Ma |
| 18 | J | PVAC | 18 | D | D | 18 | Me | X | 18 | L | L | 18 | Me | X |
| 19 | V | PVAC | 19 | L | ÉTÉ | 19 | J | J | 19 | V | V | 19 | J | J |
| 20 | S | S | 20 | Ma | ÉTÉ | 20 | V | V | 20 | Ma | Ma | 20 | V | V |
| 21 | D | D | 21 | Me | ÉTÉ | 21 | S | S | 21 | D | D | 21 | S | S |
| 22 | L | ÉTÉ | 22 | J | ÉTÉ | 22 | D | D | 22 | L | PVAC | 22 | D | D |
| 23 | Ma | ÉTÉ | 23 | V | ÉTÉ | 23 | L | L | 23 | Ma | PVAC | 23 | L | PVAC |
| 24 | Me | ÉTÉ | 24 | S | ÉTÉ | 24 | Ma | Ma | 24 | J | PVAC | 24 | Ma | PVAC |
| 25 | J | ÉTÉ | 25 | D | D | 25 | Me | X | 25 | V | PVAC | 25 | Me | FL |
| 26 | V | ÉTÉ | 26 | L | PVAC | 26 | J | J | 26 | S | S | 26 | J | PVAC |
| 27 | S | ÉTÉ | 27 | Ma | PVAC | 27 | V | V | 27 | D | D | 27 | V | PVAC |
| 28 | D | D | 28 | Me | PVAC | 28 | S | S | 28 | L | PVAC | 28 | S | S |
| 29 | L | ÉTÉ | 29 | J | PVAC | 29 | D | D | 29 | Ma | PVAC | 29 | D | D |
| 30 | Ma | ÉTÉ | 30 | V | PVAC | 30 | L | L | 30 | V | V | 30 | L | PVAC |
| 31 | Me | ÉTÉ | 31 | S | S | | | | 31 | J | PVAC | 31 | Ma | PVAC |

LE SERVICE OFFERT

Lignes du réseau de Pays de Montbéliard Agglomération

Réseau CTPM

Du 1er janvier 2019 au 22 avril 2019, environ **1 320 000** kilomètres de services réalisés, hors scolaire, par le délégataire de l'agglomération et ses sociétés affrétées.

Au plus long de la ligne, cela représente :

- ▲ La ligne 1 - 23,812 kilomètres.
- ▲ La ligne 2 - 10,180 kilomètres.
- ▲ La ligne 2 (à St. Michel) - 15,890 kilomètres.
- ▲ La ligne 3 - 9,413 kilomètres.
- ▲ La ligne 4 - 18,432 kilomètres.
- ▲ La ligne 5 - 22,237 kilomètres.
- ▲ La ligne 6 - 10,680 kilomètres.
- ▲ La ligne 7 - 11,377 kilomètres.
- ▲ La ligne 8 - 25,618 kilomètres.
- ▲ La ligne 8 (Beaucourt) - 18,163 kilomètres.
- ▲ La ligne 9 - 18,062 kilomètres.
- ▲ La Diam A - 18,853 kilomètres.
- ▲ La Diam B - 18,641 kilomètres.
- ▲ La Diam A (à Mathay) - 22,111 kilomètres.

Le détail des lignes selon leurs types, les jours de fonctionnement et les véhicules utilisés se trouve en annexe 2.

Les kilomètres commerciaux des lignes du réseau CTPM

| | | km commerciaux |
|----------------------|--------------------------------------------|------------------|
| Diam A | Montbéliard < > Hérimoncourt | 155 438 |
| Diam B | Montbéliard < > Mandeure / Mathay | 160 374 |
| Ligne 1 | Béthoncourt < > Valentigney | 242 362 |
| Ligne 2 | Sainte Suzanne < > Audincourt | 126 528 |
| Ligne 3 | Grand Charmont < > Bavans | 163 849 |
| Ligne 4 | Béthoncourt < > Etupes / Taillecourt | 70 708 |
| Ligne 5 | Voujeaucourt < > Nommay / Dambenois | 82 922 |
| Ligne 6 | Audincourt < > Hérimoncourt | 18 142 |
| Ligne 7 | Montbéliard < > Châtenois-les-Forges | 26 948 |
| Ligne 8 | Montbéliard < > Beaucourt / Audincourt | 77 462 |
| Ligne 9 | Audincourt < > Pont de Roide | 25 113 |
| Ligne Express | Montbéliard Acropole < > Belfort Gare | 10 716 |
| Ligne LGV | Montbéliard Acropole < > Meroux-Moval Gare | 159 433 |
| | Totaux | 1 319 995 |

Lignes du réseau de Pays de Montbéliard Agglomération

Les lots du réseau CTPM

Ci-dessous un tableau représentant les lots du réseau CTPM avec leur transporteur, la ligne effectuée, les jours de fonctionnement, le type de véhicules utilisés et le nombre de place par véhicule.

| LOTS | Transporteur | Lignes | Fonctionnement | Type de véhicule | Nbre de places/ véhicule |
|-------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| 1 | Maron | Ligne LGV | LMMJVSD | Bus Urbain/Car Classe 2 LE | 54 |
| 2 | Mouchet | Ligne 7 | Tous les jours / Toute l'année | Bus Urbain | 33 |
| | Mouchet | Ligne 8-1 | LMMJVS / Toute l'année | Bus Urbain | 106 |
| | Mouchet | Ligne 8-2 | LMMJVS / Toute l'année | Bus Urbain | 106 |
| | Mouchet | Ligne 8-3 | LMMJVS / Toute l'année | Bus Urbain | 106 |
| | Mouchet | Technoland | LMJV (12h) | Car Classe 2 LE | 55 |
| | Mouchet | Technoland | LMJV (16h30) | Car Classe 2 LE | 53 |
| | Mouchet | Technoland | Mx (12h) | Car Classe 2 LE | 78 |
| | Mouchet | Technoland | Mx (16h30) | Car Classe 2 LE | 78 |
| | | Flexy (Moloco - Foot - Loisir) sur demande | | Bus Urbain | 106 |
| 3 | Doux-Voyage | Ligne Express | LMMJVS | Car Classe 2 | 28+81 |
| | Doux-Voyage | Ligne 10 | LMMJVS | Car Classe 2 | 59 + 14 |
| | Doux-Voyage | Ligne 20 | LMMJVS | Car Classe 2 | 63 +21 |
| | Doux-Voyage | Ligne 30 | LMMJVS | Car Classe 2 | 59 +14 |
| | Doux-Voyage | Ligne Z | LMMJV | Bus Urbain / Car Classe 2 LE | 8 |
| | Doux-Voyage | Ligne Estivale | Tous les jours en période été | Bus Urbain | 28+81 |
| | Doux-Voyage | RPI Allenjoie | LMJV | Car Classe 2 | 63 +21 |
| | Doux-Voyage | Renforts collège Sochaux | LMMJV | Car Classe 2 | 70 +29 |
| | Doux-Voyage | Renforts collège Langevin | LMMJV | Bus Urbain | 63 +21 |
| | Doux-Voyage | Renforts Donzelot | LMMJV | Car Classe 2 | 70 +29 |
| | Doux-Voyage | Renforts J. Bauhin | LMMJV | Car Classe 2 | 63+22 |
| | | TADY Sud sur demande | | Microbus | 8 |
| 4 | ADJ | Ligne 6+26 | LMMJVS | Bus Urbain | 32+12 |
| | ADJ | Ligne 160 Lycée | LMMJV | Car Classe 2 | 47 |
| | ADJ | Ligne 160 Collège | LMMJV | Car Classe 2 | 63+12 |
| | ADJ | Cantine Vandancourt | LMJV | Car Classe 2 | 33 |
| | ADJ | RPI Dannemarie | LMJV | Car Classe 2 | 47 |
| | ADJ | RPI Abbevillers | LMJV | Car Classe 2 | 33 |
| | ADJ | Flexy (Moloco - Foot - Loisir) sur demande | | Bus Urbain | 39+55 |
| 5 | ADJ | Ligne 150 collège | LMMJV | Car Classe 2 | 63+12 |
| | ADJ | Ligne 150 lycée | LMMJV | Car Classe 2 | 63+12 |
| | ADJ | RPI Bondeval | LMJV | Car Classe 2 | 33 |
| | ADJ | RPI Ecurcey | LMJV | Car Classe 2 | 63+12 |
| | ADJ | RPI Pierrefontaine les Blamont | LMJV | Car Classe 2 | 63+12 |
| 6 | Maron | Ligne 9 | LMMJVS | Bus Urbain/Car Classe 2 LE | 54 |
| | Maron | Ligne 140 écoles | LMJV | Car Classe 2 | 33 |
| | | | | | 63 |
| | | | | | 28 |
| | Maron | Ligne 140 collèges | LMMJV | Car Classe 2 | 63 |
| | | | | | 58 |
| | | | | | 75 |
| | | | | | 63 |
| | | | | | 63 |
| | Maron | Ligne 140 lycée | LMMJV | Car Classe 2 | 63 |
| | | | | | 63 |
| | | | | | 63 |
| | | | | | 58 |
| | Maron | RPI Villars sous Ecot | LMJV | Car Classe 2 | 22 |
| Maron | RPI Mauchamps | LMJV | Car Classe 2 | 33 | |
| Maron | RPI Goux les Dambelin | LMJV | Car Classe 2 | 47 | |
| Maron | Spécial Mandeure - SEGPA Voujeaucourt | LMMJV | Microbus | 8 | |
| Maron | Flexy (Moloco - Foot - Loisir) sur demande | | Monospace ou equivalent | 63 | |
| Maron | TADY Sud sur demande | | Microbus | 8 | |

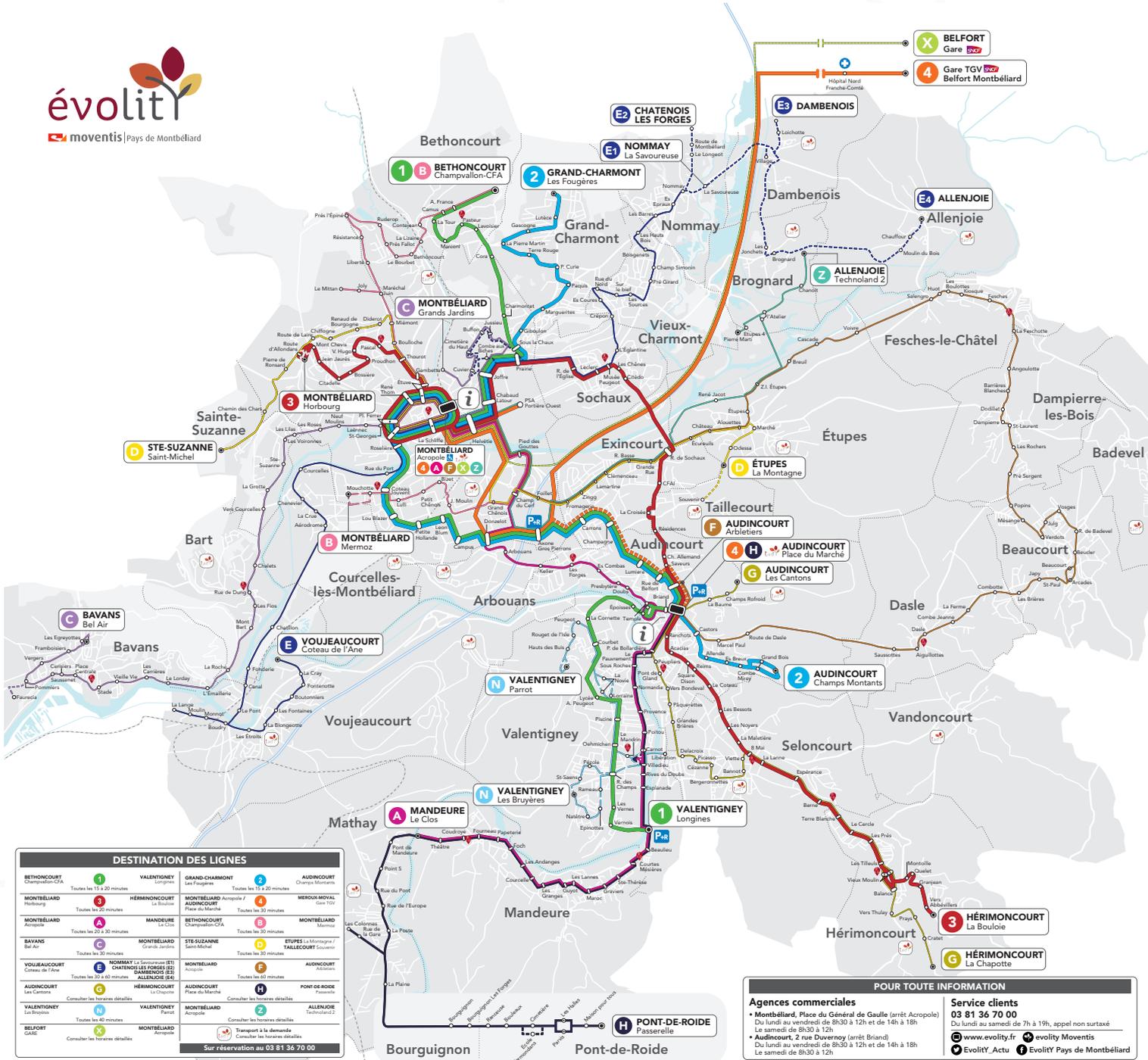
LE SERVICE OFFERT

Lignes du réseau de Pays de Montbéliard Agglomération

| LOTS | Transporteur | Lignes | Fonctionnement | Type de véhicule | Nbre de places/ véhicule |
|---------|--------------------------------------------|-------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| 7 | Mouchet | Ligne 120 collège | LMMJV | Car Classe 2 | 63 |
| | | | | | 55 |
| | | | | | 63 |
| | | | | | 78 |
| | Mouchet | Ligne 120 lycée | LMMJV | Car Classe 2 | 63 |
| | | | | | 63 |
| | | | | | 63 |
| | | | | | 57 |
| | Mouchet | RPI Beutal | LMJV | Car Classe 2 | 63 |
| Mouchet | RPI La Raydans | LMJV | Car Classe 2 | 9 | |
| Mouchet | Ligne 5-3 | LMMJVS | Bus Urbain | 106 | |
| Mouchet | Ligne 5 optionnelle | LMMJVS | Bus Urbain | 106 | |
| Mouchet | Flexy (Moloco - Foot - Loisir) sur demande | | Monospace ou equivalent | 9 | |
| Mouchet | TADY Ouest | | Microbus | 9 | |
| 8 | Mouchet | Ligne 110 collège | LMMJV | Car Classe 2/Car Classe 2 LE | 78 |
| | | | | | 63 |
| | | | | | 63 |
| | Mouchet | Ligne 110 lycée | LMMJV | Car Classe 2/Car Classe 2 LE | 63 |
| | | | | | 63 |
| | Mouchet | RPI Allondans | LMJV (matin) | Car Classe 2/Car Classe 2 LE | 63 |
| | | | LMJV (midi) | Car Classe 2/Car Classe 2 LE | 63 |
| Mouchet | RPI issans | LMJV | Car Classe 2/Car Classe 2 LE | 78 | |
| | | | | LMJV (16h15) | Car Classe 2/Car Classe 2 LE |
| Mouchet | RPI semondans | LMJV | Car Classe 2/Car Classe 2 LE | 63 | |

Plan du réseau en exploitation à partir du 23 avril

Réseau évoliTY



| DESTINATION DES LIGNES | | | |
|---------------------------------|---|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| BETHONCOURT Champvallon-CTA | 1 | VALENTIGNY Longines | GRAND-CHARMONT Les Fougères |
| MONTBÉLIARD Horbourg | 3 | HÉRIMONCOURT La Bouloie | MEROUX-MOVAL Gare 100 |
| MONTBÉLIARD Grands Jardins | C | MANDEURE Le Clos | BETHONCOURT Champvallon-CTA |
| BAVANS Bel Air | C | VALENTIGNY Parrot | ÉTUPES La Montagne / TALLECOURT Souverain |
| VOUJEAUCOURT Coteau de l'Âne | E | VALENTIGNY Les Bruyères | NOMMAY La Savoureuse (E1) CHATENOIS LES FORGES (E2) DAMBENOIS (E3) ALLENJOIE (E4) |
| AUDINCOURT Les Cantons | F | VALENTIGNY Longines | MONTBÉLIARD Acropole |
| VALENTIGNY Les Cantons | N | VALENTIGNY Passerelle | AUDINCOURT Place du Marché |
| BELFORT Gare | X | PONT-DE-ROIDE Passerelle | MONTBÉLIARD Acropole |

Sur réservation au 03 81 36 70 00

POUR TOUTE INFORMATION

Agences commerciales
 • Montbéliard, Place du Général de Gaulle (arrêt Acropole) Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 18h
 • Audincourt, 2 rue Duvernoy (arrêt Briand) Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 18h Le samedi de 8h30 à 12h

Service clients
 03 81 36 70 00
 Du lundi au samedi de 7h à 19h, appel non surtaxé

www.evolity.fr
 Evolity Moventis
 Evolity Act
 Evolity Pays de Montbéliard

LE SERVICE OFFERT

Plan des renforts de lignes en exploitation à partir du 22 avril 2019

Réseau évoliY



Lignes du réseau de Pays de Montbéliard Agglomération

Réseau évolitY

Du 1er janvier 2019 au 22 avril 2019, environ **2 590 000** kilomètres de services sont réalisés, hors scolaire, par le délégataire de l'agglomération et ses sociétés affrétées.

Au plus long de la ligne, cela représente :

- ▲ La ligne THNS 1 - 21,072 kilomètres.
- ▲ La ligne THNS 2 - 16,631 kilomètres.
- ▲ La ligne THNS 3 - 20,480 kilomètres.
- ▲ La ligne THNS 4 - 23,501 kilomètres.
- ▲ La ligne A - 15,773 kilomètres.
- ▲ La ligne B - 13,228 kilomètres.
- ▲ La ligne C - 15,465 kilomètres (19.336 km via Faurecia).
- ▲ La ligne D - 14,076 kilomètres (14.826 km au terminus de Taillecourt desservi 4 fois dans la journée).
- ▲ La ligne E1 - 19,336 kilomètres (21.155 km via Cuvier).
- ▲ La ligne E2 - 21,752 kilomètres (23.571 km via Cuvier).
- ▲ La ligne E3 - 27,420 kilomètres (29.362 km via Cuvier).
- ▲ La ligne E4 - 21,019 km (22.838 km via Cuvier).
- ▲ La ligne F - 24,980 kilomètres.
- ▲ La ligne G - 10, 731 kilomètres.
- ▲ La ligne H - 21.699 kilomètres (23.519 km en passant par Vermondans)
- ▲ La ligne N - 6,731 kilomètres.
- ▲ La ligne Z - 13,014 kilomètres.

Le détail des lignes selon leurs types, les jours de fonctionnement et les véhicules utilisés se trouve en annexe 3.

Les kilomètres commerciaux des lignes du réseau évolitY

| | | km commerciaux |
|---------------|------------------------------------------------|------------------|
| Ligne A | Montbéliard <> Mandeure | 212 046 |
| Ligne B | Béthoncourt <> Montbéliard | 142 514 |
| Ligne C | Bavans <> Montbéliard | 174 362 |
| Ligne D | Sainte-Suzanne <> Etupes / Taillecourt | 137 991 |
| Ligne E | Voujeaucourt <> Nommay / Dambenois / Châtenois | 214 929 |
| Ligne F | Montbéliard <> Beaucourt / Audincourt | 145 739 |
| Ligne G | Audincourt <> Hérimoncourt | 31 833 |
| Ligne H | Audincourt <> Pont de Roide | 56 133 |
| Ligne N | Valentigney Bruyères <> Valentigney Parrot | 51 389 |
| Ligne Z | Montbéliard <> Allenjoie Technoland 2 | 11 427 |
| Ligne X | Montbéliard Acropole <> Belfort Gare | 20 474 |
| THNS 1 | Béthoncourt <> Valentigney | 410 355 |
| THNS 2 | Grand Charmont <> Audincourt | 322 072 |
| THNS 3 | Montbéliard <> Hérimoncourt | 349 031 |
| THNS 4 | Montbéliard Acropole <> Meroux-Moval Gare | 306 384 |
| Totaux | | 2 586 679 |

LE SERVICE OFFERT

Lignes du réseau de Pays de Montbéliard Agglomération

| | | km commerciaux |
|----------------|--------------------------------------------|------------------|
| Ligne G | Audincourt < > Hérimoncourt | 31 833 |
| Ligne H | Audincourt < > Pont de Roide | 56 133 |
| Ligne N | Valentigney Bruyères <> Valentigney Parrot | 51 389 |
| Ligne Z | Montbéliard <> Allenjoie Technoland 2 | 11 427 |
| Totaux | | 2 586 679 |

Les lots du réseau évolitY

Ci-dessous un tableau représentant les lots du réseau évolitY avec leur transporteur, la ligne effectuée, les jours de fonctionnement, le type de véhicules utilisés et le nombre de place par véhicule.

| LOTS | Transporteur | Lignes | Fonctionnement | Type de véhicule | Nbre de places/ véhicule |
|------|--------------|--------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| 1 | Maron | Ligne THNS 4 | LMMJVSD | Bus Urbain/Car Classe 2 LE | 54 |
| 2 | Mouchet | Ligne E | Tous les jours / Toute l'année | Bus Urbain | 106 |
| | Mouchet | Ligne F-1 | LMMJVS / Toute l'année | Bus Urbain | 30+76 |
| | Mouchet | Ligne F-2 | LMMJVS / Toute l'année | Bus Urbain | 30+76 |
| | Mouchet | Ligne F-3 | LMMJVS / Toute l'année | Bus Urbain | 30+76 |
| | Mouchet | Technoland | LMJV (12h) | Car Classe 2 LE | 55 |
| | Mouchet | Technoland | LMJV (16h30) | Car Classe 2 LE | 53 |
| | Mouchet | Technoland | Mx (12h) | Car Classe 2 LE | 78 |
| | Mouchet | Technoland | Mx (16h30) | Car Classe 2 LE | 78 |
| | Mouchet | Flexy (Moloco - Foot - Loisir) sur demande | Sur demande | Bus Urbain | 106 |
| 3 | Doux-Voyage | Ligne X | L à S | Car Classe 2 | 59+14 |
| | Doux-Voyage | Renfort 20 | L à V | Car Classe 2 | 63 +21 |
| | Doux-Voyage | Renfort 30 | L à V | Car Classe 2 | 63 +21 |
| | Doux-Voyage | Ligne Z | L à V | Bus Urbain | 52+23 |
| | Doux-Voyage | Ligne Estivale | Tous les jours en période été | Bus Urbain | 28+81 |
| | Doux-Voyage | RPI Allenjoie | LMJV | Car Classe 2 | 63 +21 |
| | Doux-Voyage | Renforts collège Sochaux | L à V | Car Classe 2 | 69+29 |
| | Doux-Voyage | Renforts collège Langevin | L à V | Bus Urbain | 28+81 |
| | Doux-Voyage | Renforts Donzelot | L à V | Car Classe 2 | 70 +29 |
| | Doux-Voyage | Renforts J. Bauhin | L à V | Car Classe 2 | 63+22 |
| | Doux-Voyage | TADY Sud sur demande | Sur demande | Microbus | 8 |
| 4 | ADJ | Ligne G | L à S | Bus Urbain | 32+12 |
| | ADJ | Ligne N | L à S | Mercedes Sprinter | |
| | ADJ | Ligne 160 Lycée | LMMJV | Car Classe 2 | 47 |
| | ADJ | Ligne 160 Collège | LMMJV | Car Classe 2 | 63+12 |
| | ADJ | Cantine Vandoncourt | LMJV | Car Classe 2 | 33 |
| | ADJ | RPI Dannemarie | LMJV | Car Classe 2 | 47 |
| | ADJ | RPI Abbevillers | LMJV | Car Classe 2 | 33 |
| | ADJ | Flexy (Moloco - Foot - Loisir) sur demande | | Bus Urbain | 39+55 |
| 5 | ADJ | Ligne 150 collège | LMMJV | Car Classe 2 | 63+12 |
| | ADJ | Ligne 150 lycée | LMMJV | Car Classe 2 | 63+12 |
| | ADJ | RPI Bondeval | LMJV | Car Classe 2 | 33 |
| | ADJ | RPI Ecurcey | LMJV | Car Classe 2 | 63+12 |
| | ADJ | RPI Pierrefontaine les Blamont | LMJV | Car Classe 2 | 63+12 |

Lignes du réseau de Pays de Montbéliard Agglomération

| LOTS | Transporteur | Lignes | Fonctionnement | Type de véhicule | Nbre de places/ véhicule |
|---------|--------------------------------------------|-----------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| 6 | Maron | Ligne H | L à S | Bus Urbain/Car Classe 2 LE | 54 |
| | Maron | Ligne 140 écoles | LMJV | Car Classe 2 | 33 |
| | | | | | 63 |
| | Maron | Ligne 140 collèges | LMMJV | Car Classe 2 | 28 |
| | | | | | 63 |
| | | | | | 58 |
| | | | | | 75 |
| | | | | | 63 |
| | Maron | Ligne 140 lycée | LMMJV | Car Classe 2 | 63 |
| | | | | | 63 |
| | Maron | RPI Villars sous Ecot | LMJV | Car Classe 2 | 75 |
| Maron | RPI Mauchamps | LMJV | Car Classe 2 | 39 | |
| Maron | RPI Goux les Dambelin | LMJV | Car Classe 2 | 47 | |
| Maron | Spécial Mandeure - SEGPA Voujeaucourt | LMMJV | Microbus | 9 | |
| Maron | Flexy (Moloco - Foot - Loisir) sur demande | | Monospace ou equivalent | 54 | |
| Maron | TADY Sud sur demande | | Microbus | 8 | |
| 7 | Mouchet | Ligne 120 collège | LMMJV | Car Classe 2 | 63 |
| | | | | | 55 |
| | | | | | 63 |
| | | | | | 78 |
| | Mouchet | Ligne 120 lycée | LMMJV | Car Classe 2 | 63 |
| | | | | | 63 |
| | | | | | 57 |
| | Mouchet | RPI Beutal | LMJV | Car Classe 2 | 63 |
| | Mouchet | RPI La Raydans | LMJV | Car Classe 2 | 9 |
| Mouchet | Ligne E | LMMJVS | Bus Urbain | 106 | |
| Mouchet | Ligne E optionnelle | LMMJVS | Bus Urbain | 106 | |
| Mouchet | Flexy (Moloco - Foot - Loisir) sur demande | | Monospace ou equivalent | 9 | |
| Mouchet | TADY Ouest | | Microbus | 9 | |
| 8 | Mouchet | Ligne 110 collège | LMMJV | Car Classe 2/Car Classe 2 LE | 78 |
| | | | | | 63 |
| | Mouchet | Ligne 110 lycée | LMMJV | Car Classe 2/Car Classe 2 LE | 63 |
| | | | | | 63 |
| | | | | | 63 |
| | Mouchet | RPI Allondans | LMJV (matin) | Car Classe 2/Car Classe 2 LE | 63 |
| | | | LMJV (midi) | Car Classe 2/Car Classe 2 LE | 63 |
| Mouchet | RPI issans | LMJV (16h15) | Car Classe 2/Car Classe 2 LE | 57 | |
| Mouchet | RPI semondans | LMJV | Car Classe 2/Car Classe 2 LE | 78 | |
| Mouchet | RPI semondans | LMJV | Car Classe 2/Car Classe 2 LE | 63 | |



LA FREQUENTATION

LA FREQUENTATION

Les validations mensuelles par ligne

1^{er} trimestre 2019 - Réseau CTPM

| | Janvier | Février | Mars | Avril | Total personnes transportées |
|-------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------------|
| Diam A | 83 247 | 67 923 | 87 456 | 52 326 | 290 952 |
| Diam B | 63 256 | 53 641 | 68 329 | 42 501 | 227 727 |
| Ligne 1 | 126 895 | 105 062 | 134 946 | 81 421 | 448 324 |
| Ligne 2 | 49 912 | 46 784 | 53 859 | 36 431 | 186 986 |
| Ligne 3 | 48 683 | 42 491 | 51 364 | 34 944 | 177 482 |
| Ligne 4 | 22 592 | 17 721 | 24 217 | 14 573 | 79 103 |
| Ligne 5 | 11 103 | 10 598 | 14 824 | 9 040 | 45 565 |
| Ligne 6 | 2 761 | 2 152 | 806 | 1 194 | 6 913 |
| Ligne 7 | 30 | 1 347 | 1 326 | 947 | 3 650 |
| Ligne 8 | 12 593 | 10 305 | 14 014 | 6 063 | 42 975 |
| Ligne 9 | 2 091 | 1 713 | 75 | 79 | 3 958 |
| Ligne hôpital Gare TGV | 8 977 | 7 322 | 7 688 | 5 290 | 29 277 |
| Ligne Z | 232 | 294 | 543 | 401 | 1 470 |
| Ligne EXPRESS | 10 | 11 | | | 21 |
| Total réseau principal | 432 382 | 367 364 | 459 447 | 285 210 | 1 544 403 |
| Renforts de lignes | 30 | 58 | 76 | 78 | 242 |
| Lignes spécifiques | 0 | 0 | 12 | 4 | 16 |
| Services TPRM | 415 | 330 | 438 | 258 | 1 441 |
| Services SAD | 203 | 215 | 962 | 1 069 | 2 449 |
| Délocalisations | 7 013 | 4 788 | 6 484 | 3 860 | 22 145 |
| Total réseau Moventis | 440 043 | 372 755 | 467 419 | 290 479 | 1 570 696 |

Commentaires

Les validations pour les renforts de lignes sont ceux assurés par la CTPM et ceux assurés par les sociétés sous-traitantes.

Les lignes spéciales sont les flexY.

Les arrêts délocalisés présents dans le tableau ci-dessus sont toutes les validations effectuées dans les bus alors que le système SAE n'est pas totalement fonctionnel ou que des déviations sont en place et non intégrées dans le système informatique (déviations de courtes durées).

Les validations mensuelles par ligne

A partir du 2^{ème} trimestre 2019 - Réseau évolitY

| | Avril | Mai | Juin | Juillet | Août | Septembre | Octobre | Novembre | Décembre | Total personnes transportées |
|-------------------------------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------------|
| THNS 1 | 18 794 | 97 927 | 79 902 | 56 027 | 44 449 | 107 969 | 94 984 | 102 939 | 90 257 | 693 248 |
| THNS 2 | 12 281 | 65 427 | 56 500 | 45 739 | 34 883 | 83 549 | 74 107 | 79 555 | 70 139 | 522 180 |
| THNS 3 | 15 778 | 80 330 | 71 151 | 59 279 | 42 326 | 82 648 | 79 916 | 83 563 | 73 793 | 588 784 |
| THNS 4 | 1 297 | 2 249 | 3 690 | 2 634 | 1 218 | 3 298 | 7 001 | 6 371 | 4 041 | 31 799 |
| Ligne A | 10 261 | 54 186 | 42 904 | 31 586 | 25 331 | 50 042 | 43 184 | 44 519 | 37 663 | 339 676 |
| Ligne B | 4 731 | 23 011 | 20 322 | 16 247 | 11 601 | 21 836 | 21 595 | 22 499 | 21 362 | 163 204 |
| Ligne C | 4 863 | 24 531 | 20 296 | 15 249 | 11 164 | 25 926 | 23 763 | 24 830 | 21 868 | 172 490 |
| Ligne D | 4 618 | 25 036 | 20 669 | 13 223 | 8 737 | 25 415 | 20 269 | 24 169 | 21 681 | 163 817 |
| Ligne E | 1 126 | 9 684 | 11 258 | 6 945 | 5 408 | 8 109 | 7 654 | 8 224 | 8 488 | 66 896 |
| Ligne F | 320 | 3 790 | 6 643 | 2 547 | 1 442 | 5 466 | 7 071 | 5 823 | 4 048 | 37 150 |
| Ligne G | 274 | 1 033 | 1 133 | 222 | - | - | 456 | 1 342 | 951 | 5 411 |
| Ligne H | 53 | 996 | 465 | 553 | 49 | 80 | 646 | 2 519 | 2 114 | 7 475 |
| Ligne N | - | 822 | 2 571 | 1 751 | 1 623 | 3 309 | 3 055 | 3 086 | 3 223 | 19 440 |
| Ligne Z | 182 | 560 | 496 | 728 | 449 | 59 | 808 | 860 | 367 | 4 509 |
| Total réseau principal | 74 578 | 389 582 | 338 000 | 252 730 | 188 680 | 417 706 | 384 509 | 410 299 | 359 995 | 2 816 079 |
| Renforts de lignes | 884 | 9999 | 6247 | 550 | 347 | 12240 | 7142 | 8883 | 5787 | 52079 |
| Lignes spécifiques | 0 | 0 | 198 | 1207 | 822 | 6 | 0 | 0 | 0 | 2233 |
| Services TPMR | 84 | 376 | 376 | 410 | 309 | 398 | 452 | 422 | 365 | 3192 |
| Services SAD | 67 | 701 | 489 | 482 | 412 | 479 | 326 | 320 | 231 | 3507 |
| Délocalisations | 1178 | 7337 | 5772 | 4555 | 3779 | 8668 | 6328 | 5566 | 4931 | 48114 |
| Total réseau Moventis | 76 791 | 407 995 | 351 082 | 259 934 | 194 349 | 439 497 | 398 757 | 425 490 | 371 309 | 2 925 204 |

Au total, pour l'année 2019, la fréquentation du réseau du Pays de Montbéliard s'élève à **4 495 900** personnes transportées. Soit :

- ▲ **4 360 482** sur le réseau principal
- ▲ **52 321** sur les renforts de lignes
- ▲ **2 249** sur les lignes spécifiques
- ▲ **4 633** sur le service TPMR
- ▲ **5 956** sur le services SAD
- ▲ **70 259** en délocalisation

☐ Commentaires

Se reporter aux commentaires de la page précédente pour les explications sur les lignes et leurs désignations.

LA FREQUENTATION

Les voyages comptables de l'année 2019

| | N-2 | | N-1 | N | Δ N-1 | Δ N-1 % |
|--------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------------|
| Titres tout public | KPM | MPM | Total N-2 | | | |
| Pass 1 voyage | 347 863 | 339 587 | 687 450 | 818 934 | 896 280 | 77 346 9,44% |
| Pass Journée | 18 433 | 18 668 | 37 101 | 20 919 | 13 924 | -6 995 -33,44% |
| Pass Navette 1 voyage Gare TGV (Disparition en 2018) | 599 | 0 | 599 | - | - | - - |
| Pass Navette 10 voyages Gare TGV (Disparition en 2018) | 10 | 0 | 10 | - | - | - - |
| Pass 10 voyages Fréquence | 134 579 | 123 417 | 257 996 | 279 589 | 283 188 | 3 599 1,29% |
| Abonnement Fréquence mensuel | 232 156 | 203 689 | 435 845 | 353 752 | 336 911 | -16 841 -4,76% |
| Abonnement Fréquence annuel | 33 791 | 31 827 | 65 618 | 62 938 | 56 948 | -5 990 -9,52% |
| Abonnement FACILITER JOB | 8 008 | 0 | 8 008 | 12 168 | 2 184 | -9 984 -82,05% |
| Pass 2 Voyages Liberti (Disparition en 2018) | 2 456 | 1 224 | 3 680 | 2 | - | - - |
| Sous total titres Tout Public | 777 895 | 718 412 | 1 496 307 | 1 548 302 | 1 589 435 | 41 133 2,66% |
| Titres scolaires | | | | | | |
| Abonnement annuel scolaire plein tarif | 1 685 266 | 1 461 517 | 3 146 783 | 3 043 990 | 3 130 083 | 86 093 2,83% |
| Abonnement Jeune annuel tarif réduit | 572 854 | 500 264 | 1 073 118 | 595 595 | - | - - |
| Abonnement Jeune mensuel | 433 588 | 344 703 | 778 291 | 390 704 | 395 962 | 5 258 1,35% |
| Abonnement annuel 18/-26 ans (nouveau 2018) | - | - | - | 66 594 | 221 124 | 154 530 232,05% |
| Abonnement Scolaires pma annuel | 283 494 | 683 677 | 967 171 | 1 423 811 | 1 468 090 | 44 279 3,11% |
| Abonnement Scolaires Smtc + CG annuel | 31 139 | 25 230 | 56 369 | 42 134 | 38 045 | -4 089 -9,70% |
| Sous total titres Scolaires | 3 006 341 | 3 015 391 | 6 021 732 | 5 562 828 | 5 253 304 | -309 524 -5,56% |
| Titres séniors | | | | | | |
| Pass 10 voyages sénior | 23 529 | 20 320 | 43 849 | 62 599 | 72 972 | 10 373 16,57% |
| Abonnement sénior mensuel | 178 763 | 169 464 | 348 227 | 367 568 | 375 446 | 7 878 2,14% |
| Sous total titres Seniors | 202 292 | 189 784 | 392 076 | 430 167 | 448 418 | 18 251 4,24% |
| Titres réduits | | | | | | |
| Pass 10 voyages Famille (Disparition en 2018) | 401 | 260 | 661 | 35 | - | - - |
| Abonnement Famille mensuel (Disparition en 2018) | 16 924 | 13 002 | 29 926 | 157 | - | - - |
| Billet Groupe (Disparition du titre milieu 2017) | 12 | - | 12 | - | - | - - |
| Abonnement Social mensuel | 285 094 | 213 335 | 498 429 | 390 766 | 325 989 | -64 777 -16,58% |
| Pass Social 10 voyages (nouveau 2018) | - | - | - | 10 231 | 12 579 | 2 348 22,95% |
| Abonnement Accès annuel | 50 426 | 52 174 | 102 600 | 97 093 | 94 649 | -2 444 -2,52% |
| Sous total titres Réduits | 352 833 | 278 771 | 631 604 | 498 282 | 433 217 | -65 065 -13,06% |
| Titres spécifiques | | | | | | |
| Dépositaires | - | - | - | - | - | - - |
| Personnel | 16 686 | 22 385 | 39 071 | 53 659 | 56 190 | 2 531 4,72% |
| Stagiaires | 862 | 322 | 1 184 | 3 444 | 1 255 | -2 189 -63,56% |
| Pass 1 voyage PMR | - | - | - | - | - | - - |
| Pass 2 voyages Accompagnateur PMR | - | 1 | 1 | - | - | - - |
| Total Billetterie | 4 356 909 | 4 225 066 | 8 581 975 | 8 096 682 | 7 781 819 | -314 863 -3,89% |
| Titres spéciaux | | | | | | |
| Spéciaux Réguliers | 15 438 | 747 | 16 185 | - | - | - - |
| Spéciaux Occasionnels | 5 460 | 8 278 | 13 738 | 4 838 | 5 961 | 1 123 23,21% |
| Total spéciaux | 20 898 | 9 025 | 29 923 | 4 838 | 5 961 | 1 123 23,21% |
| Total voyages cumulés pour évoliY | 4 377 807 | 4 234 091 | 8 611 898 | 8 101 520 | 7 787 780 | -313 740 -3,87% |
| Titres Aire Urbaine | | | | | | |
| Abonnement Campus mensuel | 2 957 | 4 136 | 7 093 | 3 802 | 2 530 | -1 272 -33,46% |
| Abonnement Pass'OK hebdo | 5 861 | - | 5 861 | 13 260 | 15 060 | 1 800 13,57% |
| Abonnement Pass'OK Mensuel | 60 008 | - | 60 008 | 150 401 | 180 544 | 30 143 20,04% |
| Pass'OK journée sncf | 36 | 32 | 68 | 340 | 1 704 | 1 364 401,18% |
| Pass'OK journée Optymo-évolitY | 96 | 72 | 168 | 384 | 292 | -92 -23,96% |
| Pass 1 voyage Optymo-évolitY | 335 | 80 | 415 | 325 | 156 | -169 -52,00% |
| Sous total titres aire urbaine | 69 293 | 4 320 | 73 613 | 168 512 | 200 286 | 31 774 18,86% |
| Total voyages cumulés | 4 447 100 | 4 238 411 | 8 685 511 | 8 270 032 | 7 988 066 | -281 966 -3,41% |

Commentaires

Les voyages comptables sont les produits des ventes et de la mobilité par titre. L'écart constaté entre les voyages comptables et comptés provient de la clé de mobilité retenus dans le cadre de la DSP.

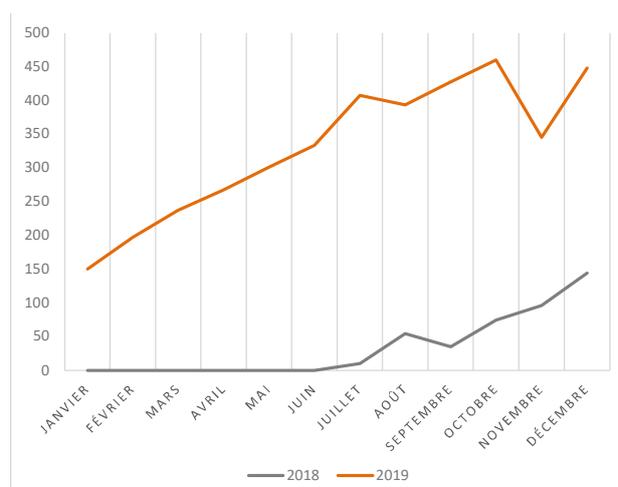
Détail des voyages comptables en annexe 4.

Les services spécifiques

Le Transport à la Demande et le Transport de Personnes à Mobilité Réduite

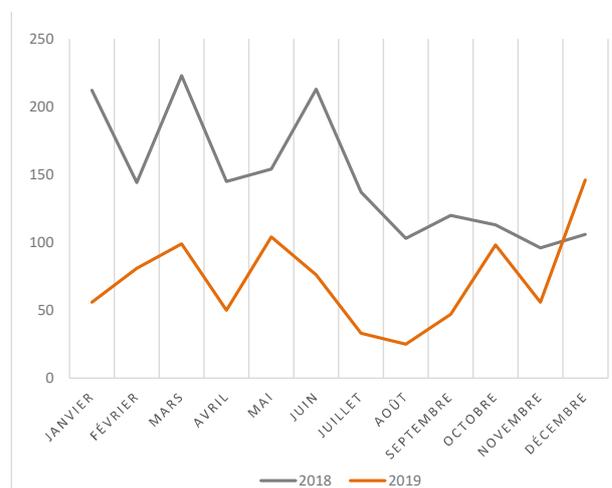
Le tad'Y 42

| | 2018 | 2019 | Δ N-1 % |
|-----------|------------|-------------|----------------|
| Janvier | - | 150 | |
| Février | - | 197 | |
| Mars | - | 237 | |
| Avril | - | 267 | |
| Mai | - | 301 | |
| Juin | - | 333 | |
| Juillet | 10 | 407 | 3970,0% |
| Août | 54 | 393 | 627,8% |
| Septembre | 35 | 427 | 1120,0% |
| Octobre | 74 | 460 | 521,6% |
| Novembre | 96 | 345 | 259,4% |
| Décembre | 144 | 448 | 211,1% |
| | 413 | 3965 | 860,05% |



Le tad'Y 29

| | 2018 | 2019 | Δ N-1 % |
|-----------|-------------|------------|----------------|
| Janvier | 212 | 56 | -73,58% |
| Février | 144 | 81 | -43,75% |
| Mars | 223 | 99 | -55,61% |
| Avril | 145 | 50 | -65,52% |
| Mai | 154 | 104 | -32,47% |
| Juin | 213 | 76 | -64,32% |
| Juillet | 137 | 33 | -75,91% |
| Août | 103 | 25 | -75,73% |
| Septembre | 120 | 47 | -60,83% |
| Octobre | 113 | 98 | -13,27% |
| Novembre | 96 | 56 | -41,67% |
| Décembre | 106 | 146 | 37,74% |
| | 1766 | 871 | -50,68% |



Commentaires

«Le tad'Y 42» fait parti de l'option 6, option levée en Juillet 2018, d'où le fait de n'avoir aucune données pour le début d'année 2018. Le tad'Y dans les communes les moins urbaines est assuré par les autocars Maron.

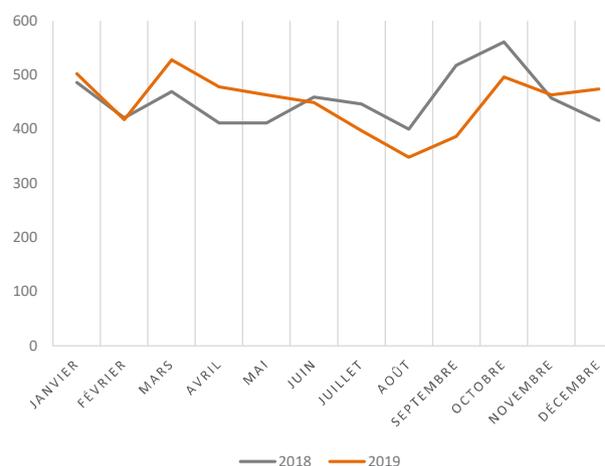
Depuis le mois de Janvier 2019, le «tad'Y 29», exploité par Moventis Pays de Montbéliard a pour uniques point de départ ou d'arrivée les pôles d'échanges, jusqu'alors tous les arrêts du réseau CTPM pouvait être desservi. Le changement explique la baisse de réservations.

LA FREQUENTATION

Les services spécifiques

Le TPMPR

| | 2018 | 2019 | Δ N+1 % |
|-----------|------|------|---------|
| Janvier | 486 | 502 | 3,29% |
| Février | 421 | 417 | -0,95% |
| Mars | 469 | 528 | 12,58% |
| Avril | 411 | 478 | 16,30% |
| Mai | 411 | 463 | 12,65% |
| Juin | 459 | 449 | -2,18% |
| Juillet | 446 | 397 | -10,99% |
| Août | 400 | 348 | -13,00% |
| Septembre | 518 | 386 | -25,48% |
| Octobre | 561 | 496 | -11,59% |
| Novembre | 457 | 463 | 1,31% |
| Décembre | 416 | 474 | 13,94% |
| | 5455 | 5401 | -0,99% |



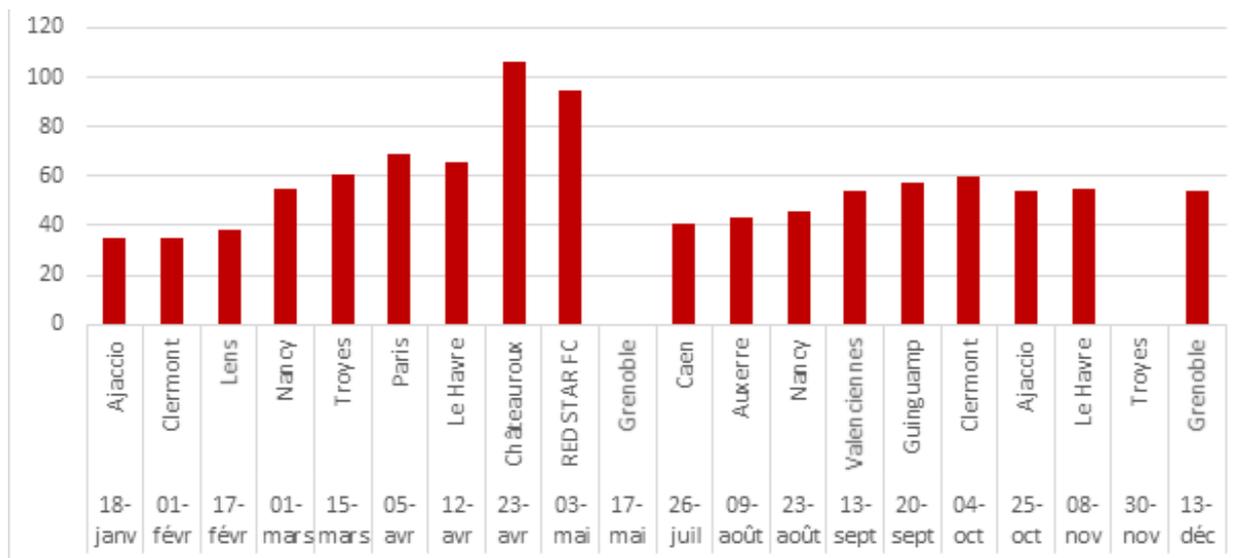
Commentaires

Le service du Transport des Personnes à Mobilité Réduite reste stable par rapport à l'année dernière. La charte mise en place en 2018 nous a fait perdre environ cinquante clients qui ne rentrait plus dans les critères. En revanche, d'autres habitants de Pays de Montbéliard Agglomération peuvent bénéficier cette année de ce transport spécifique.

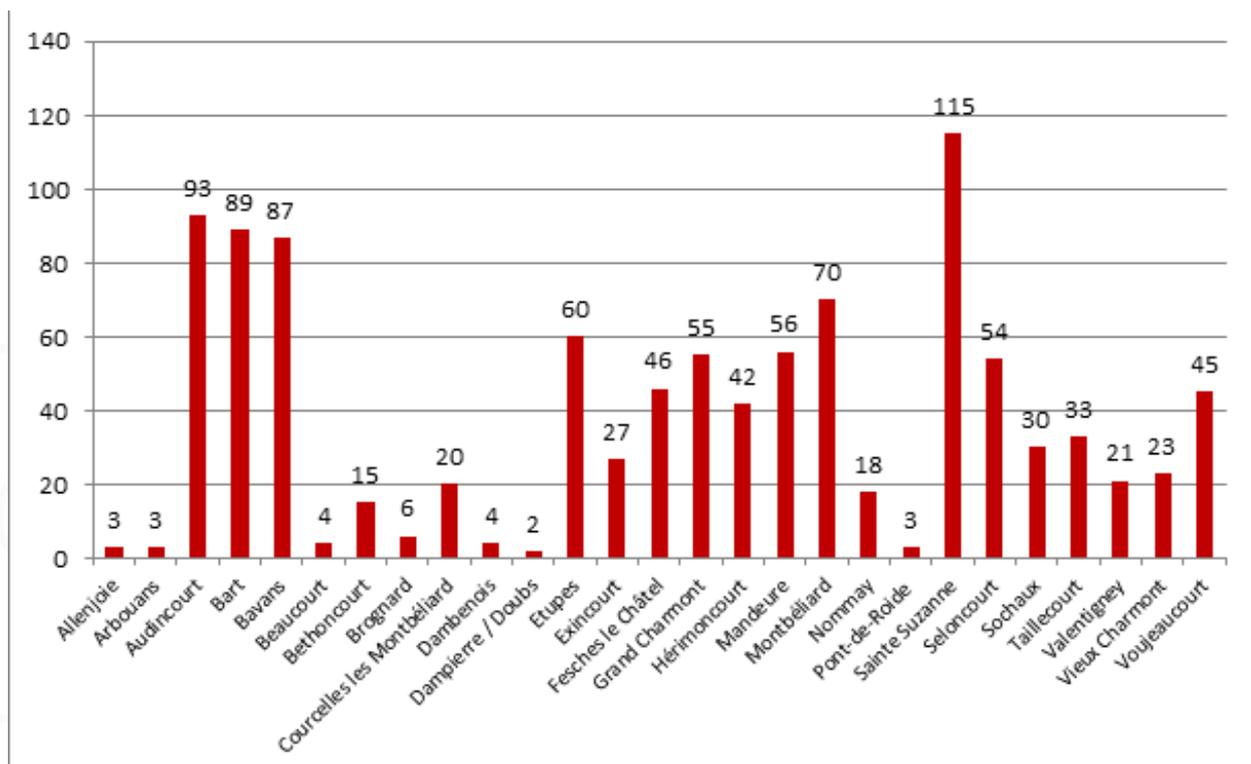
Les lignes spécifiques de Pays de Montbéliard Agglomération

Le flexY foot

Sur l'année 2019, on a transporté 1024 personnes lors des rencontres du FCSM soit en moyenne, 57 personnes par match.



Communes desservies par les clients du flexY foot

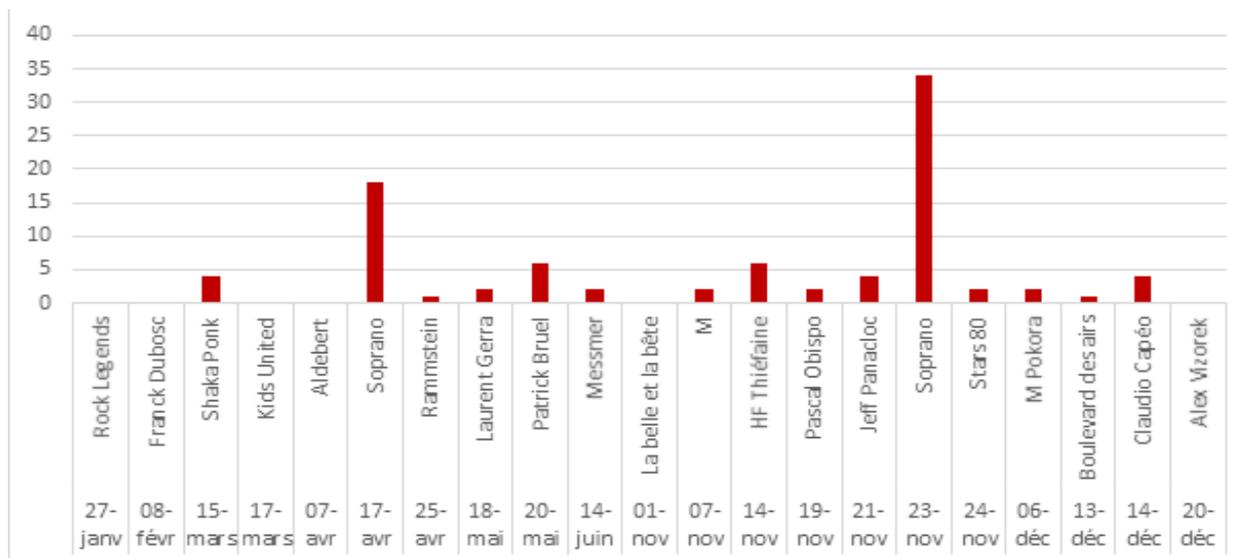


Les lignes spécifiques de Pays de Montbéliard Agglomération

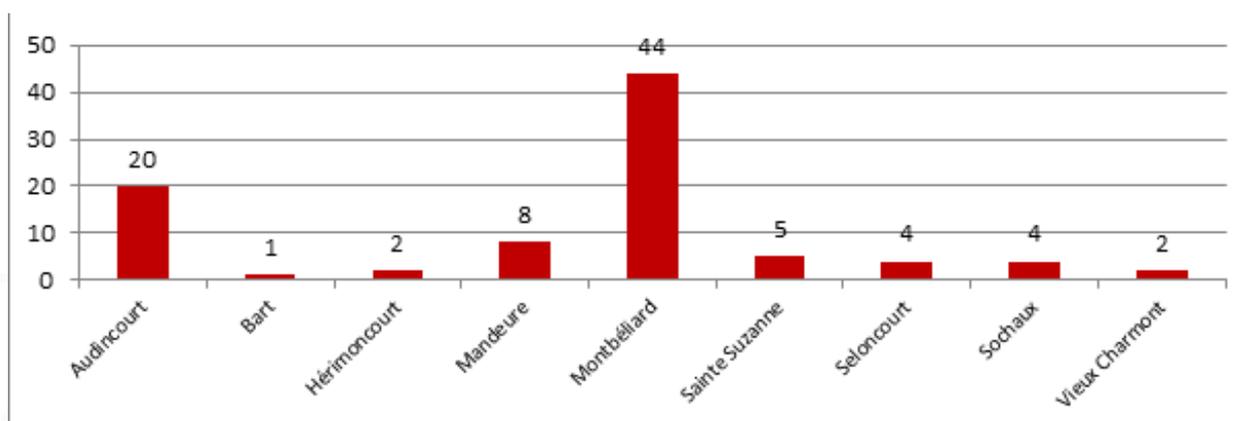
Le flexY Axone

Sur l'année 2019, le service flexY Axone transporte 90 personnes. La fréquentation lors des 2 concerts de Soprano représente à elle seule 58% de la fréquentation annuelle.

6 services programmés sur 21 commandés n'ont transporté aucun client.



Communes desservies par les clients du flexY Axone



Les lignes spécifiques de Pays de Montbéliard Agglomération

La ligne «Z»

Ligne expérimentale mise en place en 2018 et assurée par la société Doux-Voyages, la ligne Z assure la desserte de la zone industrielle dite de «Technoland». Les communes de Montbéliard, Exincourt, Etupes et Allenjoie sont desservies.

6 trajets à la journée. 3 horaires au départ le matin depuis Acropole (6h45 / 7h30 / 8h15) et 3 horaires au départ le soir depuis Technoland 2 (16h30 / 17h15 / 18h). Depuis le début de l'année, on comptabilise en moyenne **29** voyages par jour. Une courbe de tendance à la hausse comme constaté sur le graphique ci-dessous qui représente la fréquentation journalière sur l'année 2019.



La ligne estivale

Assurée par la société Doux-Voyages avec leur propre véhicule.

9 trajets en semaine et **5** trajets le dimanche constituent l'offre de la ligne estivale qui est en exploitation tous les jours de la semaine sauf par temps de pluie.

les horaires mis en place du lundi au samedi :

- ▲ Départ d'Acropole : 11h35 / 12h15 / 13h15 / 14h30 / 15h30
- ▲ Départ Base nautique : 15h00 / 16h00 / 17h30 / 18h30

Le dimanche mis en place pour le dimanche et les jours fériés :

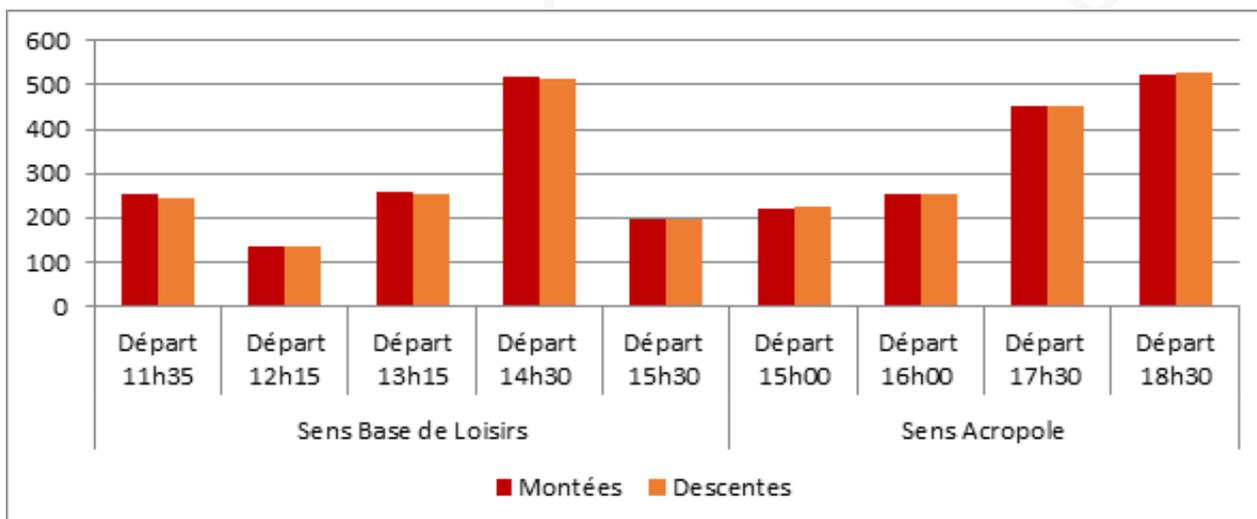
- ▲ Départ d'Acropole : 13h50 / 14h35
- ▲ Départ Base nautique : 16h30 / 17h45 / 18h30

La ligne estivale en chiffre

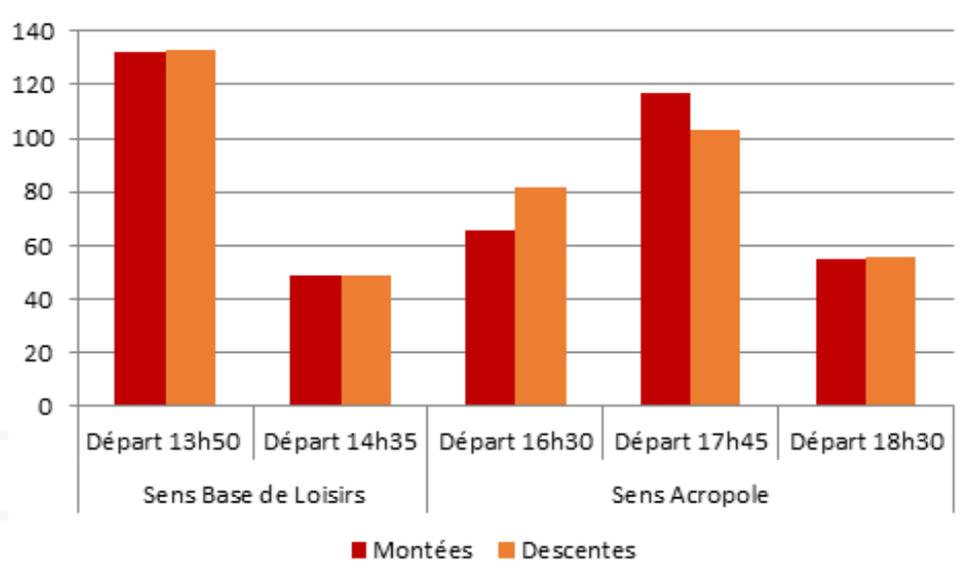
On totalise pour l'année 2019, **3 233** montées. 6 jours de non-fonctionnement pour raison de pluie sont à comptabiliser sur la période de fonctionnement

Les lignes spécifiques de Pays de Montbéliard Agglomération

Fréquentation en semaine



Fréquentation le dimanche





LA QUALITE

LA QUALITE

Moventis Pays de Montbéliard s'engage en août 2019 dans une démarche qualité avec le groupe REUNIR et certifiée par l'AFNOR.

REUNIR est un réseau constitué de chefs d'entreprises (PME) afin de mettre en commun les savoir-faire et offrir un service de proximité et de qualité à leurs clients et autorités organisatrices de la mobilité.

Processus volontaire et participatif d'amélioration continue de son service au public, la qualité nécessite une implication totale de toute l'entreprise, du salarié au dirigeant en passant par les managers. Elle constitue un facteur de mobilisation de l'entreprise autour de deux enjeux primordiaux :

- ▲ Le commercial et la satisfaction des clients,
- ▲ L'humain : la motivation de tous les acteurs et collaborateurs vers un même objectif.

Les objectifs de la démarche qualité amorcée

Une démarche qualité se décline en une série d'actions permettant à une entreprise d'accroître la qualité de ses produits et services, d'attirer et fidéliser les clients mais aussi de se différencier de ses concurrents par la reconnaissance et la maîtrise de son image.

Elle permet également d'améliorer son organisation en :

- ▲ Disposant des bonnes compétences grâce à l'implication et la motivation du personnel,
- ▲ Réduisant les délais de mise en œuvre,
- ▲ Palliant tout dysfonctionnement,
- ▲ Mesurant la qualité des prestations pour se maintenir et/ ou s'améliorer.

La mise en œuvre d'une démarche qualité

La mise en œuvre d'une démarche qualité s'appuie sur le principe de la roue de Deming ou cycle d'amélioration continue.

- ▲ Planifier : Déterminer les objectifs à atteindre
- ▲ Faire : Mettre en œuvre les actions
- ▲ Vérifier : Vérifier la mise en œuvre
- ▲ Réagir : Définir les priorités d'amélioration

La certification de service

La certification initiale

Pour Moventis Pays de Montbéliard, la certification de service va s'appuyer sur **17** engagements à respecter divisés en **6** grands items :

▲ Information et communication :

Signalétique fixe : L'information des passagers est affichée aux arrêts.

Signalétique embarquée : L'information est présente à l'avant et à l'intérieur du véhicule.

Documents d'information : Les passagers sont informés sur les horaires et les tarifs.

Réunion d'information annuelle avec l'Autorité Organisatrice au minimum une fois par an

▲ Réalisation de la prestation :

Fiabilité : Les horaires définis sont respectés, sauf aléas

Respect de l'itinéraire : Le véhicule dessert l'ensemble des points d'arrêts définis.

▲ Attitude et accueil :

Attitude : Le personnel est courtois, aimable et disponible.

Accueil physique : Des espaces d'accueil et d'attente sont mis à disposition des clients.

Accueil téléphonique : Le personnel d'accueil minimise les délais d'attente.

Tenue : Le personnel de conduite et d'accueil porte une tenue propre et correcte.

Objets trouvés : Les objets trouvés dans les véhicules sont récupérables.

Ecoute des clients : toutes les réclamations et les suggestions clients sont prises en compte.

▲ Confort des passagers :

Propreté des véhicules : Les véhicules sont maintenus en bon état de propreté.

Confort des passagers : Le voyage s'effectue dans des conditions de confort optimales.

▲ Formation et compétences :

L'ensemble du personnel est formé dans son domaine de responsabilité afin de garantir aux clients professionnalisme, qualité et sécurité de service

▲ Sécurisation :

Entretien du matériel : La maintenance des véhicules est réalisée de manière à prévenir des incidences techniques sur le service client.

Sécurité : Les conducteurs veillent au respect des règles de conduite.

Le suivi de certification

Une fois la certification obtenue (prévision à Novembre 2020), Moventis Pays de Montbéliard s'engage à effectuer des contrôles mensuels de chaque point capital des engagements définis ci-dessus afin de renouveler sa certification chaque année lors d'un audit externe mené par l'AFNOR.



**LA RELATION AVEC
LA CLIENTELE**

LA RELATION AVEC LA CLIENTELE

Evolution de la gamme tarifaire

Tarifs 2019 fixés par Moventis Pays de Montbéliard

| Produits | Tarifs 2017 | Tarifs 2018 | Tarif 2019 | Variations |
|--------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-----------------|------------|
| PASS 1 voyage | 1,25 € | 1,00 € | 1,00 € | 0,00% |
| PASS 10 voyages | 10,50 € | 8,50 € | 8,80 € | 1,04% |
| PASS Journée | 3,60 € | 3,60 € | 3,80 € | 1,06% |
| Pass Liberti | 2,00 € | - | - | - |
| Abonnement fréquence mensuel | 35,00 € | 35,00 € | 36,00 € | 1,03% |
| Abonnement fréquence annuel | 345,00 € | 345,00 € | 355,00 € | 1,03% |
| Abonnement jeune mensuel | 10,00 € | 17,50 € | 18,00 € | 1,03% |
| Abonnement annuel scolaire plein tarif | 90,00 € | 90,00 € | 93,00 € | 1,03% |
| Abonnement annuel scolaire 1/2 tarif | 45,00 € | - | - | - |
| Abonnement annuel 18 / -26 ans | - | 170,00 € | 150,00 € | -13,33% |
| PASS 10 voyages famille (pour les parents de + 3 enfants) | 9,00 € | - | - | - |
| Abonnement mensuel famille (pour les parents de + 3 enfants) | 25,00 € | - | - | - |
| PASS 10 voyages sénior | 9,00 € | 4,50 € | 5,00 € | 1,11% |
| Abonnement mensuel sénior | 25,00 € | 17,50 € | 18,00 € | 1,03% |
| PASS 10 voyages social | - | 4,50 € | 5,00 € | 1,11% |

| Produits | Tarifs 2017 | Tarifs 2018 | Tarifs 2019 | Variations |
|--------------------------------|-------------|-------------|----------------|------------|
| Abonnement CAMPUS mensuel | 38,00 € | 38,00 € | 38,00 € | - |
| Abonnement CAMPUS mensuel | 31,00 € | 31,00 € | 31,00 € | - |
| Abonnement PASS'OK Hebdo | 19,00 € | 19,00 € | 19,00 € | - |
| Abonnement PASS'OK Mensuel | 54,00 € | 54,00 € | 54,00 € | - |
| Abonnement PASS'OK Annuel | 47,50 € | 47,50 € | 47,50 € | - |
| PASS'OK journée SNCF | 8,50 € | 8,50 € | 8,50 € | - |
| PASS'OK Journée OPTYMO-évolitY | 4,50 € | 4,50 € | 4,50 € | - |
| PASS 1 voyage évolitY/ OPTYMO | 2,15 € | 2,15 € | 2,15 € | - |

Commentaires

Pour l'année 2019, Moventis Pays de Montbéliard a fait le choix de ne pas appliquer l'indexation à 1,033 sur l'ensemble de ses tarifs. En effet, le délégataire a toujours pour cible principale les moins de 26 ans en étude ou sortis d'étude. En cible secondaire, les personnes âgées et les habitants des 43 communes moins urbaines de Pays de Montbéliard Agglomération.

Les titres de transport valable sur le réseau évolitY

Billet sans contact

Conditions d'accès : Tout public.

Conditions d'usage : Valable 2 ans.

Prix : 0.20 €.

Spécificités : Accessible auprès du conducteur et des relais dépositaires. Rechargeable uniquement pour les Pass voyages. En cas de perte, son contenu est perdu.



Carte sans contact

Conditions d'accès : Tout public.

Conditions d'usage : Valable 5 ans.

Prix : 5€ ou 3€ pour les -26 ans. Son tarif est de 10€ en cas de duplicata.

Spécificités : Achat uniquement en agence évolitY. Rechargeable pour tous les titres du réseau évolitY (abonnements ou Pass). En cas de perte, son contenu est restitué



Descriptif et caractéristique des titres

Pass 1 voyage

Conditions d'accès : Tout public.

Conditions d'usage : Valable pour une heure de déplacement sur le réseau évolitY (correspondances et aller-retour autorisés).

Canaux de distributions : Conducteur, Agences commerciales, dépositaires.

Spécificités : Aucune.

Pass 10 voyages

Conditions d'accès : Tout public.

Conditions d'usage : Valable pour 10 déplacements d'une heure chacun sur le réseau évolitY (correspondances et aller-retour autorisés).

Canaux de distributions : Conducteur, Agences commerciales, dépositaires.

Spécificités : Aucune.

Pass journée

Conditions d'accès : Tout public.

Conditions d'usage : Valable une journée (jusqu'à fin de service du jour de validation) sur le réseau évolitY (correspondances et aller-retour autorisés).

Canaux de distributions : Agences commerciales.

Spécificités : Aucune.

Abonnement fréquence mensuel

Conditions d'accès : Tout public.

Conditions d'usage : Valable un mois (de début à fin de mois)

Canaux de distributions : Agences commerciales.

Spécificités : Aucune.

Descriptif et caractéristique des titres

Abonnement fréquence annuel

Conditions d'accès : Tout public.

Conditions d'usage : Valable un an (de mois à mois)

Canaux de distributions : Agences commerciales.

Spécificités : Aucune.

Abonnement jeune mensuel

Conditions d'accès : -26 ans.

Conditions d'usage : Valable un mois (de début à fin de mois)

Canaux de distributions : Agences commerciales.

Spécificités : Résider au sein de Pays de Montbéliard Agglomération.

Abonnement annuel scolaire

Conditions d'accès : -18 ans ou +18 ans scolarisés en niveau secondaire (*lycée / CAP / BEP*)

Conditions d'usage : Valable un an (de mois à mois)

Canaux de distributions : Agences commerciales.

Spécificités : Résider au sein de Pays de Montbéliard Agglomération. Pour les +18 ans un certificat de scolarité sera demandé.

Abonnement annuel étudiant

Conditions d'accès : +18 ans à -26 ans.

Conditions d'usage : Valable un an (de mois à mois)

Canaux de distributions : Agences commerciales.

Spécificités : Résider au sein de Pays de Montbéliard Agglomération.

Pass 10 voyages sénior

Conditions d'accès : +60 ans.

Conditions d'usage : Valable pour 10 déplacements d'une heure chacun sur le réseau évolitY (correspondances et aller-retour autorisés).

Canaux de distributions : Agences commerciales.

Spécificités : Résider au sein de Pays de Montbéliard Agglomération.

LA RELATION AVEC LA CLIENTELE

Descriptif et caractéristique des titres

Abonnement mensuel sénior

Conditions d'accès : +60 ans.

Conditions d'usage : Valable un mois (de début à fin de mois)

Canaux de distributions : Agences commerciales.

Spécificités : Résider au sein de Pays de Montbéliard Agglomération.

Pass 10 voyages social

Conditions d'accès : Inscrit sur la liste des demandeurs d'emploi ou en formation professionnelle ou en contrat aidé ou titulaire de la CMU.

Conditions d'usage : Valable pour 10 déplacements d'une heure chacun.

Canaux de distributions : Agences commerciales.

Spécificités : Résider au sein de Pays de Montbéliard Agglomération.

Abonnement mensuel social

Conditions d'accès : Inscrit sur la liste des demandeurs d'emploi ou en formation professionnelle ou en contrat aidé ou titulaire de la CMU.

Conditions d'usage : Valable un mois (de début à fin de mois).

Canaux de distributions : Agences commerciales.

Spécificités : Résider au sein de Pays de Montbéliard Agglomération. Vente des titres uniquement du 13 au 23 de chaque mois.

Abonnement accès

Conditions d'accès : Invalide à 80 % et plus, anciens combattants de +70 ans, veuves de guerre de +70 ans.

Conditions d'usage : Valable un an (de mois à mois)

Canaux de distributions : Agences commerciales.

Spécificités : Résider au sein de Pays de Montbéliard Agglomération.

Abonnement Campus mensuel

Conditions d'accès : -26 ans.

Conditions d'usage : Valable un mois (de début à fin de mois).

Canaux de distributions : Agences commerciales évolitY uniquement.

Spécificités : Résident au sein de Pays de Montbéliard Agglomération ou du territoire de Belfort.

Descriptif et caractéristiques des titres

Gamme tarifaire en place en 2019 - Titres de l'Aire Urbaine

PASS'OK journée SNCF

Conditions d'accès : Tout public.

Conditions d'usage : Valable une journée (jusqu'à fin de service du jour de validation)

Canaux de distributions : Agences commerciales évolitY uniquement.

Spécificités : Pass Bus + Bus à 4.50€ ou Bus + Train à 8.50€. Utilisable sur les réseaux évolitY, Optymo, Hériva et SNCF entre Montbéliard, Belfort et Héricourt.

Abonnement PASS'OK hebdomadaire

Conditions d'accès : Tout public.

Conditions d'usage : Valable une semaine.

Canaux de distributions : Agences commerciales évolitY uniquement.

Spécificités : Utilisable sur les réseaux évolitY, Optymo, Hériva et SNCF entre Montbéliard, Belfort et Héricourt.

Abonnement PASS'OK mensuel

Conditions d'accès : Tout public.

Conditions d'usage : Valable un mois (de début à fin de mois).

Canaux de distributions : Agences commerciales évolitY uniquement.

Spécificités : Utilisable sur les réseaux évolitY, Optymo, Hériva et SNCF entre Montbéliard, Belfort et Héricourt.

Abonnement PASS'OK annuel

Conditions d'accès : Tout public.

Conditions d'usage : Valable un an (de mois à mois)

Canaux de distributions : Uniquement sur www.ter.sncf.com

Spécificités : Utilisable sur les réseaux évolitY, Optymo, Hériva et SNCF entre Montbéliard, Belfort et Héricourt.

LA RELATION AVEC LA CLIENTELE

Descriptif et caractéristiques des titres

PASS'OK journée OPTYMO-évolitY

Conditions d'accès : Tout public.

Conditions d'usage : Valable un mois (de début à fin de mois).

Canaux de distributions : Agences commerciales évolitY uniquement..

Spécificités : Utilisable sur les réseaux évolitY, Optymo, Hériva et SNCF entre Montbéliard, Belfort et Héricourt.

Pass 1 voyage OPTYMO-évolitY

Conditions d'accès : Tout public.

Conditions d'usage : Valable pour une heure de déplacement sur les réseaux évolitY et OPTYMO (correspondances et aller-retour autorisés).

Canaux de distributions : Conducteurs de la ligne E (*ancienne ligne 7*) et de la ligne Express.

Spécificités : Lors de l'achat d'un titre, le support -anonyme- est facturé 0.20 €.

Les ventes annuelles par titre

| | N-2 | | | N-1 | N | Δ N-1 | Δ N-1 % |
|--------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| <i>Titres tout public</i> | KPM | MPM | Total N-2 | | | | |
| Pass 1 voyage | 294 799 | 287 785 | 582 584 | 694 013 | 759 559 | 65 546 | 109,44% |
| Pass Journée | 4 463 | 4 520 | 8 983 | 5 065 | 3 371 | -1 694 | -50% |
| Pass Navette 1 voyage Gare TGV (Disparition en 2018) | 599 | 0 | 599 | - | - | - | - |
| Pass Navette 10 voyages Gare TGV (Disparition en 2018) | 1 | 0 | 1 | - | - | - | - |
| Pass 10 voyages Fréquence | 11 405 | 10 459 | 21 864 | 23 694 | 23 992 | 298 | 101,26% |
| Abonnement Fréquence mensuel | 3 001 | 2 678 | 5 679 | 4 767 | 4 470 | -297 | -7% |
| Abonnement Fréquence annuel | 438 | 418 | 856 | 64 | 61 | -3 | -5% |
| Abonnement FACILITER JOB | 154 | 0 | 154 | 234 | 42 | -192 | -457% |
| Pass 2 Voyages Liberti (Disparition en 2018) | 1 228 | 612 | 1 840 | - | - | - | - |
| Sous total titres Tout Public | 316 088 | 306 472 | 622 560 | 727 837 | 791 495 | 63 658 | 108,75% |
| Titres scolaires | | | | | | | |
| Abonnement annuel scolaire plein tarif | 25 677 | 22 678 | 48 355 | 4 198 | 4 151 | -47 | -1% |
| Abonnement Jeune annuel tarif réduit | 8 728 | 7 763 | 16 491 | - | - | - | - |
| Abonnement Jeune mensuel | 6 609 | 5 358 | 11 967 | 6 677 | 6 214 | -463 | -7% |
| Abonnement annuel 18/-26 ans (nouveau 2018) | - | - | - | 224 | 318 | 94 | 141,96% |
| Abonnement Scolaires pma annuel | 6 939 | 15 704 | 22 643 | 3 336 | 3 167 | -169 | -5% |
| Abonnement Scolaires Smtc + CG annuel | 761 | 645 | 1 406 | 78 | 64 | -14 | -22% |
| Sous total titres scolaires | 48 714 | 52 148 | 100 862 | 14 513 | 13 914 | -599 | -4,31% |
| Titres séniors | | | | | | | |
| Pass 10 voyages sénior | 1 994 | 1 722 | 3 716 | 5 305 | 6 184 | 879 | 116,57% |
| Abonnement sénior mensuel | 2 316 | 2 227 | 4 543 | 5 060 | 4 984 | -76 | -2% |
| Sous total titres Séniors | 4 310 | 3 949 | 8 259 | 10 365 | 11 168 | 803 | 107,75% |
| Titres réduits | | | | | | | |
| Pass 10 voyages Famille | 34 | 22 | 56 | 3 | 0 | -3 | #DIV/0! |
| Abonnement Famille mensuel | 219 | 171 | 390 | - | - | - | - |
| Pass Groupe (Disparition du titre 2018) | 1 | 0 | 1 | - | - | - | - |
| Abonnement Social mensuel | 5 758 | 4 363 | 10 121 | 7 828 | 6 574 | -1 254 | -19% |
| Pass Social 10 voyages (nouveau 2018) | - | - | - | 867 | 1 066 | 199 | 122,95% |
| Abonnement Accès annuel | 3 980 | 4 196 | 8 176 | 676 | 671 | -5 | -1% |
| Sous total titres Réduits | 9 990 | 8 752 | 18 742 | 9 374 | 8 311 | -1 063 | -12,79% |
| Titres spécifiques | | | | | | | |
| Personnel | 254 | 347 | 601 | 834 | 874 | 40 | 104,80% |
| Stagiaires | 2 | 0 | - | 187 | 72 | -115 | -160% |
| Pass 1 voyage PMR | 0 | 0 | - | - | - | - | - |
| Pass 2 voyages Accompagnateur PMR | 0 | 1 | 1 | - | - | - | - |
| Total titres vendus pour évolitY | 379 358 | 371 669 | 751 027 | 763 110 | 825 834 | 279 108 | 3,57% |
| Titres Aire Urbaine | | | | | | | |
| Abonnement Campus mensuel | 39 | 55 | 94 | 54 | 33 | -21 | -40% |
| Abonnement Pass'OK hebdomadaire | 475 | - | 475 | 266 | 412 | 146 | 126,24% |
| Abonnement Pass'OK mensuel | 1 154 | - | 1 154 | 694 | 1 176 | 482 | 150,63% |
| Pass'OK journée sncf | 9 | 8 | 17 | 84 | 118 | 34 | 431,25% |
| Pass'OK journée Optymo-évolitY | 24 | 18 | 42 | 95 | 73 | -22 | 159,46% |
| Pass 1 voyage Optymo-évolitY | 284 | 68 | 352 | 275 | 132 | -68 | -17% |
| Sous total titres aire urbaine | 1 985 | 149 | 2 134 | 1 468 | 1 944 | 476 | 24,49% |
| Total titres vendus | 381 343 | 371 818 | 753 161 | 764 578 | 827 778 | 374 859 | 4,75% |

Commentaires

Pour l'année 2019, Moventis Pays de Montbéliard enregistre une hausse de vente de titre de plus de 4,75%. L'opposition avec le nombre de voyages (en baisse) interpelle, cela signifie que soit le système billettique n'est pas 100% fiable et opérationnel soit le taux de fraude augmente.

Détail mensuel des ventes en annexe 5.

LA RELATION AVEC LA CLIENTELE

Les recettes annuelles par titre (en Hors Taxes)

| | N-2 | N-1 | N | Δ N-1 | Δ N-1 % | | |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|-----------------|
| Titres tout public | KPM | MPM | Total N-2 | | | | |
| Pass 1 voyage | 334 998,85 | 327 028,40 | 598 696,59 € | 631 421,36 € | 690 508,18 € | 59 086,82 € | 9,36 % |
| Pass Journée | 14 606,18 | 14 792,73 | 26 790,55 € | 16 576,36 € | 11 641,82 € | -4 934,54 € | -29,77 % |
| Pass Navette 1 voyage Gare TGV (Disparition en 2018) | 1 361,36 | - | 1 361,36 € | - € | - € | - € | - % |
| Pass Navette 10 voyages Gare TGV (Disparition en 2018) | 20,45 | - | 20,45 € | - € | - € | - € | - % |
| Pass 10 voyages Fréquence | 108 865,90 | 99 835,91 | 190 842,27 € | 183 148,18 € | 191 915,27 € | 8 767,09 € | 4,79 % |
| Abonnement Fréquence mensuel | 95 486,37 | 85 209,09 | 164 754,55 € | 151 677,27 € | 146 290,00 € | -5 387,27 € | -3,55 % |
| Abonnement Fréquence annuel | 11 447,73 | 10 925,01 | 20 517,05 € | 20 072,73 € | 19 686,36 € | -386,37 € | -1,92 % |
| Abonnement FACILITER JOB | 4 060,00 | - | 4 060,00 € | 6 057,02 € | 1 085,24 € | -4 971,78 € | -82,08 % |
| Pass 2 Voyages Liberti (Disparition en 2018) | 2 232,72 | 1 112,72 | 3 269,09 € | - € | - € | - € | - % |
| Sous total titres Tout Public | 573 079,60 | 538 903,88 | 1 010 311,91 € | 1 008 952,92 € | 1 061 126,87 € | 52 173,95 € | 5,17 % |
| Titres scolaires | | | | | | | |
| Abonnement annuel scolaire plein tarif | 175 070,46 | 154 622,72 | 303 525,00 € | 343 472,73 € | 350 904,55 € | 7 431,82 € | 2,16 % |
| Abonnement Jeune annuelle tarif réduit | 29 754,55 | 26 464,77 | 51 715,91 € | - € | - € | - € | - % |
| Abonnement Jeune mensuel | 60 081,82 | 48 709,09 | 99 354,55 € | 105 850,00 € | 101 680,45 € | -4 169,55 € | -3,94 % |
| Abonnement annuel 18/-26 ans (nouveau 2018) | - | - | - € | 34 618,18 € | 43 363,64 € | 8 745,46 € | 25,26 % |
| Abonnement Scolaires Smtc + CG annuel | 32 154,54 | 24 268,19 | 50 506,82 € | 34 230,91 € | 37 038,18 € | -2 807,27 € | -8,20 % |
| Sous total titres Scolaires | 1 479 061,36 | 254 064,78 | 505 102,28 € | 518 171,82 € | 532 986,82 € | 14 815,00 € | 2,86 % |
| Titres séniors | | | | | | | |
| Pass 10 voyages Sénior | 16 314,56 | 14 089,09 | 28 071,82 € | 21 702,27 € | 28 109,09 € | 6 406,82 € | 29,52 % |
| Abonnement Sénior mensuel | 52 636,37 | 50 613,64 | 93 909,09 € | 80 609,09 € | 81 556,36 € | 947,27 € | 1,18 % |
| Sous total titres Seniors | 68 950,92 | 64 702,73 | 121 980,91 € | 102 311,36 € | 109 665,45 € | 7 354,09 € | 7,19 % |
| Titres réduits | | | | | | | |
| Pass 10 voyages Famille (Disparition en 2018) | 278,19 | 180,00 | 409,09 € | 24,55 € | - € | -24,55 € | -100,00 % |
| Abonnement Famille mensuel (Disparition en 2018) | 4 977,27 | 3 886,37 | 8 181,82 € | - € | - € | - € | - % |
| Billet Groupe (Disparition du titre 2018) | 9,09 | - | 9,09 € | - € | - € | - € | - % |
| Abonnement Social mensuel | 52 345,45 | 39 663,64 | 82 827,27 € | 124 536,36 € | 107 574,55 € | -16 961,81 € | -13,62 % |
| Pass Social 10 voyages (nouveau 2018) | - | - | - € | 3 546,82 € | 4 845,45 € | 1 298,63 € | 36,61 % |
| Abonnement Accés annuel | 2 072,74 | 840,91 | 2 913,64 € | 9 218,18 € | 9 150,00 € | -68,18 € | -0,74 % |
| Sous total titres Réduits | 341 664,54 | 91 570,91 | 94 340,91 € | 137 325,91 € | 121 570,00 € | -15 755,91 € | -11,47 % |
| Titres spécifiques | | | | | | | |
| Stagiaires | 353,24 | 149,85 | 353,24 € | 1 245,27 € | 456,36 € | -788,91 € | -63,35 % |
| Pass 1 voyage PMR | - | - | - € | - € | - € | - € | - % |
| Pass 2 voyages Accompagnateur PMR | - | 1,14 | 1,14 € | - € | - € | - € | - % |
| Total Billetterie | 2 463 109,65 | 949 393,25 | 1 732 090,39 € | 1 768 007,28 € | 1 825 805,50 € | 57 798,22 € | 3,27 % |
| Titres spéciaux | | | | | | | |
| Spéciaux Réguliers | 34 602,76 | 1 674,33 | 35 914,32 € | - € | - € | - € | - % |
| Spéciaux Occasionnels | 10 872,97 | 21 527,39 | 31 432,01 € | 27 789,43 € | 18 177,96 € | -9 611,47 € | -34,59 % |
| Total spéciaux | 45 475,73 | 23 201,72 | 27 789,43 € | 27 789,43 € | 18 177,96 € | -9 611,47 € | -34,59 % |
| Total Recettes pour évolity | 2 508 585,37 | 972 594,97 | 1 759 879,82 € | 1 795 796,71 € | 1 843 983,46 € | 48 186,75 € | 2,68 % |
| Titres Aire Urbaine | | | | | | | |
| Abonnement Campus mensuel | 1 347,26 | 1 900,00 | 2 867,27 € | 1 865,45 € | 1 140,00 € | -725,45 € | -38,89 % |
| Abonnement Pass'OK hebdo | 1 882,73 | - | 1 882,73 € | 4 602,15 € | 7 116,36 € | 2 514,21 € | 54,63 % |
| Abonnement Pass'OK Mensuel | 13 843,00 | - | 13 843,00 € | 33 999,38 € | 57 730,91 € | 23 731,53 € | 69,80 % |
| Pass'OK journée sncf | 69,55 | 61,81 | 123,64 € | 649,09 € | 911,82 € | 262,73 € | 40,48 % |
| Pass'OK journée Optymo-évolity | 98,17 | 73,63 | 151,36 € | 388,64 € | 298,64 € | -90,00 € | -23,16 % |
| Pass 1 voyage Optymo-évolity | 555,09 | 132,91 | 650,86 € | 537,50 € | 258,00 € | -279,50 € | -52,00 % |
| compensation FACILITER | - | - | - € | 518,18 € | 229,09 € | -289,09 € | -55,79 % |
| Sous total titres aire urbaine | 17 795,82 | 2 168,36 | 19 518,86 € | 42 560,39 € | 67 684,82 € | 25 124,43 € | 59,03 % |
| Total recettes en H.T | 2 526 381,19 | 974 763,33 | 1 779 398,68 € | 1 838 357,10 € | 1 911 668,28 € | 73 311,18 € | 3,99 % |
| Montant total des compensations Pays de Montbéliard Agglomération | 1 464 000 € | 47 000 € | 1 511 000 € | 518,18 € | 229,09 € | -289,09 € | -55,79 % |

Commentaires

Pour l'année 2019, Moventis Pays de Montbéliard enregistre une hausse de recette de 4%. La stratégie développée par le délégataire s'avère payante sur le global. En revanche, une attention particulière doit être apportée aux personnes fragiles puisqu'une baisse de vente est enregistrée pour les «Titres réduits».

Détail mensuel des recettes en annexe 6.

La dynamique commerciale et principales actions

Le réseau évolitY - La stratégie du changement de nom

L'enjeu et le défi de cette année 2019 pour Moventis Pays de Montbéliard est de réussir la mutation du réseau CTPM en la nouvelle marque évolitY. Pour cela, le service marketing du délégataire de Pays de Montbéliard Agglomération a mis en place une stratégie de lancement de produit pour la marque évolitY par le biais de deux stratégies complémentaires :

✦ Une stratégie de différenciation qui consiste à offrir plusieurs produits adaptés à plusieurs types de clientèle.

Dans le cas de Moventis Pays de Montbéliard, ces produits sont : les lignes régulières, les renforts de lignes, les lignes à vocation principales scolaires. A ce réseau principal vient s'ajouter les dessertes du TAD (*pour les 72 communes de Pays de Montbéliard Agglomération*) et le service TPMR (*pour les 72 communes de Pays de Montbéliard Agglomération*).

✦ Une stratégie de pénétration classique lors d'un lancement de produit. Le but est d'intégrer le marché rapidement et efficacement.

Pour réussir le défi, la nouvelle charte graphique de l'information voyageurs a été repensée intégralement autour de la nouvelle identité graphique de la marque évolitY.



LA RELATION AVEC LA CLIENTELE

La dynamique commerciale et principales actions

La stratégie de différenciation

La fin d'année 2018 et les premiers mois de l'année 2019 sont quasiment intégralement consacrés à l'approche et la rencontre avec la clientèle et l'ensemble des habitants de Pays de Montbéliard Agglomération.

Trois moyens de communication sont utilisés pour cette stratégie de différenciation :

- + La présentation du futur réseau et ses opportunités par un dépliant distribué dans toutes les boîtes à l'ensemble des administrés de Pays de Montbéliard Agglomération.
- + Par des rencontres publiques organisées en 8 permanence dans 4 villes différentes. Ces rencontres se sont déroulées conjointement entre un agent de Moventis Pays de Montbéliard ainsi que les techniciens du service mobilité de Pays de Montbéliard Agglomération sur les dates suivantes : le 14 janvier 2019 à Valentigney, le 15 janvier 2019 à Pont de Roide, le 17 janvier 2019 à Audincourt et le 18 janvier 2020 au siège de l'Agglomération du Pays de Montbéliard.
- + Sur le site Internet de la CTPM, un formulaire est accessible à tous du 11 janvier 2019 au 1^{er} février 2019. Tout à chacun est libre de s'exprimer sur le nouveau réseau et poser les questions relatives à ses habitudes en terme de transport.

350 personnes se sont intéressées à la future organisation du Pays de Montbéliard. Des ajustements de lignes sont mis en place afin de répondre aux demandes « légitimes » des clients et l'ensemble des résultats ainsi que les analyses qui en ont découlé ont été remis aux services techniques mobilité de l'agglomération du Pays de Montbéliard.

Cette stratégie de la différenciation est fortement liée à un accompagnement intensif de la clientèle et future clientèle du réseau de transport de l'Agglomération.

La dynamique commerciale et principales actions

La stratégie de pénétration - Le marketing visuel

Lors du premier trimestre 2019, s'est mêlée à la stratégie de différenciation celle du lancement de produit. Plus incisive, deux objectifs vont émerger de cette stratégie :

- Faire d'évolitY la marque de référence au Pays de Montbéliard au détriment de la marque historique CTPM,
- Changer l'image qualitative de plus en plus dégradée du réseau de bus.

C'est à travers le présentiel terrain et «l'envahissement» de l'espace visuel public que les objectifs visés seront atteints. La vue est le sens le plus sollicité de façon naturelle. Elle permet d'appréhender en un instant l'environnement qui nous entoure. Ainsi, en élaborant une stratégie visant à mettre cet aspect de la perception à profit, il devient possible d'influer sur les clients et tous les individus. Moventis Pays de Montbéliard va donc se servir de ce sens pour faire que la marque évolitY devienne un nom spontané relèvant de l'instinct et non de la réflexion.

Les actions menées pour les habitants de Pays de Montbéliard Agglomération

L'identité visuelle et l'unité visuelle sont deux facteurs importants car ils permettent de traduire cette façon d'être facilement reconnaissable. Le rappel de ses éléments permet d'assurer la cohérence aux yeux des habitants de Pays de Montbéliard Agglomération. En cela, en mars 2019, en accord et avec le soutien de Pays de Montbéliard Agglomération, Moventis Pays de Montbéliard envahit l'espace public.

→ **23 mars 2019**

La Foire de Montbéliard

Elle marque l'ouverture de la communication autour du réseau évolitY. Durant les 4 jours, Moventis Pays de Montbéliard fait découvrir les nouveaux bus gaz articulés de sa flotte: le Créalis. Il est l'occasion de présenter le nouveau réseau et distribuer les nouveaux horaires de lignes aux clients (et aux curieux) présents.



LA RELATION AVEC LA CLIENTELE

La dynamique commerciale et principales actions

➔ A partir du 1^{er} avril

La campagne sac à pain

Les sacs sont distribués à 40 000 exemplaires dans 15 boulangeries à partir du 1er Avril.

Boulangeries distributrices : Audincourt, Bart, Béthoncourt, Etupes, Fesches-Le-Châte, Montbéliard, Présentevillers, Sainte-Marie, Sochaux, Valdoie et Valentigney.



➔ A partir du 5 avril 2019

La rencontre des étudiants

La mise en place du nouveau réseau est synonyme de changement d'habitude transport pour les scolaires de l'Agglomération du Pays de Montbéliard. Les équipes de Moventis se rendent au sein des établissements scolaires afin de répondre aux interrogations des jeunes captifs du réseau évolutY. Les collèges : Jean Bauhin, des Bruyère, des 4 Terres, St Exupéry, Guynemer, Jouffroy d'Abbas, Anatole France et André Bouloche ont accueilli les équipes du délégataire, comme les lycées : Nelson Mandela, Germaine Tillon, Cuvier et Armand Peugeot.

Les établissements scolaires n'étant pas en mesure de permettre un accueil sur site, ont reçu de la documentation à transmettre à leurs élèves pour les informer des changements à venir.

➔ A partir du 8 avril 2019

La vitrophanie sur les Aribus

40 abris THNS sont habillés d'affichage grandeur nature pour l'annonce du changement de nom du réseau. Cette campagne restera en place jusqu'à fin Mai.

La dynamique commerciale et principales actions

La vitrophanie sur les bus

Les vitres des 20 Urbanway constituant la flotte de Moventis pays de Montbéliard sont floqués de vitrophanie pour l'annonce du changement de nom du réseau. Cette campagne restera 1 an en place.

➡ **A partir du 12 avril 2019**

Le food-truck

Loué à l'occasion du lancement du réseau, les équipes de Moventis Pays de Montbéliard organisent le «tour des communes» pour présenter évolitY aux habitants. Le food-truck fait escale à Mathay, à Audincourt : Place du marché, à Sochaux, à Béthoncourt : Marché et à Hérimoncourt.

➡ **Les 20 et 21 avril 2019**

Campagne pub dans l'Est Républicain

Publicité visible en bandeau de première page et dans la première page de l'édition locale, elle annonce la mutation de réseau à partir du 23 avril, même si la date officielle de lancement choisi par Pays de Montbéliard Agglomération est le 27 avril 2019.

Les actions menées sur le réseau et le matériel roulant

➡ **7 avril 2019**

La préparation des bus Créalys

Le réseau évolitY est surtout marqué par la mise en service des 25 bus gaz achetés par Pays de Montbéliard Agglomération l'année précédente.

Le dimanche 7 avril l'intégralité de l'information voyageurs à l'intérieur des bus et la signalétique extérieure est mise en place.

RENSEIGNEMENTS

ACCUEIL
À bord des bus, les conducteurs et les contrôleurs vous renseignent.
N'hésitez pas à faire appel à eux.

L'INFO AU BOUT DU FIL
Un renseignement, une suggestion, une réclamation, besoin d'une location de bus...
Le service commercial est à votre écoute du lundi au samedi de 7h à 19h au
03 81 36 70 00 (Numéro non surtaxé)

2 points de vente, de conseil et d'accueil

- **Montbéliard**
Gare SNCF - Place du Général de Gaulle (arrêt Acropole)
Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 18h, samedi de 8h30 à 12h.
- **Audincourt**
2 rue Duvernoy (arrêt Briand)
Du mardi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 18h, samedi de 8h30 à 12h.

SOYEZ CONNECTÉ

- Evolity Pays de Montbéliard
- Evolity_Actu
- evolity Moventis*
- www.evolity.fr

Les relais dépositaires
Pour les trouver, c'est très simple !
Rendez-vous sur evolity.fr

*Téléchargeable sur Apple Store et Google Play



LA RELATION AVEC LA CLIENTELE

La dynamique commerciale et principales actions

BIEN VOYAGER EN BUS

MODE D'EMPLOI

- Présentez-vous à l'arrêt quelques minutes avant l'horaire indiqué.
- À l'arrêt, faites signe au conducteur suffisamment tôt pour que le bus s'arrête.
- Montez par la porte avant.
- Validez votre carte ou votre billet, même en correspondance.
- Dirigez-vous vers le fond du bus afin de faciliter l'accès aux autres voyageurs.

CONSEILS CITOYENS

- Offrez votre place à ceux qui en ont le plus besoin (femmes enceintes, personnes âgées, personnes à mobilité réduite).
- Pliez votre poussette et placez-la hors du couloir de circulation.
- Si vous voyagez debout, tenez-vous fermement aux barres.
- Les enfants de moins de 8 ans doivent voyager accompagnés.

INTERDITS

Sous peine de procès verbal allant jusqu'à 174€ *

- L'usage sonore d'appareils en mode haut-parleur est interdit.
- Le bus est un espace non fumeur.
- Le transport d'objets encombrants ou colis contenant des substances dangereuses est interdit.
- Les animaux sont interdits à l'exception des animaux de petites tailles placés dans un panier et les chiens guides d'aveugle.
- Bicyclettes et rollers sont interdits.
- Il est interdit de quitter, vendre, distribuer des tracts.
- L'accès au bus est interdit à toute personne en état d'ivresse.
- Il est interdit de manger et boire dans le bus.
- Il est interdit de souiller ou de dégrader le matériel.
- La décompression des portes est interdite.

LA VALIDATION

- MON TITRE EST ACCEPTÉ**
Le contour de l'écran devient vert, un « bip » sonore retentit et une coche apparaît au centre de l'écran.
Pour un Pass Voyages, le solde est indiqué sur l'écran.
- MON TITRE EST REFUSÉ**
Le contour de l'écran devient rouge, un double « bip » sonore retentit et une croix rouge apparaît au centre de l'écran.
La raison de l'invalidité s'affiche.
J'achète un billet auprès du conducteur pour être en règle.

LES TITRES ET TARIFS DES TRANSPORTS

LA CARTE SANS CONTACT

Pour tous, pour voyager sur tout le réseau régulièrement ou occasionnellement.

- Rechargeable, elle permet l'achat d'abonnements et/ou de Pass Voyages.
- Sécurité: en cas de perte son contenu est reconstruit.
- Tarifs: 3€ ou 3€ pour les - de 26 ans en vente en agence commerciale.
- Durée de vie: 5 ans

POUR TOUS

- Pass 1 Voyage 1,00 €
- Pass 10 Voyages 8,80 €
- Pass Journée 3,80 €

ABONNEMENTS

- Mensuel Fréquence 36,00 €
- Annuel Fréquence 355,00 €

POUR LES PERSONNES DE 60 ANS ET + RÉSIDENT DANS PMA

- Pass 10 Voyages Senior 5,00 €
- Mensuel Senior 18,00 €

ATTENTION!
Les titres à tarif préférentiel (abonnements et Pass Voyages) sont réservés aux habitants des 72 communes de Pays de Montbéliard Agglomération.

D'autres tarifs sont disponibles
Pour tous renseignements, rendez-vous en agence commerciale ou sur evolity.fr

LES AMENDES

- Abonnement non valide 5 €
- Titre non valable ou périmé 34,50 €
- Si paiement sur place 24 €
- Voyage sans titre 51,50 €
- Si paiement sur place 34 €
- COMPORTEMENTS 174€
- Usage illégitime des dispositifs d'alarme - Trouble de la tranquillité des voyageurs - Perturbation du service - Fumer dans le véhicule - Cracher dans le véhicule
- Frais de dossier 23,50 €

EN CAS DE PERTE

Un duplicata de la carte peut être délivré dans l'une de nos agences au tarif de 9 €. Sécurisé, le contenu de la carte est reconstruit en cas de perte ou de vol par simple opposition en agence commerciale.

ATTENTION!
Le contenu des billets est perdu en cas de perte ou de vol.

26 avril 2019

Les agences commerciales et l'entrée du dépôt

Pour appuyer la stratégie marketing visuel, il était important que les clients puissent identifier leurs agences au nouveau nom du réseau. Ainsi, le vendredi les agences commerciales CTPM laissent place aux agences commerciales du réseau évolity.

L'agence d'Audincourt



L'agence de Montbéliard



L'entrée du dépôt



La dynamique commerciale et principales actions

La formation du personnel Moventis et affrétés

Pendant 15 jours, des groupes constitués de 10 à 15 personnes (personnel de conduite Moventis et affrétés, d'atelier, call center, agences commerciales, ainsi que les agents de maîtrise) sont formés par session de demi-journée sur les points clés du nouveau réseau. Après 2h de formation théorique, 1h de formation « bus » sur le terrain pour les conducteurs.

Moventis Pays de Montbéliard a profité pour rappeler les exigences liées au nouveau réseau : la ponctualité, la tenue vestimentaire, le comportement avec la clientèle...

Le 23 Avril - Le lancement du réseau

Jour du lancement du réseau pour Moventis Pays de Montbéliard et Pays de Montbéliard Agglomération, même si la date du 27 avril 2019 est retenue comme date officielle de lancement de réseau. Ce jour-là plusieurs actions sont organisées en interne :

- † Petit déjeuner offert aux salariés dès 5h30,
- † Accueil des Intérimaires pour l'opération Gilet Rouge : 15 intérimaires présent la journée dans les bus et en renfort aux pôles d'échanges. *L'opération Gilet Rouge s'est poursuivie jusqu'au 2 mai 2019.*

En externe :

- † Mise en place du foodtruck à Acropole et d'une toile 3x3 à Place du marché pour l'accompagnement client,
- † Petit déjeuner offert aux clients,
- † Distribution de goodies : chocolats, sucettes, stylos ...,
- † Renseignement client : distribution de plan et de fiches horaires.

Présence journalistique (supports écrits et radios) :

- † Publication dans l'Est Républicain pour annoncer le 1er jour du nouveau réseau,
- † Direct de France Bleu Belfort Montbéliard de 5h30 à 9h,
- † Début de la campagne sacs à pharmacie pour faire la promotion de l'application mobile.

La dynamique commerciale et principales actions

Le 27 Avril - L'inauguration officielle du réseau

Le samedi 27 avril, après une semaine test d'exploitation du réseau, Pays de Montbéliard Agglomération inaugure le réseau évolitY.

Le 27 avril 2019 - Pour les administrés de Pays de Montbéliard Agglomération

Afin de faire découvrir le nouveau réseau et les nouveaux véhicules à l'ensemble des habitants de l'agglomération, le choix de la gratuité est fait pour les 27 et 28 avril 2019.

Pour faire connaître ce choix, Moventis Pays de Montbéliard mise sur le marketing intrusif. L'intrusivité publicitaire est un phénomène par lequel un format publicitaire s'impose plus ou moins fortement et dérange l'individu exposé. Pour le réseau évolitY, il s'est traduit par de la publication dans le quotidien majeur du territoire qu'est l'Est Républicain et de la manière suivante : Publication sur le journal, présence d'un bandeau sur le site Internet et publicité intrusive sur l'application Est Républicain (à l'allumage de l'application, publicité pendant 10 secondes).

En collaboration avec le service communication de Pays de Montbéliard Agglomération, plusieurs manifestations sont organisées pour célébrer le nouveau réseau, les pôles d'échange Montbéliard - Acropole et Audincourt - Place du marché, sont parés de ballons géants aux couleurs du réseau et des musiciens animent la journée. Le food truck est à nouveau présent pour renseigner la clientèle.



LA RELATION AVEC LA CLIENTELE

La dynamique commerciale et principales actions

Le 27 avril 2019 - Pour les élus de Pays de Montbéliard Agglomération

Les représentants des 72 communes de Pays de Montbéliard Agglomération sont également au cœur de cette journée. Le service communication de l'agglomération organise les festivités et Moventis Pays de Montbéliard intervient en terme de soutien logistique sur certaines actions.

Les élus, qui avaient rendez-vous à l'Axone, sont conviés à utiliser les transports en commun pour s'y rendre. Avec ou sans correspondance, aux pôles d'échange de Montbéliard - Acropole et Audincourt - Place du marché, un petit déjeuner leur permet d'attendre les arrivées successives des invités. Il est alors l'occasion, pour ceux qui se sont prêtés au jeu, de pouvoir utiliser les bus Créalis des lignes THNS 1 et THNS 2, ainsi que le SETRA de la ligne THNS 4.

A leur arrivée à l'Axone, la quasi-totalité de la flotte utilisée par le délégataire et ses affrétés est exposée. Seuls les IVECO Urbanway ne sont pas représentés par besoin d'exploitation.

De droite à gauche :

- + Un TAD - pour la flotte véhicule léger - *Exploité par Moventis*
- + Un HEULIEZ - bus articulé circulant sur la ligne complémentaire A - *Exploité par Moventis*
- + Un MAN - bus standard circulant sur la ligne G - *Exploité par sous-traitance par de ADJ*
- + Deux «Light» - cars utilisés pour les RPI et les lignes à vocation principale scolaire - *présentés par les sociétés Doubs Voyages et Cars Mouchet*
- + Un SETRA - car LOW ENTRY utilisé sur les lignes THNS 4 et H - *Exploité par sous-traitance par les autocars MARON*
- + Un IVECO Créalis - bus articulé circulant sur les lignes THNS 1 THNS 2 et THNS 3 - *Exploité par Moventis*



La dynamique commerciale et principales actions

Les résultats de la stratégie marketing - Une stratégie payante

En mars 2019, sous couvert de Pays de Montbéliard Agglomération, Moventis Pays de Montbéliard commande une enquête de notoriété et d'image sur le réseau CTPM. En novembre 2019, seulement 6 mois après le lancement du réseau évolitY, le délégataire commande une seconde enquête de notoriété et d'image.

Ces études ont pour objectifs de :

- + Mesurer la perception des utilisateurs et des non utilisateurs sur les réseaux,
- + Identifier les points forts, les points faibles et les points de vigilance des réseaux en termes d'image, de notoriété et de services,
- + Définir les axes contribuant à améliorer l'image du réseau (CTPM),
- + Connaître les attentes des utilisateurs et des non utilisateurs,
- + Mesurer les évolutions de l'image, de la notoriété suite au lancement du nouveau réseau évolitY, en comparaison au précédent CTPM,
- + Connaître les attentes des utilisateurs et des habitants de Pays de Montbéliard Agglomération.

La méthodologie de l'enquête CTPM

Etude réalisée par téléphone auprès des abonnés du réseau CTPM et des habitants de Pays de Montbéliard Agglomération sur une période de 2 semaines, du 18 au 30 mars 2019 et avec la mise en place d'une équipe de 4 enquêteurs.

65 questions sont posées et adaptées en fonction du profil enquêté à **406** clients du réseau CTPM âgés de 15 ans et plus sont interrogés et de 200 observations auprès d'habitants non utilisateurs du réseau de transports collectifs. L'échantillonnage est établi par les quotas selon la fréquentation par titre et par zone géographique de résidence pour les clients utilisateurs du réseau, selon le profil pour l'enquête auprès des habitants.

Les résultats de l'enquête CTPM

Il en ressort que le réseau CTPM a une large notoriété mais ses missions sont peu précises.

Le nom CTPM est fortement mémorisé : **75%** des clients le savent spontanément. Soit, **15%** des clients ne connaissent pas le nom, ce qui laisse une ouverture importante au nom du nouveau réseau. Parmi les non-clients, **63 %** des personnes interrogées peuvent citer le nom du réseau.

LA RELATION AVEC LA CLIENTELE

La dynamique commerciale et principales actions

La mémorisation et l'attachement au nom CTPM sont une évidence pour les clients, les habitants étant globalement moins favorables à ce nom de marque. Pour l'ensemble, ce nom de marque reflète une image traditionnelle peu innovante.

La perception du nom

L'avis des habitants non utilisateurs indique que le nom est objectivement perçu comme peu dynamique et daté. Il a toutefois l'avantage d'être largement mémorisé : **99%** des personnes interrogées site le nom CTPM lorsqu'ils sont orientés (questions à choix multiples)

L'image perçue

Les clients déclarent à **85%** avoir une bonne image du réseau CTPM. Cependant, les habitants non utilisateurs et clients ont une perception semblable avec des doutes sur les innovations, l'écoute client, la qualité et l'offre.

Les attentes clients

Les clients attendent d'abord le respect de la promesse de l'offre avec une amélioration de la ponctualité puis une évolution des fréquences, horaires, capacité et dessertes. La qualité des véhicules comme leur propreté sont des demandes également marquées ce qui indique un écart notable entre les attentes et la qualité produite. Enfin, la prestation des conducteurs (attitude et conduite) est également largement citée.

Synthèse globale de l'enquête image CTPM en annexe 7

La méthodologie de l'enquête évolitY

Etude réalisée par téléphone auprès des abonnés du réseau évolitY et des habitants de Pays de Montbéliard Agglomération sur la période du 12 au 23 novembre 2019 et avec la mise en place d'une équipe de 4 enquêteurs.

L'échantillon est composé de **432** clients du réseau évolitY âgés de 15 ans et plus interrogés et de 200 observations auprès d'habitants non utilisateurs du réseau de transports collectifs.

Echantillonnage par les quotas selon la fréquentation par titre et par zone géographique de résidence pour les clients utilisateurs du réseau, selon le profil pour l'enquête auprès des habitants.

La dynamique commerciale et principales actions

Les résultats de l'enquête évolitY

La perception des voyageurs s'est améliorée à l'égard des véhicules et de la prestation des conducteurs. La qualité perçue a baissé en ce qui concerne la desserte notamment parmi les clients intensifs sur les points suivants : Compréhension des itinéraires, offre pour le centre-ville, desserte des centres commerciaux, offre pour les actifs.

94% des répondants ont utilisé le réseau évolitY au cours du dernier mois. La majorité des clients est fidèle au réseau de bus depuis plus de 5 ans. Les nouveaux clients depuis le réseau évolitY atteignent **9%**.

La perception du nom

La campagne générale de lancement de la marque évolitY est un succès. La notoriété spontanée du réseau évolitY est élevée parmi les clients. La prise de connaissance d'évolitY est également solide parmi les habitants mais plutôt, en toute logique, en notoriété assistée.

La notoriété spontanée d'évolitY est déjà de **75%**, équivalente à celle de CTPM auprès des clients. Ce taux est élevé compte tenu de la récence du nom du réseau et montre l'efficacité de la campagne de lancement de la marque. La nouveauté est rapidement ancrée et le nom CTPM est désormais cité de façon résiduelle à 4%.

La notoriété assistée atteint **94%** parmi les clients et **77%** parmi les habitants. Ces résultats confirment la qualité de la campagne de communication sur l'agglomération.

L'image perçue

L'image perçue est positive pour **79%** des clients et **75%** des habitants. Ces taux sont inférieurs à ceux de CTPM de quelques points. La promesse de l'image innovante et de montée en qualité offerte est à conforter dans l'appréciation des habitants.

Plus des deux tiers des utilisateurs (68%) soulignent une nette amélioration du réseau. Les refontes ont tendance à créer de gros mécontentements qui sont très contenus pour le réseau de Pays de Montbéliard Agglomération.

Les évolutions constatées

Les nouveaux noms des lignes, les horaires différents selon les périodes et les visuels sont largement constatés par les clients et non clients. Les nouveaux véhicules ont davantage touchés les habitants.

LA RELATION AVEC LA CLIENTELE

La dynamique commerciale et principales actions

Les attentes clients

Les clients CTPM étaient en premier lieu, en attente d'une amélioration de la ponctualité (31%). Le réseau évolitY créer d'abord des attentes sur la fréquence des lignes.

La ponctualité est un critère moins fortement présent parmi les demandes.

Synthèse globale de l'enquête image évolitY en annexe 8.

Conclusion

En conclusion, par sa stratégie marketing, Moventis Pays de Montbéliard a réussi le lancement du réseau évolitY. Les attentes clients sont pris en compte pour l'amélioration constante des services et dans la conquête de nouveaux clients. L'investissement pour le déploiement du nouveau réseau s'élève à **120 000 € HT** complétés par toutes les actions en collaboration avec l'agglomération et le support apporté par le groupe.

Le temps des partenariats

En parallèle du lancement du réseau évolitY, Moventis Pays de Montbéliard a mené à bien les partenariats des événements de l'agglomération.

L'intégralité du planning prévisionnel se trouve en annexe 9.

➔ Les 8 et 9 mars 2019

Le salon Part'Age

Opération de conquête

Ce salon permet de découvrir des offres et services destinés aux aînés dans le Pays de Montbéliard. L'occasion pour Moventis Pays de Montbéliard de communiquer auprès de cette cible privilégiée.

➔ Du 8 au 12 avril 2019

Salon Tip Top la forme

Opération de conquête

Salon de bien-être et de santé à l'espace Filature à Audincourt, ce salon s'adresse particulièrement à une cible Sénior. L'occasion pour Moventis Pays de Montbéliard de communiquer auprès de cette cible privilégiée.

La dynamique commerciale et principales actions

➔ **Les 17 et 18 mai 2019**

Le Bockson festival

Partenaire Transport & Action de conquête



Plusieurs objectifs pour Moventis Pays de Montbéliard de participer à l'évènement.

Tout d'abord, s'inscrire comme partenaire des évènements locaux sur le territoire.

Accroître la visibilité du réseau auprès des clients, conquête de nouveaux clients pour se rendre sur le site du BockSons Festi'Val et fidélisation de notre clientèle et followers en organisant un jeu pour gagner des entrées. Mise en place de flexY et navettes parking afin de récupérer les visiteurs qui le souhaitent, sur l'ensemble des parkings définis préalablement.

➔ **A partir du 18 Juin**

Promotion de la ligne estivale



Comme chaque année depuis 3 ans, le réseau évolity met en place une ligne spécifique -Estivale- reliant le centre de Montbéliard (Acropole) à la base nautique de Brognard. Elle fonctionne du 22 juin au 1er septembre inclus, le service est effectué du lundi au dimanche ainsi que les jours fériés sur les rotations suivantes : 9 trajets par jour en semaine et 5 trajets par jour le dimanche. Le service ne fonctionne pas par temps de pluie.

➔ **juin 2019**

La braderie de Montbéliard

La braderie n'a pas eu lieu en cette année 2019 en raison du mauvais temps.

➔ **Du 29 Juin au 1er Juillet 2018**

Festival Rencontres et Racines

Partenaire Transport & Action de conquête



Plusieurs objectifs pour Moventis Pays de Montbéliard de participer à l'évènement.

Tout d'abord, s'inscrire comme partenaire des évènements locaux sur le territoire.

Accroître la visibilité du réseau auprès des clients, conquête de nouveaux clients pour se rendre sur le site du Festival et fidélisation de notre clientèle et followers en organisant un jeu pour gagner des entrées. Mise en place de flexY et navettes parking.

LA RELATION AVEC LA CLIENTELE

La dynamique commerciale et principales actions

➔ **Du 22 au 25 août 2019**

Le festival des mômes

Opération de fidélisation

Pour la seconde fois, le réseau évolitY tient un stand au festival des mômes. Une opération dont l'objectif est d'accroître la notoriété du réseau mais aussi celle de l'image de Moventis Pays de Montbéliard. En cette fin de mois d'août, il est l'occasion pour Moventis de créer un troisième point de vente.

➔ **Du 13 au 15 septembre 2019**

La coupe Gordon BENNETT

Partenaire Transport



Premier gros partenariat pour le réseau de bus du Pays de Montbéliard, cette action est menée dans le cadre des réglementations en vigueur concernant la sécurité du site : routes barrées aux alentours de l'aérodrome de Courcelles-lès-Montbéliard.

Moventis met en place des navettes depuis l'Axone de Montbéliard : 3 parkings gratuits à disposition. Le dimanche, le parking de la zone commerciale de la Cray est également ouvert, organisant une double rotation pour cette journée. Un peu moins de 10 000 personnes sont transportées.

➔ **Le 29 septembre 2019**

Le marathon du Lion

Action commerciale

Comme les deux années précédentes, le réseau évolitY est partenaire à la 35^{ème} édition du semi-marathon du Lion. 20 bus et cars ont été mis à disposition (standards et articulés) pour la course. Particularité pour cette année, les coureurs sont emmenés en bus depuis le parking relais de l'Axone.

➔ **Du 24 Novembre au 24 décembre 2019**

Les lumières de Noël

Opération de conquête et de fidélisation

Perpétuer la collaboration mise en place depuis quelques années avec la Ville de Montbéliard, permet à Moventis de participer à l'un des événements phares de l'agglomération. Cette année encore, le réseau évolitY, propose une solution parking au P+R de l'Axone et l'utilisation du réseau urbain.

L'investissement pour les partenariats s'élève à **35 000 Euros HT** pour l'année 2019.

La dynamique commerciale et principales actions

L'application mobile du réseau évolitY

En même temps que le lancement du réseau évolitY, Moventis Pays de Montbéliard décide d'entrer dans la digitalisation du réseau par le lancement son application mobile téléchargeable sous le nom: EvolitY Moventis.

Le succès d'une application mobile dépend de nombreux facteurs : l'utilité, la facilité d'accès et sa valeur ajoutée.



Pour son application, le cœur de cible de Moventis Pays de Montbéliard est les jeunes de 15 à 35 ans clients du réseau évolitY. Pour cela, le délégataire axe sa communication sur la réactivité de l'information. Assurément, le passage des bus en temps réel permet au client de se projeter sur le trajet à effectuer. Les autres options à disposition comme l'alerte passage bus et l'enregistrement du trajet en favoris sont des facilitateurs pour le quotidien des clients du Pays de Montbéliard.

En cible secondaire, Moventis Pays de Montbéliard s'adresse aux utilisateurs du service TAD. En effet, la mise en place de la réservation dématérialisée du service a pour effet une prise en compte immédiate en interne et évite aux clients de passer obligatoirement par la centrale d'appels déjà affairée à ses autres missions.

La communication autour de l'application

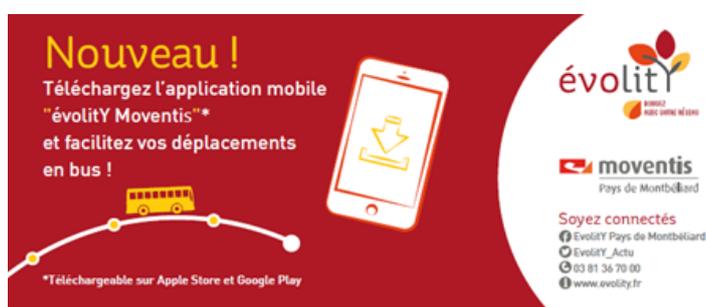
Pour la première phase de communication, le service marketing de Moventis Pays de Montbéliard a utilisé la stratégie visuelle pour son application par l'apposition de vitrophane sur les Atribus du centre-ville en alternance avec le lancement du nouveau réseau et une campagne sac à pharmacie débutée le 23 avril (20 000 sacs à pharmacie, répartis sur 20 pharmacies du Pays de Montbéliard). Ainsi, à la fin du mois d'avril 2019, l'application est téléchargée **412** fois.

Pour le délégataire, la seconde phase débute à la rentrée scolaire 2019, en appliquant la guérilla marketing comme stratégie. Le terme de guerilla souligne l'aspect non conventionnel et le choix d'effectuer plusieurs petites actions marketing ciblées plutôt qu'une grande campagne.

LA RELATION AVEC LA CLIENTELE

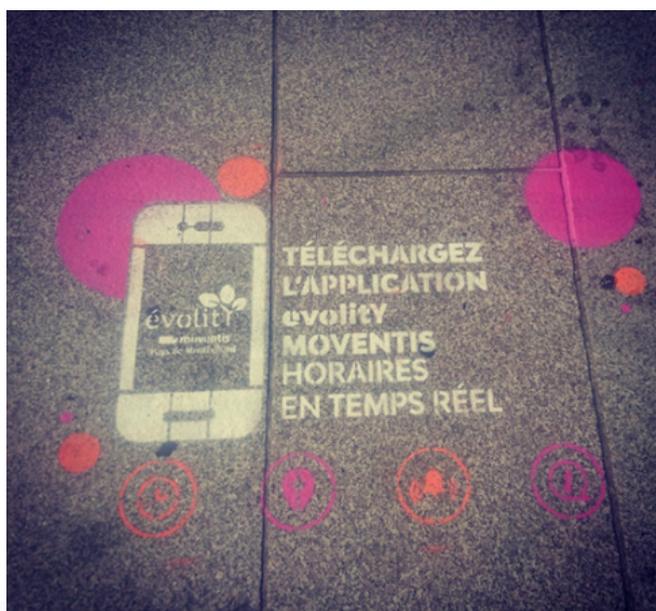
La dynamique commerciale et principales actions

Moventis Pays de Montbéliard a décidé de taguer à la craie 14 arrêts de bus du réseau évolitY dans la nuit du 1^{er} au 2 septembre 2019. Les arrêts choisis pour être les plus fréquentés par les étudiants permettent à l'application de subir un pic de 300 téléchargements en quelques heures seulement. Avec ces actions innovantes incontestablement en corrélation avec le public visé, près de 6000 clients du réseau évolitY utilisent l'application en fin cette fin d'année 2019.



Visuel des sacs à pharmacie

Les «clays tags»



Le développement de l'application

Pour l'année 2020, Moventis Pays de Montbéliard souhaite enrichir l'offre de son application avec l'intégration du suivi des services à vocation principale scolaire et des RPI afin de toucher une troisième cible : les parents des jeunes scolarisés et des collégiens.

Le coût pour la mise en place de l'application s'élève à **21 250 €uros HT**.

La centrale d'appels

Missions de la centrale d'appels

La centrale d'appels est ouverte du lundi au samedi de 7h à 19h. Trois personnes assure les 90 heures d'amplitude d'accueil client.

Les principales missions des téléconseillères en postes sont :

- ▲ Renseignement clientèle : produits et services
- ▲ Gestion des réclamations : prise, suivi, rappel client...
- ▲ Gestion des réservations des services spécifiques
- ▲ Gestion des plannings conducteurs des services spécifiques
- ▲ Gestion des objets trouvés : réception, inventaire et restitution client

Elles peuvent être amenées à effectuer l'information voyageurs en horaires décalés en cas de nécessité (grève, intempéries...).

Les statistiques de la centrale

En 2019, la centrale d'appels de Moventis Pays de Montbéliard a reçu **15 995** appels et en a passé **828**. Ce chiffre ,qui peut paraître élevé, correspond essentiellement aux rappels clients pour confirmation des courses de services spécifiques.

| Appels entrant | 2019 |
|----------------|-------|
| Janvier | 1 368 |
| Février | 1 577 |
| Mars | 1 112 |
| Avril | 1 497 |
| Mai | 1 109 |
| Juin | 2 125 |
| Juillet | 1 689 |
| Août | 1 120 |
| Septembre | 2 749 |
| Octobre | 1 652 |
| Novembre | 1 540 |
| Décembre | 1 480 |

LA RELATION AVEC LA CLIENTELE

La centrale d'appels

Les réclamations

Par définition, une réclamation client est l'action de manifester une plainte à une autorité pour reconnaître l'existence d'un droit.

Pour le réseau évolitY, la réclamation permet de fidéliser la clientèle et de montrer que l'entreprise est à son écoute. Egalement qu'en tant que délégataire, Moventis Pays de Montbéliard est en capacité d'analyser et d'améliorer ses services quand cela est nécessaire et réalisable. Il s'agit également d'un outil de sensibilisation interne, c'est un indicateur d'alerte qui permet d'améliorer les services proposés à nos clients.

Les statistiques réclamations

| | N-2 | N-1 | N | Δ N-1 | Δ N-1 % |
|-----------|-----|-----|-----|-------|----------|
| Janvier | 64 | 69 | 123 | 54 | 78,26 % |
| Février | 42 | 29 | 97 | 68 | 234,48 % |
| Mars | 53 | 35 | 79 | 44 | 125,71 % |
| Avril | 39 | 53 | 124 | 71 | 133,96 % |
| Mai | 47 | 55 | 123 | 68 | 123,64 % |
| Juin | 31 | 64 | 57 | -7 | -10,94 % |
| Juillet | 44 | 75 | 48 | -27 | -36,00 % |
| Août | 72 | 49 | 18 | -31 | -63,27 % |
| Septembre | 239 | 93 | 70 | -23 | -24,73 % |
| Octobre | 91 | 90 | 33 | -57 | -63,33 % |
| Novembre | 84 | 95 | 18 | -77 | -81,05 % |
| Décembre | 58 | 77 | 38 | -39 | -50,65 % |

Commentaires

En début d'année 2019, les administrés de Pays de Montbéliard Agglomération découvrent le projet du réseau évolitY et expriment leurs craintes ce qui explique la forte hausse de ce premier trimestre.

Détail des réclamations en annexe 10.



**SECURITE, SINISTRES
ET VANDALISME**

SECURITE, SINISTRES ET VANDALISME

La sécurité

En interne

Après la nomination de la nouvelle responsable patrimoine, de nouvelles règles de sécurité sont instaurées dès le début d'année 2019 au sein du dépôt de Moventis Pays de Montbéliard.

Tout d'abord, un sens de circulation strict est établi pour l'ensemble des véhicules venant à circuler sur le parc du délégataire. Personnel de l'entreprise et véhicules extérieurs, ont pour obligation de suivre le fléchage en place afin d'éviter les accidents entre les véhicules lourds, légers et parfois piétons se déplaçant sur le parc.

Pour la sécurité du personnel à pied, toutes personnes stationnant sur le parc à l'obligation de se garer en marche arrière. Par analogie, le port du gilet (jaune pour les visiteurs et orange «Moventis» pour le personnel interne) est obligatoire pour tout déplacement sur le parc.

Sur le réseau

Sur le réseau de transport de Pays de Montbéliard Agglomération, la sécurité et la bienveillance est assurée par l'équipe des vérificateurs du réseau évolitY mais aussi par les médiateurs et la Police Nationale en cas de besoin. Egalement, les pôles d'échanges et les lieux très fréquentés de l'agglomération sont équipés de caméras de surveillance : Montbéliard, Audincourt et Donzelot (lycée Germaine TILLON).

Le maintien des dispositions financières de Pays de Montbéliard Agglomération, avec l'agglomération et l'état, permet au CISPD d'apporter une aide probante dans les quartiers sensibles de l'agglomération.

Des contrôles de titres de transport renforcés sont mis en place régulièrement avec les équipes des Polices Municipales et Nationale.

L'équipe des vérificateurs

11 vérificateurs composent l'équipe fraude. Très active au sein du territoire, elle participe de manière récurrente aux actions citées ci-dessus. La mission principale des vérificateurs étant de veiller au respect des réglementations et des consignes de sécurité.

L'entreprise participe également aux différents groupements de régulation sociale (GRS).

La sécurité

Au-delà de ce travail quotidien mené par l'équipe terrain, des interventions au sein des établissements scolaires et avec les classes de CM2 sont assurées par le responsable d'équipe. Inscrites dans une stratégie entreprise de lutte contre la fraude et les incivilités elles permettent de sensibiliser les plus jeunes aux bons usages dont on doit faire preuve lors de l'utilisation des transports en commun.

Les statistiques contrôles

| | TOTAL | | |
|-----------------------------|-----------|-----------|----------|
| | N-1 | N | Δ N-1 |
| Nbres voyageurs contrôlés | 248 044 | 231 436 | -16 608 |
| Nbres voyageurs transportés | 8 270 032 | 7 988 066 | -281 966 |
| Nbre de PVs adressés | 4 541 | 4 211 | -330 |
| Taux de fraude constaté | 1,83% | 1,82% | -0,01% |
| Taux de contrôle | 3,00% | 2,90% | -0,10% |
| PV soldés | 1 826 | 1 697 | -129 |

Le détail mensuel des données se trouvent en annexe 11.

Le vandalisme

Le vandalisme représente l'ensemble des incivilités, des infractions et du vandalisme sur matériel roulant et mobilier urbain pour le réseau évolitY. Est exclu des statistiques vandalisme tout méfait commis sur le matériel THNS, propriété de Clear Channel et non de Pays de Montbéliard Agglomération. En cela, la société Clear Channel assure elle-même l'entretien générale et les réparations de son mobilier urbain.

Les incivilités sont l'ensemble de désordres, de comportements d'inconduite comme les nuisances sonores, les dégradations, le manque de respect, l'attitude agressive, les bousculades qui constituent un manquement aux règles de la vie en société mais qui ne relèvent pas du code pénal.

Chez Moventis, les incivilités entraînent une amende allant de 5€ (oubli de validation à la montée dans le véhicule) à 51,50 € (pas de titre de transport présenté).

SECURITE, SINISTRES ET VANDALISME

Le vandalisme

Les infractions sont, quant à elles, passibles d'une amende d'un montant de 135 €. Nous parlons ici d'infractions «lourdes» comme fumer dans le véhicule, décompresser les portes, insultes, dégradations du véhicule...

Données annuelles sur le vandalisme

| | TOTAL | |
|----------------------------------------|------------|------------|
| | N-1 | N |
| AGRESSION | 3 | 2 |
| ATTEINTES PHYSIQUES ET VERBALES | 31 | 26 |
| CRACHAT | 0 | 1 |
| INSULTE ET MENACE | 7 | 3 |
| BOMBE LACRYMOGENE | 2 | 1 |
| ALTERCATION CONDUCTEUR / CLIENTS | 22 | 21 |
| INCIVILITES | 83 | 106 |
| VOLS | 5 | 1 |
| CAPOT MOTEUR OUVERT | 3 | 6 |
| DECOMPRESSION DE PORTES | 36 | 50 |
| PERTURBATEUR | 14 | 20 |
| FUMEUR | 1 | 11 |
| ALTERCATIONS ENTRE CLIENTS | 23 | 18 |
| DIVERS | 1 | 0 |
| VANDALISME BUS | 70 | 83 |
| JET DE PIERRE | 51 | 60 |
| VITRE CASSEE | 2 | 2 |
| JET DE PIERRE AVEC VITRE CASSEE | 15 | 18 |
| SIEGE VANDALISE | 0 | 1 |
| TAG | 1 | 1 |
| CAMERA OBSTRUEE | 1 | 0 |
| DIVERS | 0 | 1 |
| VANDALISME MOBILIER URBAIN | 151 | 218 |
| VITRE CASSEE | 92 | 127 |
| CADRE HORAIRE | 7 | 19 |

Le détail mensuel des données se trouvent en annexe 12.

Le vandalisme sur le **mobilier urbain** coûte à Moventis Pays de Montbéliard **33 700 Euros** pour l'ensemble de l'année 2019.

Les sinistres

Les véhicules lourds

Les sinistres

92 sinistres sont à déplorer pour Moventis Pays de Montbéliard pour l'année 2019.

Les sinistres se décomposent en deux catégories. La première, que l'on appelle communément les «petits accidents» sont majoritairement à la responsabilité des conducteurs de Moventis Pays de Montbéliard : panneau latérale rayé, soufflet d'articulation abîmé.

A contrario, les «interventions lourdes», qui sont la deuxième catégorie de sinistre», la responsabilité incombe à 90% aux tiers : non respect des distances de sécurité, non respect de priorité ...

Chaque dossier de sinistre sur véhicule lourd est pris en charge par le Chef d'Atelier, qui en assure également le suivi.

| | 2018 | 2019 |
|-----------------------|------|------|
| Accidents responsable | 28 | 32 |
| Accidents avec tiers | 48 | 60 |
| Dont dommage corporel | 15 | 19 |

Les véhicules légers

Les sinistres

4 sinistres, avec les véhicules légers, sont à déplorer pour Moventis Pays de Montbéliard pour l'année 2019.

| | 2018 | 2019 |
|-----------------------|------|------|
| Accidents responsable | 1 | 2 |
| Accidents avec tiers | 2 | 2 |
| Dont dommage corporel | 2 | 0 |

La liste exhaustive des sinistres sur véhicules lourds et légers se trouvent en annexe 15.

Statistiques annuelles déclaration de sinistres

La responsabilité des agents de Moventis Pays de Montbéliard

Pour cette année 2019, nous notons une stabilité dans les sinistres. Cependant nous notons une augmentation des sinistres responsables à 100%.

| | 0% | | 50% | | 100% | | Total | |
|--------------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N |
| Janvier | 0 | 5 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 7 |
| Février | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 7 | 1 | 10 |
| Mars | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 | 5 | 4 | 7 |
| Avril | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| Mai | 8 | 1 | 0 | 0 | 3 | 3 | 11 | 4 |
| Juin | 1 | 4 | 0 | 0 | 6 | 2 | 7 | 6 |
| Juillet | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| Aout | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 |
| Septembre | 5 | 2 | 0 | 0 | 4 | 3 | 9 | 5 |
| Octobre | 4 | 4 | 0 | 0 | 2 | 3 | 6 | 7 |
| Novembre | 2 | 4 | 0 | 0 | 2 | 7 | 4 | 11 |
| Décembre | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 6 | 1 |
| Total | 33 | 28 | 1 | 1 | 28 | 35 | 62 | 64 |

| | Fautif | | Avec un tiers | | Blessés | |
|--------------|-----------|-----------|---------------|-----------|-----------|-----------|
| | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N |
| Janvier | 4 | 2 | 4 | 1 | 3 | 1 |
| Février | 1 | 5 | 1 | 2 | 0 | 3 |
| Mars | 3 | 5 | 4 | 2 | 1 | 3 |
| Avril | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| Mai | 3 | 3 | 11 | 1 | 2 | 2 |
| Juin | 6 | 2 | 7 | 0 | 1 | 2 |
| Juillet | 1 | 1 | 3 | 1 | 0 | 0 |
| Aout | 0 | 0 | 3 | 0 | 2 | 0 |
| Septembre | 4 | 3 | 9 | 3 | 2 | 0 |
| Octobre | 2 | 3 | 6 | 1 | 1 | 2 |
| Novembre | 2 | 7 | 4 | 2 | 2 | 5 |
| Décembre | 1 | 1 | 6 | 1 | 0 | 0 |
| Total | 29 | 33 | 62 | 15 | 15 | 19 |

Statistiques annuelles déclaration de sinistres

La typologie des sinistres

Les accidents corporels sont en légère augmentation pour l'année 2019, mais dans l'ensemble, les statistiques restent équivalentes.

| | Corporel | | Materiel | | Corporel + matériel | | Total | |
|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------------|----------|-----------|-----------|
| | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N |
| Janvier | 3 | 1 | 1 | 6 | 0 | 0 | 4 | 7 |
| Février | 0 | 3 | 1 | 7 | 0 | 0 | 1 | 10 |
| Mars | 1 | 3 | 3 | 4 | 0 | 0 | 4 | 7 |
| Avril | 1 | 1 | 3 | 1 | 0 | 0 | 4 | 2 |
| Mai | 2 | 2 | 9 | 2 | 0 | 0 | 11 | 4 |
| Juin | 1 | 2 | 6 | 4 | 0 | 0 | 7 | 6 |
| Juillet | 0 | 0 | 3 | 2 | 0 | 0 | 3 | 2 |
| Aout | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 0 | 3 | 2 |
| Septembre | 2 | 0 | 7 | 5 | 0 | 0 | 9 | 5 |
| Octobre | 0 | 2 | 5 | 5 | 1 | 0 | 6 | 7 |
| Novembre | 0 | 5 | 2 | 5 | 2 | 1 | 4 | 11 |
| Décembre | 0 | 0 | 6 | 1 | 0 | 0 | 6 | 1 |
| Total | 10 | 19 | 47 | 44 | 5 | 1 | 62 | 64 |



**GESTION DES VEHICULES
ET AUTRES EQUIPEMENTS**

Le parc

L'année 2019 est marquée par la mise en marche des 25 nouveaux véhicules GNV IVECO CREALIS. De janvier à avril, Moventis Pays de Montbéliard s'est appliqué à effectuer une «marche à blanc» des véhicules, procédure imposée par le constructeur IVECO pour deux raisons. Premièrement, une trop longue stagnation n'est pas opportune pour des autobus, le moteur et les fluides pourraient être détériorée. Ensuite, cela permet aux mécaniciens de faire des tests de «dynamique moteur», freinage, et de vérifier la fonctionnalité du matériel embarqué : écrans internes, girouettes, le système d'aide à l'exploitation (SAE (*gps interne au bus*))...

Au 31 Décembre 2019, pour Moventis Pays de Montbéliard, la taille du parc est de **103** véhicules. Il se décompose comme suit :

- ▲ 4 TPMR
- ▲ 6 SAD
- ▲ 37 Standards
- ▲ 17 Standards GO
- ▲ 20 Standards URBAN
- ▲ 17 Articulés + 2 Articulés MARFINA

Les véhicules nécessaires à l'exploitation du réseau

Le réseau CTPM

Pour Moventis

- ▲ Diam A - 9 bus
- ▲ Diam B - 8 bus
- ▲ Ligne 1 - 11 bus
- ▲ Ligne 2 - 7 bus
- ▲ Ligne 3 - 7 bus
- ▲ Ligne 4 - 3 bus
- ▲ Ligne 5 - 4 bus
- ▲ Ligne 6 - 1 bus
- ▲ Ligne 7 - 1 bus
- ▲ Ligne 8 - 3 bus
- ▲ Ligne 9 - 1 bus
- ▲ Lignes à vocation principale scolaire : 38

- ▲ TPMR : Citroën - 2 véhicules
- ▲ tad'Y : PEUGEOT - 2 véhicules
- ▲ flexY :
 - Foot - Standard - 4 bus
 - Axone - Standard - 2 bus
 - Loisirs - Standard - 2 bus
 - Moloco - Standard - 2 bus

Les véhicules nécessaires à l'exploitation du réseau

Le réseau évolitY

Au total, se sont . bus, cars et microbus utilisés pour l'exploitation du réseau évolitY.

- ▲ Lignes THNS 1 à 3: Bus CREALIS gaz - 24 bus
- ▲ Ligne THNS 4 : Bus SETRA - 3 bus
- ▲ Ligne A : Articulés GO - 5 bus
- ▲ Ligne B : Standard GO - 3 bus
- ▲ Ligne C : Heuliez GX 337 GO - 3 bus
- ▲ Lignes D : Standard GO - 3 bus
- ▲ Lignes E : Standard URBANWAY E6 - 4 bus
- ▲ Ligne F : Standard - SOLARIS E6 - 3 bus
- ▲ Ligne G : Standard SETRA - 1 bus
- ▲ Ligne H : Standard SETRA - 1 bus
- ▲ Ligne N : Microbus Mercedes - 1
- ▲ Ligne X : Standard - 1 bus
- ▲ Ligne Z : 1 bus
- ▲ Lignes à vocation principale scolaire : 38

- ▲ TPMR : Citroën - 2 véhicules
- ▲ tad'Y : Citroën JUMPY - 3 véhicules
- ▲ flexY :
 - Foot - Standard - 4 bus
 - Axone - Standard - 2 bus
 - Loisirs - Standard - 2 bus
 - Moloco - Standard - 2 bus

En période normale, Moventis Pays de Montbéliard s'assure une réserve de 2 articulés et 3 standards.

1 Citroën Jumpy pour la réserve TAD

1 Mercedes pour réserve TPMR

La station GAZ - GNV

Dès le début de son contrat, Moventis a accepté de supporter en son nom l'investissement de la station gaz. Moventis et la société Endesa s'associent pour la construction d'une station publique GNV sur le territoire de Pays de Montbéliard Agglomération.

Station publique, elle propose des solutions d'accès au GNV et au bioGNV à tous types de véhicules 24h/24 et 7j/7 avec 4 pistes de remplissage sur plus de 3500 m². La station est équipée de pistolets avec technologie NGV1 et NGV2. Les usagers ont le choix de s'alimenter aussi bien en Gaz Naturel Compressé (GNC) que, en tout ou partie, en bioGNC alimenté par du biométhane.

Le principal utilisateur de cette station publique est la société exploitante du réseau de bus de Montbéliard. A ce jour, 25 bus GNV viennent s'avitailer quotidiennement.

Les temps d'avitaillement

Le temps d'avitaillement d'un poids lourd est inférieur à 10 minutes en NGV1 et à 7 minutes s'il est équipé 100% NGV2. Le véhicule léger mettra, quant à lui, moins de 3 minutes à s'avitailer. Le paiement s'effectue par carte bancaire, cartes carburants DKV et Romac Fuels ou par badge pour les détenteurs d'un abonnement.

Les avantages écologiques

Le GNV permet une réduction de 95 % des émissions de particules, de 40 à 65 % de celles de NOx. Le BioGNV (la version renouvelable du GNV) est quant à lui constitué d'un méthane produit localement à partir de déchets organiques issus de l'industrie alimentaire, d'exploitations agricoles, d'ordures ménagères ou de boues de stations d'épuration. Véritable vecteur d'économie circulaire et de mobilité durable, la consommation de Bio-GNV permet une réduction d'environ 80% des émissions de CO₂ par rapport aux carburants traditionnels. Ces deux gaz permettent ainsi de répondre aux objectifs de santé publique visant à réduire les émissions polluantes causées par le transport en zone urbaine.

Coût approximatif pour la construction de la station gaz : **1 500 000 €uros HT.**

La maintenance des véhicules lourds

Les bus

IVECO - Créalis

Carburant : Gaz Naturel Véhicule

Les véhicules GNV ont une maintenance kilométrique avec un pas de 30 000 kilomètres, soit deux vidanges par an. Lors de ces vidanges différents éléments sont remplacés (filtres, bobines, bougies...). Le service atelier de Moventis Pays de Montbéliard, par précaution, effectue une opération complémentaire de manière systématique : le réglage des culbuteurs. Ce réglage a des conséquences sur le comportement du véhicule. En effet, un excès de jeu entraîne des «claquements» dans le moteur, alors qu'au contraire, un excès de serrage peut entraîner des dégâts importants, comme griller les soupapes moteurs.

IVECO - Urbanway & HEULIEZ - GX 437

Carburant : Gasoil

Les standards, comme les articulés Euro 6 GO ont une maintenance kilométrique avec un pas initial de 60 000 kilomètres. Le terrain spécifique du territoire (paysage escarpé), la longueur du réseau et les conditions climatiques ont imposés aux équipes de Moventis Pays de Montbéliard d'abaisser le pas de maintenance à 45 000 kilomètres par mesure de sécurité matériel. En effet, afin d'éviter une usure prématurée, la réduction du pas de maintenance permet aux véhicules de Pays de Montbéliard Agglomération de ne pas circuler avec une huile dégradée qui risquerait de détériorer les moteurs.

Concernant la maintenance, ces véhicules ont un entretien traditionnel avec, entre autre, le remplacement de l'ensemble de la filtration.

HEULIEZ - GX 337

Carburant : Gasoil

Les standards Euro 6 moteur TECTOR ont également une maintenance kilométrique avec un pas initial de 60 000 kilomètres. Ce pas a été ajusté par les équipes de Moventis Pays de Montbéliard à 35 000 kilomètres par mesure de sécurité matériel. En effet, afin d'éviter une usure prématurée, la réduction du pas de maintenance permet aux véhicules de Pays de Montbéliard Agglomération de ne pas circuler avec une huile dégradée qui risquerait de détériorer les moteurs.

La maintenance des véhicules lourds

HEULIEZ - GX 427 & MERCEDES BENZ - Citaro & IRISBUS

Carburant : Gasoil

Les articulés Euro 4/5 GO, ont une maintenance kilométrique avec un pas initial à 60 000 kilomètres. Ce pas a été ajusté par les équipes de Moventis Pays de Montbéliard à 35 000 kilomètres par mesure de sécurité matériel.

Concernant la maintenance, ces véhicules ont un entretien traditionnel avec, entre autre, le remplacement de l'ensemble de la filtration.

Que ce soit pour les entretiens, ou les réparations sur véhicules, toutes les pièces utilisées par Moventis Pays de Montbéliard sont des achats issus des concessionnaires. Par cette action, le délégataire de Pays de Montbéliard Agglomération s'offre la garantie et la sécurité en cas de pannes prématurées ou inexplicables sur son matériel roulant.

Les changements de moteurs représentent près de **35 000 €uros H.T hors** main d'oeuvre pour l'année 2019.

SOLARIS - Urbino

Carburant : Gasoil

Les standards Solaris Urbino ont une maintenance kilométrique avec un pas initial à 40 000 kilomètres. Ce pas a été ajusté par les équipes des Cars Mouchet à 35 000 kilomètres par mesure de sécurité matériel.

SETRA - S145NF & MERCEDES - Inturo

Carburant : Gasoil

Les standards SETRA et Mercres Inturo ont une maintenance kilométrique avec un pas initial à 60 000 kilomètres. Ce pas a été ajusté par les équipes des Cars Mouchet à 50 000 kilomètres par mesure de sécurité matériel.

GESTION DES VEHICULES ET AUTRES EQUIPEMENTS

La maintenance des véhicules lourds

Les cars

IVECO - Magelys & IVECO - Crossway

Carburant : Gasoil

Les cars IVECO ont une maintenance kilométrique avec un pas initial à 60 000 kilomètres. Ce pas a été ajusté par les équipes des Cars Mouchet à 50 000 kilomètres par mesure de sécurité matériel.

TEMSA - Box & TEMSA - LD SB

Carburant : Gasoil

Les cars TEMSA ont une maintenance kilométrique avec un pas initial à 60 000 kilomètres. Ce pas a été ajusté par les équipes des Cars Mouchet à 50 000 kilomètres par mesure de sécurité matériel.

MERCEDES - Inturo

Carburant : Gasoil

Les cars MERCEDES ont une maintenance kilométrique avec un pas initial à 60 000 kilomètres. Ce pas a été ajusté par les équipes des Cars Mouchet à 50 000 kilomètres par mesure de sécurité matériel.

LES MICROBUS

RENAULT - Trafic

Carburant : Gasoil

Les Renault Trafic ont une maintenance kilométrique avec un pas initial à 60 000 kilomètres. Ce pas a été ajusté par les équipes des Cars Mouchet à 50 000 kilomètres par mesure de sécurité matériel.

La maintenance des véhicules lourds

Les contrôles techniques

Les véhicules de transport de voyageurs, autobus et autocars doivent être contrôlés tous les 6 mois. Le contrôle technique vérifie le bon état de marche et l'état satisfaisant d'entretien.

Les véhicules sont préparés environ 2 semaines à l'avance par les équipes de l'atelier afin que ledit contrôle soit validé en effet, le contrôle technique véhicules lourds, comme pour les véhicules légers, est fait sans démontage. L'état de propreté doit être suffisant pour permettre un examen visuel et auditif.

Le contrôle porte sur plus de 200 points concernant la présence, l'état, le fonctionnement, la fixation des organes mécaniques et des équipements : freinage, direction, visibilité, éclairage, signalisation, liaison au sol, châssis...

La liste exhaustive des renseignements sur les véhicules lourds se trouvent en annexe 13.

GESTION DES VEHICULES ET AUTRES EQUIPEMENTS

La maintenance des véhicules légers

Concernant la maintenance des **27** véhicules légers du parc de Moventis Pays de Montbéliard, les mécaniciens de l'atelier sont en charge de leur maintenance.

| N° PARC | IMMAT. | MARQUE | MODELE | FONCTION | ÂGE | CARBURANT | DATE D'ACQUISITION |
|---------|------------|---------|------------|-----------------|-----|------------|--------------------|
| 1806 | CQ-335-EP | PEUGEOT | 807 | Agents Terrain | 7 | Gasoil | 28/01/2013 |
| 1807 | DQ-229-TW | PEUGEOT | TEPEE | Fraude | 5 | Gasoil | 16/04/2015 |
| 1808 | FB-161-NP | CITROEN | JUMPY | TADY | 2 | Gasoil | 02/11/2018 |
| 1809 | FB-177-NP | CITROEN | JUMPY | TADY | 2 | Gasoil | 02/11/2018 |
| 1810 | FB-232-SJ | CITROEN | JUMPY | TADY | 2 | Gasoil | 12/11/2018 |
| 1811 | FB-627-SJ | CITROEN | JUMPY | TADY | 2 | Gasoil | 12/11/2018 |
| 1820 | DC-683-QS | CITROEN | MODULIS 50 | TPMR | 6 | Gasoil | 30/01/2014 |
| 1821 | EN-087-BP | CITROEN | MODULIS 50 | TPMR | 3 | Gasoil | 07/06/2017 |
| 1822 | FB- 646-NV | CITROEN | MODULIS 50 | TPMR | 2 | Gasoil | 05/11/2018 |
| 9019 | 7216 XQ 25 | CITROEN | BERLINGO | Dépannage | 19 | Essence | 18/07/2001 |
| 9027 | 2981 YH 25 | PEUGEOT | BOXER | Dépannage | 16 | Gasoil | 11/02/2004 |
| 9035 | 3094 ZC 25 | RENAULT | KANGOO | Relèves | 12 | Gasoil | 12/02/2007 |
| 9036 | 3095 ZC 25 | RENAULT | KANGOO | Relèves | 12 | Gasoil | 12/02/2007 |
| 9037 | 3514 ZJ 25 | PEUGEOT | PARTNER | Relèves | 12 | Gasoil | 20/12/2007 |
| 9038 | 3515 ZJ 25 | PEUGEOT | PARTNER | Relèves | 12 | Gasoil | 20/12/2007 |
| 9039 | 1593 ZL 25 | PEUGEOT | C8 | Agents Terrain | 12 | Gasoil | 28/03/2008 |
| 9040 | 47 ZL 25 | RENAULT | MEGANE | Relèves | 11 | Gasoil | 20/03/2008 |
| 9041 | 2658 ZS 25 | CITROEN | BERLINGO | Agents Terrain | 10 | Gasoil | 23/02/2009 |
| 9042 | 7126 ZS 25 | FIAT | DUCATO | Mobilier Urbain | 11 | Gasoil | 18/03/2009 |
| 9043 | AJ 091 QD | CITROEN | NEMO | Relèves | 9 | Gasoil | 11/01/2010 |
| 9044 | AJ 459 QD | CITROEN | NEMO | Relèves | 9 | Gasoil | 11/01/2010 |
| 9045 | AJ 428 QD | CITROEN | NEMO | Relèves | 9 | Gasoil | 11/01/2010 |
| 9051 | DH-970-LZ | PEUGEOT | PARTNER | Relèves | 5 | Gasoil | 08/07/2014 |
| 9052 | 5835 FYW | RENAULT | ESPACE | Véh. Service | 8 | Gasoil | 01/08/2012 |
| 9053 | AW-457-DA | PEUGEOT | 308 | Véh. Service | 10 | Gasoil | 01/07/2010 |
| 9054 | DW-632-WH | RENAULT | SCENIC | Relèves | 13 | Gasoil | 28/04/2006 |
| 9058 | FK-481-YF | CITROEN | C3 | Chef atelier | 1 | Gasoil | 08/11/2019 |
| 9059 | FK-046-YG | CITROEN | C3 | Relèves | 1 | Gasoil | 08/11/2019 |
| 9060 | FB-537-YK | PEUGEOT | ION | Véh,Service | 2 | Electrique | 24/02/2020 |
| 9061 | FN-907-GM | CITROEN | C0 | Relèves | 0 | Electrique | 24/02/2020 |
| 9062 | FN-552-HT | CITROEN | C0 | Relèves | 0 | Electrique | 24/02/2020 |
| 9063 | FN-114-TB | CITROEN | C0 | Relèves | 0 | Electrique | 24/02/2020 |
| 9064 | FN-887-GM | CITROEN | C0 | Relèves | 0 | Electrique | 24/02/2020 |
| 9065 | EP-804-DB | CITROEN | C0 | Relèves | 3 | Electrique | 24/02/2020 |

La liste exhaustive des renseignements sur les véhicules légers se trouvent en annexe 13 bis.

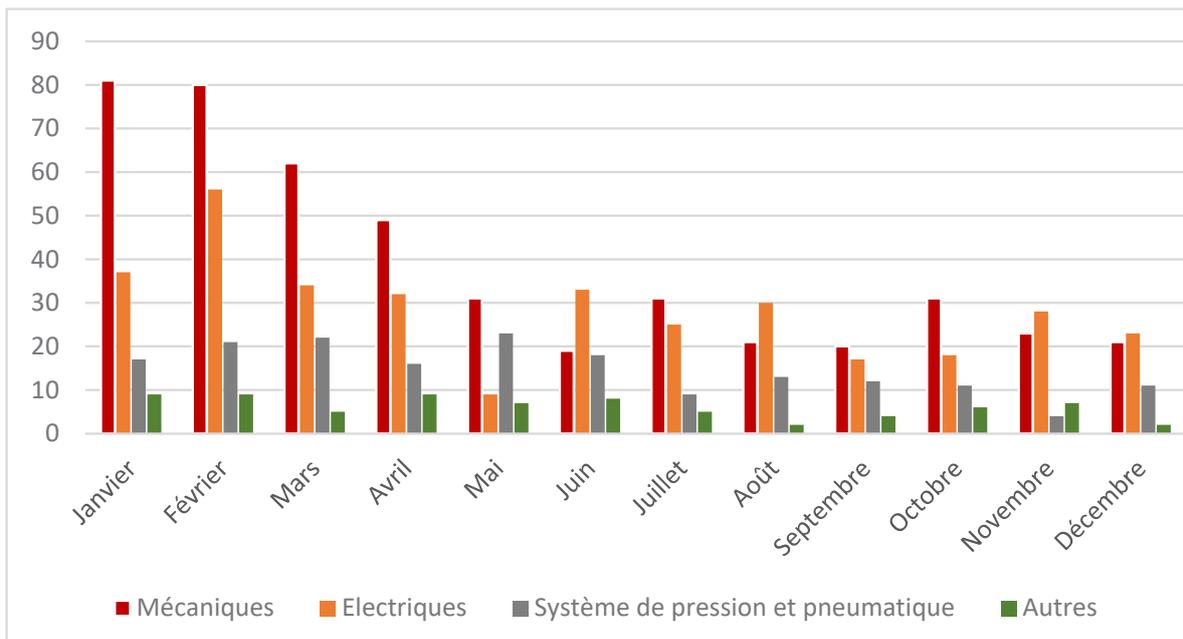
Les pannes

Les véhicules lourds

Les pannes

L'ensemble des pannes survenant sur le matériel roulant lourd du délégataire de Moventis Pays de Montbéliard sont basées sur des défaillances :

- ▲ Mécanique : alarme, fuites, accélérateur, freins, moteur.
- ▲ Electrique : batterie, chauffage, éclairage, accessoires.
- ▲ Systèmes de pression et pneumatique : portes, air, pneus.
- ▲ «Autres» : infiltration d'eau et gasoil.



Le détail mensuel des pannes se trouve en annexe 14.



**ORGANISATION ET
GESTION D'ENTREPRISE**

L'organisation et la gestion

Coordination des sous-traitants

Dans son rôle de coordinateur, Moventis Pays de Montbéliard organise et coordonne l'ensemble des services réalisés en propre par les transporteurs sous-traitants sur le territoire de l'agglomération. Moventis Pays de Montbéliard procède aux études relatives à l'organisation et au développement des transports publics à l'intérieur du PTU.

Dans sa mission de coordination, Moventis Pays de Montbéliard veille au respect du cahier des charges et assure le contrôle des titres de transport sur l'ensemble du réseau : ainsi, Moventis Pays de Montbéliard effectue régulièrement des contrôles de charges et vérifie que les moyens mis en oeuvre sont bien en adéquation avec les effectifs relevés.

Cette vigilance, permet au délégataire d'ajuster et d'optimiser le niveau de l'offre dans le cadre du développement du réseau et de s'assurer de la qualité du service offert. Cet item s'est révélé particulièrement important avec le changement du réseau au deuxième trimestre de l'année 2019. En effet, les lignes principales du réseau étant modifiées, Moventis pays de Montbéliard a du faire face à des charges plus importantes sur certains circuits alors que d'autres, comme certains renforts, se sont vus disparaître.

Gestion des recettes

Les différents circuits des recettes

Le siège

Perception des recettes conducteurs receveurs par 2 automates d'encaissement (DAC), en libre-service du lundi au dimanche dont la seule limitation d'horaire est celle liée à l'exploitation du réseau.

La boutique évolitY du centre-ville

Ouverte du lundi au vendredi : 08h30 - 12h / 14h - 18h et le samedi : 8h30 - 12h.

Située à l'intérieur de la gare, la boutique permet d'acheter tous les titres de transport utilisables au sein du Pays de Montbéliard Agglomération ou dans l'aire Urbaine. Le règlement est possible en espèce, en chèque, en carte bancaire ou par bon de commande pour la délivrance des titres spécifiques (réduits) accordés aux associations d'aide aux personnes dans le besoin.

L'organisation et la gestion

La boutique évolitY d'Audincourt

Ouverte du mardi au vendredi : 08h30 - 12h / 14h - 18h et le samedi : 8h30 - 12h.

Située rue Duvernoy (à proximité de l'arrêt Briand ou Place du marché) la boutique a les mêmes fonctionnalités que l'agence du centre ville.

Les dépositaires

Répartis principalement sur les 29 communes historiques de l'agglomération du Pays de Montbéliard, en fin d'année 2019, 17 dépositaires délivrent les titres « tout public » et assurent ainsi un maillage du territoire.

Le versement des recettes

Le versement des recettes espèces

Il est effectué régulièrement et à la demande, par une société de transport de fonds. Les chèques, quant à eux, sont remis en banque par ces agents du service.

Les recettes des boutiques

Elles sont collectées dans un coffre tirelire et prélevées régulièrement par une société de transport de fond.

Organisation du contrôle

Il y a deux types de contrôle au sein de Moventis Pays de Montbéliard. Des contrôles internes, puis externes.

Les contrôles internes

Le contrôle interne est un processus intégré mis en œuvre par la Responsable Administratif et Financier de Moventis Pays de Montbéliard ainsi que par les Directeurs Financiers du groupe Moventia.

Ces contrôles internes, sont destinés à traiter les risques et à fournir une assurance raisonnable

L'organisation et la gestion

quant à la réalisation, dans le cadre de la mission de l'organisation, des objectifs généraux suivants: exécution d'opérations économiques efficientes et efficaces, respecter les obligations de rendre compte, confirmer notre conformité aux lois et réglementations en vigueur et enfin, protéger Moventis Pays de Montbéliard contre les pertes, les mauvais usages et les dommages.

Pour s'assurer d'un tel succès, l'ensemble de la structure est contrôlée aléatoirement par sondage et de manière mensuelle. Dans la mesure où le contrôle interne est une procédure mise en place par la direction ces derniers permettent à notre structure de prévenir la corruption interne, et est perçu comme outil contre la corruption.

Les contrôles externes

Le premier contrôle externe est effectué par l'expert-comptable. Pour Moventis Pays de Montbéliard, il s'agit de s'assurer que son entreprise est fidèle et conforme de son activité à travers sa comptabilité. Cet audit sur l'authenticité des comptes est effectué en Juin pour l'année N, puis en Janvier N+1 pour clôturer les comptes de N-1.

En second lieu, l'ensemble des comptes de l'entreprise sont vérifiés et certifié par le Commissaire aux comptes. Au-delà de veiller à la conformité et régularité des comptes comptables par rapport au plan comptable général, il s'assure du respect des procédures comptables en place.



GESTION DU PERSONNEL

GESTION DU PERSONNEL

Les mouvements du personnel

| | Cadres | | Agents de maîtrise | | Employés | | Ouvriers roulant | | Ouvriers non roulant | |
|---------------------------------------------------|----------|---|--------------------|---|----------|----------|------------------|-----------|----------------------|-----------|
| | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N |
| ·DI <i>dont femme</i> | 1 | | 1 | | | | 12 | | 3 | 6 |
| ·DD <i>dont femme</i> | 1 | | 1 | | 5 | 5 | 16 | 8 | 3 | 4 |
| ·Contrat professionalisation <i>dont femme</i> | | | | | | | 2 | 1 | | |
| ·Contrat d'apprentissage <i>dont femme</i> | | | | | | | 1 | | | |
| Total | 1 | | 1 | | 5 | 5 | 18 | 21 | 6 | 10 |

| | Cadres | | Agents de maîtrise | | Employés | | Ouvriers roulant | | Ouvriers non roulant | |
|-------------------------------------------------------------|----------|---|--------------------|----------|----------|----------|------------------|-----------|----------------------|----------|
| | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N |
| Retraite <i>dont femme</i> | | | | 1 | | | 4 | 4 | | 1 |
| Démission <i>dont femme</i> | 1 | | 1 | | | | 4 | 5 | 4 | 2 |
| ·Licenciement <i>dont femme</i> | | | | 2 | | | 4 | 2 | | |
| ·Fin CDD <i>dont femme</i> | | | | | 2 | 4 | 5 | 11 | 1 | 4 |
| ·Rupture à l'initiative de l'employeur <i>dont femme</i> | | | 1 | | | 1 | 2 | 2 | | 2 |
| ·Rupture à l'initiative du salarié <i>dont femme</i> | | | | | | | 1 | 2 | | |
| Total | 1 | | 2 | 3 | 2 | 5 | 20 | 26 | 5 | 9 |

La répartition des effectifs

Par service

| | Hommes | | Femmes | | Total | |
|---------------------------------------|--------|-----|--------|----|-------|-----|
| | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N |
| Direction | 1 | 1 | - | - | 1 | 1 |
| Maintenance | 23 | 20 | - | - | 23 | 20 |
| Encadrement Exploitation-Informatique | 15 | 15 | 3 | 1 | 18 | 16 |
| Conduite | 109 | 103 | 38 | 38 | 147 | 141 |
| Marketing | 4 | 3 | 11 | 10 | 15 | 13 |
| Administratif / Comptabilité / R.H | - | - | 7 | 8 | 7 | 8 |

La répartition des effectifs

Par catégorie

| | Hommes | | Femmes | | Total | |
|------------------------------|--------|-----|--------|----|-------|-----|
| | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N |
| Cadres et Agents de Maîtrise | 21 | 19 | 11 | 10 | 32 | 29 |
| Employés | 2 | - | 10 | 9 | 12 | 9 |
| Ouvriers | 129 | 122 | 38 | 38 | 167 | 160 |

Les ratios interne

Age moyen par CSP-Entreprise

| | Cadres | | Agents Maîtrises | | Employés | | Ouvriers | | Total Entreprise | |
|--------------|-----------------|-----------------|------------------|------------------|------------------|---------------|-----------------|------------------|------------------|------------------|
| | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N |
| Hommes | 45.6 ans | - | 45.6 ans | 43.56 ans | 42 ans | - | 47.2 ans | 45.65 ans | 45.1 ans | 44.60 ans |
| Femmes | 42.2 ans | 45.5 ans | 42.2 ans | 45.25 ans | 49.1 ans | 47 ans | 47.2 ans | 47.76 ans | 46.6 ans | 46.37 ans |
| Total | 43.9 ans | 45.5 ans | 43.9 ans | 44.40 ans | 45.55 ans | 47 ans | 47.2 ans | 46.70 ans | 45.85 ans | 45.48 ans |

Age moyen par service

| | Administratif Comptabilité et RH | | Encadrement Exploitation | | Maintenance | | Marketing | | Conducteur- Receveur | |
|--------------|-------------------------------------|---------------|-----------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|-------------------------|------------------|
| | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N |
| Hommes | 42 ans | - | 45.1 ans | 46 ans | 44.6 ans | 44.1 ans | 46.8 ans | 48.33 ans | 44.8 ans | 45.47 ans |
| Femmes | 51.1 ans | 50 ans | 42.7 ans | 53 ans | - | - | 42.6 ans | 42.6 ans | 47.2 ans | 47.76 ans |
| Total | 50 ans | 50 ans | 44.7 ans | 49.5 ans | 44.6 ans | 44.1 ans | 43.7 ans | 45.46 ans | 45.7 ans | 46.61 ans |

Ancienneté moyenne par CSP-Entreprise

| | Cadres | | Agents de maîtrise | | Employés | | Ouvriers | | Entreprise | |
|--------------|-----------------|----------------|--------------------|------------------|------------------|-----------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N |
| Hommes | 14 ans | - | 14 ans | 15.9 ans | 19 ans | - | 10.9 ans | 11.9 ans | 11.5 ans | 13.9 ans |
| Femmes | 9 ans | 1.7 ans | 9 ans | 14.4 ans | 12.6 ans | 13.2 ans | 10.9 ans | 11.6 ans | 10.8 ans | 10.2 ans |
| Total | 11.5 ans | 1.7 ans | 11.5 ans | 15.15 ans | 15.80 ans | 13.2 ans | 10.09 ans | 11.75 ans | 11.15 ans | 12.05 ans |

Ancienneté moyenne par service

| | Administratif Comptabilité et RH | | Encadrement Exploitation | | Maintenance | | Marketing | | Conducteur- Receveur | |
|--------|-------------------------------------|----------|-----------------------------|-----------|-------------|----------|-----------|----------|-------------------------|----------|
| | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N |
| Hommes | 1 an | - | 15.5 ans | 18.04 ans | 14.8 ans | 13.7 ans | 16.5 ans | 24.4 ans | 10.1 ans | 10.8 ans |
| Femmes | 15.4 ans | 14.7 ans | 14.7 ans | 5.8 ans | - | - | 9.1 ans | 11.4 ans | 10.9 ans | 11.6 ans |

GESTION DU PERSONNEL

L'absentéisme

| | Heures d'absence maladie | | Heures d'absence AT/MP | | Heures d'absence maladie non payée | | Heures maternité | | Heures paternité | |
|------------------------------------|--------------------------|----------------|------------------------|----------------|------------------------------------|----------------|------------------|---------------|------------------|--------------|
| | N-1 | N en cours | N-1 | N en cours | N-1 | N en cours | N-1 | N en cours | N-1 | N en cours |
| Maintenance | 5 519.88 | 3430.1 | 1 662.12 | 375.44 | 2482.92 | 1590.68 | | | | 54.34 |
| Encadrement Exploitation | 164.16 | 474.24 | | | | 4.94 | | | 75.24 | 108.68 |
| Conduite | 15 779.88 | 15276.38 | 4569.12 | 6990.1 | 17 592.48 | 5389.54 | 759.24 | 968.24 | 232.56 | 256.88 |
| Marketing | 560.88 | 1091.74 | 109.44 | 9.88 | 116.28 | 167.96 | 731.88 | | | |
| Administratif / Comptabilité / R.H | 34.20 | 4.94 | | | | 19.76 | | | | |
| Total | 22059 | 20277.4 | 6340.68 | 7375.42 | 20191.68 | 7172.88 | 1491.12 | 968.24 | 307,8 | 419.9 |

L'embauche de salariés en situation de handicap

| Nombre de bénéficiaires devant être employés | | Nombre de bénéficiaires | | Nombre d'unités manquantes avant minorations | | Nombre d'unités manquantes après minorations | | Contribution | |
|----------------------------------------------|----|-------------------------|-------|----------------------------------------------|---|----------------------------------------------|---|--------------|---|
| N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N |
| 11 | 11 | 10.08 | 11.69 | 0.92 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

L'égalité hommes-femmes

Chaque année avant le 1er mars, les entreprises d'au moins 50 salariés doivent calculer et publier sur leur site internet leur Index de l'égalité femmes-hommes.

Elles doivent également le communiquer, avec le détail des différents indicateurs, à leur Comité social et économique (CSE) ainsi qu'à l'inspection du travail (Directe).

L'Index, sur 100 points, se calcule à partir de 4 indicateurs puisque Moventis Pays de Montbéliard compte moins de 250 salariés :

- ✦ L'écart de rémunération femmes-hommes,
- ✦ L'écart de répartition des augmentations individuelles,
- ✦ Le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité,
- ✦ La parité parmi les 10 plus hautes rémunérations.

En cas d'Index inférieur à 75 points, l'entreprise doit mettre en place des mesures correctives pour atteindre au moins 75 points dans un délai de 3 ans. Ces mesures annuelles ou pluriannuelles, doivent

L'égalité Hommes-Femmes

être définies dans le cadre de la négociation obligatoire sur l'égalité professionnelle, ou, à défaut d'accord, par décision unilatérale de l'employeur et après consultation du CSE.

Moventis Pays de Montbéliard enregistre un score de **94/100** pour l'exercice de l'année 2019.

La formation

| Intitulé de Formation | Nombre d'heures | Nombre de personnes formées |
|----------------------------------|-----------------|-----------------------------|
| Caces catégorie 3 | 112 | 4 |
| <i>dont femme</i> | | |
| Cassiopée | 238 | 34 |
| <i>dont femme</i> | 77 | 11 |
| FCO | 1400 | 40 |
| <i>dont femme</i> | 280 | 8 |
| Excel Initiation | 98 | 7 |
| <i>dont femme</i> | 14 | 1 |
| Excel Perfectionnement | 84 | 6 |
| <i>dont femme</i> | | |
| Excel Maîtrise | 56 | 4 |
| <i>dont femme</i> | | |
| Préparer le passage au CSE | 14 | 1 |
| <i>dont femme</i> | 14 | 1 |
| Présider le CSE | 21 | 3 |
| <i>dont femme</i> | 21 | 3 |
| TP CTCR | 434 | 1 |
| <i>dont femme</i> | | |
| Total heures de formation | 2457 | 100 |
| <i>dont femme</i> | 406 | 24 |

GESTION DU PERSONNEL

La formation

CACES Catégorie 3

Le CACES est un Certificat d'Aptitude à la Conduite En Sécurité qui permet d'attester que le conducteur a reçu et validé une évaluation théorique et pratique de la conduite en toute sécurité du chariot de manutention. Légalement, la certification n'est pas obligatoire en entreprise mais Moventis Pays de Montbéliard, axé sur la sécurité, a fait le choix de dispenser le personnel de l'atelier en charge du magasin de ce certificat. La catégorie 3 signifie que notre personnel est formés aux chariots élévateurs en porte-à-faux de capacité inférieure ou égale à 6000 kg.

Cassiopée

Mis en place par Réunir, réseau français de chefs d'entreprises du transport de voyageurs auquel appartient Moventis Pays de Montbéliard, Cassiopée est un car équipé d'un simulateur de conduite. L'objectif de cette formation est de former l'ensemble des conducteurs du réseau évolitY à la gestion des situations à risque sur la route et à l'écoconduite.

FCO

Obligatoire tous les 5 ans, la FCO s'organise sur une semaine. La formation mêle théorie, pratique, elle permet ainsi au conducteur, à partir d'un bilan de ses connaissances et compétences :

- + De se perfectionner à une conduite rationnelle axée sur les règles de sécurité,
- + D'actualiser ses connaissances en matière de réglementation du transport ainsi que de santé, sécurité routière, sécurité environnementale, service et logistique,
- + D'améliorer ses pratiques dans ces domaines de compétences.

A la fin de la semaine, une validation des acquis est faite afin d'obtenir le renouvellement du droit à la conduite.

Moventis Pays de Montbéliard s'accocie aux entreprises locales EISEN et AFTRAL pour ces sessions de formation.

La formation

Préparer le passage au CSE / Présider le CSE

Comme pour toute entreprise de plus de 11 salariés, le passage au CSE était obligatoire avant le 31 Décembre 2019.

Le comité social et économique (CSE) est l'instance de représentation du personnel dans l'entreprise. Les membres du CSE sont élus par les salariés de l'entreprise pour une durée maximale de 4 ans.

Le directeur du réseau, président du CSE, ainsi que les cadres de service en activité ont suivi cette formation afin de connaître le cadre légal du CSE ainsi que les dispositions liées à la nouvelle organisation.

TP CTCR

Titre professionnel de Conducteur de transport en commun sur route (CTCR).

Moventis pays de Montbéliard, entreprise citoyenne, souhaite intégrer des talents de divers horizons pour assurer au départ les missions de Conducteur Service à la Demande et de Transport de Personnes à Mobilité Réduite, de les faire grandir dans leur mission pour leur permettre d'obtenir ensuite le Titre Professionnel Conducteur de Transport, dans l'objectif de les intégrer définitivement dans l'entreprise sur des missions de Conducteur- Releveur.

En 2019, Moventis, par le biais du partenariat qui la lie à Pôle-Emploi, à la région Bourgogne Franche-Comté et à l'auto-école EISEN a pu recruter 10 nouveaux collaborateurs en misant sur leur capacité d'adaptation au métier de Conducteur-Releveur par le méthode de recrutement par simulation (développée par Pôle Emploi) et leur envie de rejoindre notre entreprise. Véritable expérience humaine qui a rapproché un public éloigné de l'emploi et une entreprise ouverte à son environnement proche.



LES ELEMENTS FINANCIERS

LES ELEMENTS FINANCIERS

Le compte d'Exploitation

| €uros Décembre 2019 | Base | Option 1 | Option 2 | Option 02 | Option 06 | Cumulé |
|--------------------------------------------------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| Nb de jours d'exploitation | 365 | 365 | 365 | 365 | 365 | 365 |
| Kilomètres commerciaux parcourus | 3 645 729 | 756 391 | 0 | - | 0 | 4 498 033 |
| dont km commerciaux parcourus par le délégataire | 3 094 077 | - | - | - | - | 3 094 077 |
| dont km commerciaux sous-traités | 551 651 | 756 391 | - | - | 95 913 | 1 403 955 |
| Voyages | 6 522 599 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 522 599 |
| Taux d'usage -Voyages / km commercial | 1,79 | 0,00 | | | | 1,45 |
| Nombre de véhicules en propre | 60 | 0 | 0 | | 0 | 60 |
| Nombre de véhicules en sous-traitance | 37 | 5 | 0 | | 17 | 59 |
| Nombre d'agents ETP en propre | 192,6 | - | - | | - | 192,6 |
| Nombre de conducteurs ETP en propre | 132,8 | - | - | | - | 132,8 |
| Nombre d'agents ETP en sous-traitance | 27,9 | 24,7 | - | | 3,2 | 55,8 |
| Nombre de conducteurs ETP en sous-traitance | 27,9 | 24,7 | - | | 3,2 | 55,8 |
| Km commerciaux par véh en propre | 51 343 | | | | | 51 343 |
| Km commerciaux par véh en sous-traitance | 14 909 | 151 278 | | | 5 642 | 23 796 |
| Km commerciaux par conducteurs en propre | 23 295 | | | | | 23 295 |
| Km commerciaux par conducteurs en sous-traitance | 19 742 | 30 623 | | | 29 973 | 25 153 |

| €uros Décembre 2019 | Base | Option 1 | Option 2 | Option 02 | Option 06 | Cumulé | Catégorie | Catégorie |
|-----------------------------------------------|--------------------|------------|------------|-----------|------------|--------------------|-----------|-----------|
| Achats consommés | | | | | | | | |
| Carburant Gasoil | 1 033 999 € | - € | - € | | - € | 1 033 999 € | Carburant | Carburant |
| Carburant GNV | 392 552 € | - € | - € | | - € | 392 552 € | Carburant | |
| Carburant Electricité | - € | - € | - € | | - € | - € | | |
| Huiles | 37 523 € | - € | - € | | - € | 37 523 € | Carburant | Carburant |
| Pièces Détachées - Achats stockés | - € | - € | - € | | - € | - € | | |
| Pneumatiques | 100 510 € | - € | - € | | - € | 100 510 € | Entretien | Entretien |
| Fourniture billettique - billets sans contact | 10 000 € | - € | - € | | - € | 10 000 € | Entretien | Entretien |
| Fourniture billettique - cartes MIFARE | 5 000 € | - € | - € | | - € | 5 000 € | Entretien | Entretien |
| Eau | 13 785 € | - € | - € | | - € | 13 785 € | Entretien | Entretien |
| Gaz | - € | - € | - € | | - € | - € | Entretien | |
| Electricité | 40 000 € | - € | - € | | - € | 40 000 € | Entretien | Entretien |
| Téléphonie | - € | - € | - € | | - € | - € | Services | |
| Carburant véh services | 10 500 € | - € | - € | | - € | 10 500 € | Carburant | Carburant |
| Fournitures Petits outillages | 9 547 € | - € | - € | | - € | 9 547 € | Entretien | Entretien |
| Fournitures Pièces | 358 607 € | - € | - € | | - € | 358 607 € | Entretien | Entretien |
| Produits d'entretien | 5 000 € | - € | - € | | - € | 5 000 € | Entretien | Entretien |
| Fournitures Entretien | 6 452 € | - € | - € | | - € | 6 452 € | Entretien | Entretien |
| Fournitures Ptt Outillage | 3 000 € | - € | - € | | - € | 3 000 € | Entretien | Entretien |
| Achat petit mobilier | 1 000 € | - € | - € | | - € | 1 000 € | Entretien | Entretien |
| Achat Fournitures Informatiques | 1 000 € | - € | - € | | - € | 1 000 € | Entretien | Entretien |
| Fourniture Vêtements de Travail | 37 686 € | - € | - € | | - € | 37 686 € | Entretien | Entretien |
| Fournitures Lavage | - € | - € | - € | | - € | - € | Entretien | |
| Fournitures matériel billettique - entretien | 5 873 € | - € | - € | | - € | 5 873 € | Entretien | Entretien |
| Fournitures Autres | 2 000 € | - € | - € | | - € | 2 000 € | Entretien | Entretien |
| Amortissement véhicules de service | 11 250 € | - € | - € | | - € | 11 250 € | Entretien | Entretien |
| Structure - Exploitation | - € | - € | - € | | - € | - € | | |
| Structure - Filiale | - € | - € | - € | | - € | - € | | |
| Autres | - € | - € | - € | | - € | - € | | |
| Remboursement de TIPP | - 114 889 € | - € | - € | | - € | - 114 889 € | Carburant | Carburant |
| Total achats consommés | 1 970 395 € | - € | - € | | - € | 1 970 395 € | | |

| €uros Décembre 2019 | | Base | Option 1 | Option 2 | Option 02 | Option 06 |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------|--------------------|------------|-----------------|------------------|
| Achats sous-traitance et services extérieurs | | | | | | |
| Sous-Traitance Générale | | | | | | |
| | Sous-Trait. Transporteurs interurbains | 2 508 971 € | 1 419 483 € | - € | - € | 176 845 € |
| | Sous-Trait. Taxis | - € | - € | - € | - € | - € |
| | Sous-Trait. Tps Occasionnel | - € | - € | - € | - € | - € |
| | Autres sous-traitance (à préciser) | - € | - € | - € | - € | - € |
| Crédit Bail (préciser) | | - € | - € | - € | - € | - € |
| Location | | | | | | |
| | Locations immobilières. | 7 907 € | - € | - € | - € | - € |
| | Location véhicules de service | - € | - € | - € | - € | - € |
| | Location financière véhicule | - € | - € | - € | - € | - € |
| | Location Mat Bureau | - € | - € | - € | - € | - € |
| | Loc..Véh Tourisme | - € | - € | - € | - € | - € |
| | Loc. Mat Roulant | - € | - € | - € | - € | - € |
| | Loc. Véh Service | - € | - € | - € | - € | - € |
| | Loc Vet Travail | - € | - € | - € | - € | - € |
| | Location points hauts radio - billettique | 8 600 € | - € | - € | - € | - € |
| | Location logiciel comptabilité | 12 000 € | - € | - € | - € | - € |
| | Maintenance logiciels informatiques | 8 000 € | - € | - € | - € | - € |
| | Location logiciel TAD | 20 000 € | - € | - € | - € | - € |
| | Location standard | 9 000 € | - € | - € | - € | - € |
| | Loc. Autres (à détailler) : | - € | - € | - € | - € | - € |
| Loyer ou redevance d'usage des biens mis à disposition par l'autorité déléguée | | - € | - € | - € | - € | - € |
| Entretien & Réparation | | | | | | |
| | Entretien Bâtiments & Terrains | - € | - € | - € | - € | - € |
| | Nettoyage des locaux | 91 232 € | - € | - € | - € | - € |
| | Entretien Mobilier Urbain | 45 000 € | - € | - € | - € | - € |
| | Entretien vitres abribus | 60 000 € | - € | - € | - € | - € |
| | Entretien Matériel de Bureau | 10 000 € | - € | - € | - € | - € |
| | Vandalisme véhicules | 67 260 € | - € | - € | - € | - € |
| | Entretien & maintenance Logiciels | - € | - € | - € | - € | - € |
| | Entretien Mat & Outillage | - € | - € | - € | - € | - € |
| | Entretien Matériel Transport | 115 000 € | - € | - € | - € | - € |
| | Entretien Véhicules de service | - € | - € | - € | - € | - € |
| | Entretien & réparation Pneumatiques | - € | - € | - € | - € | - € |
| | Lavage et Nettoyage des bus | 30 000 € | - € | - € | - € | - € |
| | Maintenance matériels informatiques | 4 000 € | - € | - € | - € | - € |
| | Maintenance logiciels informatiques | - € | - € | - € | - € | - € |
| | Entretien Matériel Radio | - € | - € | - € | - € | - € |
| | Maintenance SAEIV | 80 000 € | - € | - € | 14 373 € | - € |
| | Maintenance billettique | 20 615 € | - € | - € | - € | - € |
| | Entretien Maint. GO Lavage | - € | - € | - € | - € | - € |
| | Entretien pompe et cuve de carburant | 8 000 € | - € | - € | - € | - € |
| | Entretien Autres (à détailler) : | - € | - € | - € | - € | - € |
| | Primes d'assurances Batiments | 5 000 € | - € | - € | - € | - € |
| | Primes d'assurances Matériel de transport | 157 500 € | - € | - € | - € | - € |
| | Primes d'assurances véhicules de services | - € | - € | - € | - € | - € |
| | Indemnisation des tiers | 18 000 € | - € | - € | - € | - € |
| | Assurance Incendie | - € | - € | - € | - € | - € |
| Etudes et recherches (à détailler ci-dessous) | | | | | | |
| | Audit qualité de service | 2 500 € | - € | - € | - € | - € |
| | Personnel de substitution | - € | - € | - € | - € | - € |
| | | - € | - € | - € | - € | - € |
| Documentations Générales | | 5 000 € | - € | - € | - € | - € |
| Autres Services Extérieurs | | - € | - € | - € | - € | - € |
| Total des services extérieurs | | 3 293 585 € | 1 419 483 € | - € | 14 373 € | 176 845 € |

LES ELEMENTS FINANCIERS

Le compte d'exploitation

| Autres services extérieurs : | | | | | |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------|--------------------|------------|------------------|
| Personnel Extérieur à l'Entreprise | | | | | |
| | dont Intérim | 78 000 € | - € | - € | - € |
| | Dont Apprentissage/Contrat Pro | 76 532 € | - € | - € | - € |
| | dont personnel mis à disposition | 182 000 € | - € | - € | - € |
| Rémunérations - Honoraires | | | | | |
| | Assistance siège | 527 909 € | - € | - € | - € |
| | Personnel mis à disposition | - € | - € | - € | - € |
| | Commissions sur ventes dépositaires | 6 000 € | - € | - € | - € |
| | Commissions autres | - € | - € | - € | - € |
| | Honoraires Comm. Aux Comptes | 12 000 € | - € | - € | - € |
| | Honoraires autres (à détailler) | 10 000 € | - € | - € | - € |
| | frais d'actes et de contentieux | 1 200 € | - € | - € | - € |
| | Annonces et insertions | - € | - € | - € | - € |
| | honoraires | 2 000 € | - € | - € | - € |
| Publicité - Relations Publiques (à détailler ci-dessous) | | | | | |
| | Publicité / promotion du réseau | 10 882 € | - € | - € | - € |
| | Information voyageurs - conception | 6 502 € | - € | - € | - € |
| | Information voyageurs - impression | 13 033 € | - € | - € | - € |
| | Actions commerciales | 26 960 € | - € | - € | - € |
| | Etudes et enquêtes | - € | - € | - € | - € |
| | Signalétique | - € | - € | - € | - € |
| | Cadeaux à la clientèle | - € | - € | - € | - € |
| | Pub, annonces, insertion | - € | - € | - € | - € |
| | Site internet | 19 266 € | - € | - € | - € |
| | Application mobile | 3 842 € | - € | - € | - € |
| | Frais avite aux lettres | 12 000 € | - € | - € | - € |
| | SMS situation dégradée | 5 000 € | - € | - € | - € |
| | Autres (à détailler) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Autres services extérieurs Divers : | | | | | |
| | Convoyage de fond | 4 000 € | - € | - € | - € |
| | Transport sur Achats | - € | - € | - € | - € |
| | Déplacements - Missions - Réceptions | 8 000 € | - € | - € | - € |
| | Frais Postaux - Télécommunications | 33 000 € | - € | - € | - € |
| | Services Bancaires & Assimilés | 19 000 € | - € | - € | - € |
| | Réseau informatique | 3 000 € | - € | - € | - € |
| | Cotisations | 32 000 € | - € | - € | - € |
| | Formation conducteurs | 130 000 € | - € | - € | - € |
| | Formation personnel encadrement | 30 000 € | - € | - € | - € |
| Total des autres services extérieurs | | 1 252 127 € | - € | - € | - € |
| Total achats sous-traitance et services extérieurs | | 4 545 712 € | 1 419 483 € | - € | 14 373 € |
| | | | | | 176 845 € |

| €uros sept 2016 | Base | Option 1 | Option 2 | Option 02 | Option 06 | Cumulé | Catégorie | Catégorie |
|--------------------------------------|------------------|------------|------------|------------|------------|------------------|-----------------|-----------------|
| Impôts & Taxes : | | | | | | | | |
| Taxe construction | 26 935 € | - € | - € | - € | - € | 26 935 € | Salaires | Salaires |
| Taxe apprentissage vers. libérateur | 40 701 € | - € | - € | - € | - € | 40 701 € | Salaires | Salaires |
| Taxe foncière des Entreprises (CET) | 14 001 € | - € | - € | - € | - € | 14 001 € | Services | Services |
| CVAE (CET) | 17 500 € | - € | - € | - € | - € | 17 500 € | Services | Services |
| Taxe sur les véhicules des sociétés. | 7 600 € | - € | - € | - € | - € | 7 600 € | Services | Services |
| Timbres fiscaux | - € | - € | - € | - € | - € | - € | | |
| Carte grise | 750 € | - € | - € | - € | - € | 750 € | Services | Services |
| Taxes diverses administration impôt | - € | - € | - € | - € | - € | - € | | |
| Organic | - € | - € | - € | - € | - € | - € | | |
| Visites techniques | 12 000 € | - € | - € | - € | - € | 12 000 € | Services | Services |
| Taxe radio | - € | - € | - € | - € | - € | - € | | |
| Taxes diverses organisme | 5 000 € | - € | - € | - € | - € | 5 000 € | Services | Services |
| CICE | 341 125 € | - € | - € | - € | - € | 341 125 € | Salaires | Salaires |
| total impôts & Taxes : | 216 639 € | - € | - € | - € | - € | 216 639 € | | |

Le compte d'exploitation

| €uros Décembre 2019 | Base | Option 1 | Option 2 | Option 02 | Option 06 | Cumulé | Catégorie | Catégorie |
|----------------------------------------------------------------|---------------------|------------|------------|------------|------------|---------------------|-----------|-----------|
| Charges de personnel | | | | | | | | |
| Salaires appointements commissions | 6 524 267 € | - € | - € | - € | - € | 6 524 267 € | Salaires | Salaires |
| Congés payés | - € | - € | - € | - € | - € | - € | | |
| Primes et gratifications. | - € | - € | - € | - € | - € | - € | | |
| Primes Transport soumises à cot. | - € | - € | - € | - € | - € | - € | | |
| Primes Transport non soumises à cot. | - € | - € | - € | - € | - € | - € | | |
| Primes / salaires provisionnés | - € | - € | - € | - € | - € | - € | | |
| Tickets Restaurants | 24 355 € | - € | - € | - € | - € | 24 355 € | Salaires | Salaires |
| Indemnités et avantages divers. | 1 920 € | - € | - € | - € | - € | 1 920 € | Salaires | Salaires |
| Indemnités non soumises à cotisation | 8 635 € | - € | - € | - € | - € | 8 635 € | Salaires | Salaires |
| Rémunérations provisionnées | - € | - € | - € | - € | - € | - € | | |
| Avantages en nature transport | - € | - € | - € | - € | - € | - € | | |
| Provisions primes | - € | - € | - € | - € | - € | - € | | |
| Provisions Congés payés | - € | - € | - € | - € | - € | - € | | |
| Cotisations à l'URSSAF. | 939 043 € | - € | - € | - € | - € | 939 043 € | Salaires | Salaires |
| Mutuelle et frais complément santé | 89 582 € | - € | - € | - € | - € | 89 582 € | Salaires | Salaires |
| Prévoyance Carcept Ipiriac | 391 529 € | - € | - € | - € | - € | 391 529 € | Salaires | Salaires |
| Cotisations aux caisses de retraites | 551 272 € | - € | - € | - € | - € | 551 272 € | Salaires | Salaires |
| Cotisations Mutuelle | 53 029 € | - € | - € | - € | - € | 53 029 € | Salaires | Salaires |
| Cotisations aux ASSEDIC. | 676 562 € | - € | - € | - € | - € | 676 562 € | Salaires | Salaires |
| Charges sociales provisionnées | - € | - € | - € | - € | - € | - € | | |
| Charges sur primes provisionnées | - € | - € | - € | - € | - € | - € | | |
| Provisions Charges soc | - € | - € | - € | - € | - € | - € | | |
| Charges sociales/congés payés prov. | - € | - € | - € | - € | - € | - € | | |
| Remarusement transport | - € | - € | - € | - € | - € | - € | | |
| Versement Transport | 112 760 € | - € | - € | - € | - € | 112 760 € | Salaires | Salaires |
| Taxe sur les salaires | 544 166 € | - € | - € | - € | - € | 544 166 € | Salaires | Salaires |
| formation professionnelle | 205 475 € | - € | - € | - € | - € | 205 475 € | Salaires | Salaires |
| Versements aux comités d'entreprise | 1 253 € | - € | - € | - € | - € | 1 253 € | Salaires | Salaires |
| Œuvres sociales | 70 162 € | - € | - € | - € | - € | 70 162 € | Salaires | Salaires |
| Médecine du travail, pharmacie. | 18 167 € | - € | - € | - € | - € | 18 167 € | Salaires | Salaires |
| Autres charges sociales diverses | 28 190 € | - € | - € | - € | - € | 28 190 € | Salaires | Salaires |
| Aides Fillon | 16 087 € | - € | - € | - € | - € | 16 087 € | Salaires | Salaires |
| total charges de personnel | 10 224 280 € | - € | - € | - € | - € | 10 224 280 € | | |
| Dotations aux amort & prov (à détailler ci-dessous) | | | | | | | | |
| Dot. amort.immo.incorporelles | | | | | | | | |
| Dot. amort.immo.corporelles | | | | | | | | |
| Rachat des biens de reprise | | | | | | | | |
| Dotation matériel transport | | | | | | | | |
| Dotation logiciels | | | | | | | | |
| Dotation matériel embarqué | | | | | | | | |
| Médaille travail | 9 228 € | - € | - € | - € | - € | 9 228 € | Salaires | Salaires |
| Provisions | | | | | | | | |
| Total Dot. Amort et Prov | 9 228 € | - € | - € | - € | - € | 9 228 € | | |
| participation des salariés & I.S. | | | | | | | | |
| Intéressement des salariés | 13 482 € | - € | - € | - € | - € | 13 482 € | Salaires | Salaires |
| Imposition annuelle société | 136 950 € | - € | - € | - € | - € | 136 950 € | Services | Services |
| Total Intéressement Sal & I.S. | 150 432 € | - € | - € | - € | - € | 150 432 € | | |

LES ELEMENTS FINANCIERS

Les recettes commerciales et Redevances

| €uros Décembre 2019 | Base | Option 1 | Option 2 | Option 02 | Option 06 | Cumulé |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------|------------------|------------------|------------------|---------------------|
| Recettes commerciales | | | | | | |
| Recettes usagers (cf. Tableau recettes HT) | 2 381 962 € | 184 571 € | | | 19 248 € | 2 585 781 € |
| Autres recettes : | | | | | | |
| Compensations | - € | - € | - € | | - € | - € |
| Produits des amendes | 70 000 € | - € | - € | | - € | 70 000 € |
| Rec Publicité | 20 000 € | - € | - € | | - € | 20 000 € |
| Recettes duplicata | 20 000 € | - € | - € | | - € | 20 000 € |
| Rec prestations affrètements | - € | - € | - € | | - € | - € |
| Produits des activités annexes | - € | - € | - € | | - € | - € |
| Rec. Services spéciaux | - € | - € | - € | | - € | - € |
| Recettes atelier | - € | - € | - € | | - € | - € |
| Ventes Marchandises (carburants) | - € | - € | - € | | - € | - € |
| Subvention apprentissage | - € | - € | - € | | - € | - € |
| Indemnités d'assurance | - € | - € | - € | | - € | - € |
| Remarusement OPDA, Prévoyance | - € | - € | - € | | - € | - € |
| Refacturation gazoil | - € | - € | - € | | - € | - € |
| Refacturation véhicules | - € | - € | - € | | - € | - € |
| Rec. Prestations Diverses | - € | - € | - € | | - € | - € |
| Autres recettes (à détailler) | - € | - € | - € | | - € | - € |
| Prestations pour des tiers | - € | - € | - € | | - € | - € |
| Autres produits de gestion courante | - € | - € | - € | | - € | - € |
| Produits financiers | - € | - € | - € | | - € | - € |
| Produits exceptionnels | - € | - € | - € | | - € | - € |
| Reprise sur amortissements et provisions | - € | - € | - € | | - € | - € |
| Transfert de charges | - € | - € | - € | | - € | - € |
| Neutralisation des charges (taxe pro) | - € | - € | - € | | - € | - € |
| Neutralisation des charges (taxe sur salaires) | - € | - € | - € | | - € | - € |
| Autres (à détailler) | - € | - € | - € | | - € | - € |
| Total recettes commerciales | 2 491 962 € | 184 571 € | - € | - € | 19 248 € | 2 695 781 € |
| Contribution financière forfaitaire de l'autorité déléguée | 14 606 445 € | 1 264 703 € | 122 725 € | 14 373 € | 161 597 € | 16 169 843 € |
| Total des produits d'exploitation | 17 098 407 € | 1 449 274 € | 122 725 € | 14 373 € | 180 845 € | 18 865 624 € |
| Résultat de l'exercice (marge prévisionnelle) | 415 000 € | 29 791 € | 122 725 € | - € | 4 000 € | 571 516 € |
| % Résultat / Total produits | 2,49% | 2,36% | 100,00% | 0,00% | 2,21% | 3,03% |
| % Assistance / total Charges | 0,0% | | - | | - | 2,9% |
| Taux de couverture (rec.commerciales / produits d'exploit yc marges & aléas) | 15,1% | | - | | - | 14,3% |
| Coût yc marge / km commercial | 4,41 € | | - | | - | 4,19 € |
| Rec Comm / km commercial | 0,68 € | | - | | - | 0,60 € |
| Contribution Coll / km commercial | 3,84 € | | - | | - | 3,59 € |
| Coût yc marge/ voyage | - € | | - | | - | 2,89 € |
| Rec Comm / voyage | - € | | - | | - | 0,41 € |
| Contribution Coll / voyage | - € | | - | | - | 2,48 € |
| Coût de sous-traitance / km commercial | 0,60 € | | - | | - | 2,92 € |
| €uros Décembre 2019 | Base | Option 1 | Option 2 | Option 02 | Option 06 | Cumulé |
| Redevance d'usage des biens mis à disposition par l'autorité déléguée = 1,5% des charges d'exploitation | 241 380 € | 21 364 € | - € | | 2 653 € | 265 396 € |
| taxe sur les salaires | 7 945 € | - € | - € | | - € | 7 945 € |
| CVAE | - € | - € | - € | | - € | - € |
| Total de la redevance d'usage et des charges liées | 249 325 € | 21 364 € | - € | | 2 653 € | 273 341 € |
| Contribution correspondant à la redevance d'usage | 249 325 € | 21 364 € | - € | | 2 653 € | 273 341 € |
| % Loyer d'usage/ Total recettes commerciales | 9,7% | | | | | 9,8% |
| % Loyer d'usage/ Total Charges | 1,5% | | | | | 1,5% |



LES ANNEXES

Annexe 1 - Les avenants au contrat DSP



Pays de
Montbéliard
AGGLOMÉRATION



Commande publique

Lettre recommandée avec
accusé de réception postal



SAS MARFINA
Rue de la Charmotte

25420 VOUEAUCOURT

COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Affaire suivie par : Christel COMBES
tél. 03.81.31.86.64
christel.combes@agglo-montbelliard.fr

Montbéliard, le 11 OCT. 2019

Objet : Lettre de notification
Contrat relatif à l'exploitation du réseau de transport public de PMA - DSP Mobilité
Avenant n°5
N/Réf. Départ : KA/CC/233988

Monsieur le Directeur,

Veuillez trouver ci-joint :

- une copie certifiée conforme à l'original de l'avenant, remis à titre de notification ;

Vous en souhaitant bonne réception, je vous prie de croire, Monsieur le Directeur, à l'expression de mes salutations distinguées.

Le Président,

Pour le Président et par délégation,
La Directrice Générale des Services

Aline PELLET

PJ : 1 copie avenant certifiée conforme à l'original

**Contrat relatif à l'exploitation du réseau de transport public de PMA
DSP Mobilité**

Entre les soussignés

Pays de Montbéliard Agglomération
8 avenue des Alliés
BP98407
25200 MONTBELIARD Cedex

Représentée par son Président dûment habilité à la signature des présents par délibération du Conseil communautaire en date du 1^{er} juin 2017,

Ci-après désigné « le Délégrant »

d'une part

Et

La société MARFINA Pays de Montbéliard, société par actions simplifiées (SAS) à associé unique au capital de 150 000 €
Siège social – rue de la Charmotte – 25420 VOUJEAUCOURT
Immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Belfort, sous le n°830 336 558

Représentée par son Directeur Général Délégué, M. Grégory Gérald CARMONA, en qualité de représentant légal,

Ci-après désigné « le Délégataire »

d'autre part

**Pour extrait certifié
conforme à l'original
Montbéliard, le 11 OCT. 2019**

Pour le Président et par délégation,
La Directrice Générale des Services



Aline PELLET

Article 1 : objet de l'avenant

Le présent avenant a pour objet de prendre en compte :

- le changement de nomenclature d'un indice INSEE,
- l'installation d'un système d'aide à l'exploitation dans les cars scolaires,
- la suppression de la desserte de l'ex Communauté de communes des 3 Cantons,
- la modification du circuit scolaire du RPI de Brognard/Allenjoie/Dambenois,
- l'impact sur la CFF 2019 du fait du changement de date de lancement du nouveau réseau,
- des évolutions d'offre dans le cadre de la mise en œuvre du nouveau réseau,
- une modification de tracé suite au lancement du nouveau réseau,
- la circulation de bus roulant à l'énergie gazoil sur la ligne THNS 4,
- la nouvelle marque du réseau.

Article 2 : changement de nomenclature d'un indice INSEE (indice Salaires 001567387)

L'objet de cet article est de prendre en compte l'évolution survenue dans la série de l'indice 001567387 par rapport à l'article 21 de la convention.

Le terme So correspond à la moyenne arithmétique des 4 indices trimestriels des taux de salaire horaire de base de l'ensemble des ouvriers et repose sur l'indice 001567387 en base 2008. Cette série est arrêtée et remplacée par la nouvelle série en base 2017 010562766 avec le coefficient de raccordement 1.134 à compter du 3^{ème} trimestre 2017 (coefficient calculé sur la base du dernier indice connu de la série arrêtée à savoir celui du 2^{ème} trimestre 2017).

Article 3 : installation d'un SAE dans les cars scolaires

Lors de sa séance du 22 novembre 2018, le Conseil de communauté s'est prononcé favorablement sur l'équipement des cars scolaires en système d'aide à l'exploitation léger afin qu'ils soient reliés au centre de régulation de la CTPM. Cet équipement permet de suivre en temps réel le positionnement des véhicules et d'informer les usagers en cas de dysfonctionnements.

Le coût annuel de cette prestation inclut le matériel, son entretien, son renouvellement et sa gestion.

Cette installation correspond à l'option 02 du contrat de DSP Mobilité dont le montant a été réévalué à la baisse suite à la consultation de plusieurs entreprises.

Ainsi, cette option a un coût annuel de 43 000 €.

Sa mise en service étant prévue le 1^{er} septembre 2019, son coût proratisé au nombre de jours pour l'année 2019 est donc de 14 373 €

La nouvelle contribution financière forfaitaire pour l'option 02 (article 20.3 du contrat) est donc la suivante :

| Période | CFF de l'autorité délégante de l'option 02 en € sept 2016 y compris taxes sur les salaires, CICE et CET |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Du 1 ^{er} juillet au 31 décembre 2017 | 0 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2018 | 0 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2019 | 14 373 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2020 | 43 000 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2021 | 43 000 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2022 | 43 000 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2023 | 43 000 € |

Article 4 : desserte spécifique en transport à la demande de l'ex Communauté de communes des 3 Cantons

Suite à la levée de l'option n°6 approuvée par le Conseil de communauté du 29 mars 2018, le transport à la demande tel qu'il existait auparavant sur le secteur de la Communauté de communes des 3 Cantons a été arrêté à la date du 23 juillet 2018.

Cette fin de service impacte la CFF de base d'un montant annuel moyen en année pleine de 26 603 € pour 11 522 kilomètres commerciaux annuels réalisés en sous-traitance, conformément à l'annexe contractuelle de décomposition de la CFF.

Pour l'année 2018, le service a été effectué sur 138 jours sur la base des 253 jours ouvrés de cette même année.

La suppression de ce service impacte la contribution financière de base (article 20.1 du contrat, valeur septembre 2016) comme suit :

| Période | Impact sur la CFF de base € valeur sept 2016 |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Du 1 ^{er} juillet au 31 décembre 2017 | |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2018 | -12 092 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2019 | -26 603 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2020 | -26 603 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2021 | -26 603 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2022 | -26 603 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2023 | -26 603 € |

Les tableaux de l'annexe 1 du contrat de DSP sont modifiés en conséquence.

Article 5 : modification du circuit scolaire du RPI Brognard / Allenjoie / Dambenois

La limite des places assises dans le car scolaire pouvant être atteinte certains jours, il a été décidé lors du Conseil du 21 mars 2019 de modifier le circuit scolaire pour ne plus rencontrer de problème d'effectifs à bord du car, à compter de la rentrée scolaire 2019/2020.

Cette modification impacte la contribution financière forfaitaire de base (article 20.1 du contrat, valeur septembre 2016) comme suit :

| Période | Impact sur la CFF de base € sept 2016 |
|------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Du 1 ^{er} juillet au 31 décembre 2017 | |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2018 | |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2019 | 549 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2020 | 1 384 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2021 | 1 384 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2022 | 1 384 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2023 | 1 384 € |

La fiche économique est jointe en annexe du présent avenant.

Article 6 : modification de la date de lancement du nouveau réseau et impact sur la contribution financière forfaitaire 2019

Le contrat de DSP Mobilité prévoyait le lancement du nouveau réseau au 1^{er} janvier 2019. La date finalement retenue, compte tenu des contraintes liées à la réalisation de la station GNV, est celle du 23 avril 2019. Ainsi, l'année 2019 est proratisée sur la base de la production kilométrique qui représente 51% pour les 6 premiers mois de l'année et 49% pour les 6 derniers mois de l'année, du fait du réseau allégé en juillet et août.

Le réseau 2018 a été mis en exploitation jusqu'au 22 avril 2019, soit sur 112 jours en 2019.
Le réseau 2019 a été mis en exploitation à compter du 23 avril 2019, soit sur 253 jours en 2019

Le montant de la CFF 2018 a été recalculé pour y intégrer les modifications de l'avenant 4 en année pleine. Les montants suivants sont donc à prendre en compte pour le calcul de la CFF 2019 :

- CFF 2018 de base en année pleine : 15 116 071 € (y compris avenant 1) + 219 879 € (avenant 4 en année pleine) soit 15 335 950 €
- CFF 2018 de l'option 1 en année pleine : 1 376 642 € (y compris avenant 1) + 209 € (avenant 4 en année pleine) soit 1 376 851 €
- CFF 2018 de la base + option 1 + option 2 en année pleine : 16 615 438 € (y compris avenant 1) + 220 088 € soit 16 835 526 €

De ce fait, sur la base de la CFF 2018 recalculée ci-avant et de la CFF 2019 validée dans l'avenant 4 à la convention de DSP, la CFF 2019 se décline de la façon suivante :

➤ CFF Base :

Montant de la CFF (base) du 01/01/2019 au 22/04/2019 :
 $[(15\,335\,950\ \text{€} \times 51\%) / 181\ \text{jours}] \times 112\ \text{jours} = 4\,839\,721\ \text{€}$

Montant de la CFF (base) du 23/04/2019 au 31/12/2019 :
 $(14\,106\,666\ \text{€} \times 49\%) + [(14\,106\,666\ \text{€} \times 51\%) / 181\ \text{jours}] \times 69\ \text{jours} = 9\,654\,882\ \text{€}$

Montant de la CFF 2019 (base) sur la base de l'avenant n°4 : 14 494 603 €

➤ CFF option 1 :

Montant de la CFF (option 1) du 01/01/2019 au 22/04/2019 :
 $[(1\,376\,851\ \text{€} \times 51\%) / 181\ \text{jours}] \times 112\ \text{jours} = 434\,507\ \text{€}$

Montant de la CFF (option 1) du 23/04/2019 au 31/12/2019 :
 $(1\,291\,258\ \text{€} \times 49\%) + [(1\,291\,258\ \text{€} \times 51\%) / 181\ \text{jours}] \times 69\ \text{jours} = 883\,763\ \text{€}$

Montant de la CFF 2019 (option 1) sur la base de l'avenant n°4 : 1 318 270 €

➤ CFF base + option 1 + option 2 :

Montant de la CFF 2019 (base + option 1 + option 2) du 01/01/2019 au 22/04/2019 :
 $[(16\,835\,526\ \text{€} \times 51\%) / 181\ \text{jours}] \times 112\ \text{jours} = 5\,312\,957\ \text{€}$

Montant de la CFF 2019 (base + option 1 + option 2) du 23/04/2019 au 31/12/2019 :
 $(15\,520\,649\ \text{€} \times 49\%) + [(15\,520\,649\ \text{€} \times 51\%) / 181\ \text{jours}] \times 69\ \text{jours} = 10\,622\,641\ \text{€}$

Montant de la CFF 2019 (base + option 1 + option 2) sur la base de l'avenant n°4 : 15 935 598 €

Article 7 : évolutions de l'offre dans le cadre de la mise en œuvre du nouveau réseau

Afin de mieux prendre en compte les besoins et les attentes des habitants du Pays de Montbéliard, le projet de nouveau réseau a connu plusieurs évolutions qui ont été actées lors des Conseils de communauté du 22 novembre 2018 et du 22 mars 2019.

Ces modifications impactent la contribution financière forfaitaire de base (article 20.1 du contrat, valeur septembre 2016) comme suit :

| Evolutions de réseau | Impact sur la CFF de base pour les années 2020 à 2023 | Impact sur la CFF de base pour l'année 2019 (proratization) |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Renforcement global des fréquences | 248 582 € HT | 170 552 € HT |
| Desserte du Pied des Gouttes par la ligne A | 53 912 € HT | 36 989 € HT |
| Extension ligne D vers Taillecourt en heures de pointe | 2 053 € HT | 1 408 € HT |
| Extension ligne 3 vers quartier du Mont Chevis | 6 983 € HT | 4 791 € HT |
| Renfort de ligne THNS 2 | 13 813 € HT | 9 477 € HT |
| Changement de gabarit véhicule pour renfort de service | 5 500 € HT | 3 774 € HT |
| Renfort de ligne A sur Audincourt | 14 822 € HT | 10 169 € HT |
| Passage de la ligne B par le secteur Ruderop | 6 601 € HT | 4 529 € HT |
| Mise en place d'un TAD'Y sur le secteur de la Colombière | 31 339 € HT | 21 502 € HT |
| Renfort de ligne C entre Bavans et Montbéliard | 22 960 € HT | 15 753 € HT |
| Passage de la ligne D par le Pied des Gouttes | 9 218 € HT | 6 325 € HT |
| Renfort de ligne E entre Allenjoie et Montbéliard | 22 191 € HT | 15 225 € HT |
| Modification de la ligne N | 15 645 € HT | 10 734 € HT |
| Renfort de ligne N | 8 544 € HT | 5 862 € HT |
| Total évolutions | 462 163 € HT | 317 090 € HT |

Ces modifications impactent la contribution financière forfaitaire de l'option 1 (article 20.1 du contrat, valeur septembre 2016) comme suit :

| Evolution du réseau | Impact sur la CFF de l'option 1 de 2020 à 2023 | Impact sur la CFF de l'option 1 pour l'année 2019 (proratization nbre jours) |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Renfort de ligne F | 57 275 € HT | 39 296 € HT |
| Suppression du terminus ligne F à Beaucourt | -209 € HT | -145 € HT |
| Total évolutions | 57 066 € HT | 39 151 € HT |

Les fiches économiques correspondantes sont jointes en annexe du présent avenant.
Les tableaux de l'annexe 1 du contrat de DSP sont modifiés en conséquence.

Article 8 : modification de tracé sur le secteur Citadelle/Chiffogne à Montbéliard

Suite au lancement du nouveau réseau, et après deux mois d'exploitation, il apparaît que la desserte du secteur Chiffogne/Citadelle à Montbéliard doit être revue du fait de la répartition des usagers constatée sur le terrain. Aussi, une inversion des lignes D et THNS 3 entre les arrêts Thourot et Route d'Allondans est préconisée à compter de septembre prochain. Elle permettra d'avoir une fréquence de passage plus importante sur le secteur Chiffogne (20 minutes au lieu de 30) et la

desserte sera par ailleurs assurée par un bus articulé adapté aux heures de pointe. La fréquence de passage aux 30 minutes avec un bus standard sera suffisante sur le secteur Citadelle.

Cette modification d'offre impacte la contribution financière forfaitaire de base (article 20.1 du contrat, valeur septembre 2016) comme suit :

| Evolution de réseau | Impact sur la CFF de base pour les années 2020 à 2023 | Impact sur la CFF de base pour l'année 2019 (proratisation nbre jours) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Inversion des lignes 3 et D entre les arrêts Thourot et Route d'Allondans à Montbéliard | - 3775 € HT | - 1262 € HT |

Les tableaux de l'annexe 1 du contrat de DSP sont modifiés en conséquence.

Article 9 : circulation de bus roulant à l'énergie gazoil sur la ligne THNS 4, gare TGV/hôpital

Compte tenu de la circulation sur autoroute de cette ligne THNS 4, des véhicules Lowentry classe II ont été achetés par le sous-traitant qui assure cette ligne pour le compte de Moventis Pays de Montbéliard. Ils offrent un confort de grande qualité aux usagers avec la partie avant à plancher surbaissé qui assure le bon confort d'accès de tous les passagers et la partie arrière à plancher surélevé qui autorise un nombre élevé de places assises avec ceinture de sécurité.

Ces véhicules ont une motorisation gazoil car l'amplitude de service et la longueur de cette ligne rendrait une exploitation au GNV très complexe au regard de l'autonomie nécessaire.

Cette modification impacte la contribution financière forfaitaire de l'option 1, article 20.1 du contrat de DSP (valeur septembre 2016) à compter du 24 avril 2019 :

| Période | Impact sur la CFF de l'option 1 € sept 2016 |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Du 1 ^{er} juillet au 31 décembre 2017 | |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2018 | |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2019 | - 4837 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2020 | - 7050 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2021 | - 7050 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2022 | - 7050 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2023 | - 7050 € |

Article 10 : évolution de la contribution financière forfaitaire

Suite aux évolutions de service détaillées dans les articles 4, 5, 6, 7 et 8 du présent avenant, la nouvelle contribution financière forfaitaire de référence pour la DSP mobilité (article 20.1) est la suivante :

| € sept 2016 | CFF Base intégrant les avenants 1 et 4 | Nouvelle CFF Base de l'Autorité délégante, y compris taxes sur les salaires, CICE et CET intégrant l'avenant 5 |
|------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Du 1 ^{er} juillet au 31 décembre 2017 | 7 482 066 € | 7 482 066 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2018 | 15 197 712 € | 15 185 620 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2019 | 14 494 603 € | 14 784 377 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2020 | 14 078 383 € | 14 511 552 € |

Ainsi, depuis le 23 avril 2019, le réseau de transport public urbain de voyageurs de Pays de Montbéliard Agglomération est exploité sous la marque « évolitY » déposée sous le n°4187427 auprès de l'INPI (institut national de propriété industrielle).

Conformément à l'article 11.4 du contrat de DSP, le délégataire à l'obligation d'apposer cette nouvelle marque sur l'ensemble des documents, points d'arrêt et véhicules.

Article 12 : évolution de la programmation pluriannuelle d'investissement

Cet article a pour objet d'indiquer l'effort consenti par Pays de Montbéliard Agglomération qui a décidé d'aller au-delà des exigences de la PPI telle que définie à l'annexe 9 du contrat de DSP, en vue de rajeunir et d'homogénéiser la flotte de bus.

Ainsi 3 bus standards et 1 bus articulé ont été achetés en 2018 alors même que la PPI prévoyait l'achat d'un bus standard en 2018 et d'un articulé en 2020.

Article 13 : portée de l'avenant

Toutes les clauses et dispositions de la convention initiale et de ses avenants, sous réserve de ce qui précède, restent inchangées.

Fait en 1 exemplaire,

A Voujeaucourt le

A Montbéliard le 30 septembre 2019

Le Délégué



Le Délégué



Charles DEMOUGE

Le Président soussigné certifie
que cet acte a été reçu
en Sous-Préfecture le :

01 OCT. 2019

LE PRÉSIDENT

| | | |
|------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2021 | 14 131 493 € | 14 564 662 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2022 | 14 056 832 € | 14 490 001 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2023 | 14 005 738 € | 14 438 907 € |

| | | |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| € sept 2016 | CFF option 1 intégrant les avenants 1 et 4 | Nouvelle CFF option 1 de l'Autorité délégante, y compris taxes sur les salaires, CICE et CET intégrant l'avenant 5 |
| Du 1 ^{er} juillet au 31 décembre 2017 | 682 702 € | 682 702 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2018 | 1 376 851 € | 1 376 851 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2019 | 1 318 270€ | 1 352 584 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2020 | 1 292 799 € | 1 342 815 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2021 | 1 329 299 € | 1 379 315 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2022 | 1 331 351 € | 1 381 367 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2023 | 1 322 428 € | 1 372 444 € |

| | | |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| € sept 2016 | CFF Base + option 1 + option 2 intégrant les avenants 1 et 4 | Nouvelle CFF Base + option 1 + option 2 de l'Autorité délégante, y compris taxes sur les salaires, CICE et CET intégrant l'avenant 5 |
| Du 1 ^{er} juillet au 31 décembre 2017 | 8 226 131 € | 8 226 131 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2018 | 16 697 288 € | 16 685 196 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2019 | 15 935 598 € | 16 259 686 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2020 | 15 493 907 € | 15 977 092 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2021 | 15 583 517 € | 16 066 702 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2022 | 15 510 908 € | 15 994 093 € |
| Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2023 | 15 450 891 € | 15 934 076 € |

Les tableaux correspondant aux options 2, 3, 4 et 5 restent inchangés.

Article 11 : logo et marque du réseau

Pays de Montbéliard Agglomération a décidé de changer de logo et de marque pour son réseau de transport public suite au lancement de sa nouvelle organisation.

| | | | | | | | |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------|--|-----------------------------------------------------|--|--|--|
| Date de proposition | 10/04/2019 | | | | | | |
| Ligne(s) concernées | THNS 3 | Renfort 150-6 | | | | | |
| objet: (détail de la proposition) | Changement de Gabarit de véhicule | | | | | | |
| valorisation économique à cocher | <input checked="" type="checkbox"/> sur une année pleine | | | v sur la période allant du 23/04/2019 au 31/12/2019 | | | |
| mode d'exploitation à cocher | <input type="checkbox"/> En propre | | | v Sous Traitance | | | |

| VALORISATION ECONOMIQUE | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------|---------------------|------------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|
| Offre kilométrique (km) | | | | Heures de conduite (h) | | | |
| Ligne | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation | Ligne | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation |
| THNS 3 | 555 873 | 555 873 | 0 | 08 | 29 636 | 29 636 | 0 |
| Total variation offre kilométrique | | | 0 | Total variation heures de conduite | | | 0 |
| Type de véhicule | Coût kilométrique (€/km) | Nb de kilomètres | Coût de roulage (€) | Type de véhicule | Coût de conduite horaire | Nb d'heures de conduite | Coût de conduite (€) |
| Bus standard (0,496) | 0,50 | | 0 | Bus standard | 33,19 | | 0 |
| Bus articulé GNV (0,584) | 0,58 | 0 | 0 | Bus articulé Gaz | 33,19 | 0 | 0 |
| Bus articulé (0,717) | 0,72 | | 0 | Bus articulé | 33,19 | | 0 |
| Bus petit gabarit (0,45) | 0,45 | | 0 | Minibus | 33,19 | | 0 |
| VI TAD | 0,25 | | 0 | VI TAD | 33,19 | | 0 |
| Total cout kilométrique | | | 0 | Total coût de conduite | | | 0 |
| Total coût de roulage | | | 0 | | | | |
| Charges de structure (HLP, coûts et temps annexes induits) | | | 5 500 | | | | |
| Nombre de véhicules supplémentaires et type: | | | 1 Car Classe 2 | | | | |
| COUT PREVISIONNEL | | | | | 5 500 € HT | | |
| valeur € sept 2019 | | | | | | | |
| IMPACT SUR CONTRIBUTION FORFAITAIRE PRORATA 2019 | | | | | 3 774 € HT | | |

| | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|
| Date de proposition | 11/09/2018 | | | | | | |
| Ligne(s) concernées | B | Courcelles les Montbéliard - Bethoncourt CFA | | | | | |
| objet: (détail de la proposition) | Modification de l'itinéraire pour une meilleure desserte de Bethoncourt - secteur Ruderop | | | | | | |
| valorisation économique à cocher | <input checked="" type="checkbox"/> sur une année pleine | | | v sur la période allant du 23/04/2019 au 31/12/2019 | | | |
| mode d'exploitation à cocher | <input checked="" type="checkbox"/> En propre | | | <input type="checkbox"/> Sous traitance | | | |
| VALORISATION ECONOMIQUE | | | | | | | |
| | Offre kilométrique (km) | | | Heures de conduite (h) | | | |
| Ligne | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation | Ligne | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation |
| B | 218 201 | 231 510 | 13 309 | B | 0 | 0 | 0 |
| Total variation offre kilométrique | | | 13 309 | Total variation heures de conduite | | | 0 |
| Type de véhicule | Coût kilométrique (€/km) | Nb de kilomètres | Coût de roulage (€) | Type de véhicule | Coût de conduite horaire | Nb d'heures de conduite | Coût de conduite (€) |
| Bus standard (0,496) | 0,50 | 13 309 | 6 601 | Bus standard | 34,78 | 0 | 0 |
| Bus articulé GNV (0,584) | 0,58 | | 0 | Bus articulé Gaz | 34,78 | | 0 |
| Bus articulé (0,717) | 0,72 | | 0 | Bus articulé | 34,78 | | 0 |
| Bus petit gabarit (0,45) | 0,45 | | 0 | Minibus | 34,78 | | 0 |
| VL TAD | 0,25 | | 0 | VL TAD | 34,78 | | 0 |
| Total cout kilométrique | | | 6 601 | Total coût de conduite | | | 0 |
| Total coût de roulage | | | 6 601 | | | | |
| Charges de structure (HLP, coûts et temps annexes induits) | | | 0 | | | | |
| Nombre de véhicules supplémentaires et type: | | | | | | | |
| COUT PREVISIONNEL | | | | | 6 601 € HT | | |
| valeur € sept 2016 | | | | | | | |
| IMPACT SUR CONTRIBUTION FORFAITAIRE PRORATA 2019 | | | | | 4 529 € HT | | |
| 0,6€ | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--|--|-----------------------------------------------------|--|--|--|
| Date de proposition | 15/02/2019 | | | | | | |
| Ligne(s) concernées | THNS 1 Valentigney - Bethoncourt | | | | | | |
| objet: (détail de la proposition) | Renfort de ligne en heure de pointe du midi entre Les Bruyères - Secteur Les buis | | | | | | |
| valorisation économique à cocher | <input checked="" type="checkbox"/> sur une année pleine | | | v sur la période allant du 23/04/2019 au 31/12/2019 | | | |
| mode d'exploitation à cocher | <input checked="" type="checkbox"/> En propre | | | <input type="checkbox"/> Sous traitance | | | |

VALORISATION ECONOMIQUE

| Ligne | Offre kilométrique (km) | | | Ligne | Heures de conduite (h) | | |
|-------------------------------------------|-------------------------|----------------|--------------|-------------------------------------------|------------------------|----------------|------------|
| | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation | | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation |
| Renfort | 0 | 3 538 | 3 538 | Renfort | 0 | 181 | 181 |
| Total variation offre kilométrique | | | 3 538 | Total variation heures de conduite | | | 181 |

| Type de véhicule | Coût kilométrique (€/km) | Nb de kilomètres | Coût de roulage (€) | Type de véhicule | Coût de conduite horaire | Nb d'heures de conduite | Coût de conduite (€) |
|------------------------------|--------------------------|------------------|---------------------|-------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|
| Bus standard (0,496) | 0,50 | | 0 | Bus standard | 33,19 | | |
| Bus articulé GNV (0,584) | 0,58 | | 0 | Bus articulé GNV | 33,19 | | |
| Bus articulé (0,717) | 0,72 | 3 538 | 2 537 | Bus articulé | 33,19 | 181 | 6 007 |
| Bus petit gabarit (0,45) | 0,45 | | 0 | Bus petit gabarit | 33,19 | | |
| VL TAD | 0,25 | | 0 | Minibus PMR VL TAD | | | |
| Total coût de roulage | | | 2 537 | Total coût de conduite | | | 6 007 |
| | | | 8 544 | | | | |

| | |
|--------------------------------------------------------------|----------|
| Charges de structure (Autres coûts et temps annexes induits) | |
| Nombre de véhicules supplémentaires et type: | <u>0</u> |

| | | |
|---------------------------------------------------------|----------------|-----------|
| COUT PREVISIONNEL | 8 544 € | HT |
| valeur € sept 2016 | | |
| IMPACT SUR CONTRIBUTION FORFAITAIRE PRORATA 2019 | 5 862 € | HT |

| | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|
| Date de proposition | 11/09/2018 | | | | | | |
| Ligne(s) concernées | THNS 3 | | | HERIMONCOURT - MONTBELIARD HORBOURG | | | |
| objet: (détail de la proposition) | Déplacement du terminus à Horbourg | | | | | | |
| valorisation économique à cocher | <input checked="" type="checkbox"/> sur une année pleine | | | v sur la période allant du 23/04/2019 au 31/12/2019 | | | |
| mode d'exploitation à cocher | <input checked="" type="checkbox"/> En propre | | | <input type="checkbox"/> Sous traitance | | | |
| VALORISATION ECONOMIQUE | | | | | | | |
| | Offre kilométrique (km) | | | Heures de conduite (h) | | | |
| Ligne | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation | Ligne | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation |
| THNS 3 | 553 463 | 555 873 | 2 410 | 08 | 29 468 | 29 636 | 168 |
| Total variation offre kilométrique | | | 2 410 | Total variation heures de conduite | | | 168 |
| Type de véhicule | Coût kilométrique (€/km) | Nb de kilomètres | Coût de roulage (€) | Type de véhicule | Coût de conduite horaire | Nb d'heures de conduite | Coût de conduite (€) |
| Bus standard (0,496) | 0,50 | | 0 | Bus standard | 33,19 | | 0 |
| Bus articulé GNV (0,584) | 0,58 | 2 410 | 1 407 | Bus articulé Gaz | 33,19 | 168 | 5 576 |
| Bus articulé (0,717) | 0,72 | | 0 | Bus articulé | 33,19 | | 0 |
| Bus petit gabarit (0,45) | 0,45 | | 0 | Minibus | 33,19 | | 0 |
| VL TAD | 0,25 | | 0 | VL TAD | 33,19 | | 0 |
| Total cout kilométrique | | | 1 407 | Total coût de conduite | | | 5 576 |
| Total coût de roulage | | | 6 983 | | | | |
| Charges de structure (HLP, coûts et temps annexes induis) | | | 0 | | | | |
| Nombre de véhicules supplémentaires et type: | | | | | | | |
| COUT PREVISIONNEL | | | | | 6 983 € HT | | |
| valeur € sept 2016 | | | | | | | |
| IMPACT SUR CONTRIBUTION FORFAITAIRE PRORATA 2019 | | | | | 4 791 € HT | | |
| C,686 | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|----------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--|--|--|--|----|
| Date de proposition | 28/05/2019 | | | | | | |
| Ligne(s) concernées | 3-D | Hérimoncourt- Montbéliard Horburg - Ste Suzanne | | | | | |
| objet: | | | | | | | |
| (détail de la proposition) | Permutation des branches sur le quartier de la Chiffogne | | | | | | |
| valorisation économique | v sur une année pleine | v sur la période allant du 01/09/2019 | | | | | au |
| à cocher | | 31/12/2019 | | | | | |
| mode d'exploitation | v en propre (CTPM) | x sous-traitance | | | | | |
| à cocher | | | | | | | |

| VALORISATION ECONOMIQUE | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------|---------------------|------------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|
| Offre kilométrique (km) | | | | Heures de conduite (h) | | | |
| Ligne | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation | Ligne | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation |
| THNS 3 | 15 805 | 9 341 | -6 464 | THNS 3 | 0 | 0 | 0 |
| Total variation offre kilométrique | | | -6 464 | Total variation heures de conduite | | | 0 |
| Type de véhicule | Coût kilométrique (€/km) | Nb de kilomètres | Coût de roulage (€) | Type de véhicule | Coût de conduite horaire | Nb d'heures de conduite | Coût de conduite (€) |
| Bus standard | 0,50 | | 0 | Bus standard | 33,19 | | |
| Bus articulé | 0,72 | | | Bus articulé | 33,19 | | |
| Bus articulé GNV | 0,58 | -6 464 | -3 775 | Bus articulé GN | 33,19 | 0 | 0 |
| Bus petit gabarit | 0,45 | | | Bus petit gabari | 33,19 | | |
| Minibus | | | | Minibus | 33,19 | | |
| Minibus PMR | | | | Minibus PMR | 33,19 | | |
| VL TAD | 0,25 | | | VL TAD | 33,19 | | |
| Total coût de roulage | | | -3 775 | Total coût de conduite | | | 0 |
| Charges de structure (forfait / taux) | | | 0 | | | | |
| Nombre de véhicules supplémentaires et type: | | | | | | | |
| COUT PREVISIONNEL | | | | | 0 € | | HT |
| Cette estimation de coût est faite aux conditions économiques de septembre 2016 // | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|----------|----|
| base: annexe 16 du contrat de DSP | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| IMPACT SUR LA CONTRIBUTION FINANCIERE FORFAITAIRE | | | | | | | -3 775 € | HT |
| IMPACT SUR LA CFF - PRORATA 2019 | | | | | | | -1 262 € | HT |

| | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|
| Date de proposition | 15/02/2019 | | | | | | |
| Ligne(s) concernées | THNS 2 | Audincourt - Grand-Charmont | | | | | |
| objet: (détail de la proposition) | Renfort en heure de pointe du midi entre Sochaux Citédo et Fougères Grand-Charmont | | | | | | |
| valorisation économique à cocher | <input checked="" type="checkbox"/> sur une année pleine | | | v sur la période allant du 23/04/2019 au 31/12/2019 | | | |
| mode d'exploitation à cocher | <input checked="" type="checkbox"/> En propre | | | <input type="checkbox"/> Sous traitance | | | |
| VALORISATION ECONOMIQUE | | | | | | | |
| | <i>Offre kilométrique (km)</i> | | | <i>Heures de conduite (h)</i> | | | |
| Ligne | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation | Ligne | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation |
| Renfort THNS | 0 | 6 165 | 6 165 | A | 0 | 283 | 283 |
| <i>Total variation offre kilométrique</i> | | | 6 165 | <i>Total variation heures de conduite</i> | | | 283 |
| Type de véhicule | Coût kilométrique (€/km) | Nb de kilomètres | Coût de roulage (€) | Type de véhicule | Coût de conduite horaire | Nb d'heures de conduite | Coût de conduite (€) |
| Bus standard (0,496) | 0,50 | | 0 | Bus standard | 33,19 | 283 | 9 393 |
| Bus articulé GNV (0,584) | 0,58 | | 0 | Bus articulé GNV | 33,19 | | |
| Bus articulé (0,717) | 0,72 | 6 165 | 4 420 | Bus articulé | 33,19 | | |
| Bus petit gabarit (0,45) | 0,45 | | 0 | Bus petit gabarit | 33,19 | | |
| VI TAD | 0,25 | | 0 | Minibus PMR VI TAD | | | |
| <i>Total coût de roulage</i> | | | 4 420 | <i>Total coût de conduite</i> | | | 9 393 |
| | | | 13 813 | | | | |
| Charges de structure (HLP, coûts et temps annexes induits) | | | 0 | | | | |
| Nombre de véhicules supplémentaires et type: | | | 0 | | | | |
| COUT PREVISIONNEL | | | | | 13 813 € | | HT |
| <i>valeur € sept 2016</i> | | | | | | | |
| IMPACT SUR CONTRIBUTION FORFAITAIRE PRORATA 2019 | | | | | 9 477 € | | HT |
| | | | 0,8861 | | | | |

| | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|
| Date de proposition | 11/09/2018 | | | | | | |
| Ligne(s) concernées | A MANDEURE - MONTBELIARD ACROPOLE | | | | | | |
| objet: (détail de la proposition) | Passage par l'arrêt Champ du Cerf pour desserte du Pied des Gouttes | | | | | | |
| valorisation économique à cocher | <input checked="" type="checkbox"/> sur une année pleine | | | v sur la période allant du 23/04/2019 au 31/12/2019 | | | |
| mode d'exploitation à cocher | <input checked="" type="checkbox"/> En propre | | | <input type="checkbox"/> Sous traitance | | | |
| VALORISATION ECONOMIQUE | | | | | | | |
| | Offre kilométrique (km) | | | Heures de conduite (h) | | | |
| Ligne | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation | Ligne | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation |
| A | 320 270 | 345 367 | 25 097 | A | 17 418 | 18 239 | 821 |
| Total variation offre kilométrique | | | 25 097 | Total variation heures de conduite | | | 821 |
| Type de véhicule | Coût kilométrique (€/km) | Nb de kilomètres | Coût de roulage (€) | Type de véhicule | Coût de conduite horaire | Nb d'heures de conduite | Coût de conduite (€) |
| Bus standard (0,496) | 0,50 | | 0 | Bus standard | 33,19 | 821 | 27 249 |
| Bus articulé GNV (0,584) | 0,58 | | 0 | Bus articulé GNV | 33,19 | | |
| Bus articulé (0,717) | 0,72 | 25 097 | 17 994 | Bus articulé | 33,19 | | |
| Bus petit gabarit (0,45) | 0,45 | | 0 | Bus petit gabarit | 33,19 | | |
| VL TAD | 0,25 | | 0 | Minibus PMR VL TAD | | | |
| Total coût de roulage | | | 17 994 | Total coût de conduite | | | 27 249 |
| | | | 45 243 | | | | |
| Charges de structure (HLP, coûts et temps annexes induits) | | | 8 669 | | | | |
| Nombre de véhicules supplémentaires et type: | | | 1 Articulé | | | | |
| COUT PREVISIONNEL | | | | | 53 912 € | | HT |
| valeur € sept 2016 | | | | | | | |
| IMPACT SUR CONTRIBUTION FORFAITAIRE PRORATA 2019 | | | | | 36 989 € | | HT |
| | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|
| Date de proposition | 30/01/2019 | | | | | | |
| Ligne(s) concernées | A | Mandeure-Montbéliard | | | | | |
| objet: (détail de la proposition) | Renfort de ligne en heure de pointe du midi entre collège J. Bauhin et quartier Perlinski | | | | | | |
| valorisation économique à cocher | <input checked="" type="checkbox"/> sur une année pleine | | | v sur la période allant du 23/04/2019 au 31/12/2019 | | | |
| mode d'exploitation à cocher | <input checked="" type="checkbox"/> En propre | | | <input type="checkbox"/> Sous traitance | | | |
| VALORISATION ECONOMIQUE | | | | | | | |
| | Offre kilométrique (km) | | | | Heures de conduite (h) | | |
| Ligne | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation | Ligne | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation |
| Renfort | 0 | 2 866 | 2 866 | Renfort | 0 | 232 | 232 |
| Total variation offre kilométrique | | | 2 866 | Total variation heures de conduite | | | 232 |
| Type de véhicule | Coût kilométrique (€/km) | Nb de kilomètres | Coût de roulage (€) | Type de véhicule | Coût de conduite horaire | Nb d'heures de conduite | Coût de conduite (€) |
| Bus standard (0,496) | 0,50 | 2 866 | 1 422 | Bus standard | 33,19 | 232 | 7 700 |
| Bus articulé GNV (0,584) | 0,58 | | 0 | Bus articulé GNV | 33,19 | | |
| Bus articulé (0,717) | 0,72 | | 0 | Bus articulé | 33,19 | | |
| Bus petit gabarit (0,45) | 0,45 | | 0 | Bus petit gabarit | 33,19 | | |
| VL TAD | 0,25 | | 0 | Minibus PMR VL TAD | | | |
| Total coût de roulage | | | 1 422 | Total coût de conduite | | | 7 700 |
| | | | 9 122 | | | | |
| Charges de structure (HLP, coûts et temps annexes induits) | | | 5 700 | | | | |
| Nombre de véhicules supplémentaires et type: | | | 1 Standard | | | | |
| COUT PREVISIONNEL | | | | | 14 822 € HT | | |
| valeur € sept 2016 | | | | | | | |
| IMPACT SUR CONTRIBUTION FORFAITAIRE PRORATA 2019 | | | | | 10 169 € HT | | |
| | | | | | 0,6861 | | |

| | | | | | | | |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-----------------------------------------------------|--|--|--|
| Date de proposition | 30/01/2019 | | | | | | |
| Ligne(s) concernées | D Etupes - Montbeliard - St Suzanne | | | | | | |
| objet: (détail de la proposition) | Passage par les arrêts Champ du Cerf et Grand Chenois pour une meilleure desserte du secteur | | | | | | |
| valorisation économique à cocher | <input checked="" type="checkbox"/> sur une année pleine | | | v sur la période allant du 23/04/2019 au 31/12/2019 | | | |
| mode d'exploitation à cocher | <input checked="" type="checkbox"/> En propre | | | <input type="checkbox"/> Sous traitance | | | |

VALORISATION ECONOMIQUE

| Ligne | Offre kilométrique (km) | | | Ligne | Heures de conduite (h) | | |
|-------------------------------------------|-------------------------|----------------|---------------|-------------------------------------------|------------------------|----------------|------------|
| | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation | | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation |
| D | 204 233 | 215 190 | 10 957 | A | 9 342 | 9 456 | 114 |
| Total variation offre kilométrique | | | 10 957 | Total variation heures de conduite | | | 114 |

| Type de véhicule | Coût kilométrique (€/km) | Nb de kilomètres | Coût de roulage (€) | Type de véhicule | Coût de conduite horaire | Nb d'heures de conduite | Coût de conduite (€) |
|------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------|---------------------|-------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|
| Bus standard (0,496) | 0,50 | 10 957 | 5 435 | Bus standard | 33,19 | 114 | 3 784 |
| Bus articulé GNV (0,584) | 0,58 | | 0 | Bus articulé GNV | 33,19 | | |
| Bus articulé (0,717) | 0,72 | | 0 | Bus articulé | 33,19 | | |
| Bus petit gabarit (0,45) | 0,45 | | 0 | Bus petit gabarit | 33,19 | | |
| VL TAD | 0,25 | | 0 | Minibus PMR | | | |
| | | | | VL TAD | | | |
| Total coût de roulage | | | 5 435 | Total coût de conduite | | | 3 784 |
| | | | 9 218 | | | | |
| Charges de structure (HLP, coûts et temps annexes induits) | | | 0 | | | | |
| Nombre de véhicules supplémentaires et type: | | | 0 | | | | |

COUT PREVISIONNEL
9 218 € HT

valeur € sept 2016

IMPACT SUR CONTRIBUTION FORFAITAIRE PRORATA 2019
6 325 € HT

| | | | | | | | |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------|--|-----------------------------------------------------|--|--|--|
| Date de proposition | 11/09/2018 | | | | | | |
| Ligne(s) concernées | D | St Michel - Etupes | | | | | |
| objet: (détail de la proposition) | Desserte de Taillecourt en heure de pointe | | | | | | |
| valorisation économique à cocher | <input checked="" type="checkbox"/> sur une année pleine | | | v sur la période allant du 23/04/2019 au 31/12/2019 | | | |
| mode d'exploitation à cocher | <input checked="" type="checkbox"/> En propre | | | <input type="checkbox"/> Sous traitance | | | |

| VALORISATION ECONOMIQUE | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------|---------------------|-------------------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|
| Ligne | Offre kilométrique (km) | | | Ligne | Heures de conduite (h) | | |
| | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation | | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation |
| D | 220 645 | 222 278 | 1 633 | D | 0 | 37 | 37 |
| Total variation offre kilométrique | | | 1 633 | Total variation heures de conduite | | | 37 |
| Type de véhicule | Coût kilométrique (€/km) | Nb de kilomètres | Coût de roulage (€) | Type de véhicule | Coût de conduite horaire | Nb d'heures de conduite | Coût de conduite (€) |
| Bus standard (0,496) | 0,50 | 1 633 | 810 | Bus standard | 33,19 | 37 | 1 243 |
| Bus articulé GNV (0,584) | 0,58 | | 0 | Bus articulé Gaz | 33,19 | | 0 |
| Bus articulé (0,717) | 0,72 | | 0 | Bus articulé | 33,19 | | 0 |
| Bus petit gabarit (0,45) | 0,45 | | 0 | Minibus | 33,19 | | 0 |
| VI TAD | 0,25 | | 0 | VI TAD | 33,19 | | 0 |
| Total cout kilométrique | | | 810 | Total coût de conduite | | | 1 243 |
| Total coût de roulage | | | 2 053 | | | | |
| Charges de structure (HLP, coûts et temps annexes induits) | | | 0 | | | | |
| Nombre de véhicules supplémentaires et type: | | | 0 | | | | |
| COUT PREVISIONNEL | | | | | 2 053 € | HT | |
| valeur € sept 2016 | | | | | | | |
| IMPACT SUR CONTRIBUTION FORFAITAIRE PRORATA 2019 | | | | | 1 408 € | HT | |
| 0,6861 | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|
| Date de proposition | 12/02/2019 | | | | | | |
| Ligne(s) concernées | E | Allenjoie - Voujeaucourt | | | | | |
| objet: (détail de la proposition) | Renfort de ligne en heure de pointe du matin et du soir entre Allenjoie - Dambenois - Nommay et Acropole | | | | | | |
| valorisation économique à cocher | <input checked="" type="checkbox"/> sur une année pleine | | | v sur la période allant du 23/04/2019 au 31/12/2019 | | | |
| mode d'exploitation à cocher | <input checked="" type="checkbox"/> En propre | | | <input type="checkbox"/> Sous traitance | | | |
| VALORISATION ECONOMIQUE | | | | | | | |
| | Offre kilométrique (km) | | | Heures de conduite (h) | | | |
| Ligne | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation | Ligne | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation |
| Renfort | 0 | 9 761 | 9 761 | Renfort | 0 | 351 | 351 |
| Total variation offre kilométrique | | | 9 761 | Total variation heures de conduite | | | 351 |
| Type de véhicule | Coût kilométrique (€/km) | Nb de kilomètres | Coût de roulage (€) | Type de véhicule | Coût de conduite horaire | Nb d'heures de conduite | Coût de conduite (€) |
| Bus standard (0,496) | 0,50 | 9 761 | 4 841 | Bus standard | 33,19 | 351 | 11 650 |
| Bus articulé GNV (0,584) | 0,58 | | 0 | Bus articulé GNV | 33,19 | | |
| Bus articulé (0,717) | 0,72 | | 0 | Bus articulé | 33,19 | | |
| Bus petit gabarit (0,45) | 0,45 | | 0 | Bus petit gabarit | 33,19 | | |
| VI TAD | 0,25 | | 0 | Minibus PMR VI TAD | | | |
| Total coût de roulage | | | 4 841 | Total coût de conduite | | | 11 650 |
| | | | 16 491 | | | | |
| Charges de structure (Autres coûts et temps annexes induits) | | | 5 700 | | | | |
| Nombre de véhicules supplémentaires et type: | | | 1 Standard | | | | |
| COUT PREVISIONNEL | | | | | 22 191 € | | HT |
| valeur € sept 2016 | | | | | | | |
| IMPACT SUR LA CONTRIBUTION FORFAITAIRE | | | | | 22 191 € | | HT |
| IMPACT SUR LA CONTRIBUTION FORFAITAIRE -PRORATA 2019 | | | | | 15 225 € | | HT |

| | | | | | | | |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------|--|--|--|
| Date de proposition | 11/09/2018 | | | | | | |
| Ligne(s) concernées | F | Audincourt - Montbéliard Acropole par Beaucourt | | | | | |
| objet: (détail de la proposition) | Renforcement de la ligne en heure de pointe du matin entre Audincourt et Beaucourt et entre Acropole et Beaucourt en soirée | | | | | | |
| valorisation économique à cocher | <input checked="" type="checkbox"/> sur une année pleine | | | v sur la période allant du 23/04/2019 au 31/04/2019 | | | |
| mode d'exploitation à cocher | <input type="checkbox"/> En Propre | | | <input checked="" type="checkbox"/> Sous Traité | | | |

VALORISATION ECONOMIQUE

| Ligne | Offre kilométrique (km) | | | Ligne | Heures de conduite (h) | | |
|-------------------------------------------|-------------------------|----------------|---------------|-------------------------------------------|------------------------|----------------|-----------|
| | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation | | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation |
| F | 0 | 14 500 | 14 500 | F | 0 | 0 | 0 |
| Total variation offre kilométrique | | | 14 500 | Total variation heures de conduite | | | 0 |

| Type de véhicule | Coût kilométrique (€/km) | Nb de kilomètres | Coût de roulage (€) | Type de véhicule | Coût de conduite horaire | Nb d'heures de conduite | Coût de conduite (€) |
|----------------------------------------------------------|--------------------------|------------------|---------------------|-------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|
| Bus standard / Low Entry | 0,34 | 14 500 | 4 930 | Bus standard | 21,22 | 1 060 | 22 493 |
| Autocar | 0,31 | | 0 | Bus articulé Gaz | 21,22 | | 0 |
| | | | 0 | | | | |
| | | | 0 | | | | |
| | | | 0 | | | | |
| | | | 0 | | | | |
| Total cout kilométrique | | | 4 930 | Total coût de conduite | | | 22 493 |
| Total coût de roulage | | | 27 423 | | | | |
| Charges de structure (HLP, coûts annexes, amortissement) | | | 29 852 | | | | |
| Nombre de véhicules supplémentaires et type: | | | 1 Bus urbain | | | | |

COUT PREVISIONNEL

valeur € Janvier 2019

IMPACT SUR CONTRIBUTION FORFAITAIRE PRORATA 2019

57 275 € HT

39 297 € HT

| | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|
| Date de proposition | 31/01/2019 | | | | | | |
| Ligne(s) concernées | N | | | Navette urbaine Valentigney | | | |
| objet: (détail de la proposition) | Création d'une antenne pour la desserte du centre-ville | | | | | | |
| valorisation économique à cocher | <input checked="" type="checkbox"/> sur une année pleine | | | v sur la période allant du 23/04/2019 au 31/12/2019 | | | |
| mode d'exploitation à cocher | <input type="checkbox"/> En Propre | | | <input checked="" type="checkbox"/> Sous Traité | | | |
| VALORISATION ECONOMIQUE | | | | | | | |
| | Offre kilométrique (km) | | | Heures de conduite (h) | | | |
| Ligne | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation | Ligne | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation |
| N | 65 658 | 70 132 | 4 474 | N | 0 | 437 | 437 |
| Total variation offre kilométrique | | | 4 474 | Total variation heures de conduite | | | 437 |
| Type de véhicule | Coût kilométrique (€/km) | Nb de kilomètres | Coût de roulage (€) | Type de véhicule | Coût de conduite horaire | Nb d'heures de conduite | Coût de conduite (€) |
| Bus standard / LE | 0,34 | | 0 | Bus standard / LE | 21,22 | | 0 |
| Autocar | 0,31 | | 0 | Autocar | 21,22 | | 0 |
| VI TAD | 0,25 | | 0 | VI TAD | 21,22 | | 0 |
| Minibus | 0,162 | 4 474 | 725 | Minibus | 21,22 | 437 | 9 273 |
| Total cout kilométrique | | | 725 | Total coût de conduite | | | 9 273 |
| Total coût de roulage | | | 9 998 | | | | |
| Charges de structure (HLP, coûts et temps annexes induits) | | | 5 647 | | | | |
| Nombre de véhicules supplémentaires et type: | | | 0 | | | | |
| COUT PREVISIONNEL | | | | | 15 645 € HT | | |
| valeur € Janvier 2019 | | | | | | | |
| IMPACT SUR CONTRIBUTION FORFAITAIRE PRORATA 2019 | | | | | 10 734 € HT | | |
| 0,671 | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|
| Date de proposition | 20/02/2019 | | | | | | |
| Ligne(s) concernées | C | | | Bavans - Bart - Montbeliard | | | |
| objet: (détail de la proposition) | 1 Renfort en Heure de Pointe du Lundi au Vendredi entre Bavans, Acropole et Donzelot - Aller et Retour - Matin et Soir | | | | | | |
| valorisation économique à cocher | <input checked="" type="checkbox"/> sur une année pleine | | | v sur la période allant du 23/04/2019 au 31/12/2019 | | | |
| mode d'exploitation à cocher | <input checked="" type="checkbox"/> En propre | | | <input type="checkbox"/> Sous traitance | | | |
| VALORISATION ECONOMIQUE | | | | | | | |
| | Offre kilométrique (km) | | | Heures de conduite (h) | | | |
| Ligne | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation | Ligne | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation |
| C | 0 | 9 772 | 9 772 | C | 0 | 184 | 374 |
| Total variation offre kilométrique | | | 9 772 | Total variation heures de conduite | | | 374 |
| Type de véhicule | Coût kilométrique (€/km) | Nb de kilomètres | Coût de roulage (€) | Type de véhicule | Coût de conduite horaire | Nb d'heures de conduite | Coût de conduite (€) |
| Bus standard (0,496) | 0,50 | 9 772 | 4 847 | Bus standard | 33,19 | 374 | 12 413 |
| Bus articulé GNV (0,584) | 0,58 | | 0 | Bus articulé GNV | 33,19 | | |
| Bus articulé (0,717) | 0,72 | | 0 | Bus articulé | 33,19 | | |
| Bus petit gabarit (0,45) | 0,45 | | 0 | Bus petit gabarit | 33,19 | | |
| VL TAD | 0,25 | | 0 | Minibus PMR | | | |
| | | | | VL TAD | | | |
| Total coût de roulage | | | 4 847 | Total coût de conduite | | | 12 413 |
| | | | 17 260 | | | | |
| Charges de structure (HLP, coûts et temps annexes induits) | | | 5 700 | | | | |
| Nombre de véhicules supplémentaires et type: | | | 1 Standard | | | | |
| COUT PREVISIONNEL | | | | | 22 960 € | | HT |
| valeur € sept 2016 | | | | | | | |
| IMPACT SUR CONTRIBUTION FORFAITAIRE PRORATA 2019 | | | | | 15 753 € | | HT |

| | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------|-----------|--|
| Date de proposition | 11/09/2018 | | | | | | | |
| Ligne(s) concernées | C - D - E | | | | | | | |
| objet: (détail de la proposition) | Renfort de l'offre de service sur les lignes C - D - E | | | | | | | |
| Motif 1: (détail de la proposition) | Renfort de l'offre pour maintien d'un bon niveau d'offre de service du lundi au vendredi en période scolaire pour les communes de Sainte Suzanne, Bart, Bavans avec un bus toutes les 30 minutes au lieu de 40 dans le cadre du nouveau réseau. Amélioration du service sur le haut de Sainte Suzanne, Exincourt, Etupes, Voujeaucourt, Courcelles les Montbéliard, Sochaux, Grand Charmont, Vieux Charmont, Nommay, Chatenois les forges avec un bus toutes les 30 minutes. | | | | | | | |
| Motif 2: (détail de la proposition) | Permet de maintenir les emplois de conducteurs en CDI et d'éviter des suppressions d'emplois liées à une réduction de l'offre de service. | | | | | | | |
| valorisation économique à cocher | <input checked="" type="checkbox"/> Année Complète | | | v sur la période allant du 23/04/2019 au 31/12/2019 | | | | |
| mode d'exploitation à cocher | <input checked="" type="checkbox"/> En propre CTPM | | | Sous Traitance | | | | |
| MODIFICATION DE L' OFFRE | | | | | | | | |
| | <i>Offre de service</i> | | | <i>Véhicules en service</i> | | | | |
| Ligne | Intervalle de référence | Intervalle de référence | Variation | Ligne | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation | |
| Ligne C | 40 mn | 30 mn | 33% | Ligne C | 2 | 3 | 1 | |
| Ligne D | 40 mn | 30 mn | 33% | Ligne D | 2 | 3 | 1 | |
| Ligne E | 40mn | 30 mn | 33% | Ligne E | 3 | 4 | 1 | |
| <i>Total variation offre</i> | | | 33% | <i>Total variation véhicules</i> | | | 3 | |
| Nombre de véhicules supplémentaires et type: | | | 3 Standards | | | | | |
| COUT PREVISIONNEL | | | | | 248 582 € HT | | | |
| valeur € sept 2016 | | | | | | | | |
| IMPACT SUR CONTRIBUTION FORFAITAIRE PRORATA 2019 | | | | | 170 552 € HT | | | |

| | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|
| Date de proposition | 31/01/2019 | | | | | | |
| Ligne(s) concernées | RPI | Allenjoie - Brognard Dambenois | | | | | |
| objet: (détail de la proposition) | Modification du circuit pour éviter les effets de charge trop importants | | | | | | |
| valorisation économique à cocher | <input checked="" type="checkbox"/> sur une année pleine | | | V sur la période allant du 01/09/2019 au 31/12/2019 | | | |
| mode d'exploitation à cocher | <input type="checkbox"/> En Propre | | | <input checked="" type="checkbox"/> Sous Traité | | | |
| VALORISATION ECONOMIQUE | | | | | | | |
| | Offre kilométrique (km) | | | Heures de conduite (h) | | | |
| Ligne | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation | Ligne | Offre de référence | Nouvelle offre | Variation |
| RPI | 5 800 | 6 140 | 340 | RPI | 387 | 431 | 44 |
| Total variation offre kilométrique | | | 340 | Total variation heures de conduite | | | 44 |
| Type de véhicule | Coût kilométrique (€/km) | Nb de kilomètres | Coût de roulage (€) | Type de véhicule | Coût de conduite horaire | Nb d'heures de conduite | Coût de conduite (€) |
| Bus standard et LE | 0,50 | | 0 | Bus standard | 21,22 | | 0 |
| Autocar | 0,31 | 340 | 105 | Bus articulé Gaz | 21,22 | | 0 |
| | | | | Bus articulé | 21,22 | | 0 |
| | | | | Minibus | 21,22 | 44 | 934 |
| | | | | VL TAD | 21,22 | | 0 |
| Total cout kilométrique | | | 105 | Total coût de conduite | | | 934 |
| Total coût de roulage | | | 1 039 | | | | |
| Charges de structure (HLP, coûts et temps annexes induits) | | | 345 | | | | |
| Nombre de véhicules supplémentaires et type: | | | 0 | | | | |
| COUT PREVISIONNEL | | | | | 1 384 € | | HT |
| valeur € janvier 2019 | | | | | | | |
| IMPACT SUR CONTRIBUTION FORFAITAIRE PRORATA 2019 | | | | | 549 € | | HT |

Annexe 2 - Le réseau CTPM

| Transporteur | Lignes régulières | Fonctionnement | Type de véhicule |
|---------------------|-------------------|--------------------------------|------------------------------|
| Moventis | Diam A | L à D | Bus urbain Articulé/Standard |
| Moventis | Diam B | L à D | Bus urbain Articulé/Standard |
| Moventis | Ligne 1 | L à D | Bus urbain Articulé/Standard |
| Moventis | Ligne 2 | L à D | Bus urbain Standard |
| Moventis | Ligne 3 | L à D | Bus urbain Standard |
| Moventis | Ligne 4 | L à S | Bus urbain Standard |
| Moventis et Mouchet | Ligne 5 | L à S | Bus urbain Standard |
| Mouchet | Ligne 7 | Tous les jours / Toute l'année | Bus Urbain |
| Mouchet | Ligne 8 | LMMJVS / Toute l'année | Bus Urbain |
| Maron | Ligne 9 | LMMJVS | Bus Urbain/Car Classe 2 LE |
| Maron | Ligne LGV | LMMJVSD | Bus Urbain/Car Classe 2 LE |
| Doux-Voyage | Ligne Z | LMMJV | Bus Urbain / Car Classe 2 LE |
| Doux-Voyage | Ligne Express | LMMJVS | Car Classe 2 |
| Mouchet | Technoland | LMJV 12h / 16h30 | Car Classe 2 LE |
| Mouchet | Technoland | Me 12h / 16h30 | Car Classe 2 LE |

| Transporteur | Renforts de Lignes | Fonctionnement | Type de véhicule |
|--------------|--------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|
| Moventis | Hérimoncourt La Bouloie 2 <> Valentigney Les Vernes | L à V | Bus urbain Articulé |
| Moventis | Audincourt Jean Bauhin <> Audincourt Perlinsky | LMJV | Bus urbain Articulé |
| Moventis | Valentigney Lycée A. Peugeot <> Hérimoncourt La Bouloie 2 | Me | Bus urbain Articulé |
| Moventis | Audincourt Jean Bauhin <> Montbéliard Acropole | LMJV | Bus urbain Standard |
| Moventis | Valentigney Lycée A. Peugeot <> Hérimoncourt La Bouloie 2 | LMJV | Bus urbain Articulé |
| Moventis | Valentigney Les Vernes <> Valentigney Peugeot | L à V | Bus urbain Articulé |
| Moventis | Grand-Charmont Les Fougères <> Montbéliard Donzelot | LMJV | Bus urbain Standard |
| Moventis | Grand-Charmont Les Fougères <> Montbéliard Donzelot | Me | Bus urbain Standard |
| Moventis | Grand-Charmont Les Fougères <> Sochaux Collège J. D'Abbans | L à V | Bus urbain Articulé |
| Moventis | Sochaux Collège J. D'Abbans <> Grand-Charmont Les Fougères | Me | Bus urbain Articulé |
| Moventis | Montbéliard Donzelot <> Grand-Charmont Les Fougères | Me | Bus urbain Standard |
| Moventis | Sochaux Collège J. D'Abbans <> Grand-Charmont Giboulon | LMJV | Bus urbain Articulé |
| Moventis | Vieux-Charmont Sur le Bief <> Sochaux Collège J.D'Abbans | L à V | Bus urbain Articulé |
| Moventis | Sochaux Collège J.D'Abbans <> Nommay La Savoureuse | Me | Bus urbain Articulé |
| Moventis | Sochaux Collège J.D'Abbans <> Nommay La Savoureuse | LMJV | Bus urbain Articulé |
| Moventis | Dampierre-Les-Bois Pré Sergent <> Etupes Collège P. Langevin | L à V | Bus urbain Articulé |
| Doux-Voyage | Renforts collège Sochaux | LMMJV | Car Classe 2 |
| Doux-Voyage | Renforts collège Langevin | LMMJV | Bus Urbain |
| Doux-Voyage | Renforts Donzelot | LMMJV | Car Classe 2 |
| Doux-Voyage | Renforts J. Bauhin | LMMJV | Car Classe 2 |

| Transporteur | Lignes à vocation scolaire | Fonctionnement | Type de véhicule |
|--------------|--------------------------------|----------------|------------------------------|
| Doux-Voyage | Ligne 10 | LMMJVS | Car Classe 2 |
| Doux-Voyage | Ligne 20 | LMMJVS | Car Classe 2 |
| Doux-Voyage | Ligne 30 | LMMJVS | Car Classe 2 |
| Mouchet | RPI Beutal | LMJV | Car Classe 2 |
| Mouchet | RPI La Raydans | LMJV | Car Classe 2 |
| Doux-Voyage | RPI Allenjoie | LMJV | Car Classe 2 |
| ADJ | RPI Dannemarie | LMJV | Car Classe 2 |
| ADJ | RPI Abbevillers | LMJV | Car Classe 2 |
| ADJ | RPI Bondeval | LMJV | Car Classe 2 |
| ADJ | RPI Ecurcey | LMJV | Car Classe 2 |
| ADJ | RPI Pierrefontaine les Blamont | LMJV | Car Classe 2 |
| Maron | RPI Villars sous Ecot | LMJV | Car Classe 2 |
| Maron | RPI Mauchamps | LMJV | Car Classe 2 |
| Maron | RPI Goux les Dambelin | LMJV | Car Classe 2 |
| Mouchet | RPI Allondans | LMJV (matin) | Car Classe 2/Car Classe 2 LE |
| | | LMJV (midi) | Car Classe 2/Car Classe 2 LE |
| | | LMJV (16h15) | Car Classe 2/Car Classe 2 LE |
| Mouchet | RPI issans | LMJV | Car Classe 2/Car Classe 2 LE |
| Mouchet | RPI semondans | LMJV | Car Classe 2/Car Classe 2 LE |
| ADJ | Cantine Vandancourt | LMJV | Car Classe 2 |

| Transporteur | Lignes à vocation scolaire | Fonctionnement | Type de véhicule |
|--------------|----------------------------------------|----------------|------------------------------|
| Mouchet | Ligne 110 collège | LMMJV | Car Classe 2/Car Classe 2 LE |
| Mouchet | Ligne 110 lycée | LMMJV | Car Classe 2/Car Classe 2 LE |
| Mouchet | Ligne 120 collège | LMMJV | Car Classe 2 |
| Mouchet | Ligne 120 lycée | LMMJV | Car Classe 2 |
| Maron | Ligne 140 écoles | LMJV | Car Classe 2 |
| Maron | Ligne 140 collèges | LMMJV | Car Classe 2 |
| Maron | Ligne 140 lycée | LMMJV | Car Classe 2 |
| ADJ | Ligne 160 Lycée | LMMJV | Car Classe 2 |
| ADJ | Ligne 160 Collège | LMMJV | Car Classe 2 |
| ADJ | Ligne 150 collège | LMMJV | Car Classe 2 |
| ADJ | Ligne 150 lycée | LMMJV | Car Classe 2 |
| Maron | Spécial Mandeuire - SEGPA Voujeaucourt | LMMJV | Microbus |

Annexe 2 - Le réseau CTPM

| Transporteur | Lignes complémentaires | Fonctionnement | Type de véhicule |
|--------------|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| Doux-Voyage | Ligne Estivale | Tous les jours en période été | Bus Urbain |
| ADJ | Flexy (Moloco - Foot - Loisir) | Sur demande | Bus Urbain |
| Mouchet | Flexy (Moloco - Foot - Loisir) | Sur demande | Bus Urbain |
| Mouchet | Flexy (Moloco - Foot - Loisir) | Sur demande | Monospace ou equivalent |
| Maron | Flexy (Moloco - Foot - Loisir) | Sur demande | Monospace ou equivalent |
| Doux-Voyage | TADY Sud | Sur demande | Microbus |
| Maron | TADY Sud | Sur demande | Microbus |
| Mouchet | TADY Ouest | Sur demande | Microbus |

Annexe 3 - Le réseau évolitY

| Transporteur | Lignes régulières | Fonctionnement | Type de véhicule |
|------------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|
| Moventis | Ligne A | L à D | Bus urbain Articulé/Standard |
| Moventis | Ligne B | L à D | Bus urbain Articulé/Standard |
| Moventis | Ligne C | L à D | Bus urbain Articulé/Standard |
| Moventis | Ligne D | L à D | Bus urbain Standard |
| Moventis/Maron/Mouchet | Ligne E | L à D | Bus Urbain |
| Mouchet | Ligne Ed | L à V | Car Classe 2 |
| Moventis | Ligne THNS 1 | L à D | Bus urbain Standard |
| Moventis | Ligne THNS 2 | L à S | Bus urbain Standard |
| Moventis | Ligne THNS 3 | L à S | Bus urbain Standard |
| Maron | Ligne THNS 4 | L à D | Bus Urbain/Car Classe 2 LE |
| Mouchet | Ligne F | LMMJVS / Toute l'année | Bus Urbain |
| A.D.J. | Ligne G | L à S | Bus Urbain |
| Maron | Ligne H | L à S | Bus Urbain/Car Classe 2 LE |
| A.D.J. | Ligne N | L à S | Mercedes Sprinter |
| Doux-Voyage | Ligne Z | L à V | Bus Urbain / Car Classe 2 LE |
| Doux-Voyage | Ligne X | L à S | Car Classe 2 |
| Doux-Voyage | Technoland | L à V 07h / 15h30 | Car Classe 2 |
| Mouchet | Technoland | LMJV 12h / 16h30 | Car Classe 2 LE |
| Mouchet | Technoland | Me 12h / 16h30 | Car Classe 2 LE |

| Transporteur | Renforts de Lignes | Fonctionnement | Type de véhicule |
|------------------|--------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------|
| Moventis | Hérimoncourt La Bouloie 2 <> Valentigney Les Vernes | L à V | Bus urbain Articulé |
| Moventis/Mouchet | Audincourt Jean Bauhin <> Audincourt Perlinsky | L à V | Bus urbain Articulé/ Car Classe 2 |
| Moventis | Valentigney Lycée A. Peugeot <> Hérimoncourt La Bouloie 2 | L à V | Bus urbain Articulé |
| Moventis | Valentigney Epinottes <> Valentigney Peugeot | L à V | Bus urbain Articulé |
| Moventis | Grand-Charmont Les Fougères <> Sochaux Collège J. D'Abbans | L à V | Bus urbain Articulé |
| Moventis | Sochaux Collège J. D'Abbans <> Grand-Charmont Les Fougères | L à V | Bus urbain Articulé |
| Moventis | Sochaux Collège J. D'Abbans <> Grand-Charmont Giboulon | L à V | Bus urbain Articulé |
| Moventis | Vieux-Charmont Sur le Bief <> Sochaux Collège J.D'Abbans | L à V | Bus urbain Articulé |
| Moventis | Sochaux Collège J.D'Abbans <> Nommay La Savoureuse | L à V | Bus urbain Articulé |
| Moventis | Dampierre-Les-Bois Pré Sergent <> Etupes Collège P. Langevin | L à V | Bus urbain Articulé |
| Doux-Voyage | Renforts collège Sochaux | L à V | Car Classe 2 |
| Doux-Voyage | Renforts collège Langevin | L à V | Bus Urbain |
| Doux-Voyage | Renforts J. Bauhin | L à V | Car Classe 2 |

| Transporteur | Lignes à vocation scolaire | Fonctionnement | Type de véhicule |
|--------------|--------------------------------|----------------|------------------------------|
| Doux-Voyage | Ligne 10 | L à V | Car Classe 2 |
| Doux-Voyage | Ligne 20 | L à V | Car Classe 2 |
| Doux-Voyage | Ligne 30 | L à V | Car Classe 2 |
| Mouchet | RPI Beutal | LMJV | Car Classe 2 |
| Mouchet | RPI La Raydans | LMJV | Car Classe 2 |
| Doux-Voyage | RPI Allenjoie | LMJV | Car Classe 2 |
| ADJ | RPI Dannemarie | LMJV | Car Classe 2 |
| ADJ | RPI Abbevillers | LMJV | Car Classe 2 |
| ADJ | RPI Bondeval | LMJV | Car Classe 2 |
| ADJ | RPI Ecurcey | LMJV | Car Classe 2 |
| ADJ | RPI Pierrefontaine les Blamont | LMJV | Car Classe 2 |
| Maron | RPI Villars sous Ecot | LMJV | Car Classe 2 |
| Maron | RPI Mauchamps | LMJV | Car Classe 2 |
| Maron | RPI Goux les Dambelin | LMJV | Car Classe 2 |
| Mouchet | RPI Allondans | LMJV (matin) | Car Classe 2/Car Classe 2 LE |
| Mouchet | RPI Allondans | LMJV (midi) | Car Classe 2/Car Classe 2 LE |
| Mouchet | RPI Allondans | LMJV (16h15) | Car Classe 2/Car Classe 2 LE |
| Mouchet | RPI issans | LMJV | Car Classe 2/Car Classe 2 LE |
| Mouchet | RPI semondans | LMJV | Car Classe 2/Car Classe 2 LE |
| ADJ | Cantine Vandancourt | LMJV | Car Classe 2 |

| Transporteur | Lignes à vocation scolaire | Fonctionnement | Type de véhicule |
|--------------|----------------------------------------|----------------|------------------------------|
| Mouchet | Ligne 110 collège | LMMJV | Car Classe 2/Car Classe 2 LE |
| Mouchet | Ligne 110 lycée | LMMJV | Car Classe 2/Car Classe 2 LE |
| Mouchet | Ligne 120 collège | LMMJV | Car Classe 2 |
| Mouchet | Ligne 120 lycée | LMMJV | Car Classe 2 |
| Maron | Ligne 140 écoles | LMJV | Car Classe 2 |
| Maron | Ligne 140 collèges | LMMJV | Car Classe 2 |
| Maron | Ligne 140 lycée | LMMJV | Car Classe 2 |
| ADJ | Ligne 160 Lycée | LMMJV | Car Classe 2 |
| ADJ | Ligne 160 Collège | LMMJV | Car Classe 2 |
| ADJ | Ligne 150 collège | LMMJV | Car Classe 2 |
| ADJ | Ligne 150 lycée | LMMJV | Car Classe 2 |
| Maron | Spécial Mandeuire - SEGPA Voujeaucourt | LMMJV | Microbus |

Annexe 3 - Le réseau évolitY

| Transporteur | Lignes à vocation scolaire | Fonctionnement | Type de véhicule |
|--------------|----------------------------------------|----------------|------------------------------|
| Mouchet | Ligne 110 collège | LMMJV | Car Classe 2/Car Classe 2 LE |
| Mouchet | Ligne 110 lycée | LMMJV | Car Classe 2/Car Classe 2 LE |
| Mouchet | Ligne 120 collège | LMMJV | Car Classe 2 |
| Mouchet | Ligne 120 lycée | LMMJV | Car Classe 2 |
| Maron | Ligne 140 écoles | LMJV | Car Classe 2 |
| Maron | Ligne 140 collèges | LMMJV | Car Classe 2 |
| Maron | Ligne 140 lycée | LMMJV | Car Classe 2 |
| ADJ | Ligne 160 Lycée | LMMJV | Car Classe 2 |
| ADJ | Ligne 160 Collège | LMMJV | Car Classe 2 |
| ADJ | Ligne 150 collège | LMMJV | Car Classe 2 |
| ADJ | Ligne 150 lycée | LMMJV | Car Classe 2 |
| Maron | Spécial Mandeuire - SEGPA Voujeaucourt | LMMJV | Microbus |

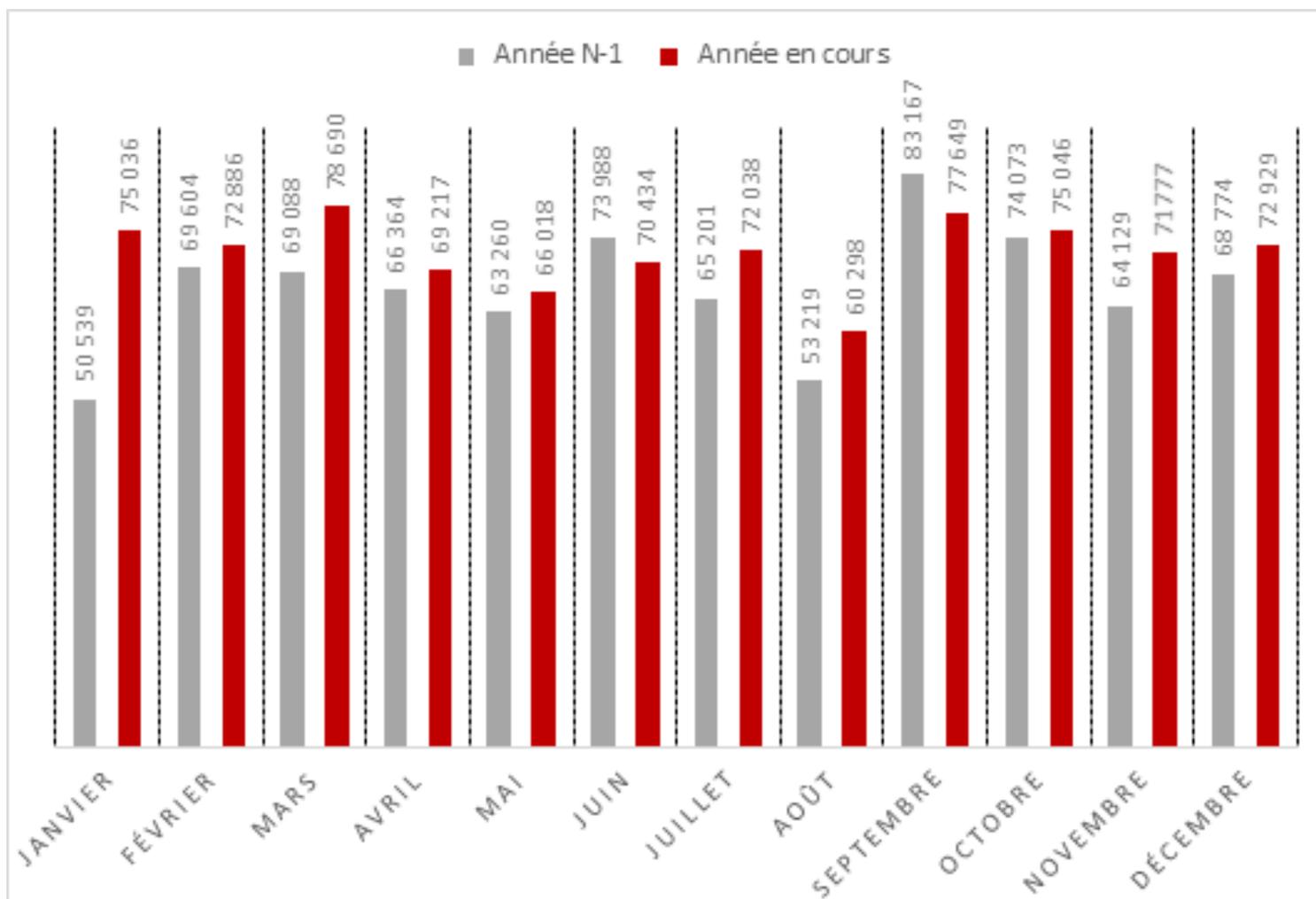
Annexe 4 - Les voyages comptables mensuels

| | Janvier | Février | Mars | Avril | Mai | Juin | Juillet | Août | Sept. | Octobre | Nov. | Dec. | CUMUL |
|---------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------|
| Pass 1 voyage | 77 712 | 75 878 | 81 681 | 71 312 | 68 224 | 73 057 | 74 656 | 63 834 | 80 887 | 78 546 | 74 226 | 76 267 | 896 280 |
| Pass Journée | 1 545 | 1 289 | 1 107 | 979 | 1 235 | 1 061 | 1 479 | 1 140 | 1 210 | 851 | 1 008 | 1 020 | 13 924 |
| Pass 10 voyages Fréquence | 25 984 | 24 733 | 24 886 | 23 954 | 20 650 | 21 865 | 23 895 | 16 166 | 25 559 | 27 600 | 25 960 | 21 936 | 283 188 |
| Abonnement Fréquence mensuel | 32 118 | 28 224 | 30 710 | 31 412 | 26 063 | 29 979 | 23 754 | 20 139 | 29 826 | 30 285 | 27 564 | 26 837 | 336 911 |
| Abonnement Fréquence annuel | 5 117 | 4 896 | 4 938 | 4 757 | 4 356 | 4 333 | 5 061 | 4 938 | 4 682 | 4 979 | 4 191 | 4 700 | 56 948 |
| Abonnement FACILITER JOB | 0 | 0 | 2 184 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 184 |
| Sous total titres Tout Public | 142 476 | 135 020 | 145 506 | 132 414 | 120 528 | 130 295 | 128 845 | 106 217 | 142 164 | 142 261 | 132 949 | 130 760 | 1 589 435 |
| Abonnement annuel scolaire | 265 021 | 239 476 | 256 629 | 251 613 | 241 933 | 247 742 | 285 778 | 275 305 | 264 741 | 287 796 | 247 861 | 266 188 | 3 130 083 |
| Abonnement jeune mensuel | 37 163 | 30 355 | 40 486 | 34 710 | 30 517 | 27 540 | 20 880 | 16 325 | 45 725 | 43 570 | 36 202 | 32 489 | 395 962 |
| Abonnement annuel 18 / -26 ans | 17 846 | 16 585 | 17 827 | 17 483 | 16 668 | 16 608 | 19 210 | 18 872 | 19 532 | 21 298 | 18 818 | 20 377 | 221 124 |
| Abonnement scolaires PMA annuel | 168 688 | 98 544 | 182 145 | 110 137 | 184 788 | 175 548 | 46 197 | 0 | 139 710 | 100 640 | 145 192 | 116 501 | 1 468 090 |
| Abonnement scolaires SMTC + CG annuel | 3 632 | 2 119 | 5 853 | 3 540 | 6 089 | 5 784 | 1 522 | 0 | 2 577 | 1 883 | 2 780 | 2 266 | 38 045 |
| Sous total titres scolaires | 492 350 | 387 079 | 502 940 | 417 483 | 479 995 | 473 222 | 373 587 | 310 502 | 472 285 | 455 187 | 450 853 | 437 821 | 5 253 304 |
| Pass 10 voyages sénior | 7 009 | 6 124 | 5 782 | 6 620 | 5 393 | 6 278 | 5 522 | 4 614 | 5 924 | 6 750 | 6 820 | 6 136 | 72 972 |
| Abonnement sénior mensuel | 34 873 | 29 952 | 34 182 | 32 922 | 31 218 | 32 039 | 29 224 | 25 540 | 29 675 | 32 244 | 29 766 | 33 811 | 375 446 |
| Sous total titres Seniors | 41 882 | 36 076 | 39 964 | 39 542 | 36 611 | 38 317 | 34 746 | 30 154 | 35 599 | 38 994 | 36 586 | 39 947 | 448 418 |
| Abonnement social mensuel | 30 668 | 26 958 | 30 041 | 31 684 | 25 600 | 26 794 | 28 532 | 21 789 | 19 408 | 35 782 | 21 986 | 26 747 | 325 989 |
| Pass social 10 voyages | 968 | 1 062 | 991 | 1 074 | 968 | 979 | 1 156 | 826 | 1 298 | 1 156 | 1 204 | 897 | 12 579 |
| Abonnement Accès annuel | 7 488 | 6 995 | 7 625 | 7 688 | 7 632 | 7 511 | 8 476 | 8 113 | 8 167 | 8 764 | 7 827 | 8 363 | 94 649 |
| Sous total titres Réduits | 39 124 | 35 015 | 38 657 | 40 446 | 34 200 | 35 284 | 38 164 | 30 728 | 28 873 | 45 702 | 31 017 | 36 007 | 433 217 |
| Dépôtaires | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Personnel | 4 211 | 3 856 | 4 440 | 4 099 | 3 922 | 3 883 | 4 802 | 4 963 | 5 251 | 6 055 | 5 197 | 5 511 | 56 190 |
| Stagiaires | 0 | 0 | 0 | 622 | 87 | 546 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 255 |
| Total Billetterie | 720 043 | 597 046 | 731 507 | 634 606 | 675 343 | 681 547 | 580 144 | 482 564 | 684 172 | 688 199 | 656 602 | 650 046 | 7 781 819 |
| Spéciaux Occasionnels | 100 | 90 | 35 | 40 | 443 | 4 491 | 0 | 0 | 50 | 50 | 490 | 172 | 5 961 |
| Total spéciaux | 100 | 90 | 35 | 40 | 443 | 4 491 | 0 | 0 | 50 | 50 | 490 | 172 | 5 961 |
| Total Voyages évolity | 720 143 | 597 136 | 731 542 | 634 646 | 675 786 | 686 038 | 580 144 | 482 564 | 684 222 | 688 249 | 657 092 | 650 218 | 7 787 780 |
| Abonnement Campus mensuel | 541 | 354 | 381 | 223 | 143 | 0 | 0 | 0 | 74 | 160 | 281 | 373 | 2 530 |
| Abonnement Pass'OK hebdo** | 0 | 0 | 1 704 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 336 | 0 | 0 | 0 | 4 020 | 15 060 |
| Abonnement Pass'OK Mensuel** | 0 | 0 | 23 504 | 0 | 0 | 0 | 0 | 103 376 | 0 | 0 | 0 | 53 664 | 180 544 |
| Pass'OK journée sncf | 4 | 44 | 56 | 32 | 28 | 28 | 28 | 988 | 12 | 28 | 8 | 448 | 1 704 |
| Pass'OK journée Optymo - évolity | 32 | 20 | 24 | 88 | 8 | 28 | 8 | 8 | 20 | 16 | 16 | 24 | 292 |
| Pass 1 voyage évolity - Optymo | 14 | 7 | 6 | 17 | 5 | 9 | 6 | 5 | 20 | 17 | 8 | 42 | 156 |
| Sous total titres aire urbaine | 591 | 425 | 25 675 | 360 | 184 | 65 | 42 | 113 713 | 126 | 221 | 313 | 58 571 | 200 286 |
| Total Voyages | 720 734 | 597 561 | 757 217 | 635 006 | 675 970 | 686 103 | 580 186 | 596 277 | 684 348 | 688 470 | 657 405 | 708 789 | 7 988 066 |

Annexe 5 - Les ventes mensuelles

| | Janvier | Février | Mars | Avril | Mai | Juin | Juillet | Août | Septembre | Octobre | Novembre | Décembre | CUMUL |
|---------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| Pass 1 voyage | 65 858 | 64 303 | 69 221 | 60 434 | 57 817 | 61 913 | 63 268 | 54 097 | 68 548 | 66 564 | 62 903 | 64 633 | 759 559 |
| Pass Journée | 374 | 312 | 268 | 237 | 299 | 257 | 358 | 276 | 293 | 206 | 244 | 247 | 3 371 |
| Pass 10 voyages Fréquence | 2 202 | 2 090 | 2 109 | 2 029 | 1 750 | 1 853 | 2 025 | 1 370 | 2 166 | 2 339 | 2 200 | 1 859 | 23 992 |
| Abonnement Fréquence mensuel | 451 | 375 | 408 | 397 | 340 | 406 | 301 | 301 | 390 | 390 | 369 | 342 | 4 470 |
| Abonnement Fréquence annuel | 10 | 7 | 6 | 1 | 1 | 4 | 4 | 9 | 4 | 3 | 3 | 9 | 61 |
| Abonnement FACILITER JOB | 0 | 0 | 42 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 42 |
| Sous total titres Tout Public | 68 895 | 67 087 | 72 054 | 63 098 | 60 207 | 64 433 | 65 956 | 56 053 | 71 401 | 69 502 | 65 719 | 67 090 | 791 495 |
| Abonnement annuel scolaire | 117 | 55 | 65 | 41 | 65 | 250 | 561 | 1 692 | 957 | 158 | 118 | 72 | 4 151 |
| Abonnement jeune mensuel | 625 | 510 | 608 | 577 | 465 | 401 | 313 | 370 | 759 | 541 | 610 | 435 | 6 214 |
| Abonnement annuel 18 / -26 ans | 11 | 5 | 4 | 2 | 1 | 6 | 23 | 106 | 131 | 10 | 10 | 9 | 318 |
| Abonnement scolaires PMA annuel | 3 399 | 3 433 | 3 495 | 3 524 | 3 550 | 3 550 | 3 550 | 0 | 2 720 | 2 932 | 3 117 | 3 167 | 36 437 |
| Abonnement scolaires SMTc+ CG annuel | 81 | 82 | 124 | 125 | 129 | 129 | 129 | 0 | 52 | 57 | 62 | 64 | 1 034 |
| Sous total titres scolaires | 4 233 | 4 085 | 4 296 | 4 269 | 4 210 | 4 336 | 4 576 | 2 168 | 4 619 | 3 698 | 3 917 | 3 747 | 48 154 |
| Pass 10 voyages sénior | 594 | 519 | 490 | 561 | 457 | 532 | 468 | 391 | 502 | 572 | 578 | 520 | 6 184 |
| Abonnement sénior mensuel | 463 | 412 | 436 | 464 | 418 | 382 | 388 | 339 | 391 | 435 | 424 | 432 | 4 984 |
| Sous total titres Seniors | 1 057 | 931 | 926 | 1 025 | 875 | 914 | 856 | 730 | 893 | 1 007 | 1 002 | 952 | 11 168 |
| Abonnement Social mensuel | 626 | 587 | 600 | 609 | 553 | 537 | 464 | 489 | 508 | 541 | 544 | 516 | 6 574 |
| Pass Social 10 voyages | 82 | 90 | 84 | 91 | 82 | 83 | 98 | 70 | 110 | 98 | 102 | 76 | 1 066 |
| Abonnement Accès annuel | 50 | 18 | 7 | 13 | 12 | 5 | 5 | 4 | 9 | 85 | 388 | 75 | 671 |
| Sous total titres Réduits | 758 | 695 | 691 | 713 | 647 | 625 | 567 | 563 | 627 | 724 | 1 034 | 667 | 8 311 |
| Dépositaires | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Personnel | 63 | 63 | 68 | 64 | 64 | 65 | 69 | 76 | 82 | 87 | 87 | 86 | 874 |
| Stagiaires | 0 | 0 | 30 | 3 | 0 | 39 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 72 |
| Total titre vendus évolüty | 75 006 | 72 861 | 78 065 | 69 172 | 66 003 | 70 412 | 72 024 | 59 590 | 77 622 | 75 018 | 71 759 | 72 542 | 860 074 |
| Abonnement Campus mensuel | 9 | 3 | 6 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 5 | 2 | 33 |
| Abonnement Pass'OK hebdo | 0 | 0 | 142 | 0 | 0 | 0 | 0 | 188 | 0 | 0 | 0 | 82 | 412 |
| Abonnement Pass'OK Mensuel | 0 | 0 | 452 | 0 | 0 | 0 | 0 | 477 | 0 | 0 | 0 | 247 | 1 176 |
| Pass'OK journée sncf | 1 | 11 | 14 | 8 | 7 | 7 | 7 | 37 | 3 | 7 | 2 | 14 | 118 |
| Pass'OK journée Optüymo - évolüty | 8 | 5 | 6 | 22 | 2 | 7 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 6 | 73 |
| Pass 1 voyage évolüty - Optüymo | 12 | 6 | 5 | 14 | 4 | 8 | 5 | 4 | 17 | 14 | 7 | 36 | 132 |
| Sous total titres aire urbaine | 30 | 25 | 625 | 45 | 15 | 22 | 14 | 708 | 27 | 28 | 18 | 387 | 1 944 |
| Total Titres vendus | 75 036 | 72 886 | 78 690 | 69 217 | 66 018 | 70 434 | 72 038 | 60 298 | 77 649 | 75 046 | 71 777 | 72 929 | 862 018 |

Annexe 5 - Les ventes mensuelles



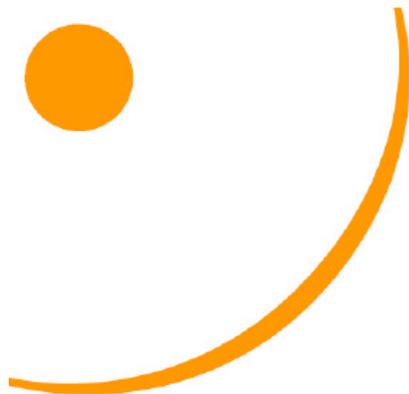
Annexe 6 - Les recettes mensuelles

| | Janvier | Février | Mars | Avril | Mai | Juin | Juillet |
|---------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Pass 1 voyage | 59 870,91 € | 58 457,27 € | 62 928,18 € | 54 940,00 € | 52 560,91 € | 56 284,55 € | 57 516,36 € |
| Pass Journée | 1 291,64 € | 1 077,82 € | 922,73 € | 818,73 € | 1 032,91 € | 887,82 € | 1 236,73 € |
| Pass 10 voyages Fréquence | 17 614,36 € | 16 720,00 € | 16 852,64 € | 16 232,27 € | 14 000,00 € | 14 824,00 € | 16 200,00 € |
| Abonnement Fréquence mensuel | 14 759,09 € | 12 272,73 € | 13 352,73 € | 12 992,73 € | 11 127,27 € | 13 287,27 € | 9 850,91 € |
| Abonnement Fréquence annuel | 3 227,27 € | 2 259,09 € | 1 936,36 € | 322,73 € | 322,73 € | 1 290,91 € | 1 290,91 € |
| Sous total titres Tout Public | 96 763,27 € | 90 786,91 € | 95 992,64 € | 85 306,45 € | 79 043,82 € | 86 574,55 € | 86 094,91 € |
| Abonnement annuel scolaire | 9 848,18 € | 4 650,00 € | 5 495,45 € | 3 466,36 € | 5 495,45 € | 21 136,36 € | 47 430,00 € |
| Abonnement jeune mensuel | 10 224,09 € | 8 345,45 € | 9 949,09 € | 9 441,82 € | 7 609,09 € | 6 561,82 € | 5 121,82 € |
| Abonnement annuel 18 / -26 ans | 1 500,00 € | 681,82 € | 545,45 € | 272,73 € | 136,36 € | 818,18 € | 3 136,36 € |
| Abonnement scolaires PMA annuel | - € | - € | - € | - € | - € | - € | - € |
| Abonnement scolaires SMTC+ CG annuel | 2 798,18 € | 1 640,00 € | 11 401,82 € | 2 727,27 € | 5 518,18 € | 4 456,36 € | 1 172,73 € |
| Sous total titres scolaires | 24 370,45 € | 15 317,27 € | 27 391,82 € | 15 908,18 € | 18 759,09 € | 32 972,73 € | 56 860,91 € |
| Pass 10 voyages sénior | 2 700,00 € | 2 359,09 € | 2 227,27 € | 2 550,00 € | 2 077,27 € | 2 418,18 € | 2 127,27 € |
| Abonnement sénior mensuel | 7 576,36 € | 6 741,82 € | 7 134,55 € | 7 592,73 € | 6 840,00 € | 6 250,91 € | 6 349,09 € |
| Sous total titres Seniors | 10 276,36 € | 9 100,91 € | 9 361,82 € | 10 142,73 € | 8 917,27 € | 8 669,09 € | 8 476,36 € |
| Abonnement Social mensuel | 10 243,64 € | 9 605,45 € | 9 818,18 € | 9 965,45 € | 9 049,09 € | 8 787,27 € | 7 592,73 € |
| Pass Social 10 voyages | 372,73 € | 409,09 € | 381,82 € | 413,64 € | 372,73 € | 377,27 € | 445,45 € |
| Abonnement Accès annuel | 681,82 € | 245,45 € | 95,45 € | 177,27 € | 163,64 € | 68,18 € | 68,18 € |
| Sous total titres Réduits | 11 298,18 € | 10 260,00 € | 10 295,45 € | 10 556,36 € | 9 585,45 € | 9 232,73 € | 8 106,36 € |
| Stagiaires | - € | - € | 227,27 € | 16,36 € | - € | 212,73 € | - € |
| Total Billetterie | 142 708,27 € | 142 708,27 € | 143 269,00 € | 121 930,09 € | 116 305,64 € | 137 661,82 € | 159 538,55 € |
| Spéciaux Occasionnels | 364,80 € | 364,80 € | 186,00 € | 192,00 € | 1 932,00 € | 612,00 € | - € |
| Total spéciaux | 364,80 € | 364,80 € | 186,00 € | 192,00 € | 1 932,00 € | 612,00 € | - € |
| Total Recettes évolitY | 143 073,07 € | 125 829,89 € | 143 455,00 € | 122 122,09 € | 118 237,64 € | 138 273,82 € | 159 538,55 € |
| Abonnement Campus mensuel | 310,91 € | 103,64 € | 207,27 € | 34,55 € | 69,09 € | - € | - € |
| Abonnement Pass'OK hebdo | - € | - € | 2 452,73 € | - € | - € | - € | - € |
| Abonnement Pass'OK Mensuel | - € | - € | 22 189,09 € | - € | - € | - € | - € |
| Pass'OK journée sncf | 7,73 € | 85,00 € | 108,18 € | 61,82 € | 54,09 € | 54,09 € | 54,09 € |
| Pass'OK journée Optymo - évolitY | 32,73 € | 20,45 € | 24,55 € | 90,00 € | 8,18 € | 28,64 € | 8,18 € |
| Pass 1 voyage évolitY - Optymo | 23,45 € | 11,73 € | 9,77 € | 27,36 € | 7,82 € | 15,64 € | 9,77 € |
| Compensation faciliter | - € | - € | 229,09 € | - € | - € | - € | - € |
| Sous total titres aire urbaine | 374,82 € | 220,82 € | 25 220,68 € | 213,73 € | 139,18 € | 98,36 € | 72,05 € |
| Total Recettes | 143 447,89 € | 126 050,71 € | 168 675,68 € | 122 335,82 € | 118 376,82 € | 138 372,18 € | 159 610,59 € |

| | Août | Septembre | Octobre | Novembre | Décembre | CUMUL |
|---------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-----------------------|
| Pass 1 voyage | 49 179,09 € | 62 316,36 € | 60 512,73 € | 57 184,55 € | 58 757,27 € | 690 508,18 € |
| Pass Journée | 953,45 € | 1 012,18 € | 711,64 € | 842,91 € | 853,27 € | 11 641,83 € |
| Pass 10 voyages Fréquence | 10 960,00 € | 17 328,00 € | 18 712,00 € | 17 600,00 € | 14 872,00 € | 191 915,27 € |
| Abonnement Fréquence mensuel | 9 850,91 € | 12 763,64 € | 12 763,64 € | 12 076,36 € | 11 192,73 € | 146 290,01 € |
| Abonnement Fréquence annuel | 2 904,55 € | 1 290,91 € | 968,18 € | 968,18 € | 2 904,55 € | 19 686,37 € |
| Sous total titres Tout Public | 73 848,00 € | 94 711,09 € | 93 668,18 € | 88 672,00 € | 88 579,82 € | 1 060 041,64 € |
| Abonnement annuel scolaire | 143 050,91 € | 80 910,00 € | 13 358,18 € | 9 976,36 € | 6 087,27 € | 350 904,52 € |
| Abonnement jeune mensuel | 6 054,55 € | 12 420,00 € | 8 852,73 € | 9 981,82 € | 7 118,18 € | 101 680,46 € |
| Abonnement annuel 18 / -26 ans | 14 454,55 € | 17 863,64 € | 1 363,64 € | 1 363,64 € | 1 227,27 € | 43 363,64 € |
| Abonnement scolaires PMA annuel | - € | - € | - € | - € | - € | - € |
| Abonnement scolaires SMTC+ CG annuel | - € | 1 985,45 € | 1 450,91 € | 2 141,82 € | 1 745,45 € | 37 038,17 € |
| Sous total titres scolaires | 163 560,00 € | 113 179,09 € | 25 025,45 € | 23 463,64 € | 16 178,18 € | 532 986,81 € |
| Pass 10 voyages sénior | 1 777,27 € | 2 281,82 € | 2 600,00 € | 2 627,27 € | 2 363,64 € | 28 109,08 € |
| Abonnement sénior mensuel | 5 547,27 € | 6 398,18 € | 7 118,18 € | 6 938,18 € | 7 069,09 € | 81 556,36 € |
| Sous total titres Seniors | 7 324,55 € | 8 680,00 € | 9 718,18 € | 9 565,45 € | 9 432,73 € | 109 665,45 € |
| Abonnement Social mensuel | 8 001,82 € | 8 312,73 € | 8 852,73 € | 8 901,82 € | 8 443,64 € | 107 574,55 € |
| Pass Social 10 voyages | 318,18 € | 500,00 € | 445,45 € | 463,64 € | 345,45 € | 4 845,45 € |
| Abonnement Accès annuel | 54,55 € | 122,73 € | 1 159,09 € | 5 290,91 € | 1 022,73 € | 9 150,00 € |
| Sous total titres Réduits | 8 374,55 € | 8 935,45 € | 10 457,27 € | 14 656,36 € | 9 811,82 € | 121 569,98 € |
| Stagiaires | - € | - € | - € | - € | - € | 456,36 € |
| Total Billetterie | 253 107,09 € | 225 505,64 € | 138 869,09 € | 136 357,45 € | 124 002,55 € | 1 841 963,46 € |
| Spéciaux Occasionnels | - € | 10 877,85 € | 870,00 € | 2 070,51 € | 708,00 € | 18 177,96 € |
| Total spéciaux | - € | 10 877,85 € | 870,00 € | 2 070,51 € | 708,00 € | 18 177,96 € |
| Total Recettes évolitY | 253 107,09 € | 236 383,49 € | 139 739,09 € | 138 427,96 € | 124 710,55 € | 1 842 898,24 € |
| Abonnement Campus mensuel | - € | 69,09 € | 103,64 € | 172,73 € | 69,09 € | 1 140,01 € |
| Abonnement Pass'OK hebdo | 3 247,27 € | - € | - € | - € | 1 416,36 € | 7 116,36 € |
| Abonnement Pass'OK Mensuel | 23 416,36 € | - € | - € | - € | 12 125,45 € | 57 730,90 € |
| Pass'OK journée sncf | 285,91 € | 23,18 € | 54,09 € | 15,45 € | 108,18 € | 911,81 € |
| Pass'OK journée Optymo - évolitY | 8,18 € | 20,45 € | 16,36 € | 16,36 € | 24,55 € | 298,63 € |
| Pass 1 voyage évolitY - Optymo | 7,82 € | 33,23 € | 27,36 € | 13,68 € | 70,36 € | 257,99 € |
| Compensation faciliter | - € | - € | - € | - € | - € | 229,09 € |
| Sous total titres aire urbaine | 26 965,55 € | 145,95 € | 201,45 € | 218,23 € | 13 814,00 € | 67 684,82 € |
| Total Recettes | 280 072,64 € | 236 529,45 € | 139 940,55 € | 138 646,19 € | 138 524,55 € | 1 910 583,07 € |



Etude pour



Etude de notoriété et d'image 2019

—
Mars 2019

—
Document mis à jour 04/2019

Objectifs de l'étude et méthodologie p.3

Synthèse p.7

1. Les caractéristiques de l'échantillon des clients p.12

2. Les caractéristiques de l'échantillon des habitants p.18

3. La notoriété du réseau CTPM p.21

4. L'image du réseau CTPM p.27

5. Le personnel de conduite p.40

6. La connaissance et la perception des moyens d'information et de relation avec la clientèle p.43

7. Les attentes p.48

Objectifs



L'étude d'image et de notoriété a été commanditée à la société OP Marketing par Moventis Pays de Montbéliard avant la restructuration du réseau prévue le 23 avril 2019.

Cette étude a pour objectifs de :

- Mesurer la perception des utilisateurs et des non utilisateurs sur le réseau CTPM,
- Identifier les points forts, les points faibles et les points de vigilance du réseau CTPM en termes d'image, de notoriété et de services,
- Définir les axes contribuant à améliorer l'image du réseau,
- Connaître les attentes des utilisateurs et des non utilisateurs.

Méthodologie



Etude réalisée **par téléphone** auprès des abonnés du réseau CTPM et des habitants de Pays de Montbéliard Agglomération sur une période de 2 semaines, du 18 au 30 mars 2019 et avec la mise en place d'une équipe de 4 enquêteurs.

Echantillon de 406 clients du réseau CTPM âgés de 15 ans et plus interrogés et de **200 observations** auprès d'habitants non utilisateurs du réseau de transports collectifs.

Echantillonnage par les quotas selon la fréquentation par titre et par zone géographique de résidence pour les clients utilisateurs du réseau, selon le profil pour l'enquête auprès des habitants.

Questionnaire de 65 questions, adapté en fonction du profil enquêté.

Caractéristiques de l'échantillon présentées dans la partie 1.

Traitement des données



Le traitement des données est réalisé au moyen :

D'un redressement sur l'échantillon des habitants non utilisateurs

Sans redressement pour les clients

De tris à plat

Des tris croisés pour les clients avec indication des différences significatives dans le cadre d'un échantillon limité

Les strates utilisées pour les analyses sont les suivantes :

Utilisation, Tranche d'âge, Situation, Captivité, Fidélisation.

L'échelle nominale d'accord est associée à une note selon le barème suivant :

Pas du tout d'accord = 1 sur 10,

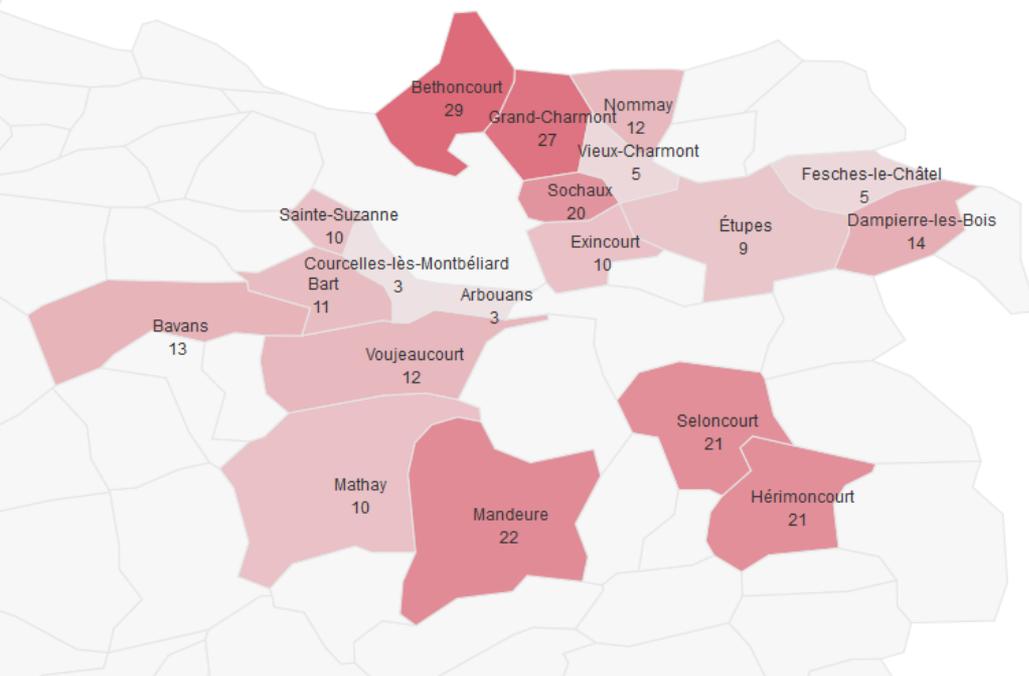
Plutôt pas d'accord = 4 sur 10,

Plutôt d'accord = 7 sur 10,

Tout à fait d'accord = 10 sur 10.

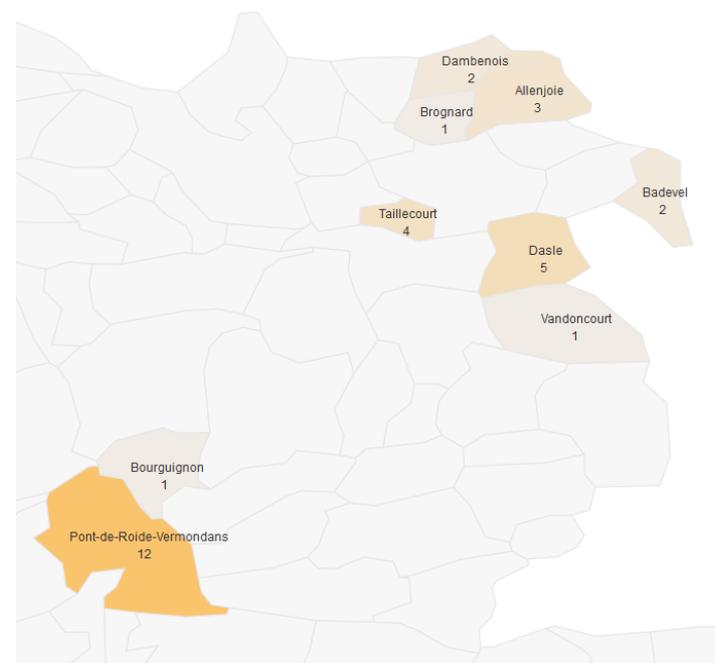
Traitement des données

1^{ère} couronne

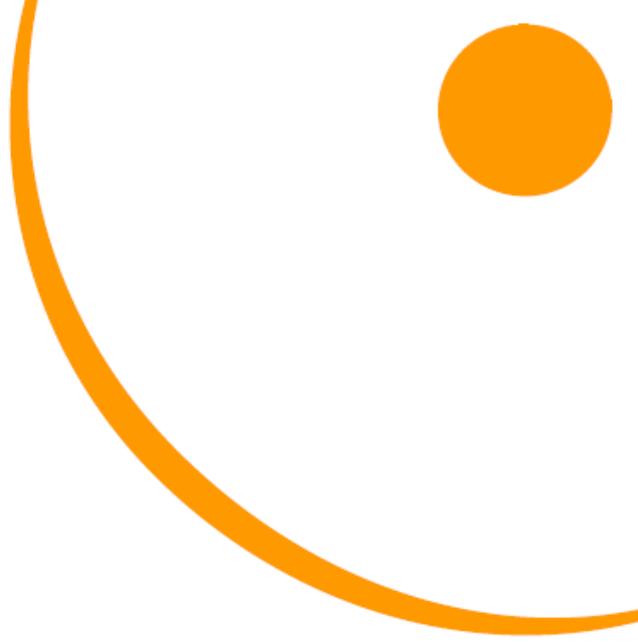


Effectif redressé 255 observations

2^{ème} couronne



Effectif redressé 30 observations



Synthèse

Echantillons : 406 clients et 200 habitants non utilisateurs

Une notoriété large mais peu précise

Le nom CTPM, une forte mémorisation

Le nom du réseau CTPM bénéficie d'une notoriété spontanée solide et d'une notoriété assistée maximale parmi l'ensemble des habitants clients ou non utilisateurs.

La modification du nom nécessite donc un plan de communication massif avec une opportunité de rupture avec le nom actuel. L'évolution du 23/04/2019 est d'ailleurs une information largement prise en compte par les clients et par un habitant non utilisateur sur 2.

CTPM, un nom efficace mais dépassé

Ce nom de marque reflète une image traditionnelle peu innovante. Toutefois, la mémorisation et l'attachement au nom CTPM sont une évidence pour les clients, les habitants étant globalement moins favorables à ce nom de marque.

La Délégation de Service Public, une connaissance limitée

Le rôle des différents acteurs est peu clair pour les clients et les habitants de l'agglomération qui peuvent également méconnaître le fonctionnement d'une délégation de service public dans le domaine des transports collectifs.

L'image d'une offre limitée et des rôles flous

Une offre solide hormis pour les actifs

Le réseau CTPM a l'image d'un transport largement adapté aux scolaires, jeunes, seniors et pour les déplacements non contraints de loisirs et d'achats. La perception des voyageurs et non utilisateurs est, dans ces cas, plutôt positive.

La critique locale concerne le manque d'adaptation du service CTPM aux besoins des salariés.

Une offre peu attractive pour conquérir de nouveaux clients

La conquête de nouveaux clients passera par une desserte permettant des itinéraires et déplacements plus rapides et plus économiques en comparaison avec la voiture.

La fréquence des lignes est la principale demande d'évolution en nombre mais le détail de l'étude montre un intérêt pour des déplacements rapides sans correspondance.

Le manque perçu de sécurité au sein du réseau est également un frein important à l'utilisation.

Une qualité de service à renforcer

Une qualité de service et une écoute à améliorer

Les points de progrès identifiés concernent la qualité de service perçue avec notamment le manque de ponctualité et une prestation des conducteurs qui créent des mécontentements et des attentes, une écoute des clients qui peut paraître limitée.

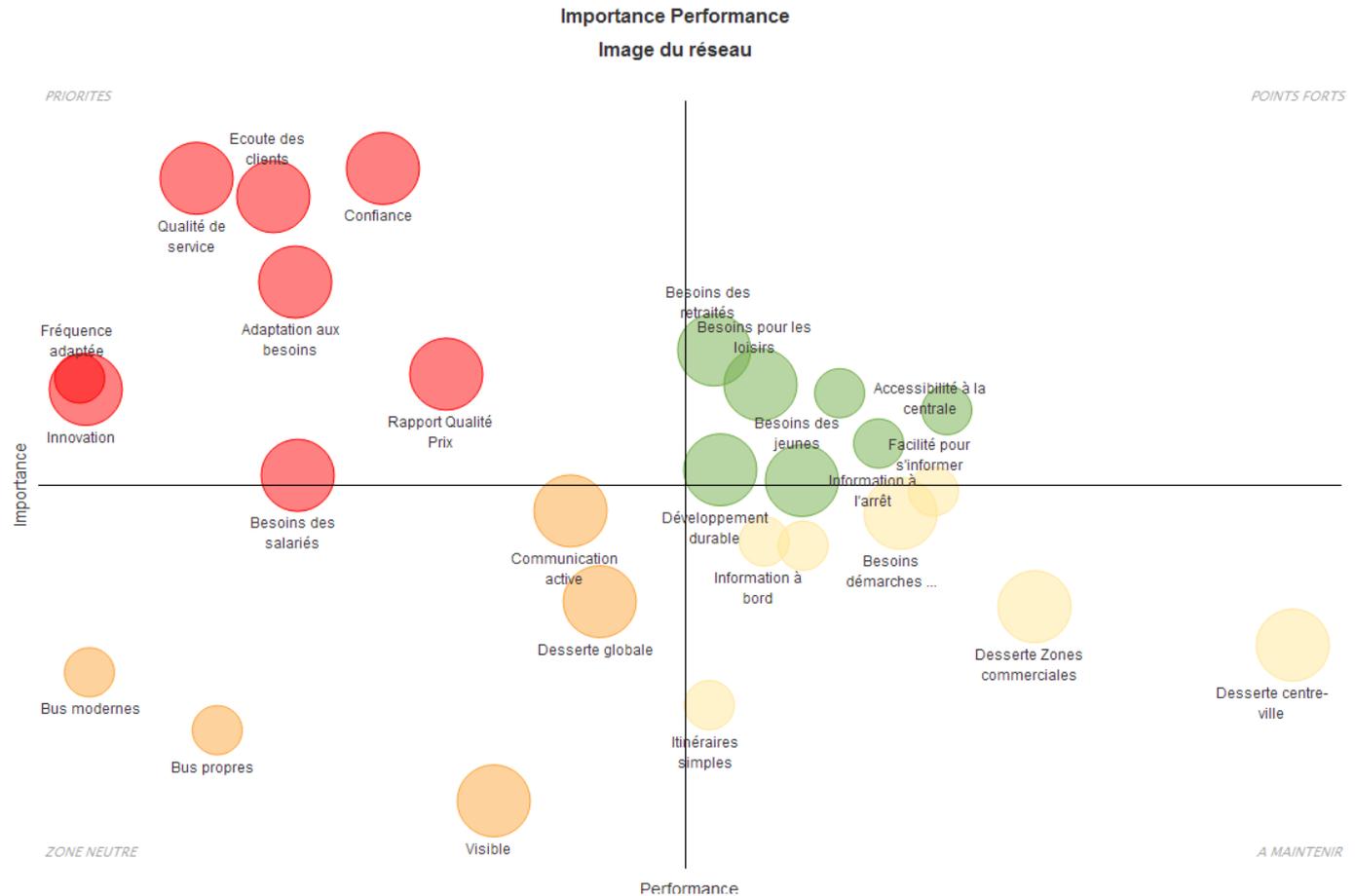
Le niveau de recommandation des clients est faible sans être alarmant. Il s'agit pour l'améliorer de répondre aux attentes exprimées pour valoriser le service :

- L'offre : Une fréquence renforcée sur les lignes, une capacité offerte développée aux horaires scolaires.
- L'information : Une information en temps réel aux arrêts et à bord.
- Les véhicules : Un renouvellement de certains bus et de leurs équipements.
- La qualité de service : Un suivi de la ponctualité des lignes, une mesure précise de la qualité produite par les conducteurs pour établir un plan d'action.

Les priorités pour améliorer l'image du réseau auprès des clients

Les priorités d'amélioration sont identifiées en fonction de leur impact sur l'évaluation de l'image et leur niveau de performance bas. Il s'agit de :

La qualité de service, la création de confiance et l'écoute des clients et une offre adaptée.



Partie 1

Les caractéristiques de l'échantillon des clients

Echantillon de 406 observations

Quotas sur la zone d'habitation et les titres

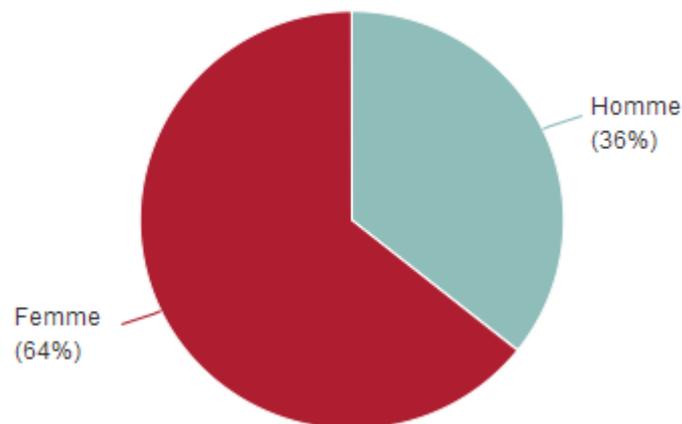
Le profil des clients de l'étude

L'échantillon est constitué d'une majorité de femmes (64%).

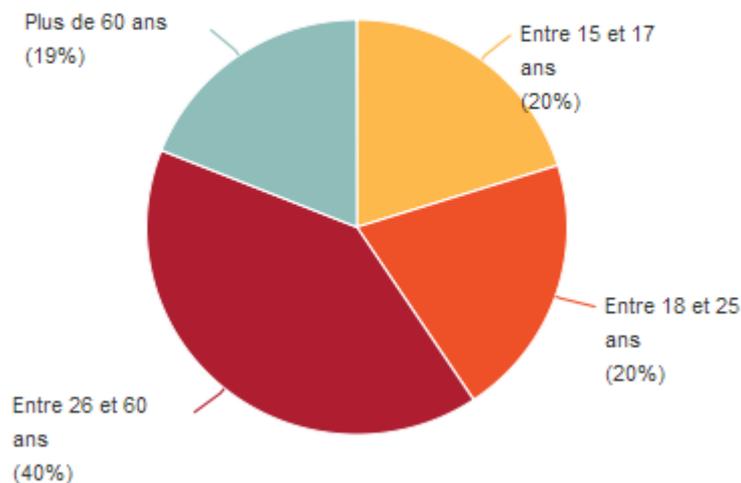
Les 15-25 ans représentent un poids important ce qui est lié à la constitution de l'étude sur la part des titres distribués (40%).

Les principales catégories de clients interrogés sont les collégiens et lycéens (24%), les actifs en emploi (26%) ou les retraités (19%).

Sexe



Tranche d'âge

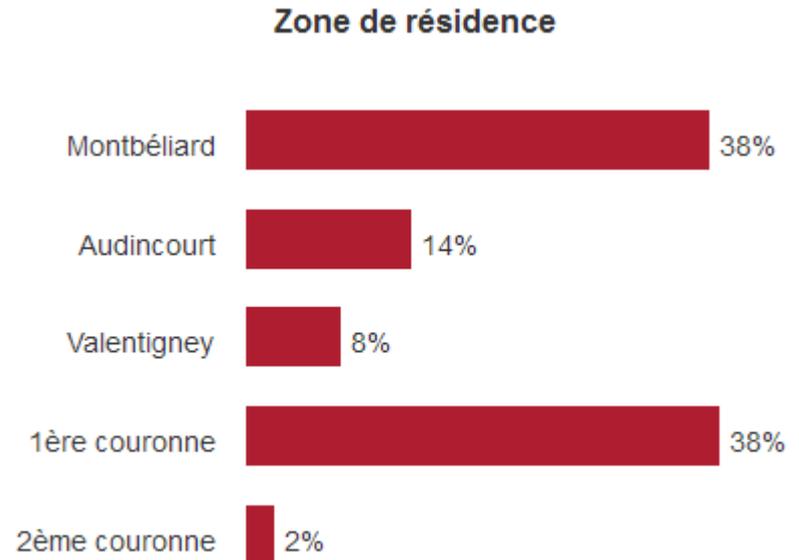


Situation



Le profil des clients de l'étude

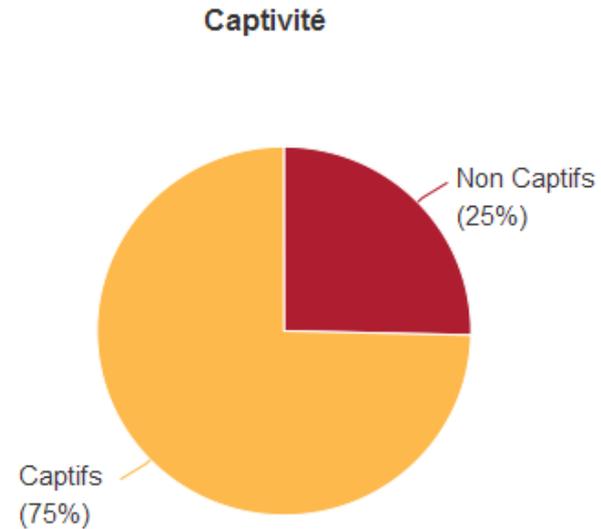
Les zones de résidence sont représentatives de la clientèle avec les taux principaux suivants : 38% d'habitants de Montbéliard et 38% de la 1ère Couronne.



La tranche d'âge des 15-17 ans est plus élevée sur les différentes zones géographiques avec, par ordre décroissant, la 2ème couronne, la 1ère couronne et Valentigney.

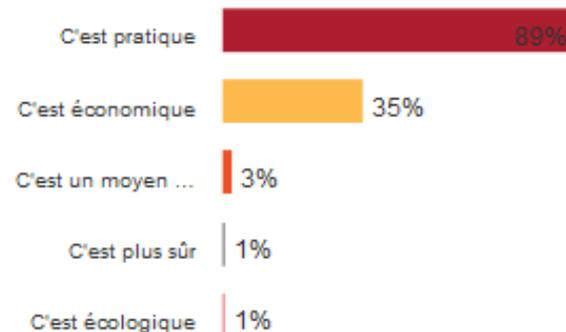
Le profil des clients de l'étude

75% des clients ayant répondu sont captifs du réseau.



Les non captifs empruntent d'abord CTPM parce qu'ils jugent le réseau pratique (89%) ce qui démontre son adaptation à leurs besoins.

Motivations
Pour quelle(s) raison(s) utilisez-vous le réseau CTPM ?

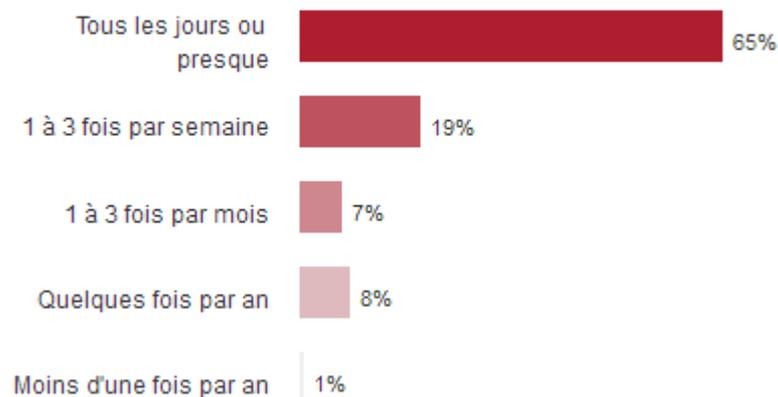


Les habitudes d'utilisation de CTPM

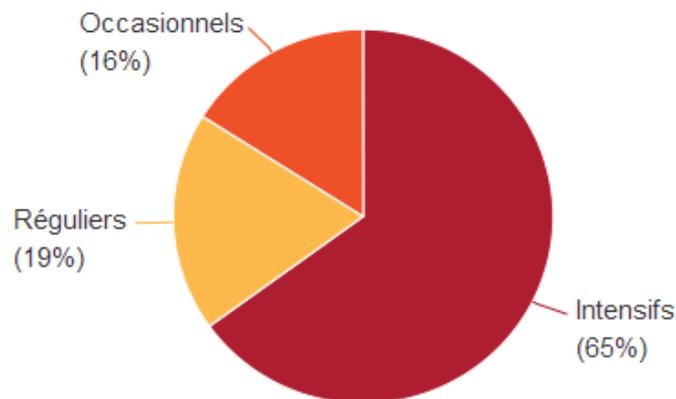
91% des répondants ont utilisé le réseau CTPM au cours du dernier mois. Près des deux tiers sont des voyageurs intensifs réalisant des déplacements tous les jours ou presque.

La part des clients réguliers, 1 à 3 fois par semaine, est proche de celle des clients occasionnels, avec respectivement 19% et 16% de l'étude clients.

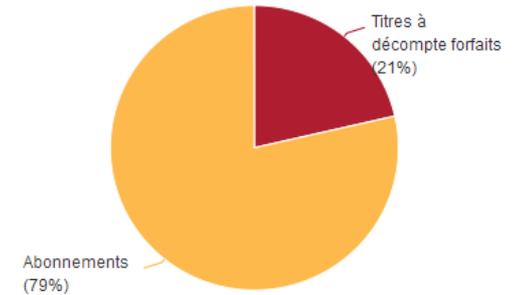
Fréquence d'utilisation



Catégorie de clients



Les titres de transport

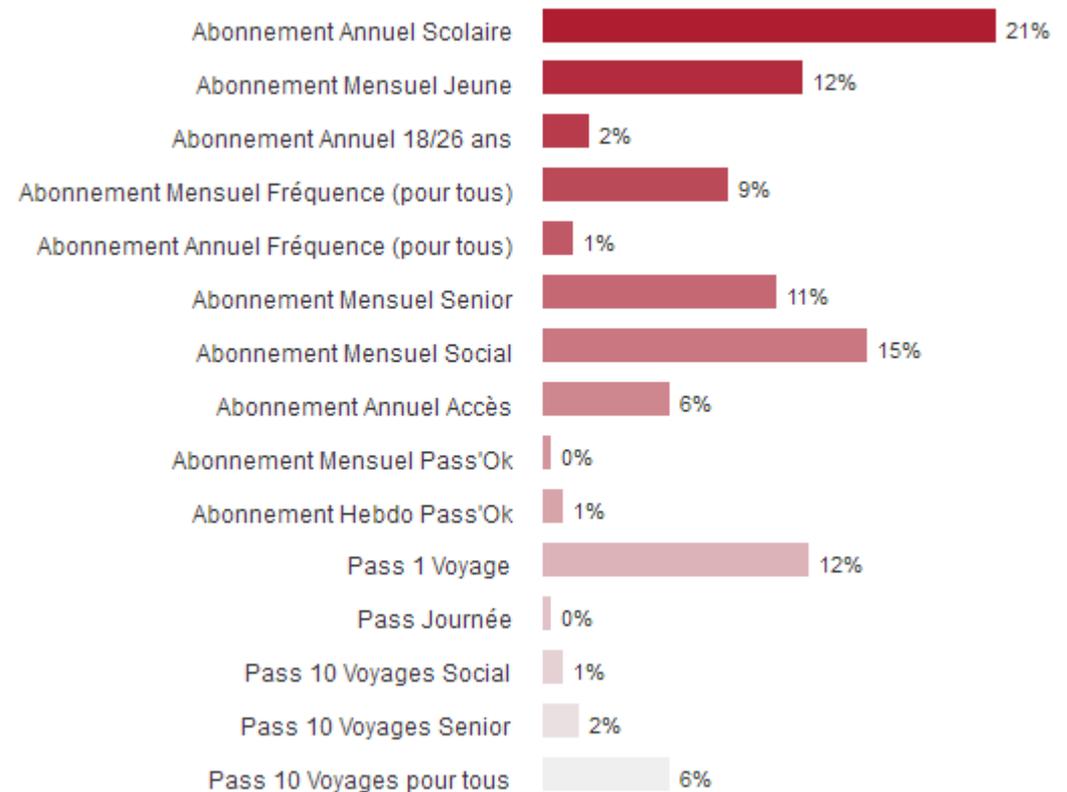


Les répondants sont abonnés dans 79% des cas.

Les titres à décompte ou unitaires ou forfaits journée représentent 21%.

Les abonnements sont représentatifs de leur poids effectif avec une nuance sur l'abonnement mensuel Social légèrement en retrait au profit de l'abonnement annuel Scolaire.

Titre de transport



Partie 2

Les caractéristiques de l'échantillon des habitants

Echantillon redressé de 200 observations

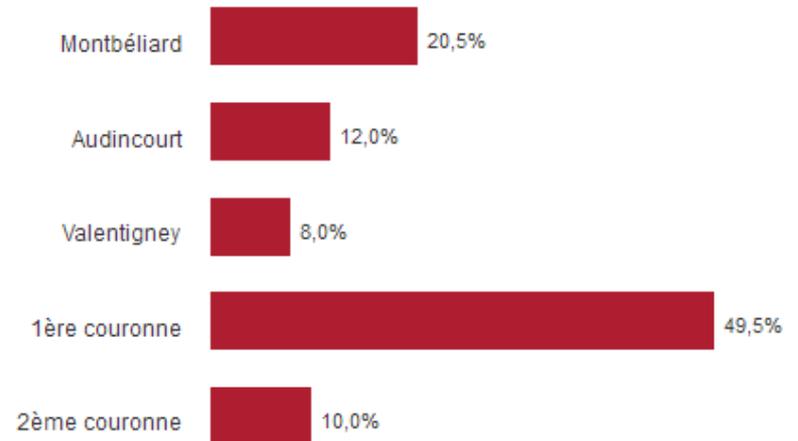
Quotas sur la zone d'habitation, sexe et situation

Le profil des habitants

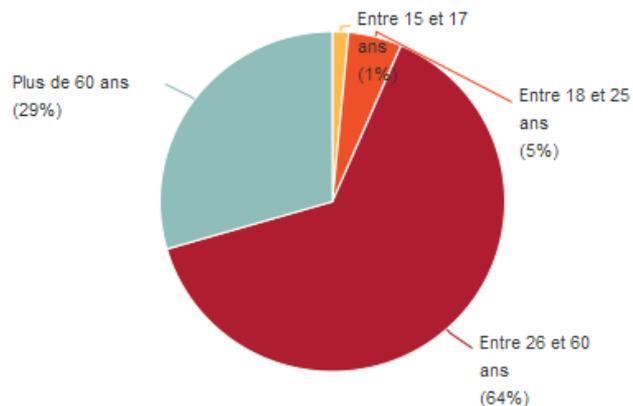
La répartition par zone et par sexe est représentative du poids des habitants de 15 ans et plus.

L'ordre d'importance des tranches d'âge est respecté par rapport à la population globale malgré un poids renforcé des 26-60 ans.

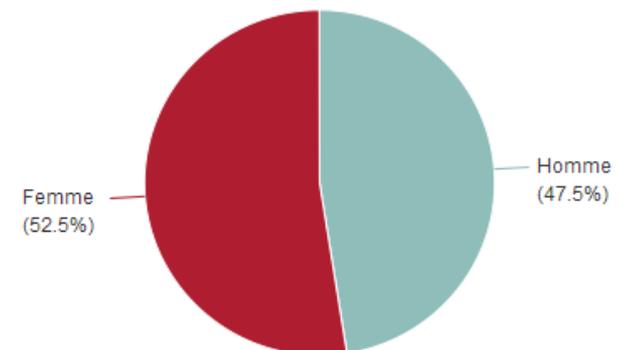
Zone de résidence



Tranche d'âge



Sexe

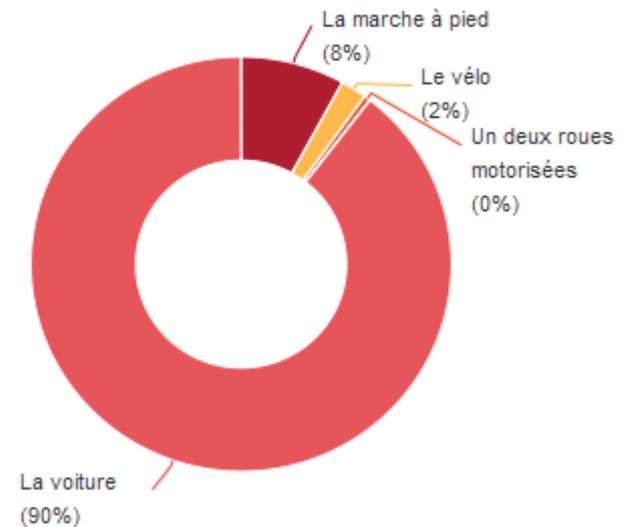


Le mode de déplacement

90% des non utilisateurs interrogés utilisent la voiture comme mode de déplacement principal que ce soit comme conducteur ou comme passager.

La part modale de la voiture est élevée car en moyenne de 70% en France sur les déplacements domicile-travail (Insee, 2015).

Principal mode de déplacement



Partie 3

La notoriété du réseau CTPM

Echantillons : 406 clients et 200 habitants non utilisateurs

La notoriété spontanée auprès des clients

75% des clients citent CTPM comme nom de réseau de l'agglomération de Montbéliard.

Ce taux paraît limité mais la diversité et les modifications de noms de marques influent sur ce résultat. 10% évoquent, en effet, d'autres noms principalement celui de l'exploitant actuel, celui du précédent ou le nouveau nom du réseau.

15% ne savent pas se prononcer spontanément ce qui crée une opportunité pour le nouveau nom de réseau.

Notoriété spontanée de CTPM
Connaissez-vous le nom du réseau de bus de l'agglomération de Montbéliard ?



Un autre nom



| Taux + élevé | Taux - élevé |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Les moins de 26 ans Les clients connaissant Moventis | Les plus de 60 ans Les clients non fidélisés |

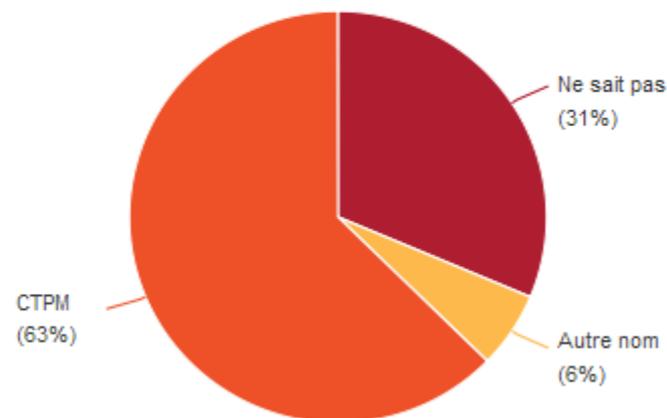
La notoriété spontanée auprès des habitants non clients

Le taux de notoriété de CTPM parmi les non clients est de 63% soit un taux plutôt élevé compte-tenu de celui observé parmi les clients.

Les plus de 60 ans sont plus nombreux à ne pas se prononcer (49%).

Les habitants qui connaissent Moventis ont globalement une meilleure connaissance du nom CTPM et du nouveau nom à venir.

Notoriété spontanée de CTPM
Connaissez-vous le nom du réseau de bus de l'agglomération de Montbéliard ?



Un autre nom

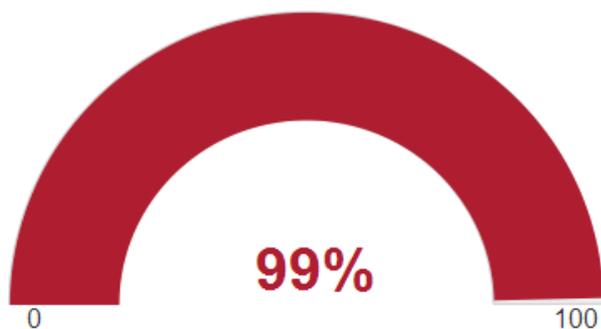
Moventis
Coralis
Movidoubs **Evolity** Optymo
Keolis

La notoriété assistée

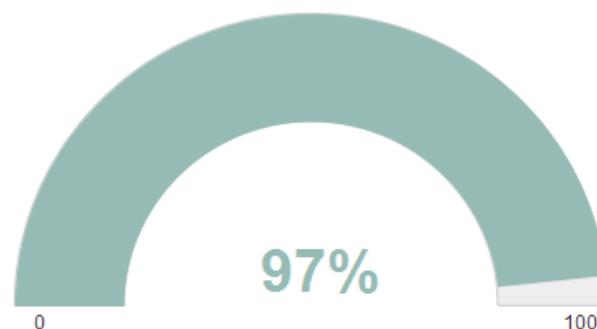
La notoriété assistée est très élevée à 99% parmi les clients et à 97% parmi les habitants non utilisateurs du réseau.

Ce taux indique une forte mémorisation d'un nom ancré de longue date sur le territoire.

Notoriété assistée du nom de réseau CTPM



parmi les utilisateurs



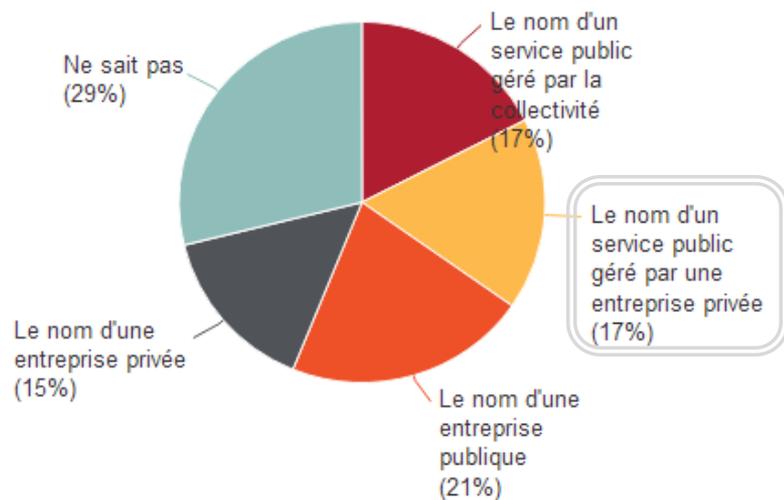
parmi les non utilisateurs

La délégation de service public

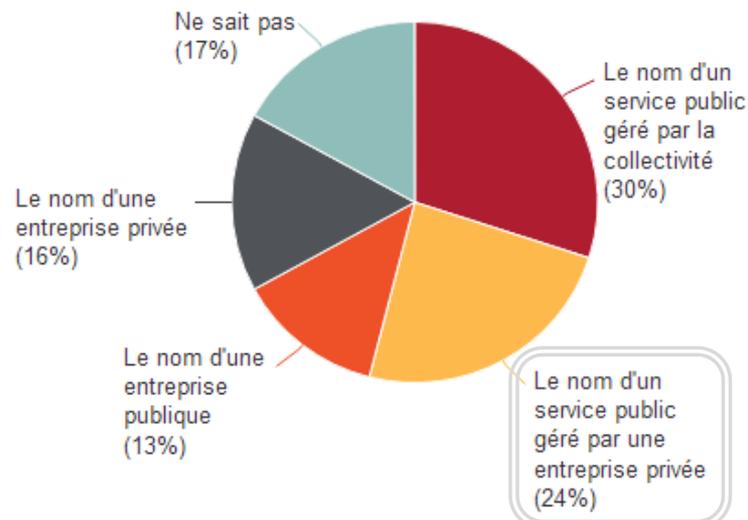
La délégation de service public CTPM par la collectivité est plutôt méconnue. Les résultats sont d'ailleurs très répartis entre les différentes propositions.

17% des clients et 24% des habitants savent que le service est public et géré par une entreprise privée, soit une part très limitée.

**Connaissance de la DSP
Parmi les clients**



**Connaissance de la DSP
Parmi les habitants non utilisateurs**



La notoriété du nouveau réseau

Notoriété du nouveau réseau 2019

Parmi les clients

66%



Deux tiers des clients du réseau CTPM ont connaissance d'évolutions à venir en 2019. Ce taux est plus élevé parmi les plus de 25 ans, les actifs et les retraités.

La majorité des non utilisateurs a connaissance d'une modification à venir. Ce taux est relativement élevé compte-tenu de l'absence de relation d'usage.

Notoriété du nouveau réseau 2019

Parmi les habitants non utilisateurs

53%



Partie 4

L'image du réseau CTPM

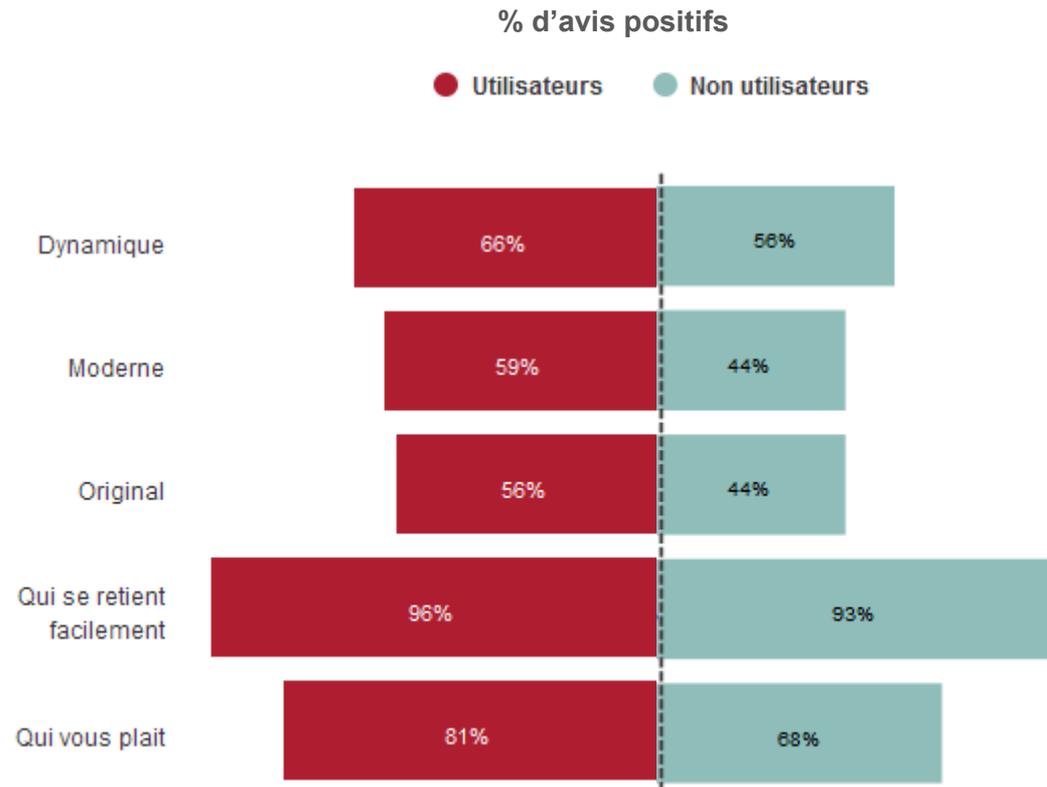
Echantillons : 406 clients et 200 habitants non utilisateurs

La perception du nom CTPM

L'avis des habitants non utilisateurs indique que le nom est objectivement perçu comme peu dynamique et daté.

Il a toutefois l'avantage d'être largement mémorisé et ne déplaît pas massivement aux habitants comme aux clients même si l'adhésion, par les premiers, n'est pas très marquée.

Image du nom CTPM selon le profil



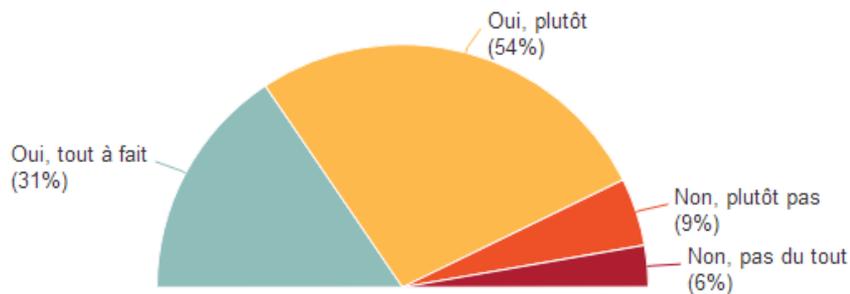
L'image perçue

Les clients déclarent à 85% avoir une bonne image du réseau CTPM. Ce résultat est élevé mais ne reflète pas un engagement à la marque fort.

Cette performance d'image est plutôt stable parmi les clients et non clients (82%) et parmi les différents profils. Seuls les plus de 60 ans et retraités sont plus favorables.

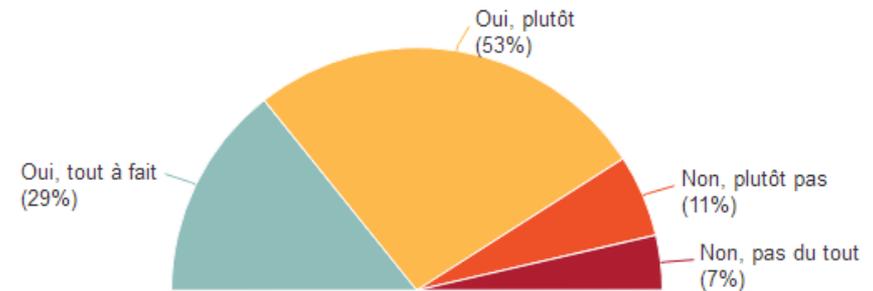
Image générale du réseau CTPM

Globalement, diriez-vous que vous avez une bonne image du réseau de transports en commun de Montbéliard ?



Parmi les clients

Effectif : 398



Parmi les habitants non utilisateurs

Effectif : 192

Le Net Promoter Score CTPM

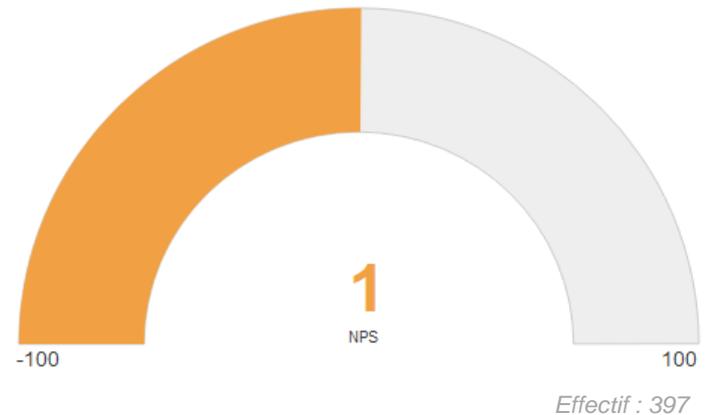
Le NPS parmi les clients actuels est de 1.

Ce résultat bas reste à un niveau correct dans le domaine des transports collectifs.

Le taux de détracteurs est équivalent à celui des promoteurs (19% et 20%).

NB. Les détracteurs sont toutefois largement plus nombreux parmi les habitants non utilisateurs (33%).

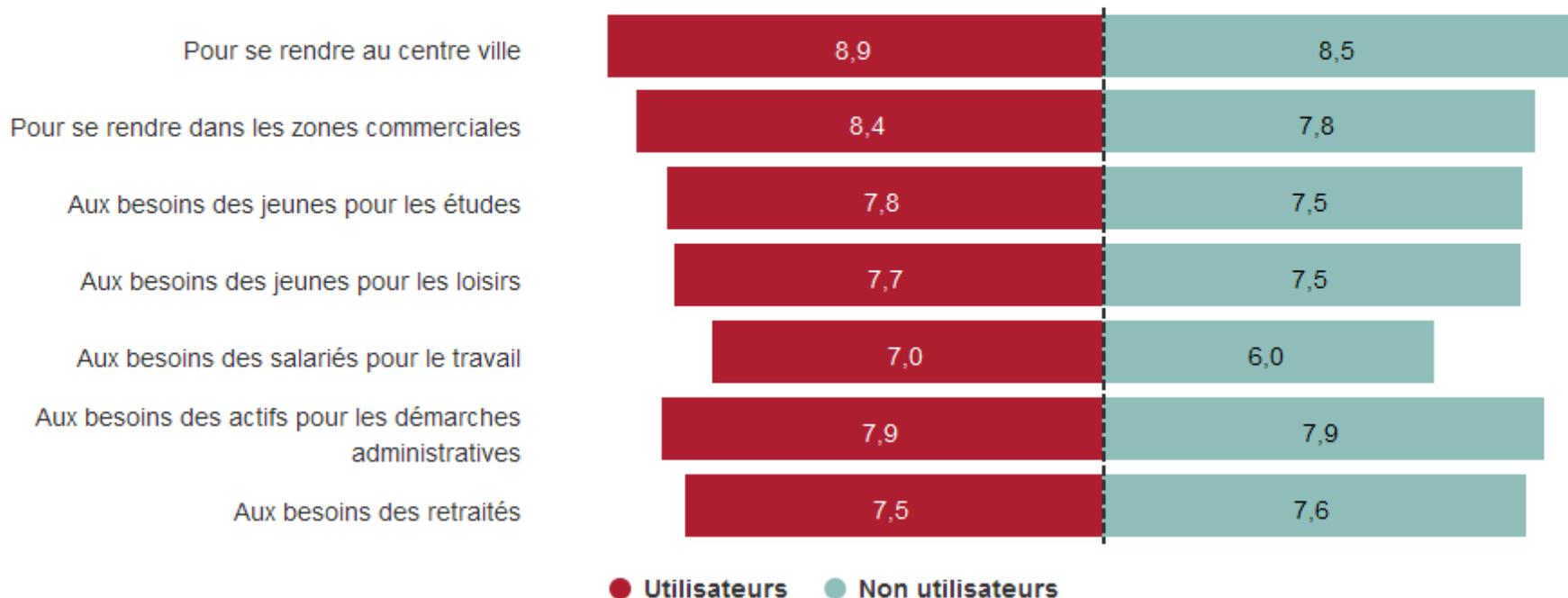
Net Promoter Score des clients



La perception de la desserte et de l'offre

Une offre dense pour le centre-ville globalement adaptée avec un questionnaire pour les actifs.

Adaptation de l'offre CTPM
Niveaux d'accord - Notes sur 10

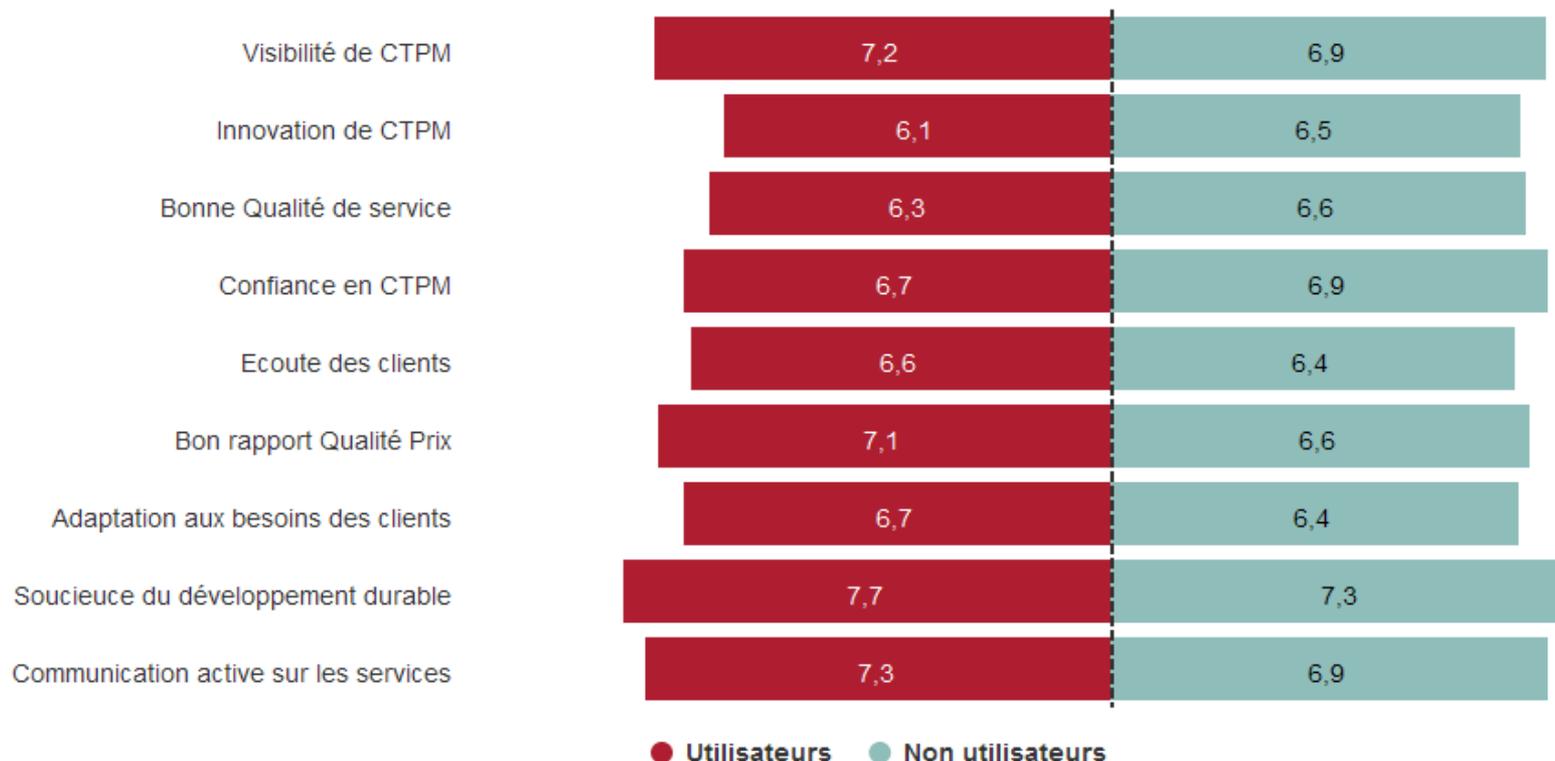


La perception générale de CTPM

Les habitants non utilisateurs et clients ont une perception semblable avec des doutes sur les innovations, l'écoute client, la qualité et l'offre.

Perception des caractéristiques du réseau CTPM

Niveaux d'accord - Note sur 10



La perception générale de CTPM

Les notes obtenues sur l'image générale de la performance du réseau CTPM sont correctes à faibles. Les utilisateurs et non utilisateurs l'évaluent de façon équivalente.



Les **points de progrès potentiels** pour améliorer l'image du réseau sont des critères essentiels pour les voyageurs des transports collectifs : la qualité de service et l'adaptation de l'offre aux besoins de déplacement.

Deux autres critères obtiennent des évaluations limitées : l'écoute des clients et le niveau d'innovation perçue.

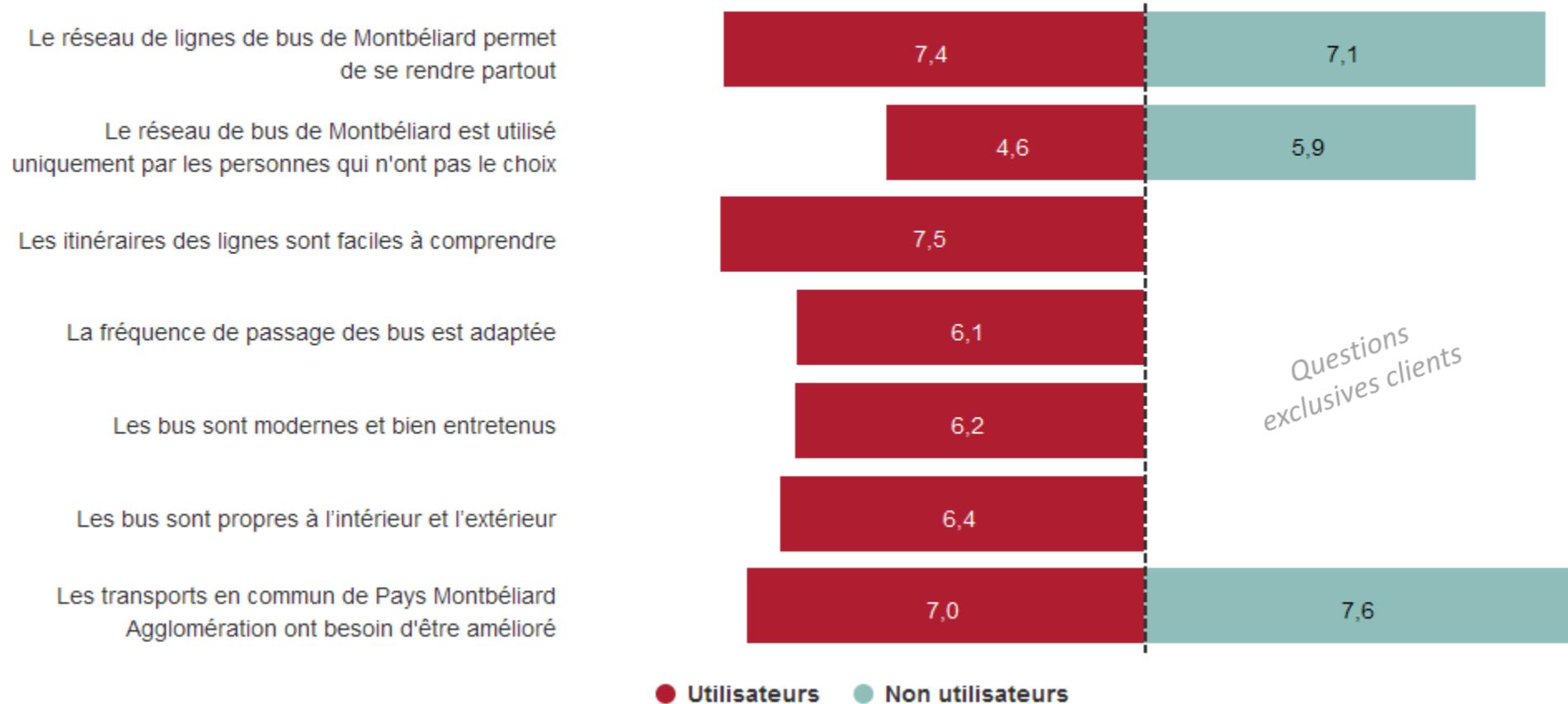


La communication et l'association au développement durable sont les **deux axes les plus valorisés** par les habitants et les clients.

La communication sur les services est principalement associée à la campagne sur le nouveau réseau EvolitY. Les outils cités sont l'affichage, les dépliants, les réseaux sociaux, le magazine PMA et la presse. Les portes ouvertes, les nouveaux véhicules sont les deux autres principales thématiques évoquées.

L'évaluation de l'offre CTPM

Evaluation de l'offre CTPM
Niveaux d'accord - Notes sur 10



L'évaluation de l'offre CTPM



Les points faibles de l'offre et de la qualité de service sont liés à la qualité des véhicules, leur propreté mais également à la fréquence de passage. Les besoins d'amélioration du réseau sont soulignés par l'enquête tant côté clients que pour les habitants.



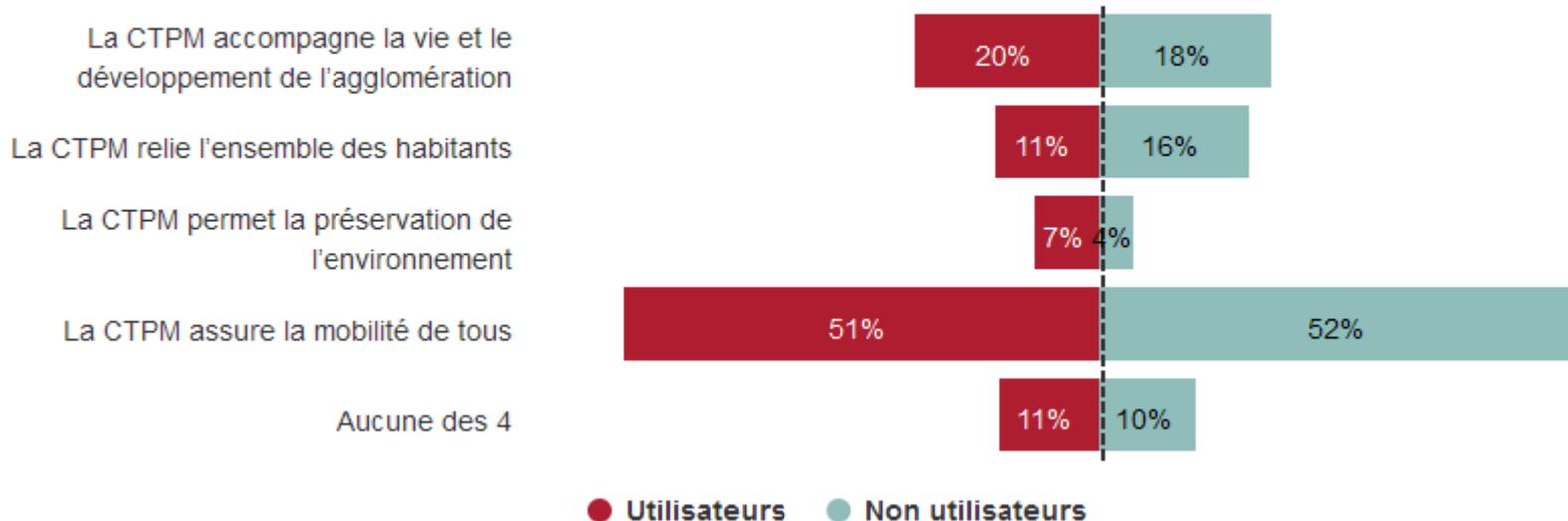
La desserte est perçue comme étant correcte tout comme les itinéraires proposés. L'offre n'est pas un choix par défaut par les clients mais c'est le cas pour les non utilisateurs qui privilégie la voiture au réseau de bus.

La promesse de CTPM

La mission de la CTPM consiste pour la majorité des clients et habitants à assurer la mobilité de tous. La notion d'accompagnement du territoire est limitée au second plan.

Mission de la CTPM

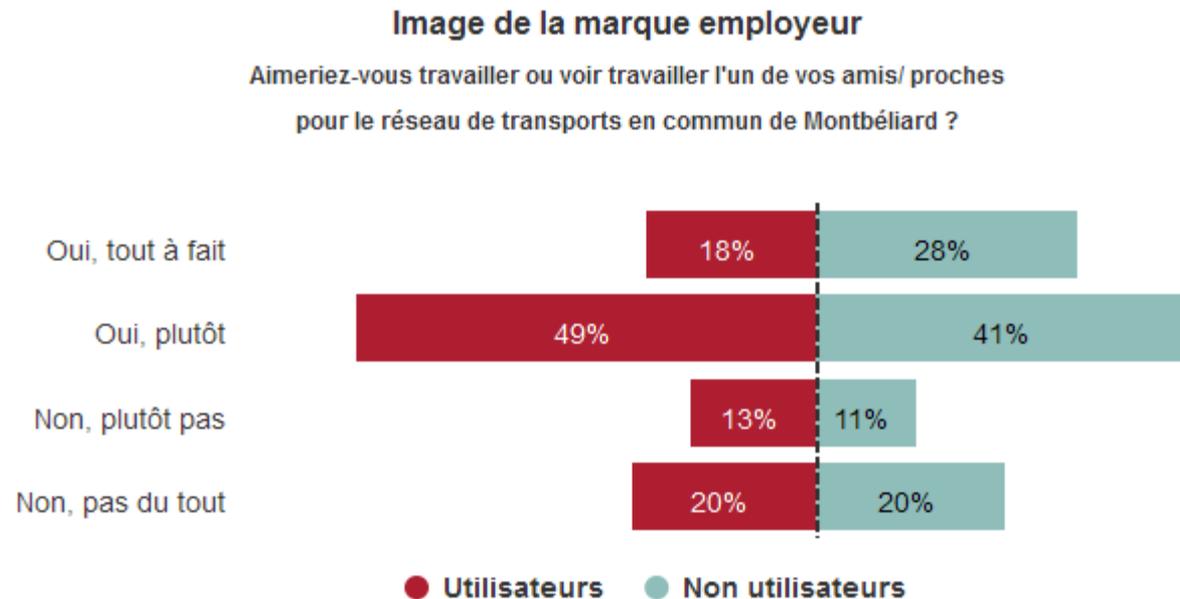
Parmi les missions suivantes, quelle est la mission fondamentale à laquelle répond le mieux la CTPM ?



La marque employeur CTPM

La marque employeur CTPM a une image moins positive que celle du service avec des avis négatifs plus marqués. Les actifs en emploi sont globalement plus critiques sur cet élément.

La question d'une implication plus concrète dans l'entreprise révèle une proximité limitée notamment des clients. Un tiers d'entre eux n'aimerait pas travailler ou voir un proche travailler pour le réseau CTPM.



Effectif : 326

171

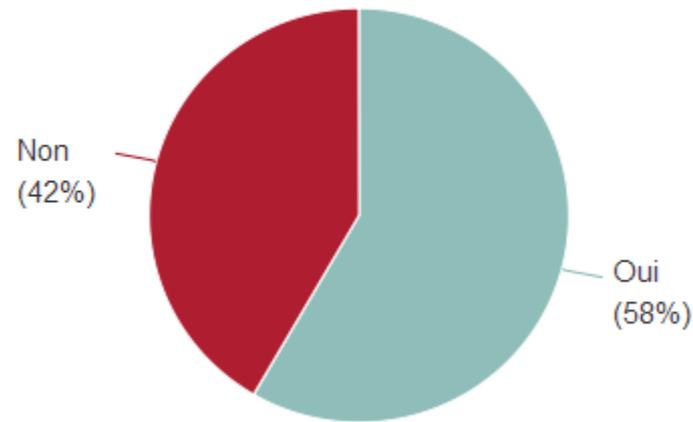
La notoriété de Moventis

Notoriété de la société Moventis Pays de Montbéliard

La notoriété de la société Moventis Pays de Montbéliard atteint 58% parmi les clients et se limite à 46% parmi les habitants.

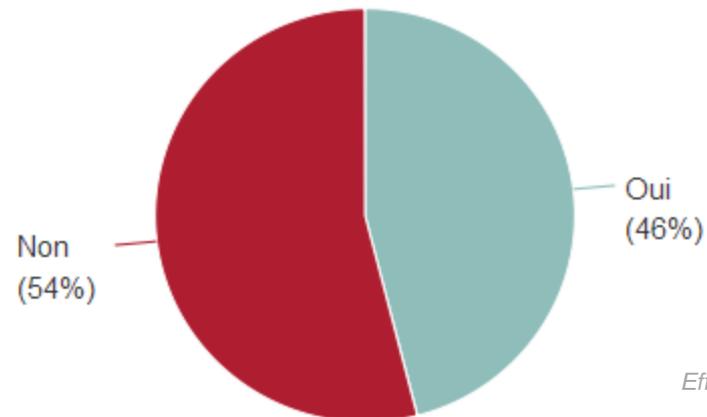
Ces taux s'expliquent par la récence de la nouvelle délégation et de la diversité des noms de société ou marque associés au réseau CTPM. Le nouveau réseau est également une opportunité pour expliquer et faire mémoriser les noms des acteurs et marques de la mobilité.

parmi les utilisateurs



Effectif : 406

parmi les non utilisateurs



Effectif : 200

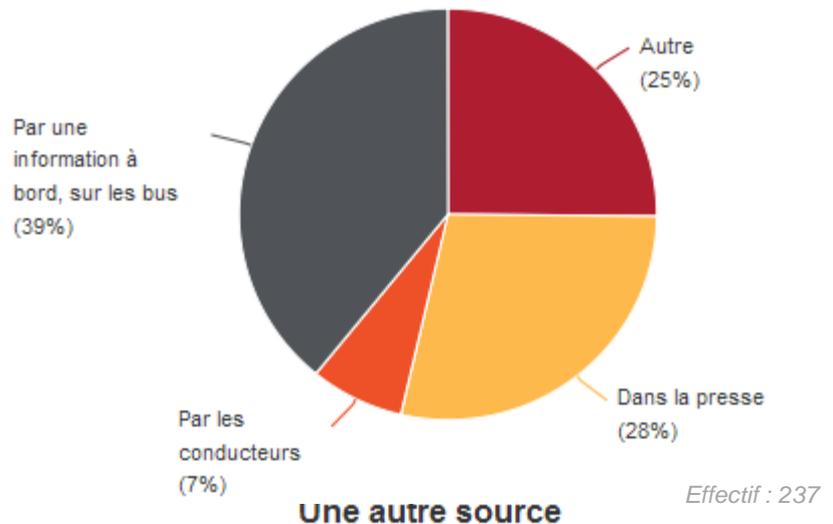
La notoriété de Moventis

Les sources de connaissance de Moventis sont diversifiées avec notamment les outils d'information des véhicules, mais également la presse et le bouche-à-oreille.

Le rôle de Moventis est rarement identifié de façon exacte. Seul un quart des répondants s'exprime. Les deux tiers d'entre eux indiquent qu'il s'agit du gestionnaire du réseau ou que sa mission est le développement ou l'amélioration de la mobilité des habitants. Pour les autres, le réseau CTPM serait aidé, racheté, financé ou remplacé par Moventis.

Source de notoriété de Moventis Pays de Montbéliard

Si oui, comment avez-vous eu connaissance de ce nom ?



Partie 5

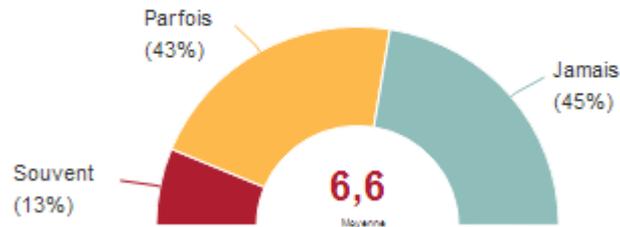
Le personnel de conduite

Echantillon de 406 observations

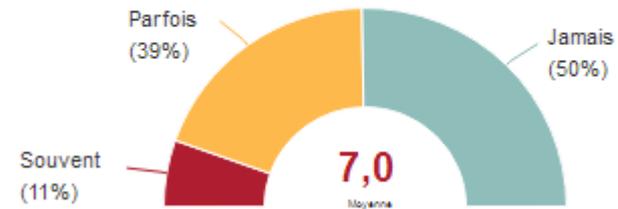
Une prestation plutôt critiquée

Au cours de vos déplacements avec le réseau CTPM, vous est-il arrivé ... ?

... de trouver le personnel peu aimable et peu à l'écoute



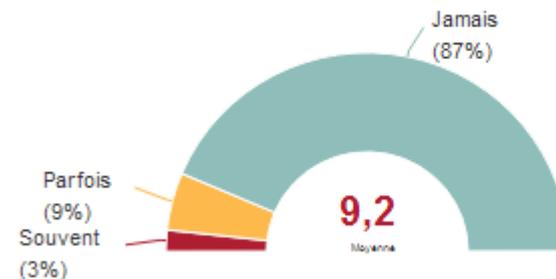
... de vous sentir en insécurité par rapport à la conduite du conducteur



La qualité perçue de la prestation globale des conducteurs est assez faible.

- L'insécurité de conduite est ressentie par 50% des voyageurs de façon régulière ou occasionnelle.
- Leur amabilité est systématique pour une minorité (45%) des voyageurs.

... d'identifier difficilement le conducteur (port de la tenue de l'entreprise)

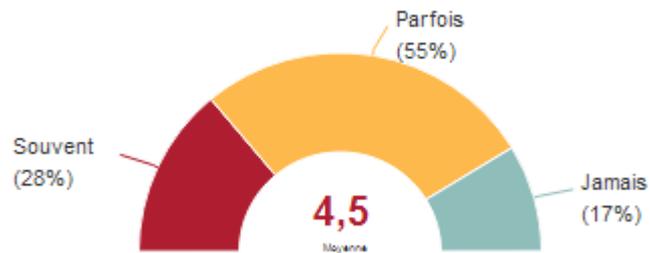


Effectif : 406

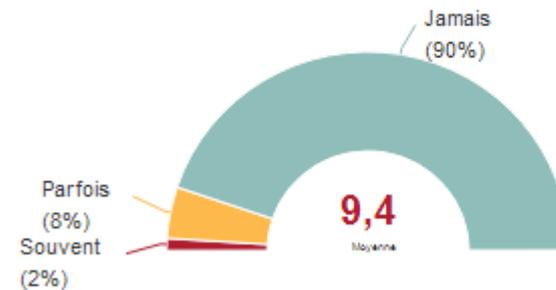
Une image cohérente de l'équipe

Au cours de vos déplacements avec le réseau CTPM, vous est-il arrivé ... ?

... d'être confronté à une situation de grève



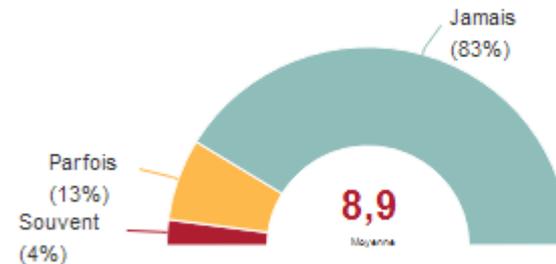
... de trouver l'âge du conducteur pas adapté



Les situations de grèves ont été expérimentées par 83% des voyageurs.

L'image du personnel est globalement en adéquation avec celle de CTPM.

... de trouver le personnel inadapté à l'image du réseau CTPM



Effectif : 406

Partie 6

La connaissance et perception des moyens d'information et de relation avec la clientèle

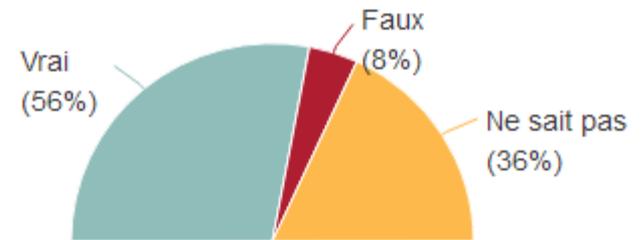
Echantillon de 406 observations

De nouveaux outils plutôt connus

La majorité des clients a connaissance de la possibilité de contacter CTPM via les réseaux sociaux et du transfert de la centrale d'appels à Voujeaucourt.

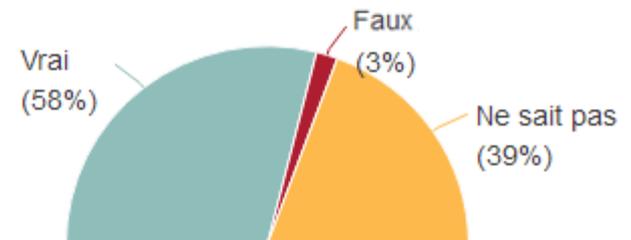
La connaissance du transfert de la centrale d'appels est connue par les clients les plus âgés.

Le réseau CTPM possède une centrale d'appels basée à Voujeaucourt



Effectif : 406

Il est possible de contacter le réseau CTPM sur les réseaux sociaux Facebook, Twitter

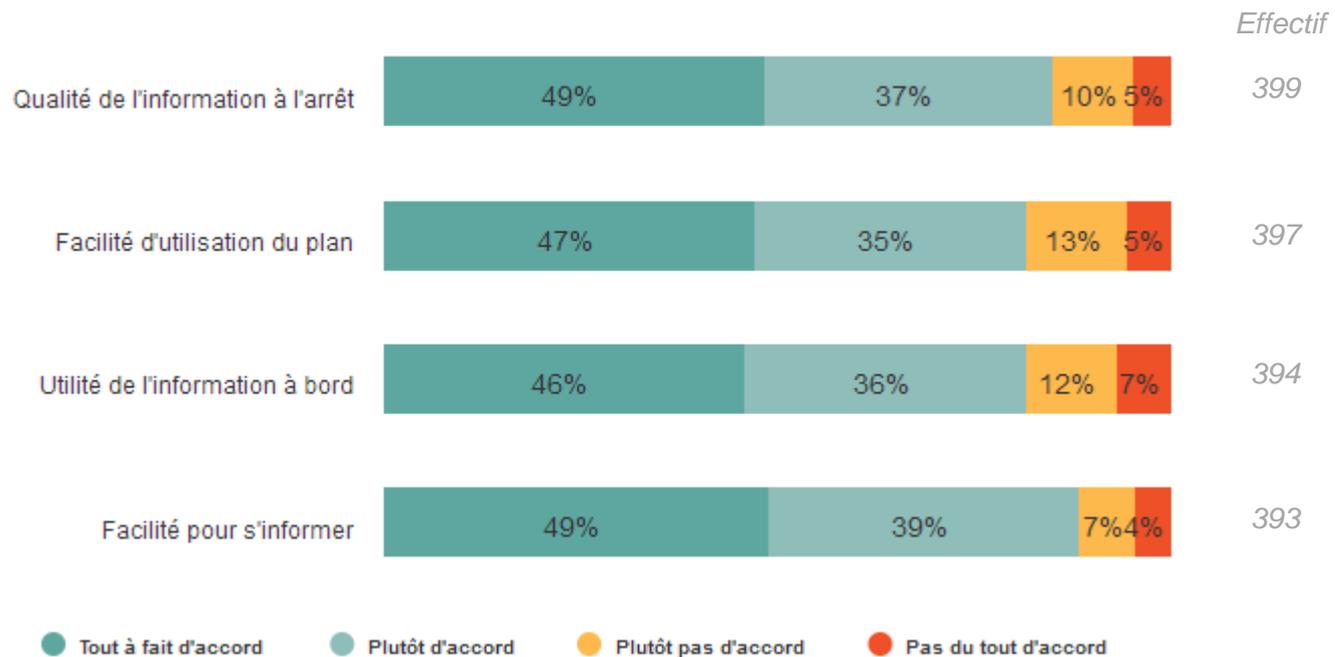


Effectif : 406

Une information CTPM adaptée

Les moyens d'information lors du déplacement (arrêt, à bord et plan) sont jugés qualitatifs.

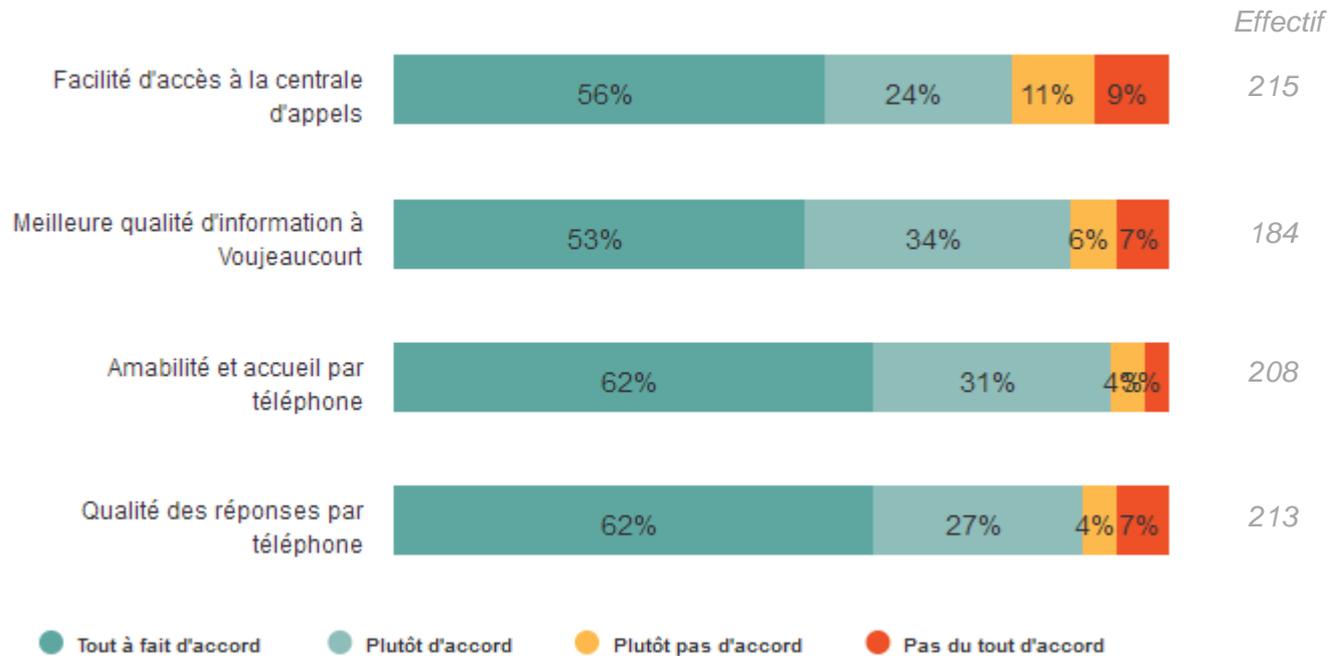
Qualité de l'information du réseau CTPM



La centrale d'appels

La qualité de la centrale d'appels est exprimée par la majorité des clients répondants. Le critère le plus faible est l'accessibilité au service qui atteint toutefois 80%.

Qualité de la centrale d'appels



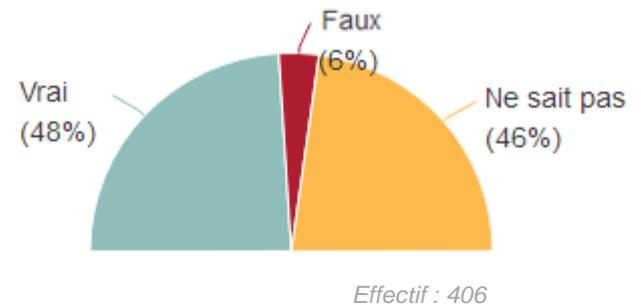
Une présence utile sur les réseaux

La qualité des informations remises sur les réseaux sociaux est validée par 48% de l'ensemble des clients et 77% des clients ayant connaissance de ce mode de communication.

Ce taux est principalement limité par la méconnaissance de l'outil.

Ce taux étant antérieur à des modifications importantes. Il peut fortement évoluer.

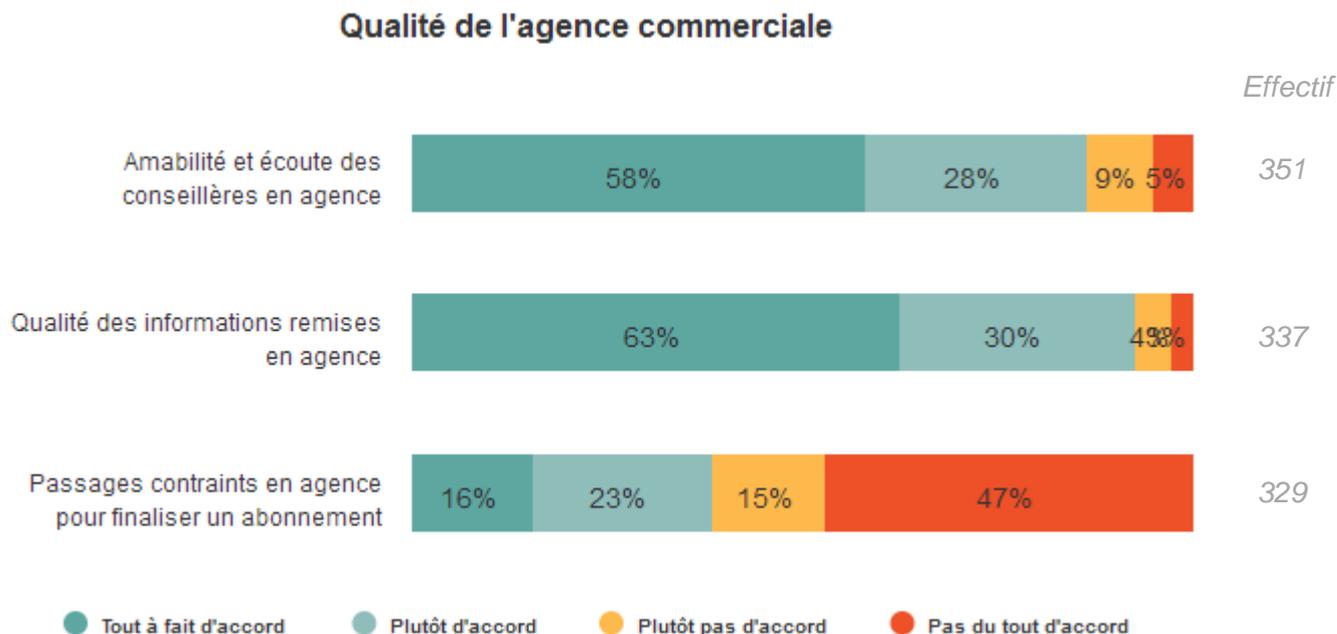
L'information remise sur les réseaux sociaux est de qualité et d'actualité



Une qualité d'accueil à renforcer

La qualité de l'accueil en agence commerciale montre deux facettes. Des informations remises de qualité (93%) mais une amabilité des conseillers en mobilité (86%) qui peut progresser notamment par rapport au taux enregistré par téléphone (93%).

Plus d'un tiers des clients estime devoir revenir en agence pour finaliser leur abonnement.



Partie 7

Les attentes

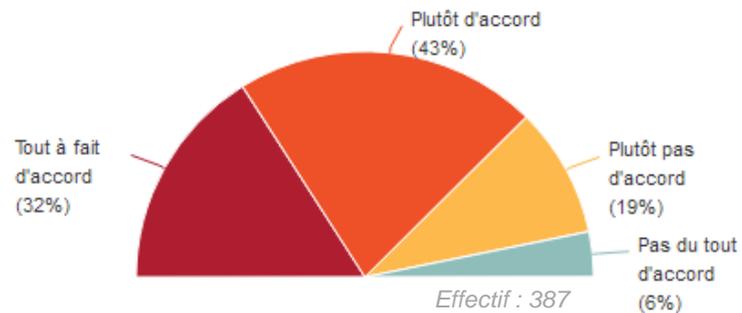
Echantillon de 406 observations

Le besoin d'améliorations

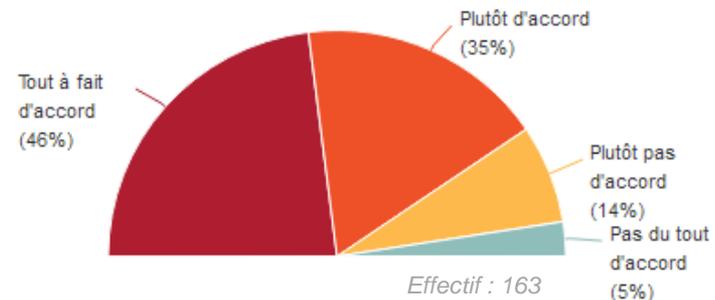
Les transports en commun de Pays Montbéliard Agglomération ont besoin d'être amélioré

Clients et non utilisateurs s'accordent sur la nécessité d'améliorer le réseau CTPM; les seconds étant plus catégoriques.

Selon les clients du réseau



Selon les habitants non utilisateurs



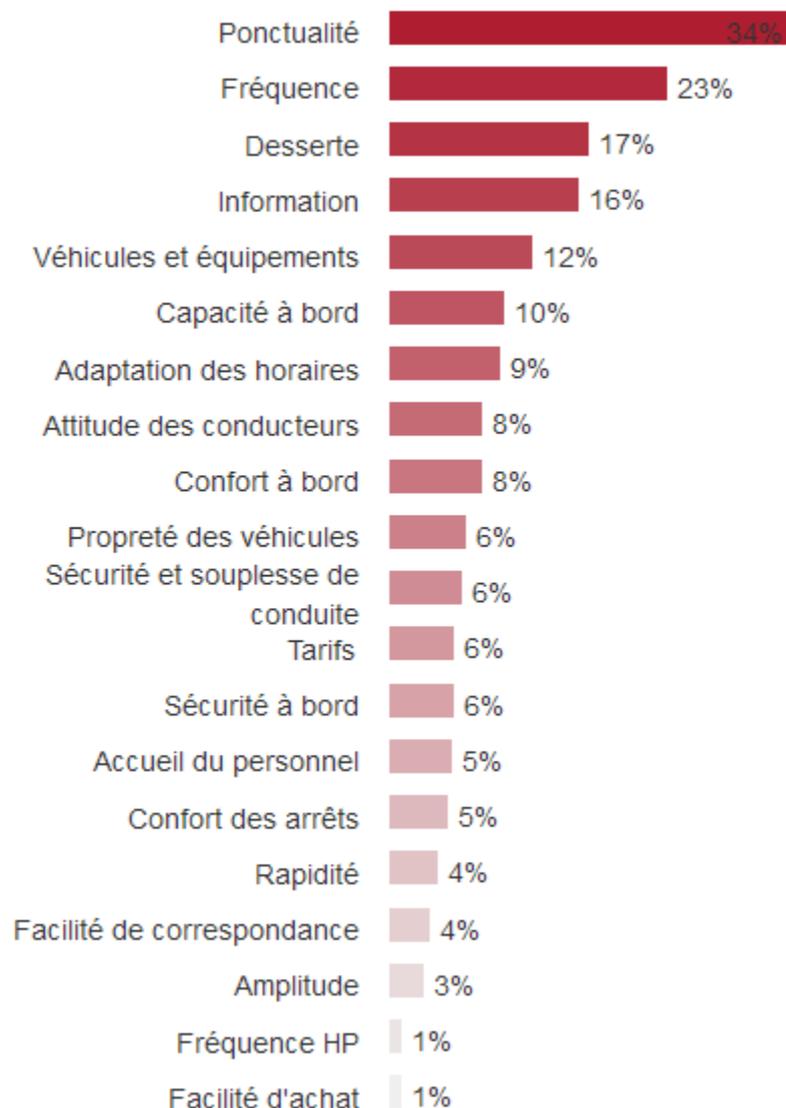
Les attentes des clients

Les clients attendent d'abord le respect de la promesse de l'offre avec une amélioration de la **ponctualité** puis une évolution des **fréquences, horaires, capacité et dessertes**.

La **qualité des véhicules** comme leur **propreté** sont des demandes également marquées ce qui indique un écart notable entre les attentes et la qualité produite.

La prestation des **conducteurs (attitude et conduite)** est également largement citée.

Demandes d'améliorations des clients



Verbatims clients



| | |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ponctualité | <ul style="list-style-type: none">• Meilleure ponctualité sur la ligne 1 en direction de l'université• Des passages à l'heure et des conducteurs qui roulent moins vite et plus aimables• Ponctualité pour les bus qui vont au Collège GUYNEMER et au lycée sur la ligne 2• Améliorer la ponctualité, il y a des retards sur la ligne 3 |
| Fréquence | <ul style="list-style-type: none">• Plus de fréquence de passages sur la ligne 4 dans la journée et plus tôt le matin• Avoir des horaires toutes les 20 minutes, spécialement sur les lignes de l'hôpital et TGV• Certaines lignes plus fréquentes, sur la ligne 5 il y a trop d'attente pour les étudiants• Fréquence de passage dans les villes limitrophes à 25 minutes au lieu de 40 minutes• Que la ligne 5 passe plus fréquemment au lieu d'une attente entre chaque passage de 45 minutes• Augmenter le nombre de bus pour les étudiants surtout le matin en période scolaire |
| Desserte | <ul style="list-style-type: none">• Suppression de certains trajets avec le nouveau projet sur la ligne 1 et 4 qui ne passeront plus vers les impôts• Pour la ligne 3 garder un passage par la commune de Sochaux• Mieux desservir les petites communes• Un peu plus de lignes sur certaines zones |
| Information | <ul style="list-style-type: none">• De l'information horaire aux arrêts en temps réel• Avoir l'information sur les nouvelles lignes et les horaires• Communiquer efficacement lors des grèves, perturbations, par SMS• Des panneaux d'information plus lisibles• Information sur les perturbations• Plus d'affichage sur les bus car l'affichage n'est pas clair |

Verbatims clients



| | |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Véhicules et Propreté des véhicules | <ul style="list-style-type: none">• Des écrans qui fonctionnent dans les bus• Avoir des bus en meilleur état• Des bus plus propres |
| Surcharge, capacité à bord | <ul style="list-style-type: none">• Avoir des bus plus grands ou prévoir plus de bus pour les sorties des étudiants• Augmenter le nombre de place au moment des sorties de lycée en période scolaire• Des bus plus grands en HP matin• Aménager des bus accordéons en HP et aux sorties d'écoles• Créer des lignes scolaires |
| Adaptation des horaires | <ul style="list-style-type: none">• Avoir des horaires adaptés sur les petites communes• Ligne 2 à Sainte-Suzanne plus de fréquence et être coordonnée aux sorties des écoles, sortie à 11h55 et le bus passe à 12h35• Des bus le dimanche matin• Conserver les horaires de bus existants pour les étudiants• Meilleure correspondance avec le Lycée Armand Peugeot |
| Conducteurs | <ul style="list-style-type: none">• Des conducteurs qui roulent moins vite et plus aimables• Plus de respect au niveau des conducteurs |
| Sécurité de conduite | <ul style="list-style-type: none">• Respect des règles de conduite par les conducteurs, téléphone en conduisant |

Verbatims clients

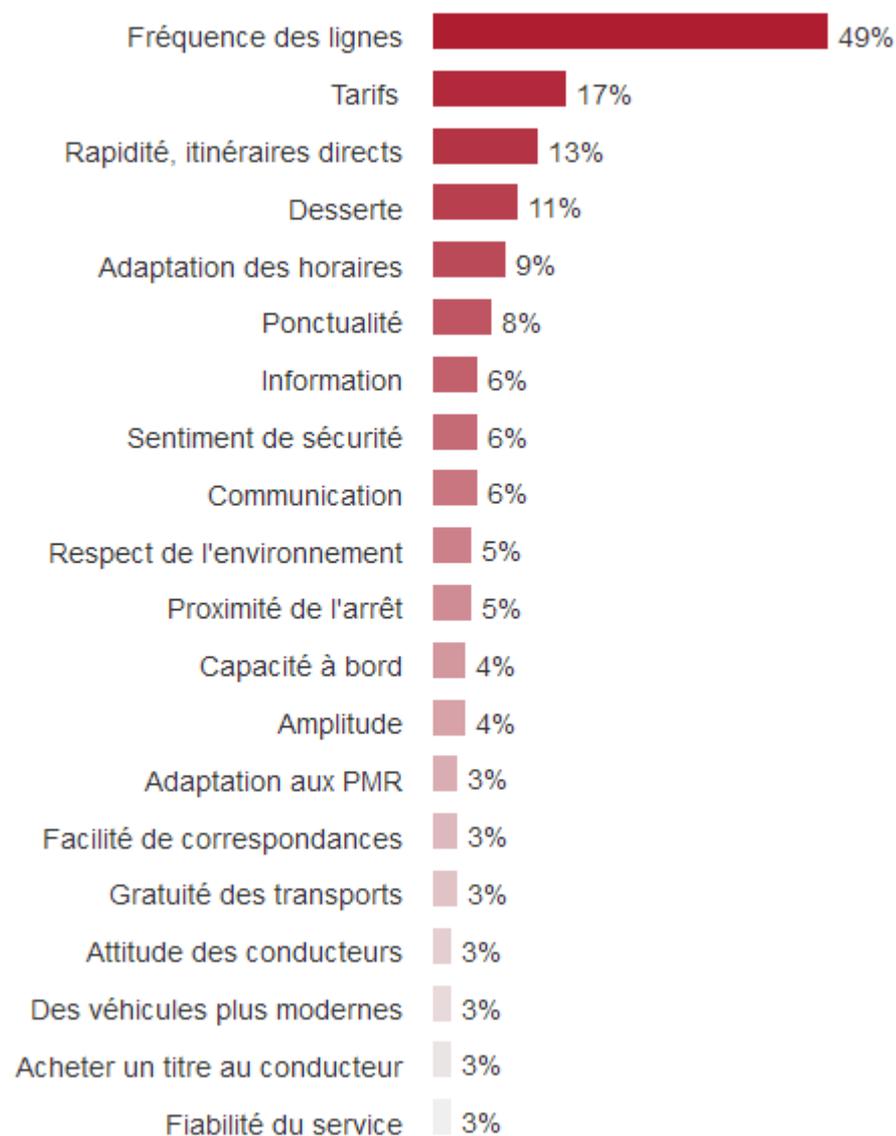


| | |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tarifs | <ul style="list-style-type: none">• Appliquer un tarif étudiant et faire un sondage auprès des étudiants• La sécurité dans les bus à propos de certaines personnes qui sont ivres |
| Sécurité à bord | <ul style="list-style-type: none">• Des médiateurs dans les bus car insultes et crachats, dégradation des bus• Non respect des personnes âgées |
| Accueil du personnel | <ul style="list-style-type: none">• Un personnel aimable• Avoir des agents au téléphone aimables |
| Confort des arrêts | <ul style="list-style-type: none">• Des arrêts de bus non dégradé, des panneaux numériques fonctionnels• Augmenter la rapidité des trajets Valentigney-Montbéliard 45 mins aujourd'hui, mettre en place une ligne directe pour les scolaires car trop long |
| Rapidité | <ul style="list-style-type: none">• Aimerais que les lignes soient directes sans correspondances, surtout sur les lignes de Seloncourt et Valentigney• Avoir des lignes directes pour aller au lycée• Ajout de lignes plus directes pour certains trajets• De meilleures correspondances et le respect de la ponctualité sur la ligne 2 |
| Facilité de correspondance | <ul style="list-style-type: none">• Les horaires des bus ne sont pas adaptés aux horaires des scolaires• Pas assez de temps pour faire les correspondances, on rate le bus ou sinon trop d'attente entre chaque bus• Une amplitude plus importante le soir |
| Amplitude | <ul style="list-style-type: none">• Avoir des horaires plus tôt le matin• Amplitude horaire plus importante |
| Intermodalité | <ul style="list-style-type: none">• Pouvoir monter dans les bus avec des vélos et des trottinettes |

Les attentes des habitants

Les non utilisateurs seraient motivés à utiliser le réseau CTPM par une fréquence renforcée des lignes, des tarifs attractifs et des temps de parcours limités.

Critères incitatifs pour les non utilisateurs



Verbatims habitants



-
- Un tarif plus attractif
 - La gratuité des transports
 - La gratuité des transports pour les personnes en situation d'handicap, âgées, en difficulté
- Tarifs et gratuité**
- La gratuité sur les profils + 60 ans
 - Un tarif familial
 - Un Pass hebdomadaire attractif
 - Un tarif combiné avec les bus de Belfort
-
- Rapidité des itinéraires**
- Des lignes plus directes et rapides
 - Une ligne directe vers mon lieu de travail
 - Une ligne directe pour aller à l'hôpital
 - Pouvoir se rendre à la gare de Montbéliard en 10, 15 mins depuis Audincourt
 - Un parking relais avec une navette en liaison avec la gare
 - Une ligne directe pour aller à Montbéliard
 - Des lignes directes sans correspondance
 - Une ligne directe pour aller à l'hôpital depuis Valentigney
-

Verbatims habitants



Desserte

- Que le bus qui part du dépôt à vide en direction de l'acropole puisse assurer la navette pour le train de 7h18.
- Desservir plus de communes
- Avoir des bus le dimanche matin pour aller au travail, à l'hôpital de Trévenans
- Plus de transport à la demande
- Un parking relais avec une navette en liaison avec la gare
- Des lignes qui relient Nommay et Châtenois-les-Forges
- Mieux desservir les petites communes
- Plus de lignes dans la commune de Nommay, 4 comme avant
- Une ligne pour les salariés de FORCIA
- Une meilleure desserte à Héricourt et Voujeaucourt
- Un arrêt plus proche de mon domicile

Sentiment de sécurité

- Une sécurité voyageur plus importante par rapport à la population qui voyage
- Trop de délinquance dans les bus
- Communiquer sur le bus car des personnes n'ont pas confiance, expliquer la civilité aux jeunes

Communication sur le service

- Faire plus de publicité
 - Une meilleure communication sur le service bus
 - Une meilleure communication sur les titres de transport
 - Communiquer sur le bus car des personnes n'ont pas confiance, expliquer la civilité aux enfants pour les sièges des personnes âgés
 - Une meilleure communication sur la baisse de la pollution avec le bus
-



Vos contacts :

Patricia Barrier - pbarrier@op-marketing.com - 06.43.19.93.72

Axelle de La Brousse - adelabrousse@op-marketing.com - 06.33.44.72.03

Jeanne Paillard - jpaillard@op-marketing.com - 06.19.28.10.24

www.op-marketing.com

OP MARKETING - 1, rue Dewet - 71100 Chalon-sur-Saône- Tél. 0 820 380 34

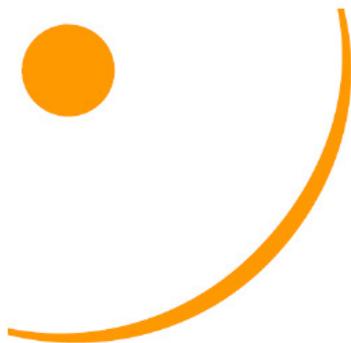
Sarl au capital de 7 500€ - RCS CHALON SUR SAONE 489 695 361 n° de gestion 2006 B 158 – APE 7320Z

TVA Intracommunautaire FR 46 489695361

Annexe 8 - Enquête image évolity



Etude pour



Etude de notoriété et d'image 2019

—
Novembre 2019

—
Document mis à jour 12/2019



Objectifs de l'étude et méthodologie

p.3

Synthèse

p.7

1. Les caractéristiques de l'échantillon des clients

p.11

2. Les caractéristiques de l'échantillon des habitants

p.18

3. La notoriété du réseau évolitY

p.22

4. L'image générale du réseau évolitY

p.28

5. La perception de l'offre

p.32

6. La qualité de service

p.38

7. Les évolutions perçues

p.43

Objectifs



L'étude d'image et de notoriété a été commanditée à la société OP Marketing par Moventis Pays de Montbéliard suite à la restructuration du réseau du 23 avril 2019 et au lancement du nouveau réseau évolitY.

Une première étude a été réalisée en mars 2019 par la société OP Marketing, avant la restructuration et le lancement de la campagne de communication sur le nouveau réseau.

Cette étude a pour objectifs de :

- Mesurer la perception des utilisateurs et des non utilisateurs sur le nouveau réseau évolitY,
- Identifier les points forts, les points faibles et les points de vigilance du réseau évolitY en termes d'image, de notoriété et de services,
- Mesurer les évolutions de l'image, de la notoriété suite au lancement du nouveau réseau évolitY, en comparaison au précédent CTPM,
- Connaître les attentes des utilisateurs et des habitants de Pays de Montbéliard Agglomération.

Méthodologie



Etude réalisée **par téléphone** auprès des abonnés du réseau évolitY et des habitants de Pays de Montbéliard Agglomération sur la période du 12 au 23 novembre 2019 et avec la mise en place d'une équipe de 4 enquêteurs.

Echantillon de 432 clients du réseau évolitY âgés de 15 ans et plus interrogés et de **200 observations** auprès d'habitants non utilisateurs du réseau de transports collectifs.

Echantillonnage par les quotas selon la fréquentation par titre et par zone géographique de résidence pour les clients utilisateurs du réseau, selon le profil pour l'enquête auprès des habitants.

Caractéristiques de l'échantillon présentées dans la partie 1.

Traitement des données



Le traitement des données est réalisé au moyen :

D'un redressement sur l'échantillon des habitants non utilisateurs

Sans redressement pour les clients

De tris à plat

Des tris croisés pour les clients avec indication des différences significatives dans le cadre d'un échantillon limité

Les strates utilisées pour les analyses sont les suivantes :

Utilisation, Tranche d'âge, Situation, Captivité, Fidélisation.

L'échelle nominale d'accord est associée à une note selon le barème suivant :

Pas du tout d'accord = 1 sur 10,

Plutôt pas d'accord = 4 sur 10,

Plutôt d'accord = 7 sur 10,

Tout à fait d'accord = 10 sur 10.

Traitement des données

Communes de 1ère couronne

| | N | % |
|----------------------------|------------|-------------|
| Arbouans | 11 | 4% |
| Bart | 7 | 3% |
| Bavans | 9 | 3% |
| Bethoncourt | 72 | 27% |
| Courcelles-lès-Montbéliard | 5 | 2% |
| Dampierre-les-Bois | 9 | 3% |
| Étupes | 16 | 6% |
| Exincourt | 7 | 3% |
| Feschés-le-Châtel | 2 | 1% |
| Grand-Charmont | 30 | 11% |
| Hérimoncourt | 11 | 4% |
| Mandeure | 20 | 7% |
| Mathay | 3 | 1% |
| Nommay | 8 | 3% |
| Sainte-Suzanne | 6 | 2% |
| Seloncourt | 21 | 8% |
| Sochaux | 20 | 7% |
| Vieux-Charmont | 6 | 2% |
| Voujeaucourt | 5 | 2% |
| TOTAL | 269 | 100% |

Communes de 2ème couronne

| | N | % |
|---------------|-----------|-------------|
| Allenjoie | 1 | 4% |
| Bourguignon | 1 | 3% |
| Brognard | 2 | 8% |
| Dambenois | 5 | 16% |
| Dasle | 6 | 21% |
| Pont de Roide | 14 | 48% |
| TOTAL | 30 | 100% |



Synthèse

Echantillons : 406 clients et 200 habitants non utilisateurs

Une image à repositionner

évolitY, une campagne efficace

La campagne générale de lancement de la marque évolitY est un succès. La notoriété spontanée du réseau évolitY est élevée parmi les clients.

La prise de connaissance d'évolitY est également solide parmi les habitants mais plutôt, en toute logique, en notoriété assistée.

Une image à conforter

L'image du nouveau réseau reste à consolider sur le long terme par une réassurance du client notamment sur l'offre même si les modifications ont entraîné une baisse très limitée de sa qualité perçue. L'image du réseau évolitY est soutenue par une majorité de clients ayant constaté des évolutions positives. Les demandes d'améliorations sont concentrées sur la fréquence, les itinéraires modifiés et la ponctualité des lignes.

Des outils d'information Voyageurs fonctionnels

La qualité de l'information est un enjeu majeur dans le cadre de la refonte d'un réseau. L'application mobile et les réponses au téléphone créent des attentes marquées.

Les nouvelles périodes horaires sont bien identifiées ce qui montre la qualité de l'information théorique.

Une perception modifiée

Une perception modifiée du réseau : qualité de l'offre en baisse

La perception des voyageurs s'est améliorée à l'égard des véhicules et de la prestation des conducteurs.

La qualité perçue a baissé en ce qui concerne la desserte notamment parmi les clients intensifs. L'image d'un réseau de bus créé pour les captifs se renforce.



Véhicules

Prestation des conducteurs



Qualité de l'image

Compréhension des itinéraires

Offre pour le centre-ville

Desserte des centres commerciaux

Offre pour les actifs

Une qualité de service à renforcer

Une offre à valoriser

Les axes de progrès sont modifiés par la perception des clients suite à la refonte. Basés sur la qualité de service, ils se fondent désormais sur l'offre proposée.

- La desserte : Une promotion des dessertes sur les zones d'activités, la mise en avant de temps de parcours optimisés, de nouveaux itinéraires à correspondance à optimiser ou à modifier.
- Les horaires : La fréquence renforcée sur les lignes, des horaires adaptés pour les scolaires (midi) et les actifs (amplitude).
- L'information : Une information en temps réel sur l'application et en situation perturbée.
- Un accès commercial facilité des titres : Un achat en ligne, en distributeur ou par CB dans toutes les lignes.

Partie 1



Les caractéristiques de l'échantillon des clients

Echantillon de 432 observations

Quotas sur la zone d'habitation et les titres

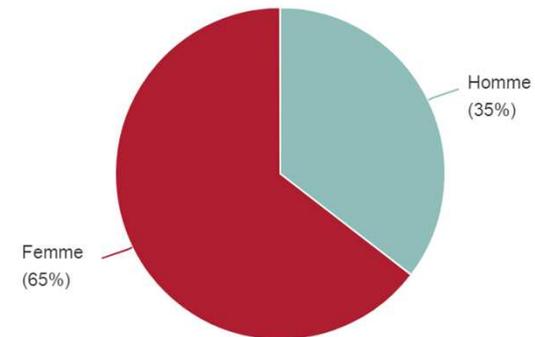
Le profil des clients de l'étude

Un échantillon comparable à l'étude diagnostic

L'échantillon est constitué d'une majorité de femmes (65%).
Les principales catégories de clients interrogés sont les collégiens et lycéens (21%), les actifs en emploi (28%) ou les retraités (23%).

Pour permettre une comparaison, l'échantillon est équivalent à celui de l'étude image de CTPM.

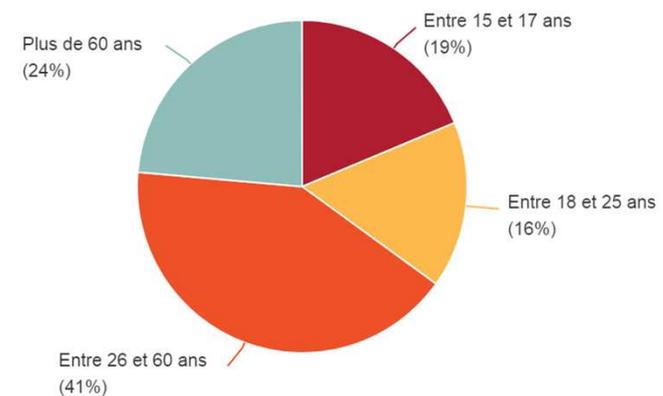
Sexe



Situation



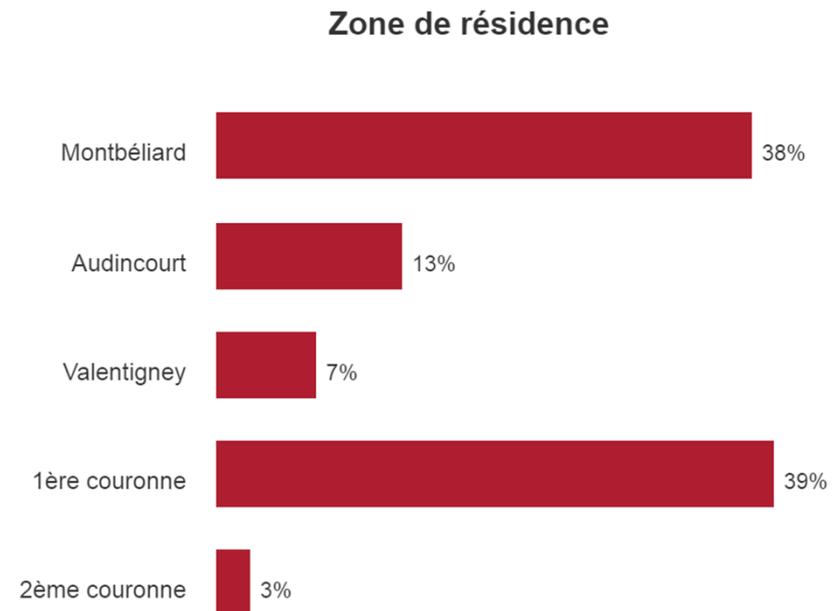
Tranche d'âge



Le profil des clients de l'étude

La représentation des territoires

La répartition des observations par territoire reflète les zones de résidence de la clientèle avec les taux principaux suivants : 38% d'habitants de Montbéliard et 39% de la 1ère Couronne.

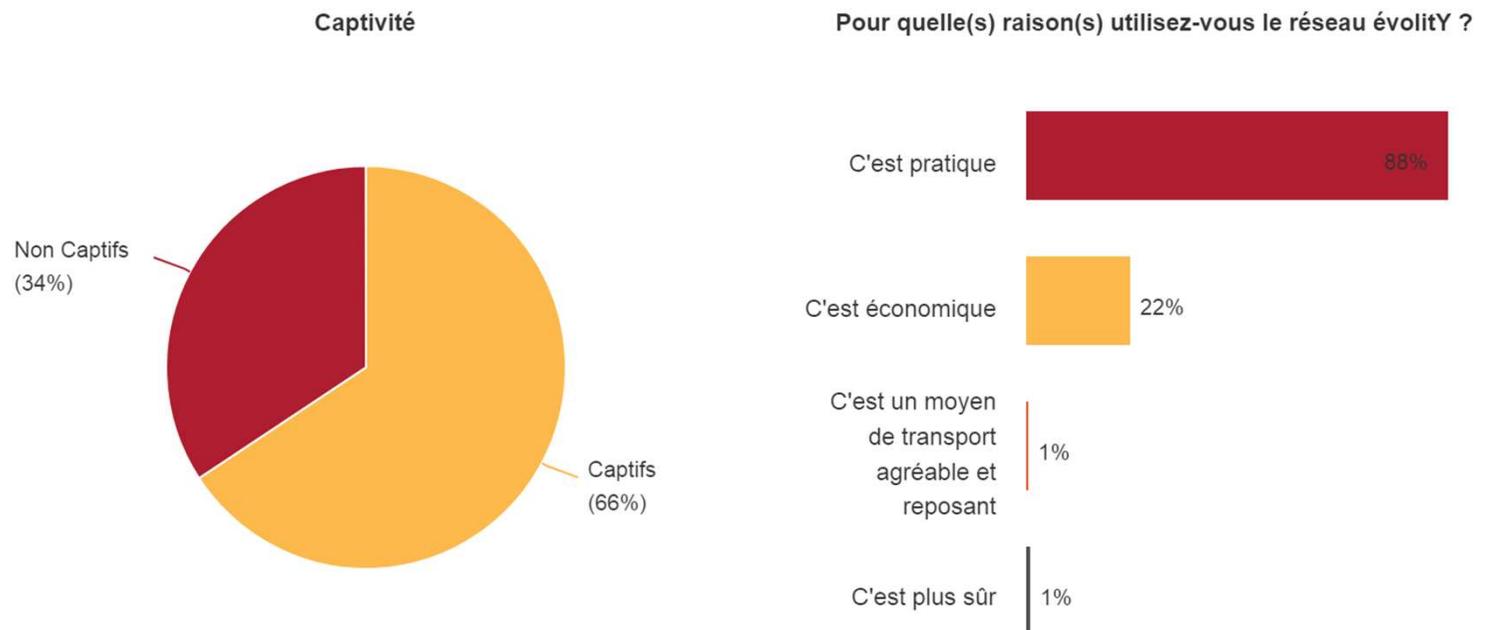


La tranche d'âge des 15-17 ans est plus élevée sur la 1^{ère} couronne et les plus de 60 ans plus présents parmi les habitants de Montbéliard.

Le profil des clients de l'étude

Un réseau efficace pour les non captifs

Les deux tiers des clients ayant répondu sont captifs du réseau, soit un poids inférieur à celui de la première enquête. Les tendances générales et les motivations sont toutefois identiques.



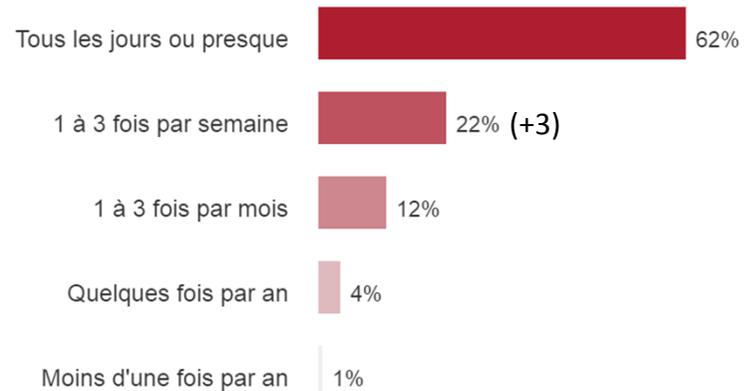
Les habitudes d'utilisation du réseau évolitY

62% des répondants sont des voyageurs intensifs réalisant des déplacements tous les jours ou presque.

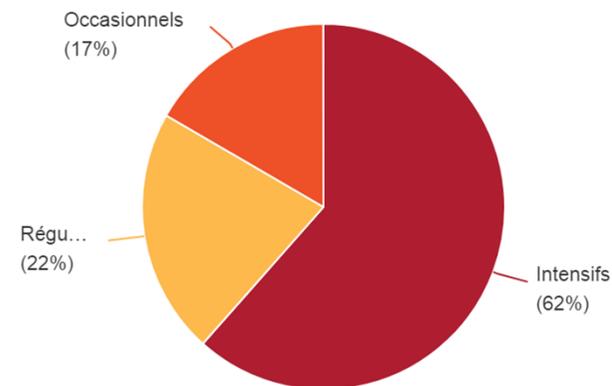
La part des clients réguliers augmente de 3 points à 22% par rapport à la première étude, au détriment des clients intensifs.

94% des répondants ont utilisé le réseau évolitY au cours du dernier mois.

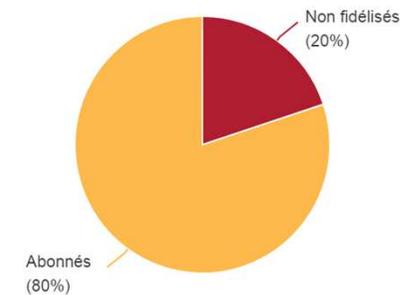
Fréquence d'utilisation



Catégorie de clients



Les titres de transport

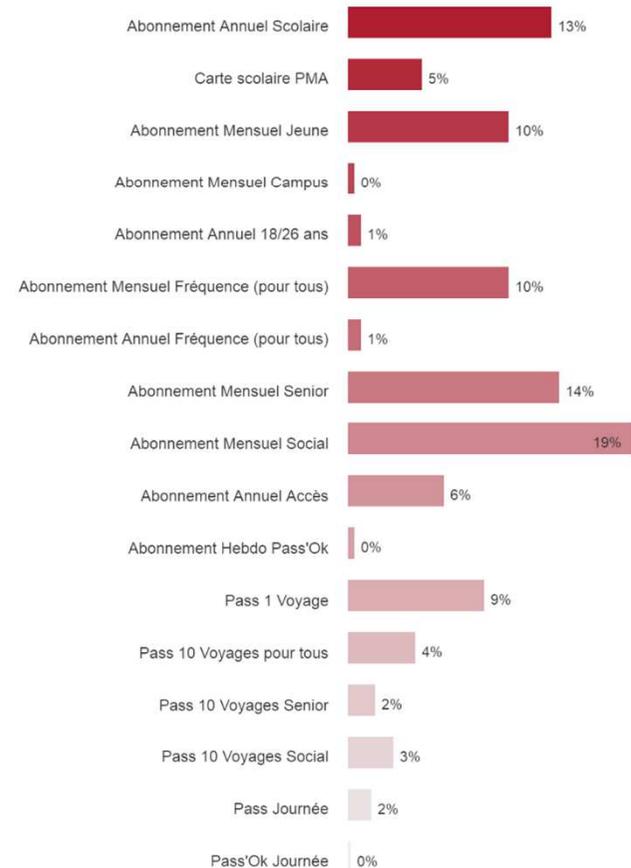


Les titres occasionnels représentent 20% de l'échantillon (-1 point).

La part d'abonnés atteint 80%.

Les abonnements sont représentatifs de leur poids effectif parmi les clients du réseau évolitY.

Titre de transport



L'ancienneté des clients

La majorité des clients est fidèle au réseau de bus depuis plus de 5 ans.

Les nouveaux clients depuis le réseau évolitY atteignent 9%.

Ancienneté d'utilisation



Partie 2



Les caractéristiques de l'échantillon des habitants

Echantillon redressé de 200 observations

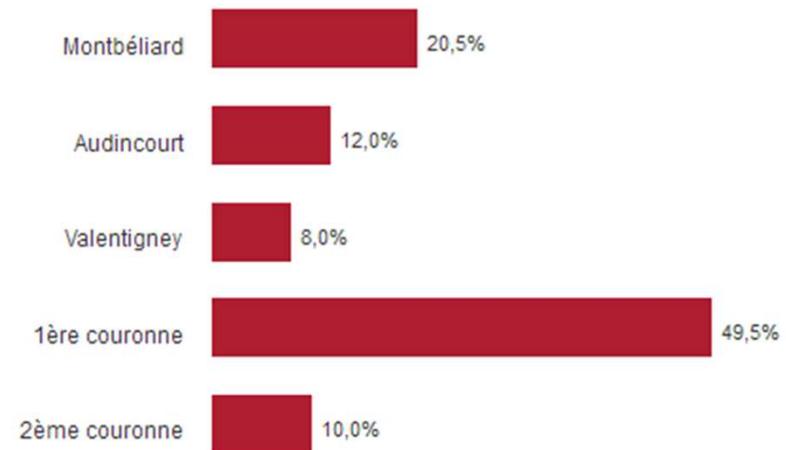
Quotas sur la zone d'habitation, sexe et situation

Le profil des habitants

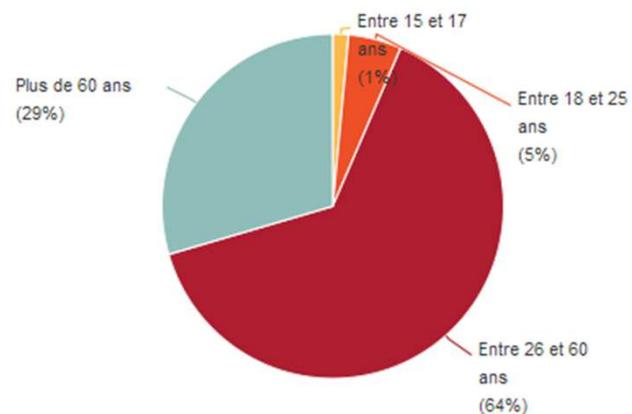
La répartition par zone et par sexe est représentative du poids des habitants de 15 ans et plus.

L'ordre d'importance des tranches d'âge est respecté par rapport à la population globale malgré un poids renforcé des 26-60 ans.

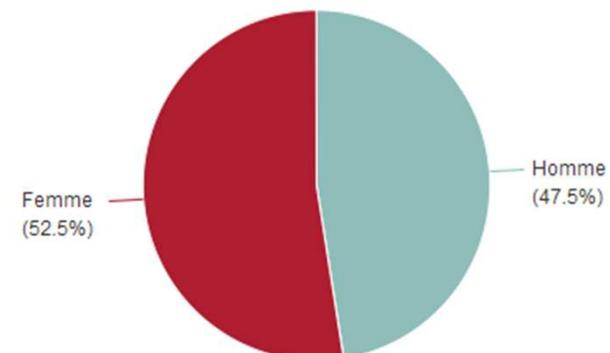
Zone de résidence



Tranche d'âge



Sexe

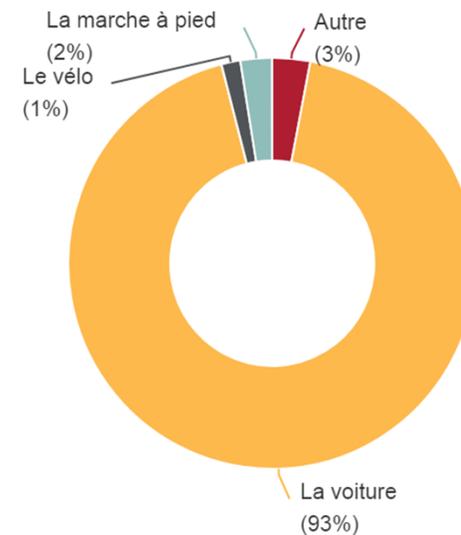


Le mode de déplacement

93% des non utilisateurs interrogés utilisent la voiture comme mode de déplacement principal que ce soit comme conducteur ou comme passager.

La part modale de la voiture est élevée car en moyenne de 70% en France sur les déplacements domicile-travail (Insee, 2015).

Principal mode de transport



Les anciens utilisateurs

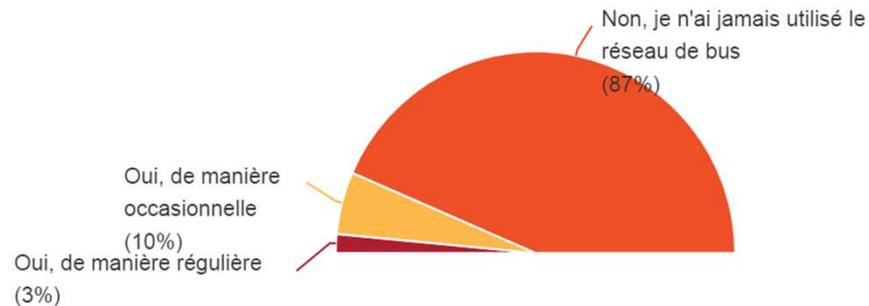
Les changements personnels comme premier critère de report modal

La part des anciens utilisateurs qui n'empruntent plus le réseau depuis avril 2019 du fait de son offre, est de 1,5%.

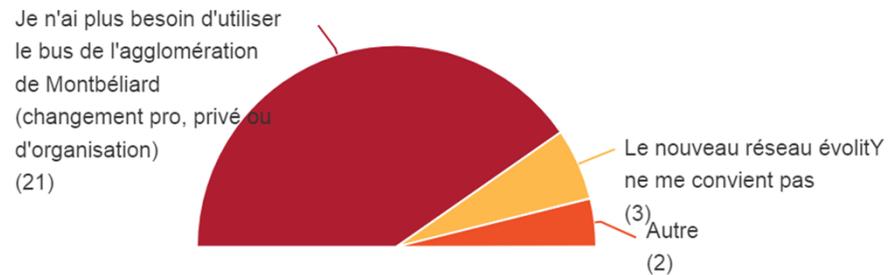
Les 3 habitants concernés évoquent :

- La suppression d'un itinéraire direct entre Sochaux et Grand Charmont,
- Des horaires qui ne correspondent plus aux besoins (fréquence de la ligne G, desserte d'Hérimoncourt).

Vous déclarez ne pas avoir utilisé le réseau évolitY depuis son lancement le 27 avril 2019, utilisiez-vous avant le réseau CTPM ?



Pour quelle(s) raison(s) n'utilisez-vous plus les bus de Pays de Montbéliard Agglomération ?



Partie 3



La notoriété du réseau évolitY

Echantillons : 432 clients et 200 habitants non utilisateurs

La notoriété spontanée auprès des clients

Une campagne efficace auprès des clients

La notoriété spontanée d'évolitY est déjà de 75%, équivalente à celle de CTPM auprès des clients (étude mars 2019).

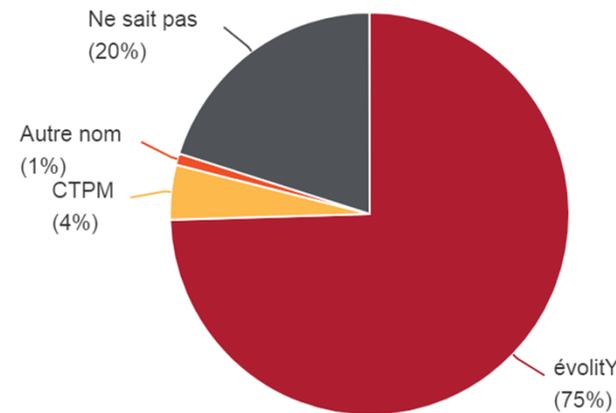
Ce taux est élevé compte tenu de la récence du nom du réseau et montre l'efficacité de la campagne de lancement de la marque.

La nouveauté est rapidement ancrée et le nom CTPM est désormais cité de façon résiduelle à 4%.

Le taux de clients qui ne se prononcent pas (20%) augmente mais cela indique que les clients n'ont pas mémorisé la marque mais savent qu'elle a changé.

Les autres noms cités en mars 2019 par les clients atteignaient 10% et ont été largement effacés par la campagne (1%, Moventis et Keolis).

Notoriété spontanée évolitY
Connaissez-vous le nom du réseau de bus de l'agglomération de Montbéliard ?



| Taux + élevé | Taux - élevé |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Les moins de 26 ans Les clients intensifs | Les plus de 60 ans Les clients occasionnels |

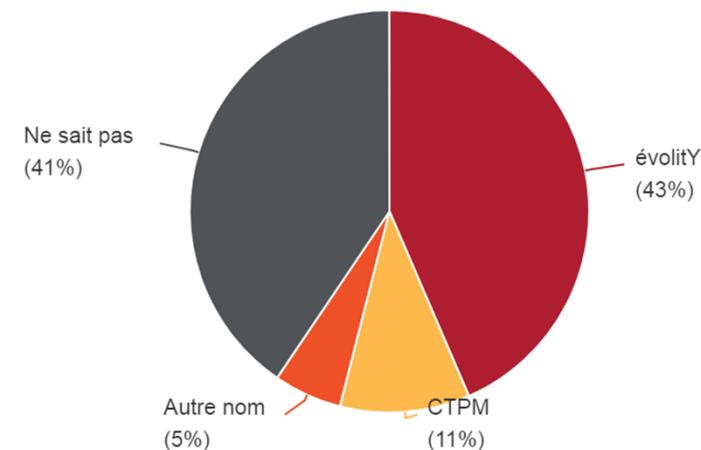
La notoriété spontanée auprès des habitants non clients

Le taux de notoriété spontanée d'évolitY parmi les non clients est de 43%, soit un taux qui peut paraître limité par rapport à celui de CTPM (63% en mars 2019).

Toutefois, la récence de la modification et la moindre implication des habitants montre que la campagne a plutôt eu une diffusion efficace sur ce public.

En dehors de CTPM, le principal nom cité est Optymo.

Notoriété spontanée évolitY
Connaissez-vous le nom du réseau de bus de l'agglomération de Montbéliard ?

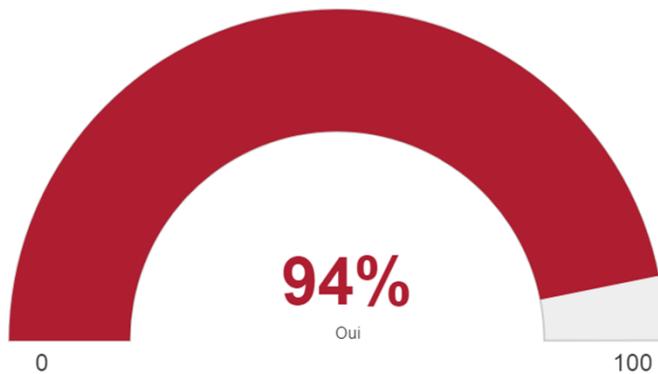


La notoriété assistée

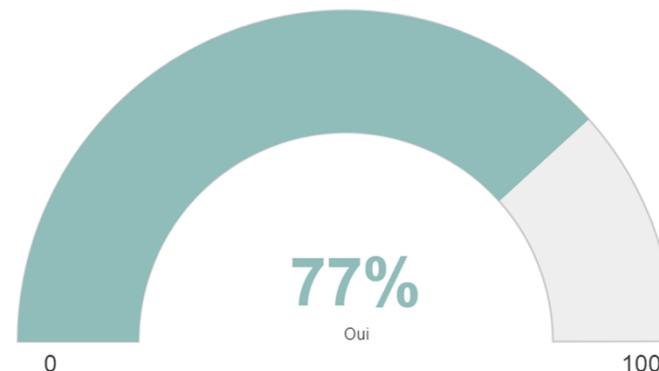
La notoriété assistée atteint 94% parmi les clients (-5 points par rapport à avril 2019 et CTPM) et 77% parmi les habitants.

Ces résultats confirment la qualité de la campagne de communication sur l'agglomération.

Notoriété assistée du nom de réseau évolitY



parmi les utilisateurs



parmi les non utilisateurs

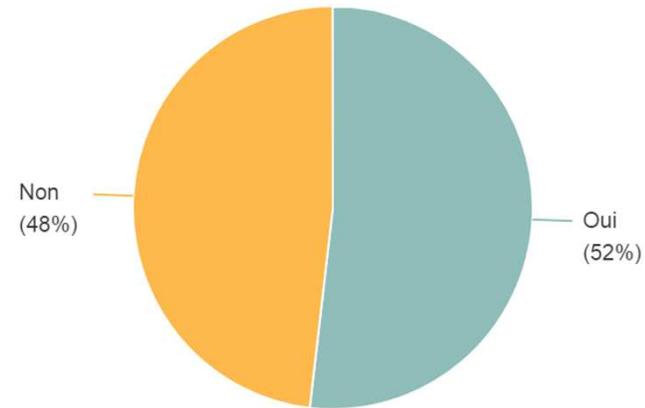
La notoriété de Moventis

Notoriété de la société Moventis Pays de Montbéliard

La moitié des utilisateurs d'évolitY déclare connaître la société Moventis Pays de Montbéliard. Cette part est en retrait de 6 points.

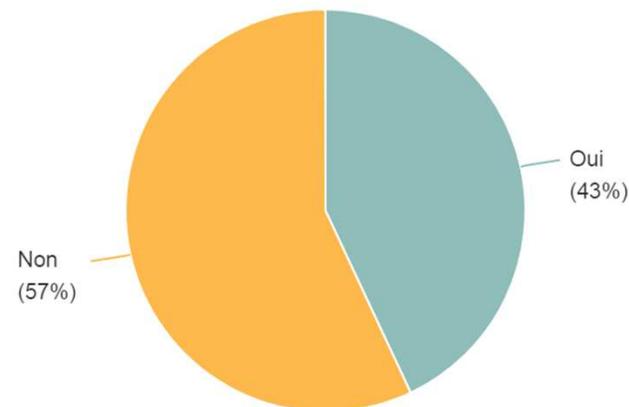
Pour le moment, la modification du nom du réseau, qui était une opportunité pour les faire connaître, masque plutôt la complexité des différentes marques et des acteurs.

parmi les utilisateurs



Effectif : 432

parmi les non utilisateurs



Effectif : 200

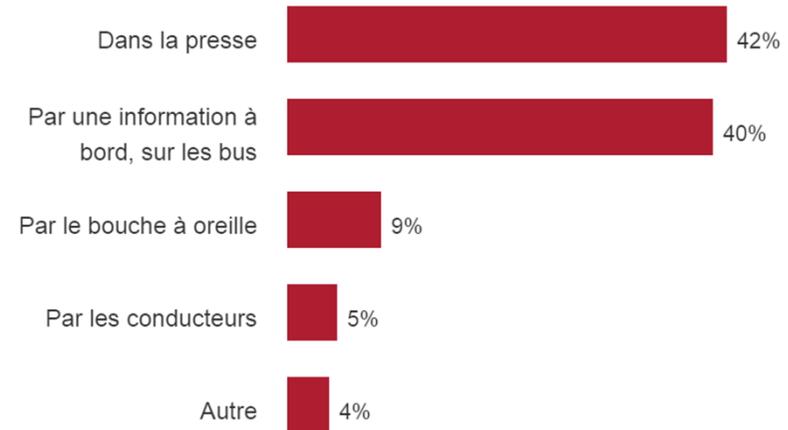
La notoriété de Moventis

La part de la presse dans la notoriété de Moventis augmente fin 2019 pour atteindre 42% parmi tous les répondants ayant connaissance de Moventis (+14 points).

L'information sur le réseau obtient une part stable.

Source de notoriété de Moventis Pays de Montbéliard

Si oui, comment avez-vous eu connaissance de ce nom ?



Effectif : 303

Partie 4



L'image générale du réseau évolitY

Echantillons : 432 clients et 200 habitants non utilisateurs

L'image perçue

Une image à consolider

L'image perçue est positive pour 79% des clients et 75% des habitants.

Ces taux sont inférieurs à ceux de CTPM de quelques points. La promesse de l'image innovante et de montée en qualité offerte est à conforter dans l'appréciation des habitants. Les voyageurs les plus critiques sont les actifs et les 18-25 ans.

**↘ 79% des clients
ont une bonne image
d'évolitY**

en retrait de 6 points
par rapport à CTPM

Effectif : 428

**↘ 75% des habitants
ont une bonne image
d'évolitY**

en retrait de 7 points
par rapport à CTPM

Effectif : 176

Globalement, diriez-vous que vous avez une bonne image du réseau de transports en commun de Montbéliard ?

L'amélioration perçue

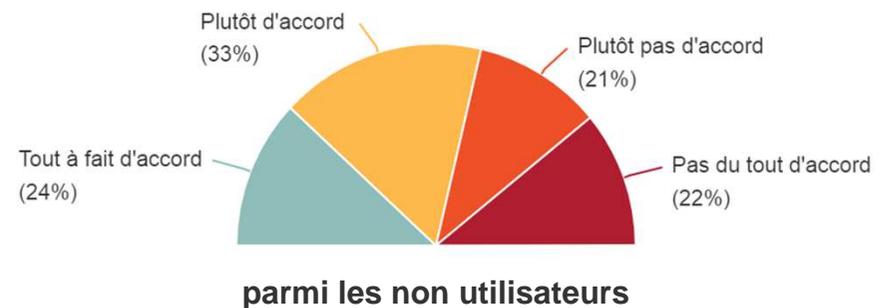
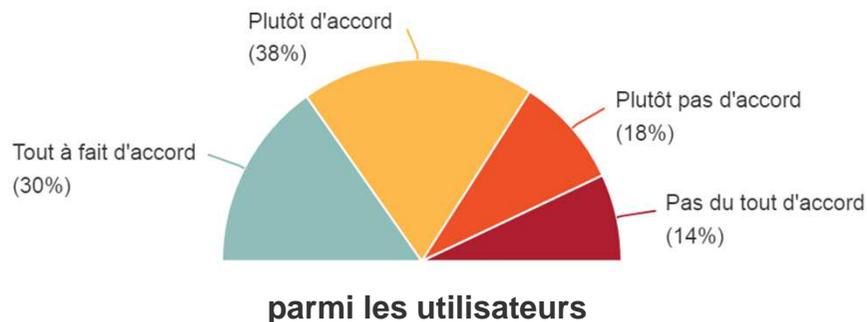
Un axe de communication continue

Plus des deux tiers des utilisateurs (68%) soulignent une nette amélioration du réseau. Les refontes ont tendance à créer de gros mécontentements qui sont ici très contenus.

L'image positive des améliorations apportées par le nouveau réseau est moins diffuse parmi les habitants non utilisateurs (57%) mais reste majoritaire.

Les utilisateurs de la ligne 3 sont plus favorables et ceux de la ligne C significativement moins.

Les transports en commun de Pays Montbéliard Agglomération se sont nettement améliorés depuis le lancement du réseau évolitY



Le Net Promoter Score du réseau évolitY

Un niveau maintenu

Le NPS parmi les clients actuels est de 2, gagnant 1 point par rapport à CTPM.

Ce résultat bas reste à un niveau correct dans le domaine des transports collectifs.

Le taux de détracteurs est équivalent à celui des promoteurs (23% et 25%).

**Net Promoter Score
des clients évolitY**

2

Partie 5



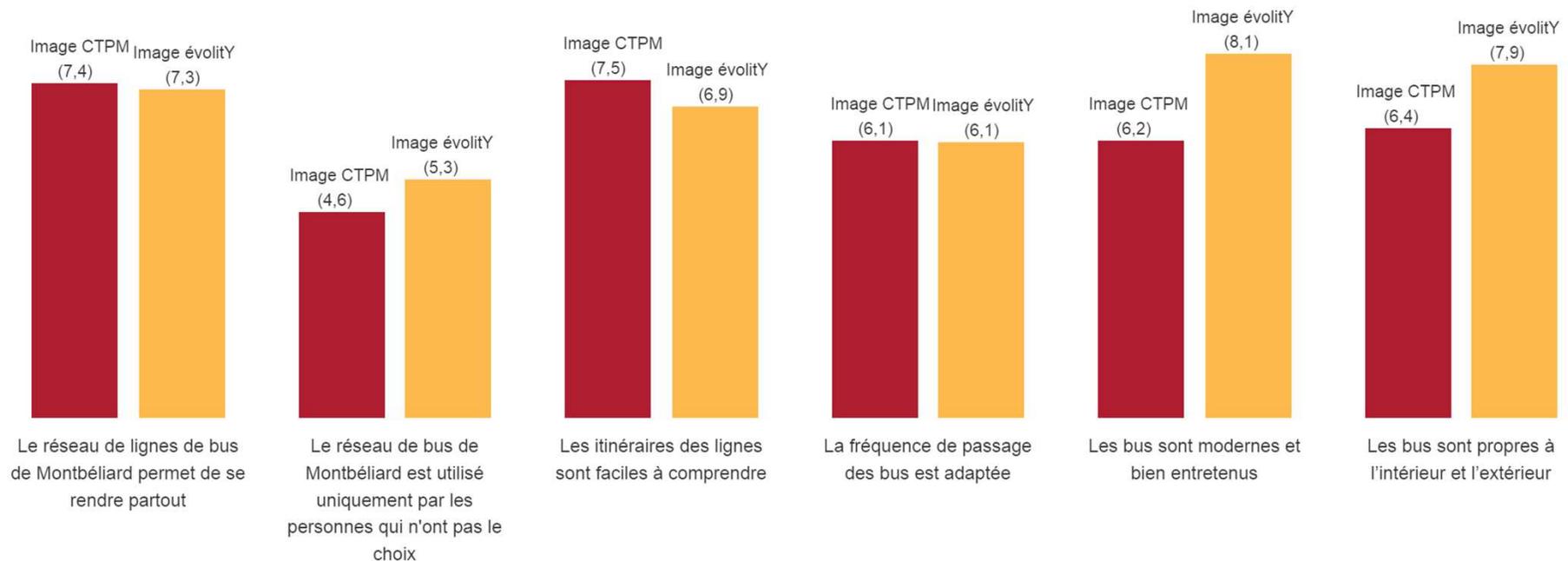
La perception de l'offre

Echantillons : 432 clients et 200 habitants non utilisateurs

La perception de la desserte et de l'offre

De nouveaux véhicules qui créent la différence

Evaluation des offres par les clients



La perception de la desserte et de l'offre

Des modifications qui créent des mécontentements

Les nouveaux véhicules sont fortement appréciés et créent une image positive. Les modifications des lignes et donc des itinéraires font naître des incompréhensions pour lesquels les clients doivent être rassurés (<7). Ces modifications et changements dans les habitudes, notamment les allongements de temps de parcours, fomentent des frustrations et détournent certains clients qui estiment alors que le réseau, moins performant, est fait pour les captifs.

| | ETUDE | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| | IMAGE CTPM | IMAGE ÉVOLUTY |
| Le réseau de lignes de bus de Montbéliard permet de se rendre partout | 7,4 | 7,3 |
| Le réseau de bus de Montbéliard est utilisé uniquement par les personnes qui n'ont pas le choix | 4,6 | 5,3  |
| Les itinéraires des lignes sont faciles à comprendre | 7,5 | 6,9  |
| La fréquence de passage des bus est adaptée | 6,1 | 6,1 |
| Les bus sont modernes et bien entretenus | 6,2 | 8,1  |
| Les bus sont propres à l'intérieur et l'extérieur | 6,4 | 7,9  |

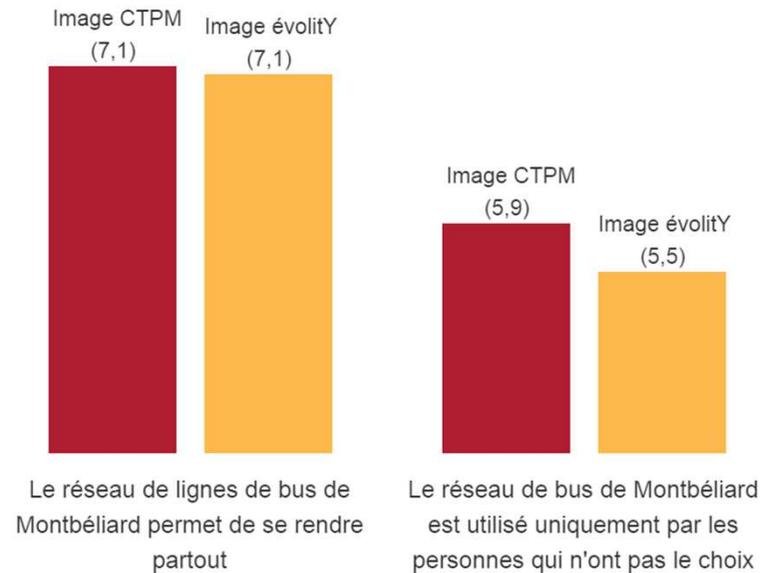
La perception extérieure du réseau évolitY

Une stabilité entre les images de CTPM et d'évolitY

L'image générale perçue par les habitants vis-à-vis de l'offre a peu évolué.

Le point clé est que les non utilisateurs considèrent le réseau plutôt adapté aux non captifs.

Evaluation des offres par les habitants



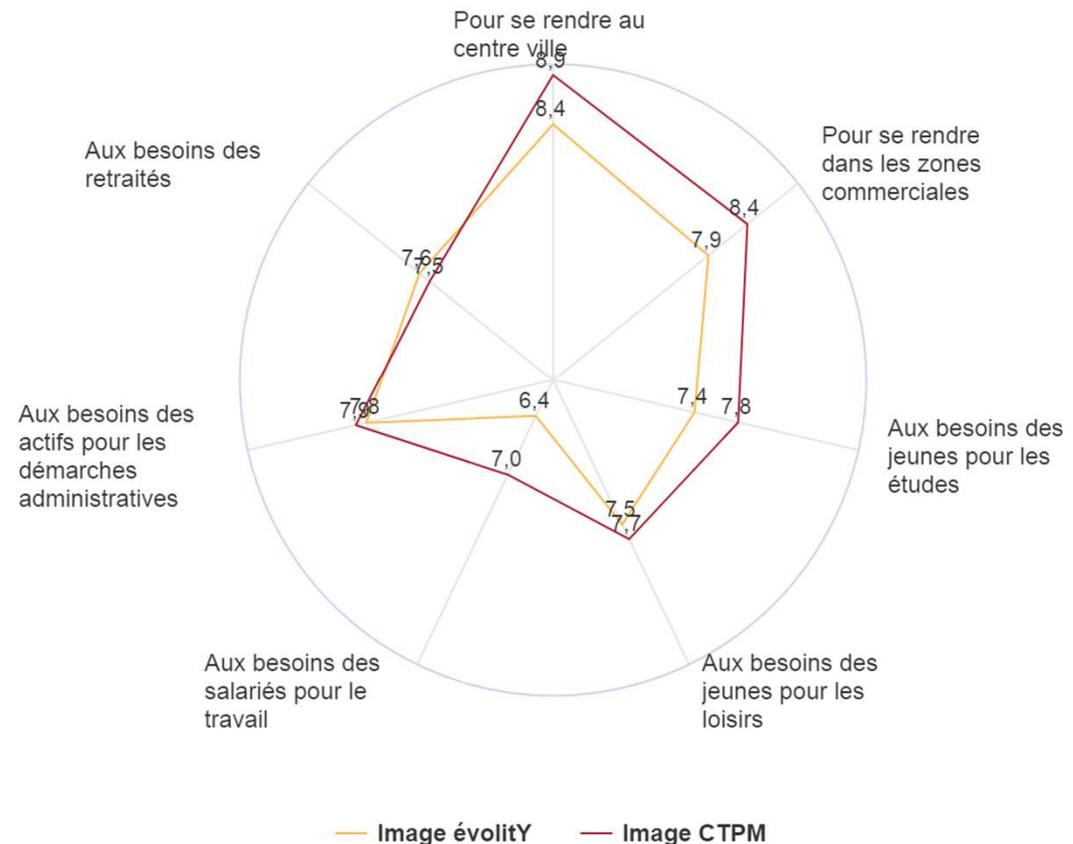
L'offre selon les clients

Une difficulté pour les actifs

L'évaluation de l'offre par motif de déplacement est défavorable à évolitY par rapport à CTPM.

Les avis sur la desserte sont plutôt positifs hormis pour l'adaptation aux besoins des actifs en emploi. Mais, certaines modifications sont vécues comme des contraintes et jugées moins performantes pour le centre ville, les centres commerciaux mais également les scolaires.

Adaptation de l'offre selon les clients



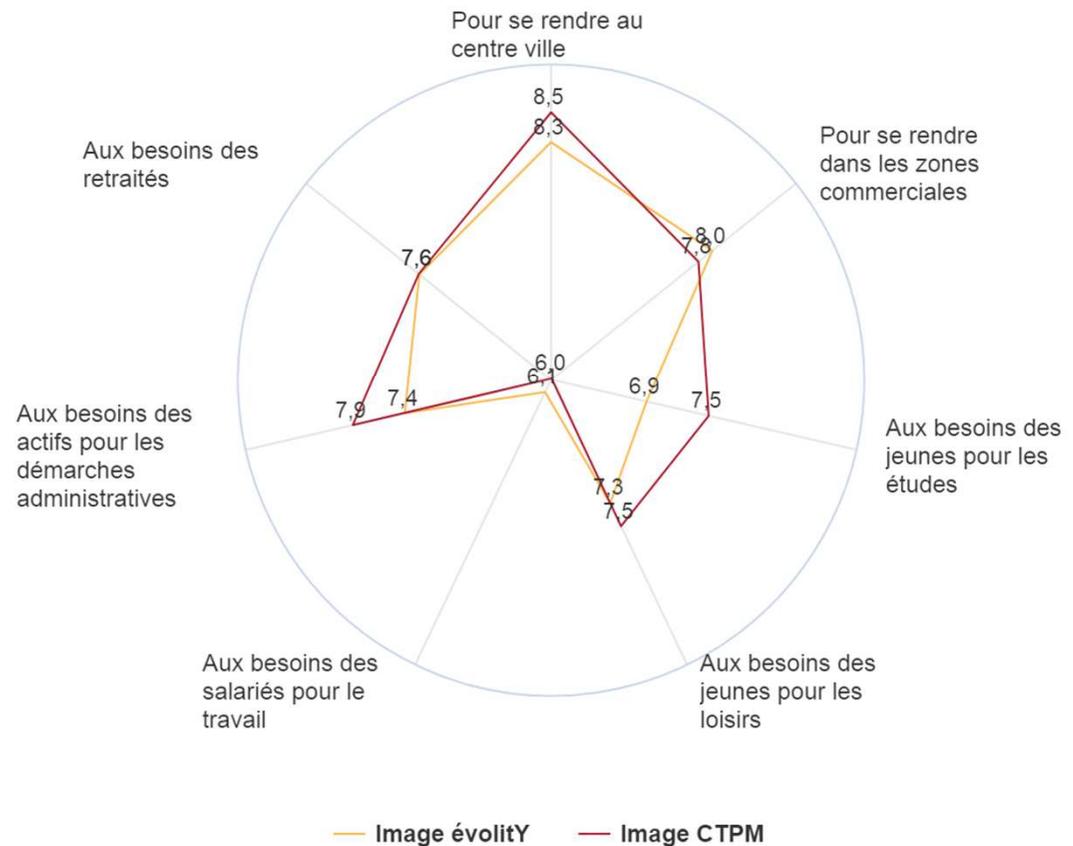
L'offre selon les non utilisateurs

Des habitants peu convaincus

Parmi les habitants, les évolutions de perception sont peu significatives.

La contre performance pour les déplacements des salariés n'a pas évolué et pour les études, évolitY est davantage critiqué.

Adaptation de l'offre selon les non utilisateurs



Partie 5

La qualité de service

Echantillon de 432 observations

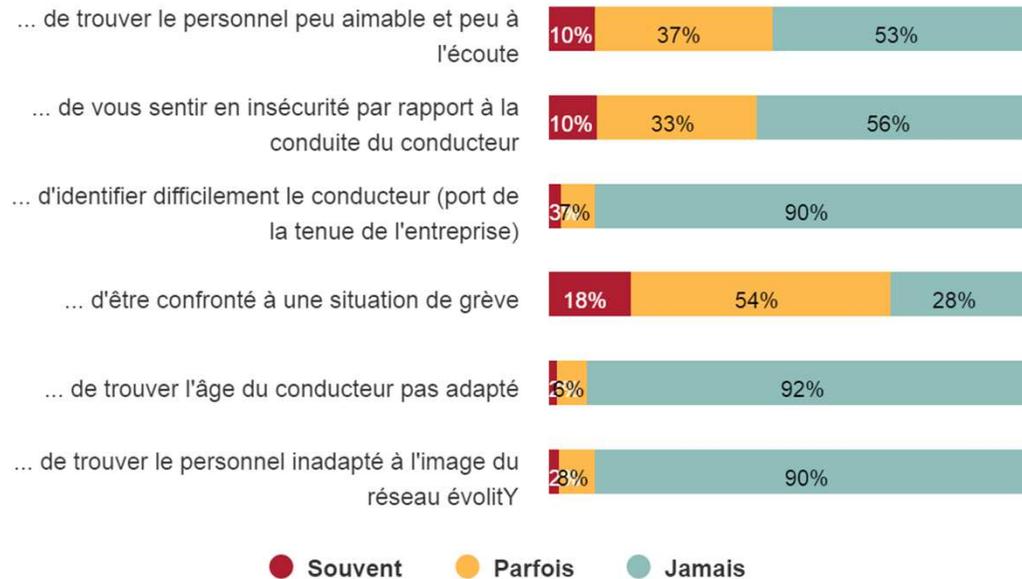
La prestation des conducteurs

Une prestation à améliorer

La cohérence d'image du personnel avec le réseau évolitY est confortée.

Toutefois, l'accueil et la conduite restent des points de progrès pour le réseau évolitY, notamment pour les actifs.

Au cours de vos déplacements avec le nouveau réseau évolitY, vous est-il arrivé Souvent, Parfois ou Jamais ...:



La prestation des conducteurs

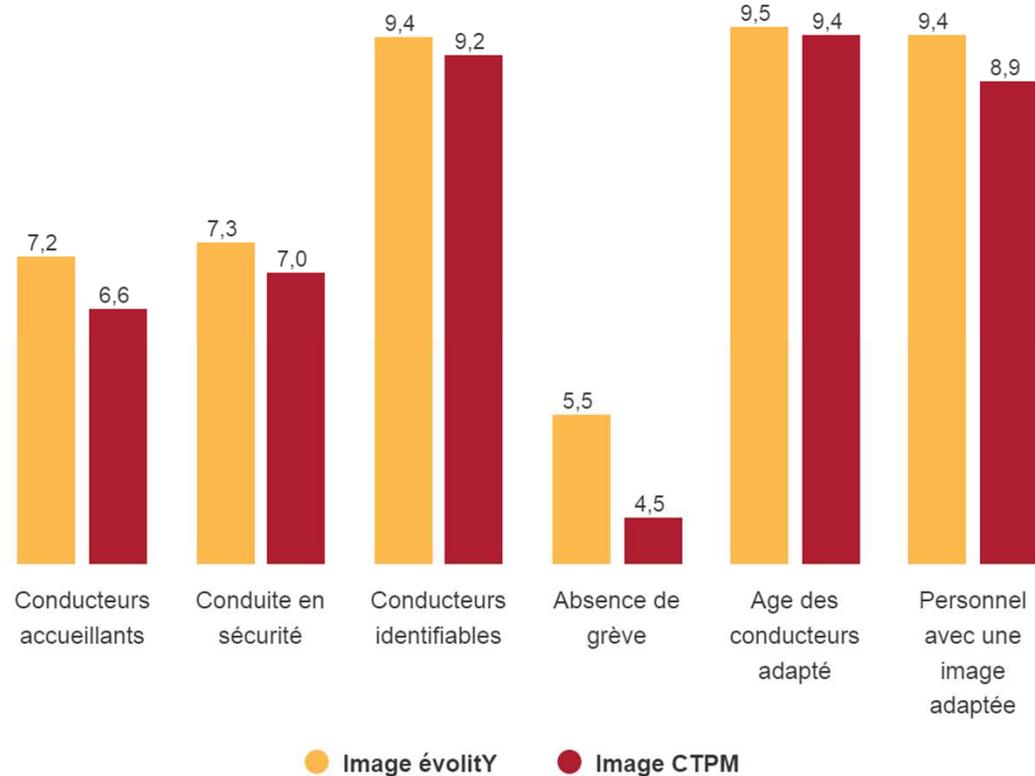
Une évolution favorable avec évolitY

Tous les critères progressent ce qui démontre un effet positif à la fois interne et externe de la modification du réseau.

L'accueil est un critère qui progresse fortement. Les actifs sont toutefois plus critiques que les scolaires.

Note

Personnel de conduite évolitY



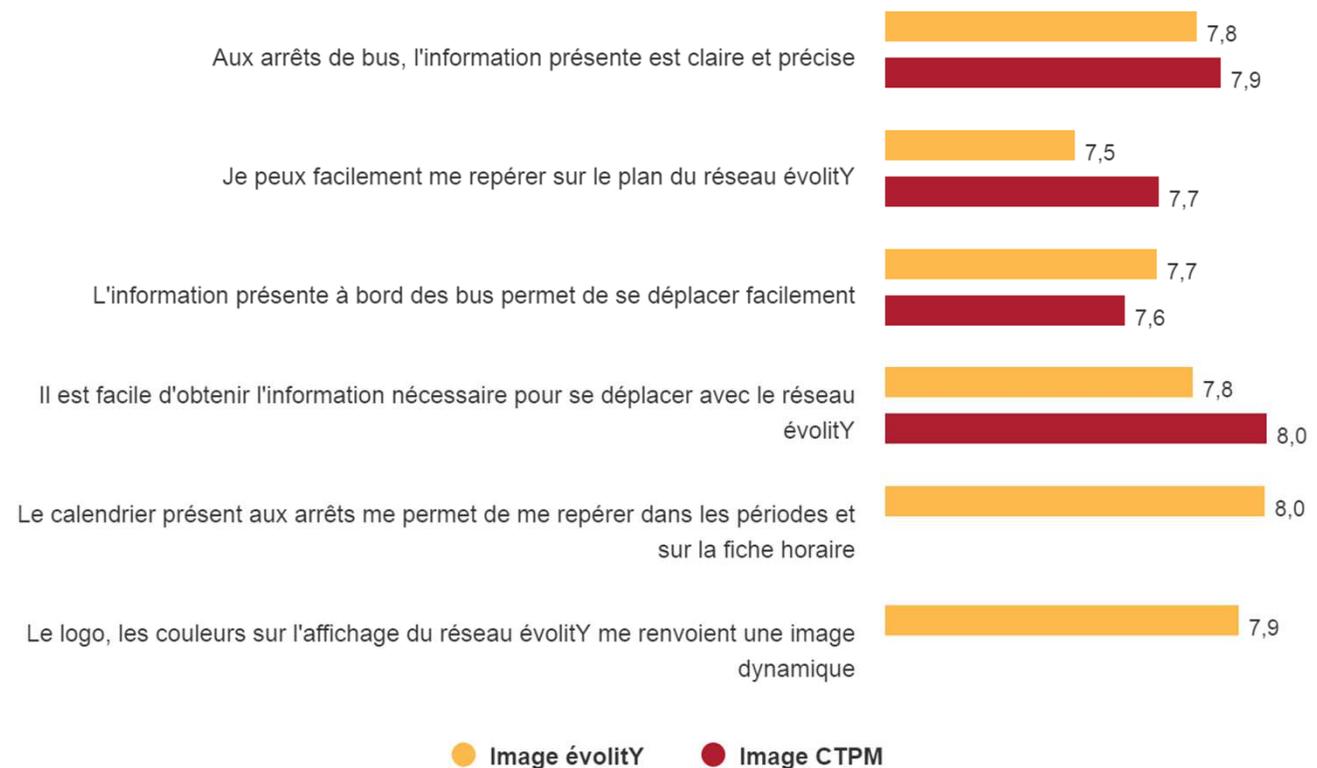
L'information théorique

Une qualité stable

Le calendrier aux arrêts et la nouvelle charte sont adaptés et performants.

Les évaluations sur les autres critères de disponibilité et facilité pour s'informer sont stables.

Qualité de l'information



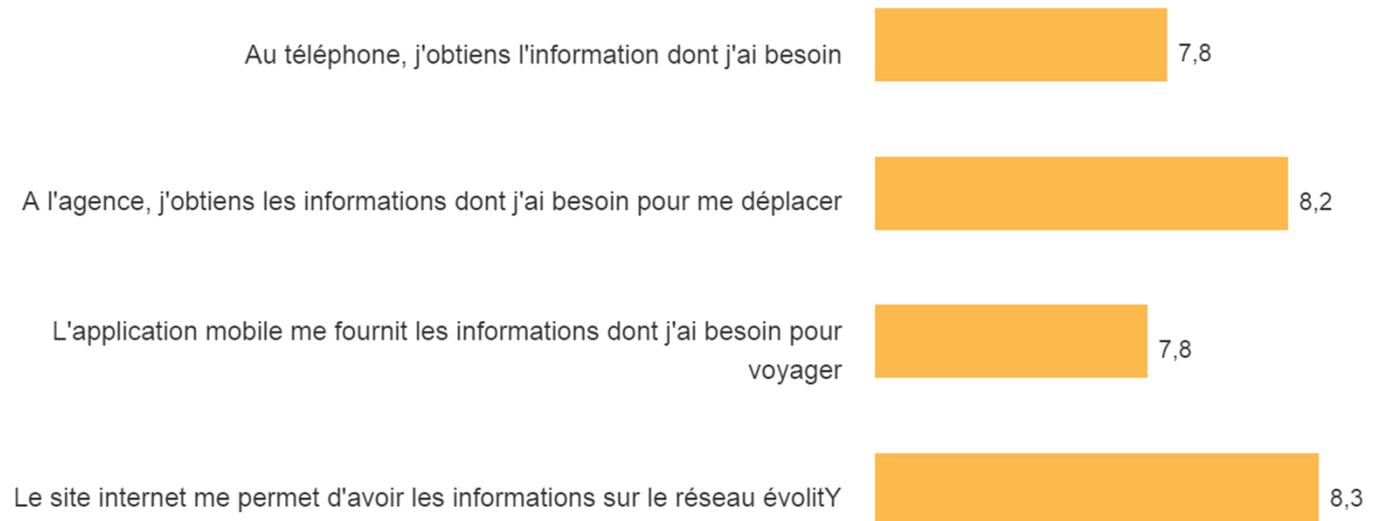
La relation client et les outils distants

Le site et l'agence obtiennent les meilleures appréciations, supérieures à 8 sur 10.

L'application mobile à ce jour en retrait peut progresser.

Le profil des clients n'a pas d'impact sur ces évaluations.

En ce qui concerne l'information du réseau évolitY :



Partie 7



Les évolutions

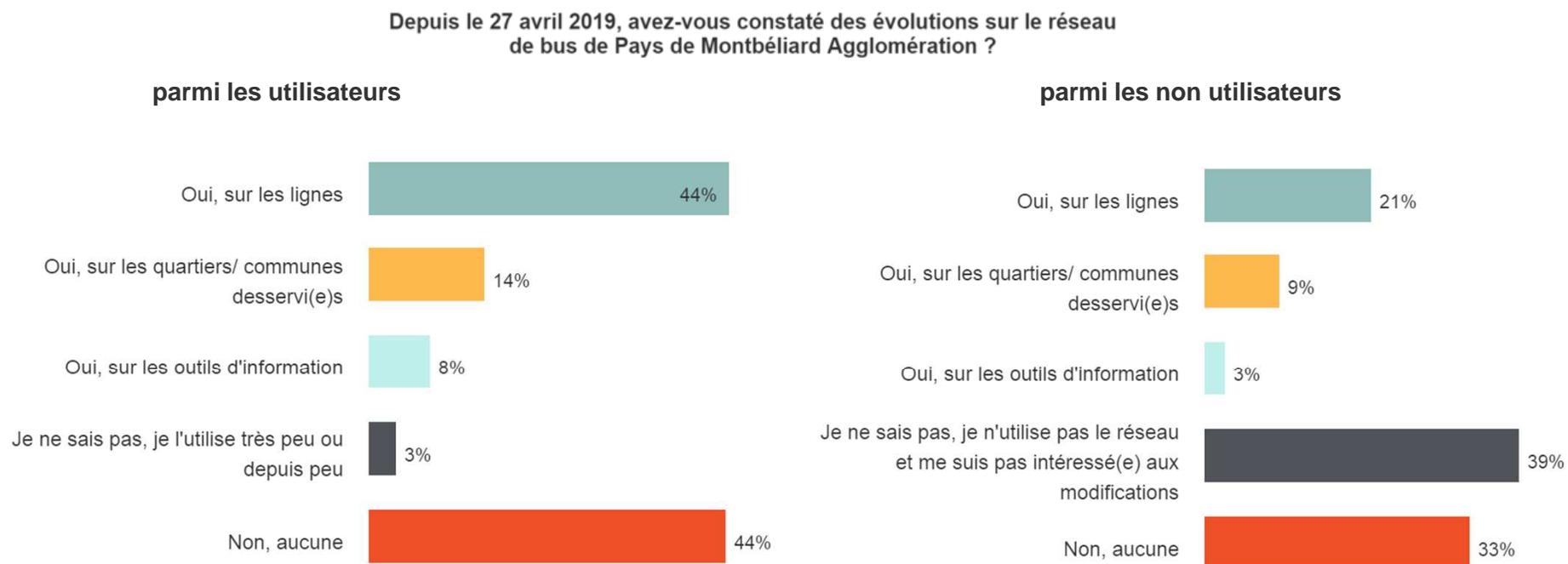
Echantillons : 432 clients et 200 habitants non utilisateurs

Une perception spontanée relative des évolutions

La moitié des voyageurs citent des évolutions

53% des utilisateurs déclarent spontanément avoir perçu une évolution depuis avril 2019 contre 28% des non utilisateurs.

Les modifications sur les lignes sont les plus souvent évoquées (44% et 21%).



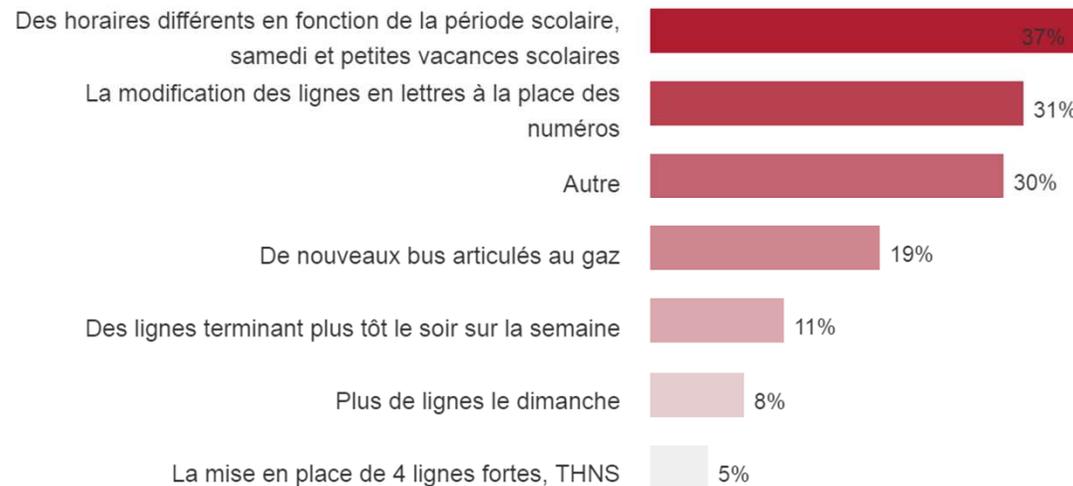
Les lignes

Les périodes horaires sont identifiées

La modification des périodes horaires est la principale évolution perçue spontanément juste devant les noms des lignes.

D'autres modifications sont soulignées comme la baisse de la fréquence de certaines lignes, des améliorations ou détériorations de la ponctualité dues à des retards.

Si oui, quelle(s) évolution(s) avez-vous constatée(s) sur les lignes depuis le lancement du nouveau réseau évolitY ?



Effectif : 232

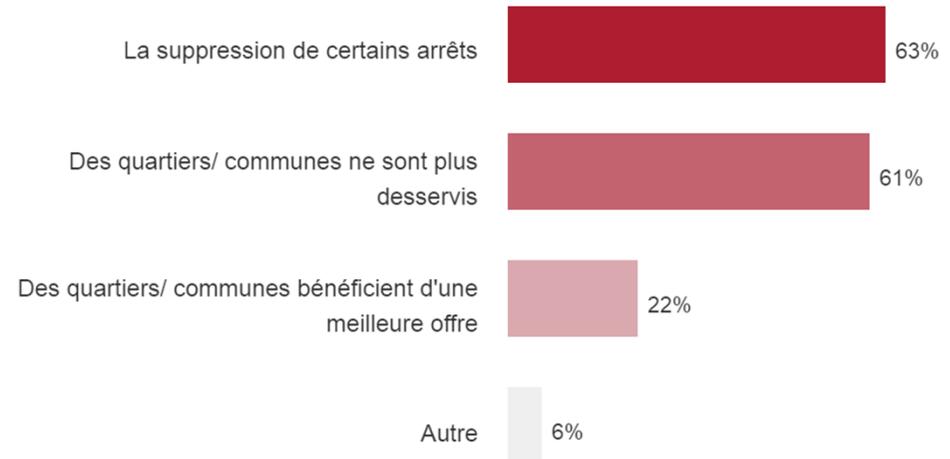
La desserte

L'image d'une perte de desserte

Les modifications perçues en ce qui concerne la desserte sont plutôt considérées comme négatives et liées à des suppressions.

L'amélioration de l'offre est moins souvent identifiée.

Si oui, quelle(s) évolution(s) avez-vous constatée(s) sur les quartiers/communes desservis depuis le lancement du nouveau réseau évolitY ?



Effectif : 81

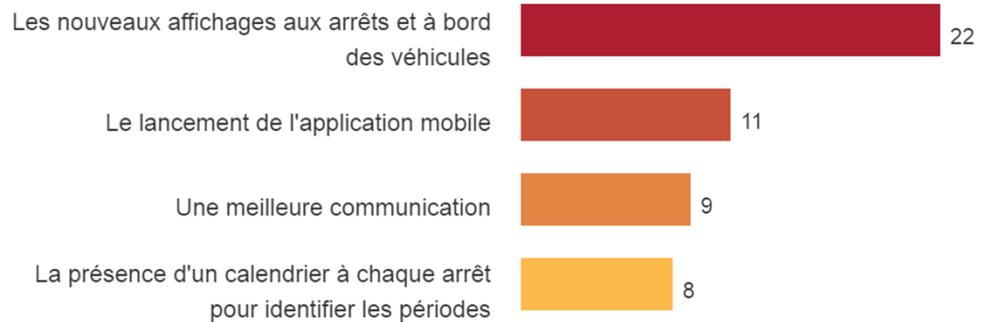
L'information

Des évolutions peu évoquées spontanément

Les nouveaux affichages sont les éléments d'information les plus cités de façon spontanée.

Ces résultats sont limités mais ne reflètent pas la perception globale car la notoriété assistée est élevée.

Si oui, quelle(s) évolution(s) avez-vous constatées sur les outils d'information depuis le lancement du nouveau réseau évolitY ?



Effectif : 38

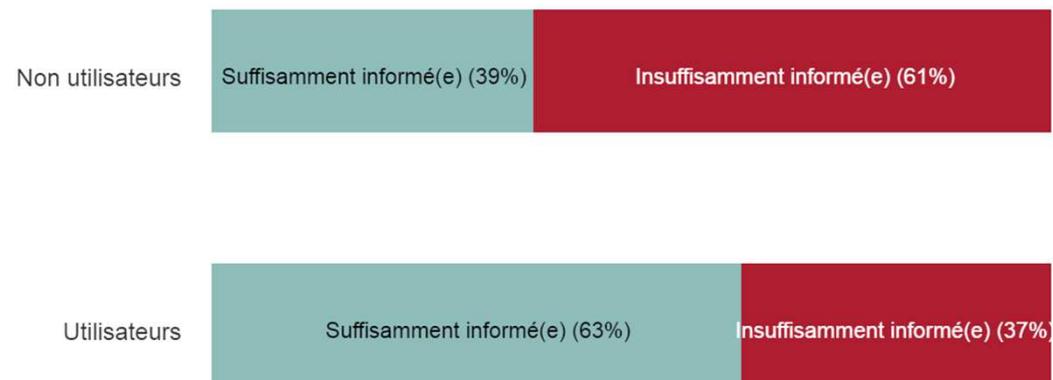
La qualité de l'information

Un défaut d'information des habitants

Certains clients comme les habitants ressentent à des niveaux différents avoir manqué d'informations lors du lancement du réseau.

Le point positif est que les utilisateurs ont en majorité reçu l'information suffisante.

Pensez-vous avoir été suffisamment ou insuffisamment informé(e) des évolutions liées au lancement du nouveau réseau évolitY ?

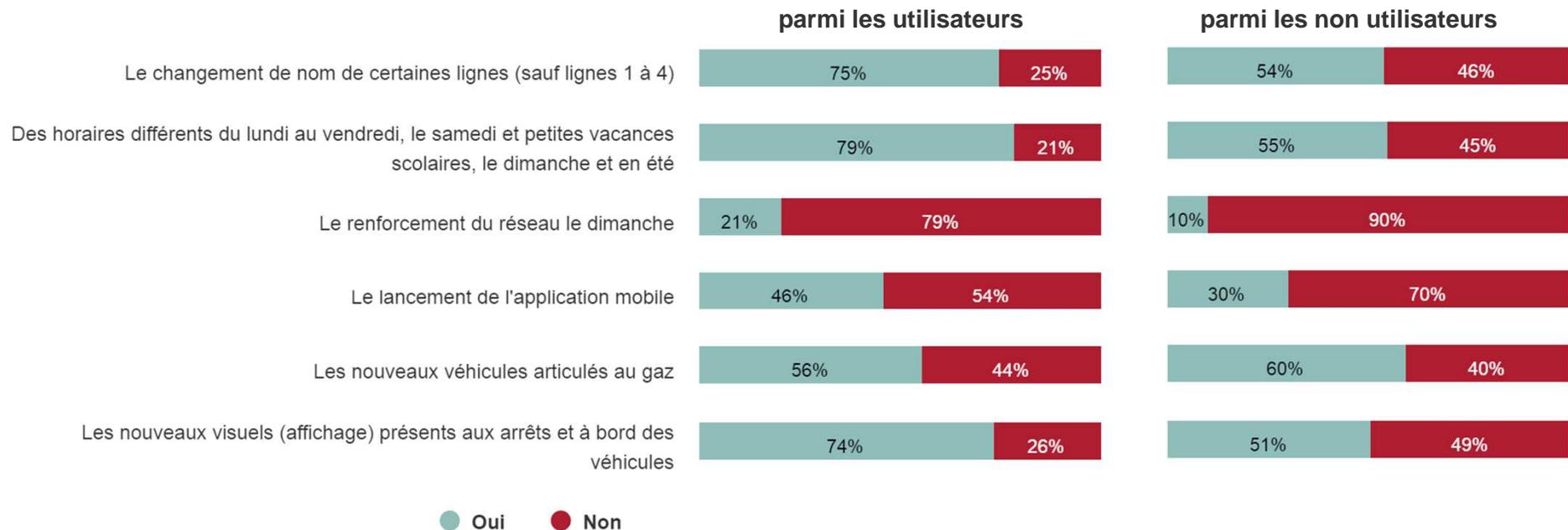


Les évolutions constatées

Nouveaux visuels et nouveaux horaires largement connus

Les nouveaux noms des lignes, les horaires différents selon les périodes et les visuels sont largement constatés par les clients et non clients. Les nouveaux véhicules ont davantage touchés les habitants.

Le renforcement de l'offre du dimanche est peu connu. L'application a une notoriété limitée.



Partie 7



Les attentes

Echantillons : 432 clients et 200 habitants non utilisateurs

Les attentes des clients

Une modification des attentes avec évoliTY

Les clients CTPM étaient en premier lieu, en attente d'une amélioration de la ponctualité (31%). Le réseau évoliTY crée d'abord des attentes sur la fréquence des lignes.

La ponctualité est un critère moins fortement présent parmi les demandes.

La desserte à laquelle s'ajoute la demande d'itinéraires directs atteint 21% des demandes, soit un taux élevé. Les autres critères importants comme la prestation des conducteurs et l'information sont plutôt stables.

Les difficultés de capacité sont moins prégnantes.

Demands d'améliorations des clients

Taux de réponse : **75%**

| | Nb | |
|-------------------------------------|------------|------|
| Fréquence | 95 | 30% |
| Ponctualité | 60 | 19% |
| Desserte | 51 | 16% |
| Information | 48 | 15% |
| Adaptation des horaires | 35 | 11% |
| Attitude/prestation des conducteurs | 26 | 8% |
| Offre dimanche | 23 | 7% |
| Véhicules et équipements | 20 | 6% |
| Amplitude le soir | 19 | 6% |
| Sécurité à bord | 18 | 6% |
| Itinéraires directs | 16 | 5% |
| Confort à bord | 14 | 4% |
| Facilité de correspondance | 10 | 3% |
| Tarifs | 10 | 3% |
| Sécurité et souplesse de conduite | 9 | 3% |
| Confort des arrêts | 7 | 2% |
| Rapidité | 7 | 2% |
| Amplitude le matin | 7 | 2% |
| Fréquence HP | 6 | 2% |
| Capacité à bord | 6 | 2% |
| Facilité d'achat | 4 | 1% |
| Accueil du personnel | 4 | 1% |
| Nom facile à mémoriser | 1 | 0,3% |
| Total | 322 | |

Les attentes des clients

Des attentes selon les profils

Les voyageurs ont des demandes plus fortes selon leur lieu d'habitation, leur situation ou la ligne principalement utilisée :

- La desserte est plus souvent évoquée à Montbéliard, Valentigney et sur la ligne 1,
- La fréquence en 1ère couronne,
- La fréquence en HP parmi les scolaires et actifs,
- Les horaires sur la ligne F,
- La ponctualité en 1ère couronne, à Audincourt, pour les actifs,
- Les itinéraires directs sur la ligne 3,
- La rapidité sur les lignes D et F,
- Les véhicules et équipements en 1ère couronne et les scolaires,
- La prestation des conducteurs à Montbéliard,
- La sécurité à bord pour les retraités.

La fréquence et les horaires



Fréquence

- « Améliorer la fréquence des passages dans sa ville. »
- « Desservir les petits villages (Dambenois, Brognard, Allenjoie). »
- « Les horaires ne sont pas suffisamment adaptés au déplacement des usagers, ils finissent trop tôt. »
- « Plus de passages le dimanche matin. »
- « Avoir des bus le dimanche. »

Correspondances

- « Il faudrait que les horaires des bus correspondent entre eux pour les correspondances (ligne F). »
- « Sur la ligne 1, 2 et B avoir des correspondances et avoir plus de passages sur la ligne B : avoir une fréquence de 20 minutes au lieu de 30 minutes »

Périodes

- « Périodes vacances scolaires : avoir la même fréquence et avoir des horaires décalés sur la ligne 3 et E »

dimanche
matin fréquent
scolaire
attente **arrêt** changement
agréable
correspondance
soir midi
meilleur samedi
vacance

La fréquence et les horaires



Les horaires par profil

« C'est une catastrophe.. Il faut refaire tout le réseau adéquat aux horaires de personnes qui travaillent ou qui vont au lycée. »
« Bus mieux adaptés aux besoins des collégiens/lycéens : les cours finissent à midi, le bus passe à 12h02 donc les enfants n'ont pas le temps d'avoir le bus, le temps que le prochain bus passe, ils arrivent trop tard chez eux et n'ont finalement pas le temps de manger. »

« Des horaires adaptés aux horaires de travail (6h20 le matin) et adaptés pour les petits villages. »

« (pour la Ligne C) que le bus initialement à 7h19 passe à l'arrêt Saussenay au moins 5 minutes avant, afin d'arriver à l'heure au lycée. »

"Retour à un abonnement moins cher pour les familles nombreuses, La fréquence des bus sur la ligne D, Horaires adaptés aux lycéens/ collégiens. »

"Les horaires pour se rendre au travail et au lycée depuis Audincourt/ Valentigney sont catastrophiques. On est obligé de prendre la voiture. »

L'amplitude

« Bus mieux adaptés aux besoins des salariés en poste: compliqué lors des prises de postes à 5h du matin et fin de poste à 21h. »

« Horaires de bus de la ligne C, finit beaucoup trop tôt le soir: inadapté aux gens qui travaillent »

« Plus de bus tard le soir et tôt le matin allant jusqu'à Etupes. »

« Des bus après 20h le soir. »

La desserte et les itinéraires

Evolutions

- « Les itinéraires de bus sont trop longs depuis les changements, c'est moins pratique. »
- « C'était mieux avant avec les arrêts d'avant, c'était plus pratique plus simple. »
- « Arrêter de supprimer des lignes. »
- « Moins de lignes depuis le passage. »
- « Arrêt Colombière qui a été supprimé et c'est un peu dérangentant. »
- « Trop d'arrêts de bus supprimés à Bethoncourt ; la ligne B »
- « Suppression de l'arrêt Peugeot ligne 1 : je ne l'utilise plus à cause de la suppression alors que l'abonnement est payé : 93 euros ! »

Les itinéraires, dessertes

- « Il faudrait privilégier les trajets directs pour éviter les correspondances. »
- « Les ados sont obligés de prendre des correspondances pour aller en cours, ce serait mieux de prendre des lignes directes. Pour se rendre en ville, on est obligé de faire des correspondances à présent. »
- « Remettre la ligne Grand Charmont par Sochaux »
- « Il faudrait une ligne qui desserve Hérimoncourt mais passe par Valentigney et pas forcément par Audincourt. Le lycée de rattachement de mes enfants est le lycée Valentigney et c'est très compliqué pour y aller et revenir. Même moi qui travaille, j'aimerais prendre le bus plus que ma voiture et je ne peux pas car on est mal desservi. »
- « Les lignes principales 1 et 2 ne desservent qu'une partie de la petite hollande, certains endroits sont très mal desservis. Les lignes ne desservent plus toutes les administrations. »
- « Pas assez de fréquence sur la ligne G, trajets trop longs, quartier trop mal desservi. »

Les arrêts

- « Il faudrait remettre l'arrêt devant le drive du magasin Leclerc (comme auparavant). »
- « Arrêts trop éloignés du domicile mais également pour différents achats. »
- « Réduire la distance entre les 2 arrêts (de la ligne A et de la ligne 3) à la place du marché. »



arrêt de bus
suppression
retard horaire trajet
temps arrêt grève
jean zone
place
passage petit
quartier changement

Le personnel



Attitude

« Certains membres du personnel trop familiers et pas assez professionnels »

« Utilisation du mobile, pas de courtoisie »

« Des conducteurs aimables et respectant le code de la route, ne pas téléphoner au volant, ne pas fumer dans les bus pendant leurs pauses. »

Conduite

« Le conducteur doit faire plus attention aux passagers qu'il transporte (femmes enceintes, poussettes), et pour tous les autres je trouve cela parfois dangereux »

agréable
politesse amabilité
réseau
arrêt personne
aimable

L'information

Situations perturbées & réclamations

« Moins de retards, plus de guides: car quand un bus est obligé de s'arrêter (cause problème dans le bus), le personnel devrait guider les passagers pour trouver un autre moyen de transport. »

« Une meilleure information sur les perturbations. »

« Mettre en place un service de réclamation disponible 24/24 7/7 et répondre. »

Annonces

« Musique moins forte dans les bus car on entend pas les arrêts. »

« L'affichage horaire, si le bus ne passe pas, être prévenue afin de ne pas patienter pour rien. »

« Allumer l'écran dans les bus car certains ne le font pas. »

Application mobile

« Application mobile, afficher en temps réel la position du bus sur le plan. »

« Application mobile souvent en panne donc impossible de regarder pour la ligne 4 »

« Il faudrait également améliorer l'application car à ce jour elle n'est pas fonctionnelle car il y a encore beaucoup de problèmes. »

Cadre d'information

« Avoir des panneaux horaires correspondant avec les horaires de bus »



La sécurité et les contrôles



tout le monde
jeune réseau
médiateur
personne
sécurité vis arrêt
place voyageur

Le sentiment de sécurité

« Pas assez de sécurité et de présence d'autorité quand les jeunes font trop de bruit. »

« Stop les gens qui fument dans le bus ... faire des efforts pour limiter les incivilités ... plus de médiateurs ... des places réservées pour les personnes âgées ... »

Les tarifs et les achats



Les tarifs

« Retour à un abonnement moins cher pour les familles nombreuses. »

L'achat facilité

« Il faudrait mettre en place des bornes/distributeurs automatiques pour recharger les cartes et abonnements sans devoir se rendre en agence. »

« Il faudrait pouvoir acheter un ticket de transport via un mobile »

« Avoir l'appareil à carte bancaire dans la ligne 4. »





Vos contacts :

Patricia Barrier - pbarrier@op-marketing.com - 06.43.19.93.72

Jeanne Paillard - jpaillard@op-marketing.com - 06.19.28.10.24

www.op-marketing.com

OP MARKETING - 1, rue Dewet - 71100 Chalon-sur-Saône- Tél. 03 85 94 12 98

Sarl au capital de 7 500€ - RCS CHALON SUR SAONE 489 695 361 n° de gestion 2006 B 158 – APE 7320Z

TVA Intracommunautaire FR 46 489695361

Annexe 9 - Planning actions commerciales 2019

| Janvier | | | | Février | | | | Mars | | | | | |
|---------|------------------------------------|--------------------------------------|-------|---------|--------------|----------|---------------------------|-------------------------|--------------|-----------|-----------------|---------------------------|--------------|
| | Fidélisation | Conquête | A.BUS | | Fidélisation | Conquête | A.BUS | | Fidélisation | Conquête | A.BUS | | |
| M 1 | Communication - Application mobile | | | V 1 | | | JPO | V 1 | | | Salon Part'Âges | | |
| M 2 | | | | S 2 | JPO IUT | S 2 | | | | | | | |
| J 3 | | | | | | D 3 | | | D 3 | | | | |
| V 4 | | | | | | L 4 | | | L 4 | | | | |
| S 5 | | | | | | M 5 | | | M 5 | | | | |
| D 6 | | | | | | M 6 | Jeu St Valentin | | M 6 | | | | |
| L 7 | | | | | | J 7 | | | | | | J 7 | |
| M 8 | | | | | | V 8 | Facebook | | V 8 | | | Salon Part'Âges Roselière | |
| M 9 | | | | | | S 9 | | | | | | | S 9 |
| J 10 | | | | | | D 10 | | | D 10 | | | | |
| V 11 | | | | | | L 11 | | | L 11 | Comm THNS | | Stand Hôpital | |
| S 12 | | | | | | M 12 | | | M 12 | | | | Promo RS |
| D 13 | | | | | | M 13 | | | M 13 | | | | |
| L 14 | | | | | | J 14 | | | J 14 | | | | |
| M 15 | | | | | | V 15 | | | V 15 | | | | Rappel appli |
| M 16 | | | | | | S 16 | | | S 16 | | | | |
| J 17 | | | | | | D 17 | | | D 17 | | | | |
| V 18 | | | | | | L 18 | Rappel appli. FB - Amélio | | L 18 | | | | |
| S 19 | | | | | | M 19 | | | M 19 | | | | |
| D 20 | | | | | | M 20 | | | M 20 | | | | |
| L 21 | | | J 21 | | | J 21 | | Stand Hôpital | | | | | |
| M 22 | | Création d'une video promotion Flexy | V 22 | | | V 22 | | | | | | | |
| M 23 | | | | S 23 | | | S 23 | | | | | | |
| J 24 | | | D 24 | | | D 24 | | | | | | | |
| V 25 | | | L 25 | | | L 25 | | | | | | | |
| S 26 | | | M 26 | | | M 26 | | Tip top la forme | | | | | |
| D 27 | | | M 27 | | | M 27 | | | | | | | |
| L 28 | | | J 28 | | | J 28 | | | | | | | |
| M 29 | | | | | | V 29 | | Foire Axone Montbéliard | | | | | |
| M 30 | | | | | | S 30 | | | | | | | |
| J 31 | | | | | | D 31 | | | | | | | |

| Avril | | | | Mai | | | | Juin | | | | | |
|-------|----------------------------------|----------|--------------------------------|------|---------------------------------------|------------------------------------------|--------------|------|--------------|----------|--------------|--|--|
| | Fidélisation | Conquête | A.BUS | | Fidélisation | Conquête | A.BUS | | Fidélisation | Conquête | A.BUS | | |
| L 1 | | | | M 1 | Campagne TRIBU de renouvellement | | Fête Foraine | S 1 | | | Scolaire abo | | |
| M 2 | | | | J 2 | | | | | | D 2 | | | |
| M 3 | | | | V 3 | | | | | | L 3 | | | |
| J 4 | | | | S 4 | | | | | | M 4 | | | |
| V 5 | | | | D 5 | | | | | | M 5 | | | |
| S 6 | | | | L 6 | Publicité payante FB cartes gratuites | OP Street MKG étudiants - Lancement THNS | L 6 | | | | | | |
| D 7 | | | | M 7 | | | | | V 7 | | | | |
| L 8 | Rappel appli. FB | | | M 8 | | | J 9 | | | | | | |
| M 9 | | | | J 9 | | | V 10 | | | | | | |
| M 10 | | | | V 10 | | | S 11 | | | | | | |
| J 11 | | | | S 11 | | | D 12 | | | | | | |
| V 12 | Jeu Pâques | | | L 13 | | | L 13 | | | | | | |
| S 13 | | | | M 14 | | | M 14 | | | | | | |
| D 14 | | | | M 15 | | | M 15 | | | | | | |
| L 15 | CFA - Pâtisserie | | | J 16 | Jeu Festival Bock Son | | J 16 | | | | | | |
| M 16 | | | | V 17 | | | | | V 17 | | | | |
| M 17 | | | | S 18 | | | S 18 | | | | | | |
| J 18 | | | | D 19 | | | D 19 | | | | | | |
| V 19 | | | | L 20 | | | L 20 | | | | | | |
| S 20 | | | | M 21 | | | M 21 | | | | | | |
| D 21 | | | | M 22 | | | M 22 | | | | | | |
| L 22 | Jeu Fête Foraine Audincourt | | | J 23 | | | J 23 | | | | | | |
| M 23 | | | Géo Catch - Utilisation réseau | V 24 | | | V 24 | | | | | | |
| M 24 | | | | S 25 | | | S 25 | | | | | | |
| J 25 | | | | D 26 | | | D 26 | | | | | | |
| V 26 | | | | L 27 | | | L 27 | | | | | | |
| S 27 | | | | M 28 | | | M 28 | | | | | | |
| D 28 | | | | M 29 | | | M 29 | | | | | | |
| L 29 | | | | J 30 | | | J 30 | | | | | | |
| M 30 | Campagne TRIBU de renouvellement | | | V 31 | | | V 31 | | | | | | |

| Juin | | | |
|------|--------------|----------|-------|
| | Fidélisation | Conquête | A.BUS |
| S 1 | | | |
| D 2 | | | |
| L 3 | | | |
| M 4 | | | |
| M 5 | | | |
| J 6 | | | |
| V 7 | | | |
| S 8 | | | |
| D 9 | | | |
| L 10 | | | |
| M 11 | | | |
| M 12 | | | |
| J 13 | | | |
| V 14 | | | |
| S 15 | | | |
| D 16 | | | |
| L 17 | | | |
| M 18 | Jeu | | |
| M 19 | R&R | | |
| J 20 | | | |
| V 21 | | | |
| S 22 | | | |
| D 23 | | | |
| L 24 | | | |
| M 25 | | | |
| M 26 | | | |
| J 27 | Jeu | | |
| V 28 | Eurocks | | |
| S 29 | | R&R | |
| D 30 | | | |

Annexe 10 - Les réclamations mensuelles

| | Janvier | | Février | | Mars | | Avril | | Mai | | Juin | | Juillet | | Août | | Septembre | | Octobre | | Novembre | | Décembre | | TOTAL | | |
|-------------------------------------------|---------|-----|---------|----|------|----|-------|-----|-----|-----|------|----|---------|----|------|-----|-----------|----|---------|----|----------|----|----------|-----|-------|-----|-----|
| | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 |
| PONCTUALITE | 47 | 60 | 20 | 43 | 55 | 15 | 33 | 8 | 25 | 39 | 30 | 18 | 29 | 7 | 15 | 4 | 49 | 22 | 14 | 12 | 35 | 2 | 46 | 9 | 398 | 239 | |
| Avance | 6 | 4 | 4 | 4 | 6 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 6 | 6 | 7 | 4 | 4 | 1 | 8 | 4 | 1 | 1 | 6 | 6 | 3 | 6 | 59 | 32 | |
| Retard | 20 | 15 | 9 | 3 | 6 | 2 | 10 | 4 | 5 | 39 | 10 | 6 | 13 | 4 | 6 | 2 | 20 | 8 | 4 | 4 | 11 | 2 | 7 | 2 | 121 | 91 | |
| Retard dû à travaux ou accident | 5 | 22 | 1 | 11 | | 1 | 3 | | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | | 1 | | 6 | | 2 | | 4 | | | | 30 | 39 | |
| Correspondances manquées | 1 | | 1 | | | 1 | | | 4 | | | 1 | | 1 | | 1 | | | | 1 | | | | | 2 | 8 | |
| Itinéraires modifiés | 1 | | | | | | | | 1 | | 1 | | | | | | 1 | | | | | | | | 3 | 2 | |
| Services non réalisés | 6 | 7 | 1 | 14 | 9 | 10 | 1 | 3 | 3 | 4 | 6 | 4 | 3 | 2 | | | 10 | 10 | 6 | 5 | 8 | | 32 | 1 | 65 | 60 | |
| ERREUR CLIENT non comptabilisé | 6 | 12 | 4 | 11 | 34 | 7 | 15 | 2 | 9 | 6 | 4 | 1 | 5 | 6 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 6 | | 4 | 3 | 95 | 51 | |
| COMPORTEMENT CONDUCTEURS | 17 | 18 | 14 | 17 | 18 | 27 | 19 | 15 | 12 | 16 | 23 | 15 | 15 | 21 | 6 | 4 | 22 | 13 | 11 | 8 | 12 | 5 | 16 | 3 | 185 | 162 | |
| Arrêts non marqués | 2 | 11 | 3 | 5 | 7 | 3 | 5 | 3 | 6 | 5 | 8 | 5 | 4 | 8 | 1 | 3 | 12 | 8 | 3 | 7 | 2 | | | | 56 | 59 | |
| Erreur du conducteur | 5 | 4 | | 9 | | | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | | 1 | | 1 | | | | | | | | | 1 | 20 | |
| Sécurité (roulère + Sécurité à bord) | 3 | | | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 6 | 6 | 4 | 6 | 9 | 1 | 1 | 3 | | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 2 | 46 | 37 | |
| Mauvaise attitude commerciale | 10 | | | 11 | 8 | 11 | 9 | 8 | 1 | 6 | 9 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 7 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 8 | | 82 | 41 | |
| ERREUR CLIENT non comptabilisé | | | | | | | | 5 | | 1 | 1 | | | | | | | 1 | | | | | | | 2 | 10 | |
| AMENAGEMENT Horaires/Trajets | | | 1 | 2 | 4 | | 5 | 22 | 15 | 5 | 2 | 7 | 5 | 3 | 3 | 21 | 12 | 3 | 4 | | | | | | 1 | 49 | 63 |
| CONFORT / CHARGE | 3 | 1 | | | | 1 | 1 | | | | 1 | 1 | | 1 | 3 | 3 | 11 | | 7 | | | | | 2 | 15 | 20 | |
| SECURITE / INCIVILITE causées par clients | 3 | | | | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 | 7 | | | | 1 | 1 | 6 | 1 | 3 | | | | | 3 | 8 | 36 | |
| ACCUEIL agence/dépôt/centrale | 2 | 2 | | | 3 | | | | | 2 | 2 | | 1 | 1 | 2 | 2 | | | 1 | | | | | | 12 | 3 | |
| Ta'd'y / TPMR | | | | | | | 1 | | | | 1 | | 6 | | 2 | 1 | | | 1 | | 1 | | | 1 | 12 | 2 | |
| DIVERS | 63 | 37 | 38 | 31 | 26 | 28 | 20 | 70 | 29 | 16 | 63 | 12 | 50 | 7 | 33 | 8 | 47 | 1 | 18 | 5 | 37 | 26 | 10 | 450 | 225 | | |
| Autres | 28 | 5 | 11 | | 3 | | 44 | 14 | 10 | 16 | | 18 | | 18 | 5 | 9 | 9 | 2 | 1 | 1 | 3 | 11 | 5 | 133 | 70 | | |
| Billetique (problèmes et renseignements) | 26 | 11 | 15 | 5 | 14 | 2 | 13 | 5 | 4 | 3 | 21 | 4 | 14 | 4 | 4 | 2 | 19 | 2 | 2 | 5 | 6 | 4 | | | 139 | 46 | |
| Fraude | 1 | 14 | 3 | 22 | 2 | 24 | 7 | 9 | 11 | 3 | 23 | 3 | 13 | 2 | 10 | 17 | 17 | 16 | 1 | 11 | 27 | 11 | | | 141 | 78 | |
| Information plus site internet | 3 | 2 | 9 | 3 | 6 | | 5 | | | 2 | 1 | 4 | | | 1 | 2 | 2 | | | | 2 | | | 2 | 29 | 13 | |
| Intempéries, neige | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 2 | |
| Mobilier urbain | 5 | 2 | | 1 | | 1 | 5 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | 1 | | | 7 | 11 | |
| Mauvais état des bus/bus inadaptés | | | | | | | 3 | | | 7 | 5 | | | | 4 | | 2 | | | | | | 2 | | 21 | 2 | |
| Manque d'info grève | | | | | | | | | | 3 | 3 | | | | | | | | | | 9 | | | | 9 | 3 | |
| Implantation d'arrêt critique | | | | | | | | | 1 | | | 1 | 1 | | 1 | | | | | 1 | 1 | | | 1 | 3 | 5 | |
| Moteur au terminus | 1 | | | | | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 3 | 5 | |
| Erreur du client ou non comptabilisé | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | 4 | |
| Total Réclamations | 130 | 123 | 76 | 97 | 106 | 79 | 82 | 124 | 70 | 123 | 131 | 57 | 114 | 48 | 67 | 118 | 148 | 70 | 55 | 33 | 95 | 18 | 88 | 38 | 1162 | 828 | |

Réclamations Janvier 2019

| Jour | Réponse le | Mode de réception | Ligne | Nom du C.R ou du Vérif concerné | Horaire Guide | Etab. | Infos Voy. | Sous-thème réclamation | Motif | Mode réponse | Réponse apportée |
|---------|------------|-------------------|--------------|---------------------------------|----------------|-------|---------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 02-janv | 02-janv | Centrale | Hôp.-TGV | | 15:20 | | Affrétés | Comp. CR | Le 11 Novembre, Madame a déposé son ami à PSA, le bus n'est pas passé. Elle a pu voir le chauffeur qui lui a indiqué qu'il ne devait y avoir personne alors qu'il n'est même pas venu à l'arrêt. | Téléphone | Cliente appelé le 02/01 à 10h, excuses présentées et transmis au responsable des affrétés pour rappel des règles en vigueur. (Vérif SAE, conducteur non passé) |
| 02-janv | 02-févr | Facebook | 4 | | 15:29 | | Prob mecanique | Confort | Le véhicule attendu était en réparation. | Réseaux Sociaux | Répondu le jour même sur le réseau. |
| 02-janv | 02-janv | Facebook | L.2 | | 11:22 | | Comp. CR | Comp. CR | Mme dit que le conducteur téléphonait en conduisant. | Réseaux Sociaux | Le conducteur va être convoqué et va devoir s'expliquer sur ces faits. |
| 03-janv | 04-janv | Facebook | DiamA | | | | Comp. CR | Comp. CR | Mr signale qu'un conducteur était arrêté devant un bureau de tabac avec des clients à bord. | Réseaux Sociaux | Le conducteur va être identifié et reçu afin de savoir ce qu'il s'est passé. (arrêt SAE de 6:52 et 08sec à 6:53 et 17 sec) |
| 03-janv | 03-janv | Facebook | DiamA | | 12:30 et 12:40 | | Service non réalisé | Service non réalisé | Mme demande pourquoi le diam A passe une fois sur deux à l'arrêt "le cerde". | Réseaux Sociaux | Suite à un problème mécanique la ligne n'a pas été assurée. |
| 03-janv | 04-janv | Centrale | DiamA | DiamA3/Petitot | 06:43 | | Comp. CR | Arrêt non marqué | Le bus s'est arrêté devant le bureau de tabac alors qu'il avait des passagers à bord. | Téléphone | Le Conducteur ne se souvient pas des faits. |
| 04-janv | 05-janv | Facebook | DiamA | | 10:38 | | Erreur Client | Comp. CR | Mme dit que le conducteur fume dans le bus quand il est au terminus. | Réseaux Sociaux | Le conducteur et non fumeur. |
| 05-janv | 07-janv | Centrale | | | | | Fraude | | Mme a reçu une majoration pour l'amende de sa fille Nelya ABBAD. Elle s'est rendue en agence de Montbéliard afin de la régler. Problème venait de la carte : duplicata fait. Une conseillère commerciale aurait envoyé les documents au dépôt et on devait la rappeler pour lui dire ce qu'il en est. Toujours en attente d'un appel de notre part. | Téléphone | La personne en charge du recouvrement vous rappelle la semaine du 7 janvier. |
| 07-janv | 08-janv | Facebook | 8 | | 17:14 | | Service non réalisé | Probleme mécanique | La ligne 8 à l'arrêt place du marché qui doit passé à 17:15 n'est toujours pas là. | Réseaux Sociaux | Suite à un problème mécanique la ligne n'a pas été assurée. |
| 07-janv | 22-janv | Centrale | | | | | Billettique | Billettique | Problème de support billet. | Téléphone | Transmis à Xavier, réclamation traitée. |
| 07-janv | 28-janv | Centrale | L.1 | | 05:58 | | Comp. CR | Mauvaise attitude commerciale | Le bus n'est pas passé à l'arrêt Saint-Saëns. Cette dame a pu se faire emmener pour rattraper le bus qu'elle a retrouvé à Villedieu où il est allé directement depuis les Bruyères. | Téléphone | Cliente recontactée, excuses présentées |
| 08-janv | 08-janv | Centrale | L.4+L.8 | | 07:28 | | Divers | Service non réalisé | Le renfort scolaire n'est pas passé ce matin. | Téléphone | Panne de Bus + rap par la responsable Marketing à sa demande. |
| 08-janv | 08-janv | Centrale | L.4+L.8 | | 07:34 | | Affrétés | Service non réalisé | Le renfort scolaire n'est pas passé ce matin. | Téléphone | Panne de Bus - Excuses présentées. |
| 08-janv | 08-janv | Centrale | L.4+L.8 | | 07:34 | | Affrétés | Service non réalisé | Le renfort scolaire n'est pas passé ce matin. | Téléphone | Panne de Bus - Excuses présentées. |
| 08-janv | 08-janv | Centrale | L.4+L.8 | | 07:28 | | Affrétés | Service non réalisé | Le renfort scolaire n'est pas passé ce matin. | Téléphone | Panne de Bus - Excuses présentées. |
| 08-janv | 08-janv | Centrale | L.4+L.8 | | 07:28 | | Affrétés | Service non réalisé | Le renfort scolaire n'est pas passé ce matin. | Téléphone | Panne de Bus - Excuses présentées. |
| 08-janv | 19-févr | Centrale | | | 07:30 | | Affrétés | Retard | Madame se plaint que le bus de son fils passe fréquemment en retard. Son fils arrive souvent en cours avec 10 minutes de retard voir plus. | Téléphone | Un contrôle horaire a été mis en place, plus de retard à contesté. |
| 09-janv | 09-janv | Centrale | L.10+L.4+L.8 | Maron | 07:28 | | Affrétés | Erreur Client | Le renfort scolaire n'est pas passé ce matin pour aller au Collège Paul Langevin. | Téléphone | Vu avec la régulation, le car est passé avec du retard. |
| 09-janv | 10-janv | Centrale | L.2 | | 19:53 | | Divers | Erreur Client | Mme me dit qu'elle est tombé dans le bus et qu'elle a des Hematomes.Mme souhaitait juste nous informer de ce qu'il s'était passé. | Téléphone | Mme souhaitait juste nous prévenir de ce qu'il s'était passé. |
| 09-janv | 28-janv | Centrale | DiamA | | 17:25 | | Comp. CR | Sécurité | Le conducteur a refusé de monter jusqu'à la Bouloie prétextant qu'il y avait de la neige. Mr affirme que la route était praticable. | Téléphone | Numéro injoignable, impossible de laisser un message - Déviation suite aux chutes de neige. |
| 10-janv | 19-févr | Centrale | L.120-12 | Mouchet | 07:40 | | Affrétés | Divers | Le conducteur a laissé repartir les enfants chez eux car le bus de secours tardait à arriver. | Téléphone | Les élèves sont partis d'eux même, et certains sont restés. |
| 10-janv | 28-janv | Centrale | 3 | | 12:54 | | Divers | Accueil | Mme affirme que le bus ne s'est pas arrêté à l'arrêt Paquis le 10/01 et le 8/01, aimerait en connaître la raison. | Téléphone | Le SAE indique bien un passage à 12:57 pourtant. |
| 10-janv | 11-janv | Centrale | L.1 | | 13:00 | | Ponctualité | Retard | Mme me dit que le bus est passé avec 10 mn de retard à l'arrêt Petit Chenois. Suite a se retard sa fille a été exclue de cours. | Téléphone | |
| 10-janv | 11-janv | Centrale | DiamA | | 06:27 | | Ponctualité | Retard | Le bus de 06:27 n'est pas passé, ça fait 2 fois en une semaine. | Téléphone | Bus tombé en Panne à la Bouloie - Excuses présentées - Mess Répondeur. |
| 10-janv | 15-janv | Centrale | | | | | Fraude | Fraude | Le contrôleur lui a pris sa carte et lui a cassé, puis elle a eu une amende. | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 11-janv | 14-janv | Facebook | Flex.Ax. | Maron | | | Affrétés | Service non réalisé | Mme m'informe qu'il n'y avait aucun Flexy à la sortie du concert du nouvel an le 11 Janvier. | Réseaux Sociaux | Transmis au responsable méthode et suivi des affrètement. |
| 11-janv | 29-janv | Centrale | 3 | | 12:54 | | Divers | Service non réalisé | Le bus ne s'est pas arrêté à Paquis les 08 et 10 janvier. | Téléphone | Bus à pleine charge - le conducteur ne s'est pas arrêté. Message répondeur. |
| 11-janv | 19-févr | Centrale | L.10+L.4+L.8 | | 07:28 | | Affrétés | Retard | Le bus est passé avec plus d'1/4 h de retard et de plus il a coupé par le Bois D'Etupes. | Téléphone | Retard dû à la surcharge de client, le conducteur à été convoqué pour un rappel des règles de sécurité. |
| 11-janv | 11-janv | Facebook | 120-12 | Mouchet | 08:00 | | Comp. CR | Arrêt non desservi | Bus qui ne prend pas les usagers à l'arrêt prévu. | Réseaux Sociaux | Répondu le jour même sur le réseau. |
| 11-janv | 19-févr | Centrale | L.10+L.4+L.8 | | 07:28 | | Affrétés | Retard | Le bus est passé avec plus d'1/4 h de retard et de plus il a coupé par le Bois D'Etupes. | Téléphone | Retard dû à la surcharge de client, le conducteur à été convoqué pour un rappel des règles de sécurité. |
| 11-janv | 19-févr | Centrale | L.10+L.4+L.8 | | 07:28 | | Affrétés | Retard | Le bus est passé avec plus d'1/4 h de retard et de plus il a coupé par le Bois D'Etupes. | Téléphone | Retard dû à la surcharge de client, le conducteur à été convoqué pour un rappel des règles de sécurité. |
| 11-janv | 28-janv | Centrale | 3 | | 12:56 | | Ponctualité | Retard | Mme dit que pratiquement tous les jours le bus ne s'arrête pas à l'arrêt "Es Coures", elle demande soit des renforts de ligne ou des bus articulés pour cet horaire. | Téléphone | Cliente recontactée, excuses présentées. |
| 12-janv | 20-févr | Centrale | 120-5 | | 17:45 | | Affrétés | Comp. CR | Mme me dit qu'en sortant des cours à 17:40 le conducteur en voyant sa fille courir derriere le bus aurait pu s'arrêter pour la prendre. | Téléphone | Un rappel a été fait aux conducteurs pour l'itinéraire ainsi que pour les horaires.Toutes gêne occasionnée. |
| 14-janv | 20-févr | Centrale | 6 | ADJ | 07:17 | | Affrétés | Affrétés | Mme dit que la L 6 est passé à l'arrêt paquerette sans s'arrêter et apparemment il roulait à plus de 50km/h. | Téléphone | J'ai laissé un message sur son repondeur l'informant qu'il s'était arrêté à tous les arrêts et qu'il ne pouvait pas rouler à plus de 50 km/h car il y a un feux deconcheur juste avant l'arrêt. |
| 14-janv | 29-janv | Centrale | DiamA | | 06:33 | | Divers | Service non réalisé | Le bus n'est pas passé ce matin, les autre jours il est toujours en retard de 10 mn. De ce fait Monsier rate sa correspondance pour aller au travail. | | Bloqué au dépôt - Le bus est sorti en retard et a été recalé à la Place du Marché direction Citadelle. |
| 14-janv | 15-janv | Facebook | L.7 | Mouchet | 12:19 | | Affrétés | Retard | Le bus est passé à l'arrêt Nommay à 12:19 au lieu de 12:06. | Réseaux Sociaux | Je transmets les informations pour obtenir les relevés GPS de passage et nous transmettrons ces données à la société Mouchet afin que leurs conducteurs soient plus vigilants |
| 14-janv | 19-févr | Centrale | Hôp.-TGV | | 07:38 | | Affrétés | Secu / Fraude. | Le conducteur a déposé le passager avant l'arrêt du terminus du bus et Mr a failli se faire renverser par un véhicule faute de voie piétonne. | Téléphone | Un rappel des règles de sécurité a été fait au conducteur, toutes nos excuses pour la gêne occasionnée. |
| 14-janv | | Centrale | 8 | | 18:39 | | Affrétés | Service non réalisé | Mme attendait le bus pour avoir une correspondance avec le train, le bus n'étant pas passé, Mme n'a pas eu son train. | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---------|---------|-----------|-------------|---------|---------------|--|---------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14-janv | 19-févr | Centrale | Flexy Axone | | | | Affrétés | Service non réalisé | Les passagers ont demandé au conducteur de les emmener à Montbéliard à l'issu du spectacle, il leur a été répondu que le bus allait à Blamont. De ce fait ils sont rentrés à pieds. | Téléphone | Il y a plusieurs bus et certains ne vont pas sur Montbéliard, il faut demander aux différents conducteurs leurs destinations. |
| 14-janv | 15-janv | Twitter | L.4 | | | | Divers | Probleme mécanique | Le bus à l'arrêt Petite Hollande en direction d'Etupe n'est pas passé à 17:06. | Réseaux Sociaux | Suite à un problème mécanique la ligne n'a pas été assurée. |
| 14-janv | 14-janv | Facebook | L.5 | | 12:57 | | Divers | Arrêt non desservi | Le bus ne s'est pas arrêté à Voujeaucourt arrêt Village. | Réseaux Sociaux | Le conducteur va être convoqué et va devoir s'expliquer sur ces faits. |
| 15-janv | 01-févr | Centrale | | | | | Billettique | Billettique | L'abonnement a été enregistré de septembre 2019 au lieu de Septembre 2018. | Téléphone | Traité par le responsable de la Billettique.Le problème a été solutionné jeudi 31/01/2019 |
| 15-janv | 15-janv | Centrale | | | | | Fraude | Fraude | Mr a mis un plan d'epurement en place au mois de Janvier et à reçu un courrier du trésor public lui disant qu'il a une dette de 111€, Mr dit qu'il ne pourra pas payer les 2 en meme temps. | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 15-janv | 18-janv | Facebook | 4 | | 16:35 à 17:28 | | Divers | | Mr dit que le bus n'est pas passé et qu'il a du attendre 1:00 dans le froid. | Réseaux Sociaux | Suite à un problème mécanique la ligne n'a pas été assurée.Toutes nos excuses pour la gêne occasionnée. |
| 15-janv | 18-janv | Facebook | 3 | | 17:25 | | Comp. CR | Arrêt non desservi | Le bus n'est pas passé à Faurécia. | Réseaux Sociaux | Répondu le jour même sur le réseau |
| 15-janv | 01-févr | Mail CTPM | DiamB | | 19:47 | | Infos Voy. | Infos Voy. | Mme demande de ne pas enlever le Diam B qui part de Mathay par rapport au collégien. | Téléphone | Demande de complément d'infos - Mess réponduer -Jamais répondu. |
| 15-janv | 18-janv | Facebook | 3 | | 17:25 | | Comp. CR | Infos Voy. | Le bus de 17:30 n'est pas passé hier à Faurécia. | Réseaux Sociaux | Effectivement le bus n'est pas passé à Faurécia. |
| 16-janv | 16-janv | Facebook | DiamA | | 07:16 | | Arrêt non desservi | Panne | Mme dit que le Diam A à l'arrêt "Espérance"est passé avec 10 mn de retard. | Réseaux Sociaux | Suite à un problème mécanique le véhicule a été replacé directement à l'arrêt place du marché. |
| 16-janv | 16-janv | Facebook | 8 | Mouchet | 16:08 | | Affrétés | Retard | Mr prend tous les jours la L8 et tous les jours il y a 7mn de retard à l'arrêt Mésange. | Réseaux Sociaux | Nous transmettrons ces données à la société Mouchet afin que leurs conducteurs soient plus vigilants |
| 16-janv | 21-janv | Centrale | | | | | Fraude | Fraude | PV N°000701187 - Mr veut contester son amende. | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 16-janv | 20-févr | Centrale | 120-7 | Mouchet | 07:13 | | Affrétés | Affrétés | Le bus ne s'est pas arrêté à l'arrêt boudry, c'est les parents qui ont emmené leurs enfants au Lycée G.Tillon | Téléphone | Un rappel a été fait aux conducteurs pour l'itinéraire ainsi que pour les horaires soient respectés.Toutes nos excuses pour la gêne occasionnée (message réponduer) |
| 16-janv | | Tel CTPM | Diam B | | 09:12 | | Service non réalisé | Service non réalisé | Le bus n'est pas passé. | | |
| 16-janv | 20-févr | Centrale | Hôp.-TGV | Maron | 09:13 | | Affrétés | Affrétés | Mme me dit que le conducteur ne se gare pas à l'arrêt prévue pour la L tgv, que c'est très le meme cr et qu'il est vraiment très désagréable. | Téléphone | J'ai laissé un message sur le répondeur pour une demande d'information complémentaire, et si elle contacte le même comportement qu'elle nous rappelle le plus rapidement possible, toutes nos excuses pour la gêne occasionnée. |
| 16-janv | 14-févr | Centrale | 3 | | 12:00 | | Fraude | Fraude | La carte de sa fille Lucie (n°133927) a reçu une amende (n°003800639) car la carte gratuite scolaire n'a pas été renouvelée. Elle demande a annuler l'amende. | Téléphone | Traitée par la responsable des Assurances et du recouvrement. |
| 17-janv | 17-janv | Centrale | | | | | Billettique | Billettique | Mme me dit qu'elle a pris un abonnement annuel pour son mari en Decembre 2018 en demandant un reglement en 3 fois. Me dit que les trois cheque ont été débité en une seule fois . | Téléphone | Traité par le responsable de la Billettique. |
| 17-janv | 17-janv | Facebook | L.1 | | 08:38 | | Comp. CR | Arrêt non marqué | Le conducteur m'a vu patienter à l'arrêt et a préféré continuer sa route. | Réseaux Sociaux | Nous allons indentifier le conducteur afin que se dernier soit reçu et s'explique concernant l'incident rencontré. Toutes nos excuses pour le gêne occasionnée. |
| 17-janv | 21-janv | Centrale | | | | | Billettique | Demande remboursement | Mr me dit qu'il est passé dans nos locaux pour demandé un remboursement de duplicata au mois de Novembre, a donné son RIB et attend le remboursement depuis. Pour se delais de traitement très long, il voudrait un geste commercial de notre part. | Téléphone | Traité par le responsable de la Billettique. |
| 17-janv | 31-janv | Centrale | 3 | | 14:29 | | Fraude | Fraude | Monsieur a pris une contrevention, valdeur en panne, il n'avait pas vu qu'il y en avait un 2eme . | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 17-janv | 24-janv | Mail CTPM | | | | | Billettique | Erreur Client | Mme demande ou est la carte uqe son fils a égarée dans le bus, car celle-ci n'était pas à Audincourt quand son mari est passé la prendre. | Téléphone | Traité par le responsable de la Billettique. |
| 17-janv | 28-janv | Facebook | L.1 | | | | Comp. CR | Arrêt non marqué | Mr nous signale que le bus est arrivé quelques minutes en retard. | Réseaux Sociaux | Le conducteur va être convoqué et va devoir s'expliquer sur ces faits. |
| 17-janv | 28-janv | Twitter | L.8 | | | | Affrétés | Retard | Mr dit que la ligne 8 est passé avec 5 mn de retard à l'arrêt Fesche. | Réseaux Sociaux | La course à démarrée à 6:17 et 03 sec au lieu de 5:59, véhicule localisé à PSA au démarrage. |
| 18-janv | 07-févr | Centrale | | | | | Divers | Billettique | Mr dit que l'agent matricule 1360 a refusé le cheque de 30 euro et à fait refaire 2 chèques (33 Euro et 60), Mr aimerai regler en trois fois comme d'habitude. | Téléphone | Message laissé sur répondeur En effet, ce n'est pas normal d'avoir refusé son paiement en 3 fois. L'agent sera recadré. |
| 18-janv | 24-janv | Mail CTPM | 4 | | 16:20 | | Billettique | Demande de Remboursement | Mme a payé 8e. Euros 80 par crédité son support de 10 euros et lors de sa correspondance il lui a été débité à tort, selon ses dires d'un trajet. | Téléphone | Traité par le responsable de la Billettique.1 voyage à été recrédité sur sa carte. |
| 18-janv | 24-janv | Mail CTPM | DiamB | | 16:41 | | Billettique | Billettique | Mme demande où est la carte de son fils qui avait pourtant envoyée en agence lors de son appel vers nos services. Par contre il lui a été facturé un duplicata à 10 euros. | Téléphone | Traité par le responsable billettique. |
| 18-janv | 21-janv | Mail CTPM | | | | | Fraude | Fraude | Mr souhaite avoir des informations car c'est de déjà la deuxième amende 174 euros. | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 18-janv | 01-févr | Mail CTPM | DiamA | | 17:00 | | Service non réalisé | Service non réalisé | Le bus n'est pas passé. | Téléphone | Mess Répondeur - Excuses Présentées. |
| 18-janv | 29-janv | Mail CTPM | 3 | | 13:06 | | Ponctualité | Avance | Le bus est passé en avance et ça fait une semaine que Mme rencontre des difficultés sur la ligne. | Téléphone | Le bus est passé à 13h04. Il faut être présent 5 mn avant à l'arrêt. |
| 18-janv | 24-janv | Centrale | | | | | Fraude | Fraude | Pv N°000701195 - Mr souhaite transformer son amende en abonnement. | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 19-janv | | Centrale | DiamA | | 12:50 | | Ponctualité | Panne | Mr a loupé son train a cause de la panne du Diam A. Il souhaite un remboursement de 220 euros. | | |
| 19-janv | 21-janv | Centrale | | | | | Fraude | Billettique | sa fille a été verbalisée alors qu'elle s'était acquittée de son voyage sur le support billettique N°1498 8595 9357 2216 6616. | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 19-janv | 19-févr | Centrale | 8 | Mouchet | | | Affrétés | incivilités | Il semble que quequ'un ait inscrit le numéro 0770587700 dans un bus de la ligne oui, c'est le sien et depuis elle reçoit des messages dont la teneur est désagréable. | Téléphone | Je lui ai demandé des renseignements supplémentaire, qu'elle n'a pas pu me donner.Je lui ai conseillé de changer de numero pour ne plus etre importuner. |
| 21-janv | 22-janv | Centrale | | | | | Divers | | Mr se plaint que les conducteurs laissent tourner leurs moteurs à l'arrêt Citadelle. | Téléphone | Monsieur n'est pas satisfait de la réponse apporté (il fait froid) et souhaite déposer une autre réclamation. |
| 21-janv | 19-févr | Mail CTPM | | Mouchet | 07:04 | | Affrétés | Retard | Madame est arrivé à l'arrêt à 7:01 a attendu jusqu'à 7:15, le bus n'est pas passé. | Téléphone | Le bus avait un retard de 20 minutes suite à surcharge, toutes nos excuses pour la gêne occasionnée. |
| 21-janv | 20-févr | Centrale | | Maron | 07:00 | | Affrétés | Mauvais itinéraire | Le bus special refuse d'aller jusqu'au lycée cuvier apres avoir déposer les élèves au lycée Armand Peugeot. | Téléphone | Un rappel a été fait aux conducteurs pour l'itinéraire ainsi que pour les horaires soient respectés. |
| 22-janv | 29-janv | Centrale | | | | | Divers | Divers | Cette réclamation fait suite à une première réclamation, Monsieur souhaite rajouter des éléments .les bus restent ouverts. | Téléphone | Le conducteur s'est vu rappeler les consignes de sécurité. |
| 22-janv | 22-janv | Centrale | DiamA | | 16:04 | | Fraude | Fraude | Pv recu a cause d'une carte défectueuse. Carte refaite mais amende reçu quand même. Transmis au service Fraude. | Téléphone | traité, client rappelé. |

| | | | | | | | | | | |
|---------|---------|-----------|--------------|---------|-------|---------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 22-janv | 31-janv | Centrale | L.1 | | 14:30 | Billettique | Billettique | Monsieur a été crédité sur sa carte au lieu d'être débité. La conductrice a gardé la carte, depuis le 29 novembre, il ignore où elle se trouve. | | |
| 22-janv | 29-janv | Mail CTPM | 3 | | 12:54 | Comp. CR | Arrêt non marqué | Mme me dit que cela fait plusieurs fois que le bus ne s'arrête pas à l'arrêt Paquis. | Téléphone | L32 toujours à pleine charge. Les conducteurs ne peuvent pas laisser monter les passagers. Problème répétitif et connu. Message répondeur. |
| 22-janv | 29-janv | Mail CTPM | 3 | | 14:32 | Divers | Comp. CR | Le bus venant de partir, Mme lui a fait signe pour qu'il s'arrête mais il n'a dénié ouvrir les portes. | Téléphone | Le bus a marqué l'arrêt pendant 10 secondes. |
| 22-janv | 20-févr | Centrale | 120-5 | | 17:45 | Affrétés | Panne | Mme me demande pourquoi il n'y a pas eu de transport scolaire le 18/01/2019 ? | Téléphone | Le bus est tombé en panne, et quand le bus de remplacement est arrivé, il n'y avait plus d'élèves sur place. Toutes nos excuses pour la gêne occasionnée. |
| 22-janv | 23-janv | Mail CTPM | DiamA | | 15:54 | Ponctualité | Service non réalisé | Mme me dit que le Diam A n'est pas passé. | Téléphone | Client informé par téléphone. |
| 23-janv | 01-févr | Twitter | 3 | | 08:05 | Ponctualité | Retard | Mr dit que le bus n'est pas passé à l'arrêt rue de Dung. | Réseaux Sociaux | Desserte de l'arrêt à 8:17 et 14sec suite à un problème mécanique. |
| 23-janv | 20-févr | Agence | DiamA | | 13:25 | Fraude | Arrêt non marqué | Le bus est passé sans s'arrêter. | Téléphone | Le bus est passé à 9:54. Il faut être présent 5 mn avant à l'arrêt. |
| 23-janv | 31-janv | Mail CTPM | | | | Fraude | Fraude | La fille de Mr a eu une amende, alors qu'elle avait un papier fait à l'agence d'Audincourt qui précise qu'elle a bien un abonnement annuel. | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 23-janv | 28-janv | Centrale | 5 | | | Divers | Accident | La fille de Mr ZABOUB a été blessée dans le bus n°5 le 5 décembre 2018. Une personne de chez nous a pris ses coordonnées, mais à ce jour, il n'a toujours pas eu de nouvelles. | Téléphone | A été recontacté par l'assurance et doit rassembler les pièces demandées. |
| 23-janv | 28-janv | Twitter | 8 | Mouchet | 12:22 | Comp. CR | Erreur Client | Le conducteur lui prend sa carte, apparemment pour dicuter. | Téléphone | Les passagers ne doivent pas discuter avec les conducteurs. |
| 23-janv | 20-févr | Mail CTPM | 120-7 | Mouchet | 17:45 | Affrétés | Panne | Le renfort scolaire n'est pas passé en laissant une vingtaine d'enfants mineurs sans moyen de transport pour la plupart. | Téléphone | Le bus est tombé en panne, et quand le bus de remplacement est arrivé, il n'y avait plus d'élèves sur place. Toutes nos excuses pour la gêne occasionnée. |
| 24-janv | 24-janv | Centrale | | | 17:00 | Infos Voy. | Agence | Madame s'est rendue en agence pour avoir un dépliant du nouveau réseau, la personne l'a mal accueilli en lui disant qu'elle n'avait pas à prendre un nouveau dépliant et que les horaires ne changeraient pas. | Téléphone | Traité par la Responsable du Marketing. |
| 24-janv | 05-févr | Centrale | Diam8 | | 08:09 | Billettique | Billettique | Madame s'est fait débité 4 voyages au lieu de 2 | Téléphone | Mme a été invitée à se présenter à l'agence pour lui créer une CSCN gratuitement et lui créditer les voyages de son BSC+les deux voyages débités à tort. (envoi courrier cf.commerciale) |
| 24-janv | 01-févr | Mail CTPM | | | | Billettique | Billettique | Mme a payé 35€ par mois pour l'abonnement de sa fille de septembrèa novembre. Puis 17€50 parce que sa fille a moins de 26 ans. Elle demande quel recours elle a. | Téléphone | Traité par la responsable de la Billettique.Mme ne peut prétendre à nos titre jeune car elle habite Hericourt. |
| 24-janv | 25-janv | Centrale | DiamA | | 07:18 | Infos Voy. | Service non réalisé | Mme veut savoir pourquoi le bus n'est pas passé. | Téléphone | Répondeur sur le message, excuses présentées. |
| 24-janv | 01-févr | Centrale | 3 | | 15:54 | Ponctualité | Avance | Le bus est passé 5 min avant. | Téléphone | Changement de numéro de téléphone. |
| 24-janv | 24-janv | Facebook | | | | Mobilier Urbain | Vandalisme | Mr nous informe qu'il y a un défaut d'affichage sur l'arrêt "rue desOchoaux". | Réseaux Sociaux | Transmis au service concerné. |
| 25-janv | 25-janv | Twitter | L.1 | | | Infos Voy. | Divers | Mr dit que sur la girouette il était inscrit Ctpm et non pas Bethoncourt-Champvallon, Comment savoir que s'était bien la ligne 1? | Réseaux Sociaux | Nous n'avons pas toujours la possibilité de modifier l'affichage du véhicule.Si vous avez un doute n'hésitez pas à poser la question au conducteur. |
| 25-janv | 25-janv | Twitter | L.2 | | 15:30 | Ponctualité | Avance | Le bus est passé à 15:25 au lieu de 15:30. | Réseaux Sociaux | Le bus est bien passé avec un peu plus de 4 mn d'avance,le conducteur a été prevenu afin qu'il soit plus attentif au respect des horaires de passage, ainsi que nos excuses. |
| 25-janv | 01-févr | Agence | | | | Divers | Ponctualité | Les bus sont toujours en retard, en panne et sales. Toutes les lignes et tous les horaires sont concernés. | Téléphone | Passage à 09:25 car sorti en retard du dépôt - Excuses présentées . |
| 25-janv | | Centrale | 3 | | 11:56 | Comp. CR | Avance | Mr était à l'arrêt 5 mn avant l'horaire, le bus est passé sans s'arrêter. | Téléphone | |
| 25-janv | 25-janv | Facebook | L.1 | | | Service non réalisé | Service non réalisé | Mme dit que le bus L1 arrêt "rameau" n'est pas passé | Réseaux Sociaux | Le conducteur est arrivé au terminus des bruyères ou il a été alerté sur un problème de suspensions. Ce dernier a été rappelé au dépôt pour réparation.Toutes nos excuses pour la gêne occasionnée. |
| 26-janv | 01-févr | Mail CTPM | DiamA | | 17:00 | Divers | Service non réalisé | Le bus n'est pas passé, sa femme et sa fille ont attendu 30 mn dans le froid après le suivant. | Téléphone | Mess répondeur : soucis technique - Excuses présentées. |
| 26-janv | 01-févr | Mail CTPM | Diam8 | | 09:11 | Divers | Service non réalisé | Une fois de plus le bus n'est pas passé. Mme aimerait savoir pourquoi? | Téléphone | excuses présentées . |
| 26-janv | 01-févr | Mail CTPM | 9 | | | Infos Voy. | Nouveau réseau | La ligne 9 deviendra la ligne H, mais Mme voudrait les horaires, la fréquence... Elle ne peut pas assister aux réunions d'information. | Téléphone | Mess répondeur : il faut patienter jusque début Avril. |
| 26-janv | 20-févr | Agence | Diam A | | 13:25 | Divers | Service non réalisé | Le bus est passé à l'arrêt sans s'arrêter, ça n'est pas la première fois. | Téléphone | Le bus est passé à 9:54. Il faut être présent 5 mn avant à l'arrêt. |
| 28-janv | 09-févr | Centrale | 3 | | 12:55 | Divers | Service non réalisé | Le Bus ne s'arrête pas car il est complet et il fait signe non de la main. | Téléphone | Bus en surcharge, excuse présentées par message vocal. |
| 28-janv | 19-févr | Centrale | Hôp.-TGV | | 18:21 | Affrétés | Sécurité | Le conducteur tenait conversation au téléphone, Mme lui a dit que c'était dangereux. Il lui a signifié qu'elle pouvait descendre au prochain arrêt et prendre un taxi. | Téléphone | Un rappel des règles de sécurité a été fait au conducteur, toutes nos excuses pour la gêne occasionnée.numéro erroné |
| 28-janv | 15-févr | Centrale | L.2 | | 14:44 | Divers | Fraude | Mme avait oublié son sac à main dans le bus. A sa restitution il manquait son porte-feuille. Elle demande que l'on identifie l'auteur de ce fait, je lui ai conseillé de porter plainte pour que nous puissions retirer les vidéos. | | Pas de nouvelle du dépôt de plainte. |
| 28-janv | 30-janv | Mail CTPM | L.1 | | 15:46 | Ponctualité | Retard | Mme demande si il est possible de lui délivrer une attestation pour le Lycée Germaine Tillon car le bus était en panne et elle n'a pas pu s'y rendre l'après-midi. | Mail | Envoi de l'attestation le 30/01/2019. |
| 28-janv | 07-févr | Agence | 3 | | | Billettique | Billettique | Mme a présenté sa carte sur la machine et ses trajets ont été supprimés. | Téléphone | Le client a été appelé pour lui proposer une CSCN gratuitement en dédommagement. |
| 28-janv | 28-janv | Facebook | L.1 | | 16:33 | Divers | Service non réalisé | Mme aimerait savoir pourquoi la ligne 1 à l'arrêt "pilsone" n'est pas passé, ainsi que celui de 16:33. | Réseaux Sociaux | La ligne de 16:13 n'est pas assuré en raison d'un problème mécanique, pour pallier à cet imprévu la ligne suivante a été réservé pour assurer la sortie des établissements scolaires. Toutes nos excuses pour la gêne occasionnée. |
| 29-janv | 29-janv | Facebook | DiamA | | 07:47 | Comp. CR | arrêt non marqué | Mme dit que ce matin le bus avait du retard et ne s'est pas arrêté à l'arrêt "thourot". | Réseaux Sociaux | En effet le bus est passé devant l'arrêt à 7:52 et 30 sec sans s'arrêter.Toutes nos excuses pour la gêne occasionnée. Le conducteur sera reçu pour des explications. |
| 29-janv | 19-févr | Centrale | 4 | | 09:56 | Ponctualité | Erreur Client | Mme nous signale que le bus était en avance et que la conductrice n'a pas marqué l'arrêt. Elle s'est montrée impolie vers la cliente. | Téléphone | Le bus est passé à 9:55 sans effectuer d'arrêt.Merci d'être à l'arrêt 5 mn avant l'horaire. |
| 29-janv | 01-févr | Centrale | | | | Fraude | Fraude | Pv numero 000501749. | | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 30-janv | 30-janv | Centrale | 8 | | 06:10 | Affrétés | Service non réalisé | Cela fait 2 jours que le bus ne passe pas le matin. | Téléphone | Hier le bus avait plus de 20 mn de retard et aujourd'hui c'est lié aux précautions prises vues les intempéries. |
| 30-janv | 01-févr | Centrale | Bus 1401 L 4 | | 13:30 | Divers | Secu / Fraude. | Mme composait son ticket en tournant le dos à la route, une voiture à coupé la priorité au bus qui a du freiner brutalement. Mme est tombé à l'arrière, s'est cogné contre l'extincteur, a trois cotes de felées sur le côté gauche. | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 30-janv | 19-févr | Mail CTPM | 5 | | 11:54 | Ponctualité | Avance | Mr me dit que le bus est passé avec 8 mn d'avance et que ce n'est pas la première fois. | Téléphone | Le bus est passé à 11:49 au lieu de 11:54, Le conducteur sera reçu pour des explications, toutes nos excuses pour la gêne occasionnée. |
| 30-janv | 09-févr | Mail CTPM | 3 | | 08:36 | Ponctualité | Retard | Mme dit que le bus est passé avec 10 mn de retard. | Téléphone | Bus est passé avec 4mn de retard, message sur le répondeur |
| 30-janv | 09-févr | Mail CTPM | L.2 | | 15:32 | Divers | Service non réalisé | Mme dit que le bus n'est pas passé. | Téléphone | Le bus a été rappelé ailleurs pour renfort. |
| 30-janv | 30-janv | Twitter | | | | Mobilier Urbain | Vandalisme | Mr signale qu'il manque une plaque de verre à l'arrêt Donzelot. | Réseaux Sociaux | La demande a été faite au Mobilier Urbain afin que le nécessaire soit fait. |
| 30-janv | 01-févr | Tei CTPM | | | | Fraude | Fraude | Mr demande un geste de notre part suite au 2 amendes de son fils payé à l'agence d'Audincourt. | | J'ai vu avec la responsable du recouvrement qui lui rembourse un PV (en attente de rib). |

| | | | | | | | | | | | |
|---------|---------|----------|-------|--|-------|--|---------------------|--------|----------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 30-janv | 30-janv | Facebook | 3 | | 12:29 | | Service non réalisé | Panne | Mme demande pourquoi le bus n'est passé. | Réseaux Sociaux | En raison d'un problème mécanique le trajet n'est pas assuré. Toutes nos excuses pour la gêne occasionnée. |
| 31-janv | 14-févr | Agence | | | | | Fraude | Fraude | Pv n° 000203896. | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 31-janv | 31-janv | Facebook | DiamA | | 13:34 | | Service non réalisé | Panne | Le bus n'est pas passé. | Réseaux Sociaux | Le départ de l'arrêt Citadelle de 13:34 n'a pas été assuré suite à un problème mécanique. Toutes nos excuses pour la gêne occasionnée. |
| 31-janv | 31-janv | Facebook | DiamA | | 13:37 | | Service non réalisé | Panne | Mme me dit que le Diam A n'est pas passé à l'arrêt "route de Laire". | Réseaux Sociaux | ce trajet a été annulé en raison d'un problème technique sur le véhicule. Toutes nos excuses pour la gêne occasionnée. |

Réclamations Février 2019

| Jour | Réponse le | Mode de reception | Ligne | Horaire Guide | Etab. | Infos Voy. | Sous-thème réclamation | Motif | Mode réponse | Réponse apportée |
|---------|------------|-------------------|----------|---------------|-------|----------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01-févr | 16-févr | Centrale | DiamA | 13:15 | | Secu / Fraude. | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Le chauffeur n'a pas voulu laisser monter Madame, elle est arrivé en retard à son établissement, demande un justificatif. | Téléphone | Le conducteur a signalé qu'il n'avait plus de place que le bus était en surcharge, message laissé sur répondeur. |
| 01-févr | 25-févr | Centrale | | | | Fraude | Fraude | Amende reçu mais dit qu'il n'en a pas eu | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 01-févr | 25-févr | Centrale | | | | Fraude | Fraude | Monsieur règle ses amendes et demande combien il reste | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 01-févr | 07-févr | Mail CTPM | Hôp.-TGV | | | Infos Voy. | Infos Voy. | Mr demande pourquoi le site ne parle pas de la gare tgv de Belfort. | Téléphone | J'ai laissé un message sur le répondeur, L'informant qu'il n'y a pas de gare TGV à Belfort que c'est la gare TER (L Express) et que pour se rendre à la gare tgv il doit prendre la ligne Trévenans-Hôpital-gare TGV. |
| 01-févr | 25-févr | Centrale | | | | Fraude | Fraude | Amende reçue pour non présentation de la carte, demande d'exonération. | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 01-févr | 01-févr | Facebook | DiamB | 09:26 | | Ponctualité | Service non réalisé | Le Diam B est toujours en avance ou en retard et la fille de Mme n'arrive pas à l'heure à son stage. | Réseaux Sociaux | En effet il n'y avait pas de véhicules disponibles. Pour information, chaque jour il est possible de consulter sur notre site internet les trajets sur lequel il y des perturbations. |
| 01-févr | 01-févr | Facebook | DiamA | 13:35 | | Ponctualité | Service non réalisé | Le bus ne passe jamais à l'arrêt citadelle à 13:35. | Réseaux Sociaux | En effet, il n'y avait pas de véhicules disponibles. Pour information, chaque jour il est possible de consulter sur notre site internet les trajets sur lequel il y des perturbations. |
| 01-févr | 04-févr | Facebook | | 18:45 | | Ponctualité | Service non réalisé | Cela fait 2 jours que le Diam A ne passe pas à l'Arrêt Briand à Audincourt. | Réseaux Sociaux | En effet, il n'y avait pas de véhicules disponibles. Pour information, chaque jour il est possible de consulter sur notre site internet les trajets sur lequel il y des perturbations. |
| 02-févr | 16-févr | Mail CTPM | DiamB | | | Ponctualité | Retard dû à panne | Mr dit que le bus n'est pas passé à l'arrêt Villedieu. | Téléphone | Le bus était en panne de 13:52 à 16:15. |
| 04-févr | 05-févr | Centrale | | | | Fraude | Fraude | Pv n° 000203879 Mr aimerait un délai pour payer son amende. | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 04-févr | 05-févr | Centrale | DiamA | 07:20 | | Divers | Erreur client | Le bus aurait tourner vers les Buis en quittant Audincourt pour aller à Montbéliard. Mme aimerait avoir confirmation. | Téléphone | Bus de renfort la bouloie 2-place du marché-Temple-les buis -Collège des Bruyères. |
| 04-févr | 04-févr | Facebook | DiamB | 10:32 | | Ponctualité | Services non réalisés | Le trajet n'a pas été assuré, pourquoi? | Réseaux Sociaux | En effet, il n'y avait pas de véhicules disponibles. Pour information, chaque jour il est possible de consulter sur notre site internet les trajets sur lequel il y des perturbations. |
| 04-févr | 04-févr | Facebook | DiamA | 07:38 | | Ponctualité | Services non réalisés | Le bus n'est pas passé ce matin, pourquoi? | Réseaux Sociaux | Suite à un incident technique, le temps qu'il soit solutionné, le bus a été remplacé directement à l'Acropole, si nécessaire il est possible de fournir une attestation pour l'établissement scolaire. |
| 04-févr | 04-févr | Facebook | DiamB | 14:35 | | Ponctualité | Services non réalisés | Le trajet n'a pas été assuré, pourquoi? | Réseaux Sociaux | En effet, il n'y avait pas de véhicules disponibles. Pour information, chaque jour il est possible de consulter sur notre site internet les trajets sur lequel il y des perturbations. |
| 04-févr | 19-févr | Centrale | L.1 | 14:16 | | Comp. CR | Arrêt non marqué | Le bus est passé en avance et ne s'est pas arrêté à l'arrêt "courbet" bien que Mr lui a fait signe. | Téléphone | Le conducteur sera reçu pour des explications, toutes nos excuses pour la gêne occasionnée. |
| 05-févr | 27-févr | Agence | DiamA | 16:14 | | Comp. CR | Sécurité | Mme dit que le conducteur du bus n°1502 roule très vite et freine brutalement aux arrêts. | Téléphone | Le conducteur sera reçu pour des explications, toutes nos excuses pour la gêne occasionnée.(message laissé sur répondeur) |
| 05-févr | 20-févr | Centrale | DiamA | 16:34 | | Comp. CR | Mauvaise attitude commerciale | Mme Souhaitait descendre à l'arrêt en passant par l'avant car elle ne pouvait accéder au milieu, mais le conducteur a refusé d'attendre et lui a dit qu'elle descendrait au prochain. | Téléphone | Le conducteur sera reçu pour des explications, toutes nos excuses pour la gêne occasionnée. |
| 05-févr | 20-févr | Centrale | L.2 | 16:10 | | Comp. CR | Mauvaise attitude commerciale | la conductrice s'est montrée véhémement alors que Monsieur avait bien demandé son arrêt et qu'elle a oublié de s'arrêter. | Téléphone | Le conducteur sera reçu pour des explications, toutes nos excuses pour la gêne occasionnée. |
| 06-févr | 16-févr | Mail CTPM | DiamA | 12:42 | | Ponctualité | Services non réalisés | Mr attend tous les jours le bus à l'arrêt "berne" en direction de Montbéliard, et qu'il passe rarement à cet horaire. | Téléphone | La ligne n'était pas assurée et pas de bus pour la remplacer,toutes nos excuses pour la gêne occasionnée. |
| 06-févr | | Centrale | 8 | 08:33 | | Affrétés | Erreur du Conducteur | Mme me dit qu'elle était à l'arrêt, quand elle a vu le bus arrivé, elle s'est avancé, le conducteur la regardé et a continué sans s'arrêter. | Téléphone | le conducteur affirme qu'il n'a vu personne à l'arrêt. Nous notons les faits et lui indiquons d'être plus attentif les fois prochaines. |
| 06-févr | 20-févr | Centrale | L.1 | 15:05 | | Comp. CR | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Mme affirme que le conducteur a été désagréable et agressif,qu'il téléphonait en roulant et qu'il ne lui a pas laissé le temps de s'asseoir alors qu'elle est enceinte de plus de 8 mois et qu'elle avait son fils âgé de 3 ans avec elle. | Téléphone | Le conducteur sera reçu pour des explications, toutes nos excuses pour la gêne occasionnée.(message laissé sur répondeur) |
| 06-févr | 08-févr | Centrale | | | | Fraude | Fraude | Le fils de Madame a pris une amende (52636) veut régler en plusieurs fois. | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement qui a laissé un message sur son répondeur. |
| 06-févr | 11-févr | Agence | | | | Billettique | Billettique - Pb & Renseignement | Mr souhaite récupérer ses voyages sur sa carte | Téléphone | Aucune lecture possible du BSC car la carte est trop abîmée. Un message laissé sur le répondeur ainsi que l'envoi d'un courrier pour proposer une création de CSC gratuite |
| 06-févr | 23-févr | Centrale | L.1 | 08:26 | | Confort | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Mr me dit que sa fille n'a pas pu se rendre au collège car le conducteur ne l'a pas laissé monter et ne lui a pas dit pourquoi. | Téléphone | Il n'y avait plus de place, le bus était en surcharge, toutes nos excuses pour la gêne occasionnée. |
| 06-févr | 06-févr | Twitter | 5 | 11:50 | | Ponctualité | Services non réalisés | Le bus n'est pas passé ou très en avance. | Réseaux Sociaux | Suite à une panne, le bus a été immobilisé au dépôt au moins 30 mn puis remplacé directement par un autre bus. |
| 06-févr | 06-févr | Facebook | L.1 | 05:57 | | Ponctualité | Retard | Le bus n'est pas passé à l'heure indiquée ce matin encore.. | Réseaux Sociaux | Nos équipes ont mis plus de temps à faire sortir les bus ce matin à cause du gel, le bus est donc passé à 06:07:20. Excuses présentées. |
| 06-févr | 06-févr | Facebook | 5 | 12:05 | | Ponctualité | Services non réalisés | Mme veut savoir pourquoi le bus n'est pas passé à l'heure indiquée. | Réseaux Sociaux | Le véhicule a été immobilisé au terminus de Voujeaucourt le que notre service atelier intervienne suite à un problème mécanique. Il a ensuite été remplacé directement à Nommay. |
| 06-févr | 06-févr | Facebook | 5 | 12:05 | | Ponctualité | Services non réalisés | Le bus n'est pas passé. | Réseaux Sociaux | Le véhicule a été immobilisé au terminus de Voujeaucourt le que notre service atelier intervienne suite à un problème mécanique. Il a ensuite été remplacé directement à Nommay. |
| 07-févr | 08-févr | Centrale | 3 | 12:56 | | Confort | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Le bus ne s'est pas arrêté, sa fille est arrivé en retard à l'école et ce n'est pas la première fois. | Téléphone | J'ai laissé un message sur le répondeur l'informant que le bus était en surcharge jusqu'à Eglantine. |

| | | | | | | | | | | |
|---------|---------|-----------|----------|-------|--|-------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 07-févr | 19-mars | Agence | L.1 | 10:20 | | Divers | Erreur client non comptabilisé | Le conducteur n'a pas marqué l'arrêt, a pris un client à l'arrêt provisoire Lorraine. | Téléphone | Le conducteur a bien marqué l'arrêt |
| 07-févr | 07-févr | Centrale | | | | Fraude | Fraude | Madame demande un délai de paiement. | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 07-févr | 11-févr | Agence | | | | Divers | Erreur client non comptabilisé | Mme dit que sa carte de bus a été refusé sur la ligne 3 Optymo. | Téléphone | J'ai laissé un message sur son repondeur l'invitant a contacter le service Optymo. |
| 07-févr | 27-févr | Centrale | 3 | 15:46 | | Comp. CR | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Le chauffeur a arrêté le bus pour aller chercher un croissant. | Téléphone | Le conducteur sera reçu pour des explications, toutes nos excuses pour la gêne occasionnée.(message laissé sur répondeur) |
| 08-févr | 14-févr | Centrale | 4 | 17:52 | | Fraude | Fraude | Amende prise pour carte démagnétisée. | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 08-févr | 28-févr | Centrale | 3 | 14:28 | | Fraude | Fraude | Mme a acheté 2 tickets à bord du bus et s'est fait verbalisée car les contrôleurs lui ont dit qu'il n'avait qu'un seul voyage pour 2 personnes. | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 08-févr | | Centrale | 8 | 16:28 | | Affrétés | Avance | Le bus est passé en avance et Mr a raté sa correspondance. | Téléphone | Bus est passé à 16h26. Nous préconisons au client d'être présent 5 mns avant l'heure prévue du passage du bus à l'arrêt pour que ce genre de désagrément ne se produise plus. |
| 08-févr | 27-févr | Centrale | 5 | 15:43 | | Ponctualité | Avance | Le bus est passé 5 mn en avance. | Téléphone | Le bus est passé à l'arrêt "Boudry" à 15:38 au lieu de 15:43.Toutes nos excuses pour la gêne occasionnée.(message sur répondeur) |
| 09-févr | 13-févr | Mail CTPM | DiamA | 12:38 | | Ponctualité | Erreur client | Le bus passe régulièrement en avance. | | Le bus est passé à 12:37 et 45s. |
| 09-févr | 13-févr | Mail CTPM | 3 | 06:51 | | Confort | Mauvais état des bus ou bus inadaptés | Pas de chauffage dans les bus. | | Le bus si tôt le matin n'a pas le temps de chauffer. |
| 09-févr | 14-févr | Mail CTPM | 8 | 15:50 | | Fraude | Fraude | Amende pour non présentation de carte. | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 09-févr | 14-févr | Centrale | L.1 | 17:35 | | Fraude | Fraude | Amende pour non présentation de carte. | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 09-févr | 16-févr | Mail CTPM | 3 | 07:37 | | Ponctualité | Erreur client non comptabilisé | Bus 4 mn d'avance. | Téléphone | Le bus est passé à 7:38 et 24 secondes. |
| 11-févr | | Mail CTPM | L.9 | 08:36 | | Affrétés | Avance | Le bus est passé à 8:30 au lieu de 8:36 | | |
| 11-févr | 22-févr | Centrale | L.1 | 12:25 | | Comp. CR | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Mr me dit que le conducteur du bus 1418 à conduit de l'arrêt"place Ferrer"à l'arrêt "Coteau Jouvett" en téléphonant. | Téléphone | Un rappel des règles de sécurité a été fait au conducteur, toutes nos excuses pour la gêne occasionnée. |
| 11-févr | 13-févr | Facebook | 5 | 06:49 | | Ponctualité | Services non réalisés | Le bus de ce matin n'est pas passé. | Réseaux Sociaux | Pour des raisons personnelles le conducteur ne s'est pas présenté à sa pris de son service. Le temps pour nous de le remplacer, le 1er trajet n'a pas pu être assuré. |
| 11-févr | 11-févr | Facebook | DiamA | 09:57 | | Ponctualité | Services non réalisés | Pourquoi le bus de ce matin n'est-il pas passé? | Réseaux Sociaux | En effet, il n'y avait pas de véhicules disponibles. Pour information, chaque jour il est possible de consulter sur notre site internet les trajets sur lequel il y des perturbations. |
| 12-févr | 14-févr | Centrale | DiamB | 16:05 | | Fraude | Fraude | Amende pour non présentation de carte, demande d'annulation du PV. | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 12-févr | 12-févr | Centrale | | | | Fraude | Fraude | Monsieur souhaite savoir combien d'amende a son fils chez nous et comment les régler. | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 12-févr | 22-févr | Centrale | L.1 | 07:20 | | Confort | Mauvais état des bus ou bus inadaptés | Le chauffeur a refusé de laisser monter sa fille le bus était plein. Madame trouve ça inadmissible. | Téléphone | Le conducteur a signalé qu'il n'avait plus de place que le bus était en surcharge, toutes nos excuses pour la gêne occasionnée. |
| 12-févr | 22-févr | Centrale | L.2 | 09:10 | | Comp. CR | Sécurité | Le chauffeur a coincé le bras de Mme dans les portes du bus. | Téléphone | Le conducteur sera reçu pour des explications, toutes nos excuses pour la gêne occasionnée.(message sur répondeur) |
| 12-févr | 28-févr | Centrale | 4 | 15:44 | | Fraude | Fraude | Amende pour non présentation de carte, demande d'annulation du PV. | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 12-févr | 14-févr | Centrale | | | | Fraude | Fraude | Madame souhaite faire un point sur ses amendes. | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 12-févr | 14-févr | Centrale | | | | Fraude | Fraude | Son fils Louis a eu une amende et la confiscation de sa carte N° de Pv 000802416. | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 12-févr | 13-févr | Facebook | | | | Comp. CR | Sécurité | Mr attire notre attention sur la conduite dangereuse d'un de nos bus sur une route hautement accidentogène. | Réseaux Sociaux | Le conducteur va être reçu et aura un rappel des règles de sécurité et sur l'itinéraire à respecter à cet endroit. |
| 13-févr | 22-févr | Centrale | | 07:10 | | Divers | Erreur client non comptabilisé | Ce matin, et assez régulièrement, le bus spécial a été directement sur la pente des Fougères sans passer par l'arrêt Jonchet. Monsieur est obligé d'emmener sa fille en voiture à l'école. | Téléphone | Une déviation a été mise en place suite a des travaux, les arrêt Gascogne, la pierre Martin, terre rouge et Jonchet ne sont pas desservis. |
| 13-févr | 28-févr | Centrale | DiamA | 07:42 | | Comp. CR | Mauvaise attitude commerciale | Le bus est passé devant l'arrêt sans prendre aucun passager, la personne m'a dit qu'il restait de la place dans le bus. | Téléphone | Pas de suivi SAE. |
| 13-févr | 22-févr | Centrale | DiamB | 07:23 | | Ponctualité | Erreur client non comptabilisé | Tous les matins le bus passe en retard, ce matin il était 07:30. | Téléphone | Le 11/02 passage à 7:26, le 12/02 passage à 7:26, le 14/02 passage à 7:26 et le 15/02 passage à 7:29. Heure de passage pleine charge, il est difficile de passer à l'heure exacte. (message laissé sur répondeur) |
| 13-févr | 14-févr | Facebook | DiamA | | | Ponctualité | Services non réalisés | Cela fait plusieurs jours que certains bus Diam A et B ne passent à la citadelle ce qui entraîne de longs délais d'attente dans le froid. | Réseaux Sociaux | En effet, il n'y avait pas de véhicules disponibles. Pour information, chaque jour il est possible de consulter sur notre site internet les trajets sur lequel il y des perturbations. |
| 14-févr | 21-févr | Mail CTPM | Hôp.-TGV | 07:23 | | Affrétés | Erreur client non comptabilisé | Le bus est passé 8mn avant. | Téléphone | Le bus est passé à 7:14 et l'arrêt a été marqué. |
| 14-févr | 22-févr | Centrale | L.2 | 14:56 | | Comp. CR | Arrêt non marqué | Mme me soutient que le bus n'est pas passé à 14:56 à l'arrêt Pascal Direction Champs Montants. | Téléphone | Suite à une erreur d'itinéraire le conducteur a oublié de desservir l'avenue Victor Hugo.Toutes nos excuses pour la gêne occasionnée. |

| | | | | | | | | | | |
|---------|---------|-----------|----------|-------|--|-----------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14-févr | 01-mars | Mail CTPM | DiamA | 09:33 | | Amenagement | Implantation d'arrêt critiqué par riverain | Mr se plaint que le quai n'est pas encore aménagé et que l'accès lui est difficile. | Téléphone | Une demande a été transmise à Pma , les travaux THNS seront réalisés courant 2020, il faut être encore patient. |
| 14-févr | 14-févr | Twitter | L.1 | 07:35 | | Ponctualité | Retard dû à panne | Le Bus de 07:35 est passé à plus de 07:50. | Réseaux Sociaux | Panne - Le client au eu le bus suivant. |
| 14-févr | 15-févr | Mail CTPM | Hôp.-TGV | 19:52 | | Affrétés | Sécurité (routière + Sécurité à bord) | le conducteur regardait une vidéo sur son téléphone tout en conduisant. | Téléphone | Mme ne tient pas spécialement à avoir un retour. Le responsable du service des Affrétés va tout de même envoyer aux Autocars Maron pour un rappel à l'ordre du conducteur. |
| 15-févr | | Mail CTPM | 4 | 19:00 | | Infos Voy. | Infos Voy. | Bonsoir, je vous écris en direct des quais de l'Acropole, scandalisé. En effet, je devais prendre le bus 4 pour aller à un entretien à Exincourt, et quelle ne fut pas ma surprise de constater que la ligne ne passe pas par l'Acropole en direction de Taillecourt ! Mais uniquement dans l'autre sens ?!! Scandalisant et déplorable de votre part d'effectuer cela sans en avertir sur la liste des horaires des lignes sur votre site et non plus sur le dépliant des horaires ! | | |
| 15-févr | 23-mars | Centrale | L.2 | 09:23 | | Billettique | Billettique | Monsieur a donné 2 euros au chauffeur pour 1 voyage. Il lui a donné un ticket sans la monnaie en lui disant qu'il lui avait donné 1 euro. Ce n'est pas la première fois que ce chauffeur lui fait ça. Monsieur demande le remboursement d'un voyage. | Téléphone | J'ai téléphoné pour des informations complémentaires et transmis le dossier au responsable de la Billettique. |
| 15-févr | | Mail CTPM | 7 | 07:08 | | Ponctualité | Retard | Bonjour , l heure et la date des faits je ne la met pas , c est regulier que le bus soit en retard , ma fille va de vieux charmontau lycée germaine tillon , et c est vraiment pas serieux , le 7 arrive regulierement en retard a l acropole donc elle rate la correspondance pour le lycee . Enfin le service est devenu tres tres moyen . | Téléphone | Nous vous présentons nos excuses pour ces désagréments. Nous allons faire remonter l'information quant au respect des horaires qui sont primordiaux pour le bon fonctionnement du service et pour les correspondances de nos clients. |
| 15-févr | 15-févr | Centrale | | | | Fraude | Fraude | Le fils de Madame a pris une amende (pv n° 000203959). Elle souhaite avoir un délai jusqu'au 5 mars pour la régler. | | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 15-févr | 28-févr | Centrale | | | | Fraude | Fraude | PV n° 000302344. | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 15-févr | 25-févr | Centrale | | | | Fraude | Fraude | PV n° 000701251. | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 15-févr | 22-févr | Centrale | L.1 | 16:48 | | Fraude | Fraude | Suite a un freinage brutal Mme s'est fait mal au dos et au bras. | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 16-févr | | Mail CTPM | LZ | | | Amenagement | Amenagement | Mr aimerait qu'il y ait des bus pendant l'heure de midi à l'arrêt technoland 2. | | |
| 18-févr | 18-févr | Mail CTPM | | | | Mobilier Urbain | Sécurité | En revenant de Montbéliard, lorsque je suis sorti du bus à l'arrêt Saveurs, j'ai trébuché contre le pilier qui dépassait. Je trouve ça très dangereux car on ne le voit pas, ça aurait pu arriver à n'importe qui et j'aurais pu me faire très mal. Heureusement je n'ai qu'un bleu. C'est inadmissible. | | Traité par le service mobilier urbain. Demande de rubalysage |
| 18-févr | 18-févr | Facebook | 3 | 07:12 | | Ponctualité | Retard dû à panne | Arrêt les Fougères, pourquoi ce bus n'a-t'il pas été assuré? | Réseaux Sociaux | Suite à un problème mécanique le véhicule a été stoppé au Terminus de Grand Charmont le temps nécessaire de pratiquer l'intervention technique. |
| 18-févr | 18-févr | Facebook | 3 | 07:33 | | Ponctualité | Retard dû à panne | Arrêt les Fougères, pourquoi ce bus n'a-t'il pas été assuré? | Réseaux Sociaux | Suite à un problème mécanique le véhicule a été stoppé au Terminus de Grand Charmont le temps nécessaire de pratiquer l'intervention technique. |
| 19-févr | 21-févr | Centrale | L.2 | 16:47 | | Secu / Fraude. | Sécurité (routière + Sécurité à bord) | Mme est tombé dans le bus suite a un freinage brutal et c'est fait mal au bras gauche. | Téléphone | Le conducteur a prévenu la régulation et lui a demandé s'il elle voulait l'intervention des pompiers, Mme a refusé. Le dossier a été transmis à la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 19-févr | 28-févr | Centrale | L.1 | 18:05 | | Comp. CR | Arrêt non marqué | Mme me dit qu'elle se trouvait assise à l'arrêt Place Ferrer et que le bus est passé sans s'arrêter. | Téléphone | Le conducteur sera reçu pour des explications, toutes nos excuses pour la gêne occasionnée. |
| 20-févr | 21-févr | Agence | | | | Billettique | Billettique | Mr dit qu'il a acheté 5 voyages et quand il a passé sa carte , elle était defectueuse. | Téléphone | Le BSC est HS catr il est très abimé, impossible de le lire, le rechargement n' a donc pas pu s'effectuer. (message laissé sur le répondeur par la responsable de la billettique) |
| 20-févr | 20-févr | Twitter | DiamA | 12:05 | | Ponctualité | Avance | Mme demande si c'est normal que le bus qui doit passer à l'heure indiquée, passe systématiquement plus tôt. | Réseaux Sociaux | Effectivement l'arrêt a bien été desservi avec 02 minutes d'avance, excuses présentées pour la gêne occasionnée. |
| 20-févr | 20-févr | Facebook | DiamA | 15:10 | | Ponctualité | Services non réalisés | C'est normal que le bus direction Citadelle ne passe pas alors que Mme en a vu 2 passer dans l'autre direction? | Réseaux Sociaux | Le trajet attendu n'a pas été assuré. Le site internet va être mis à jour. Excuses présentées. |
| 21-févr | 21-févr | Centrale | | | | Fraude | Fraude | Mme aimerait un échéancier pour le PV n° 000203843. | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 21-févr | 23-févr | Centrale | | | | Fraude | Fraude | PV n° 000601752. | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 21-févr | 22-févr | Centrale | | | | Fraude | Fraude | Le frère de ce Monsieur a pris une amende dans le bus le 21 Février (pv n° 000 501 766) mais ne se rappelle plus si il l'a réglé (pb de mémoire). | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 23-févr | 25-févr | Centrale | DiamA | 12:50 | | Ponctualité | Retard dû à panne | Le 18/01/19 le Diam A en direction de Montbéliard n'est pas passé, Mr a raté son train, il demande le remboursement de ses billets de train soit 220€. | Téléphone | La ligne n'était pas assurée et pas de bus pour la remplacer, toutes nos excuses pour la gêne occasionnée. Dossier transmis à la responsable du marketing. |
| 23-févr | 25-févr | Centrale | | | | Billettique | Billettique | Suite à la fermeture des agences d'Audincourt et Montbéliard le 23/02/2019 Mme demande à titre exceptionnel de pouvoir faire son abonnement social apartir du 1/03/2019. | Téléphone | Accord donné pour que son mari ou son fils vienne à l'agence d'Audincourt à sa place pour son abonnement social de Mars. Traité par la responsable du Marketing. |
| 23-févr | 27-févr | Centrale | Hôp.-TGV | 17:20 | | Affrétés | Erreur client non comptabilisé | Madame a pris la navette à la gare TGV à 17 :20 direction Acropole. A son arrivée, elle s'est rendue compte qu'elle n'avait plus son portefeuille. Elle a attendu que le bus revienne. Le chauffeur lui a rendu disant qu'une dame lui avait donné et qu'il y avait 120 euros dedans. Madame n'a pas vérifié car elle était contente de l'avoir retrouvé. Mais quand elle est arrivé au magasin pour payer, elle s'est rendue compte qu'il n'y avait plus d'argent dedans. | Téléphone | Le conducteur a redonné le portefeuille à la cliente dans l'état qu'il lui a été remis. Nous ne pouvons pas mettre en cause le conducteur par rapport à l'argent manquant. Dossier en main de la responsable marketing et commercial. |

| | | | | | | | | | | |
|---------|---------|-----------|-----------|-------|--|-------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 26-févr | 01-mars | Centrale | DiamA | 06:33 | | Ponctualité | Retard dû à panne | Mr me dit que le Diam'A n'est pas passé à l'arrêt "les noyers". | Téléphone | Le bus était en panne et il n'y avait pas de bus de remplacement, toutes nos excuses pour la gêne occasionnée. |
| 26-févr | 15-mars | Centrale | L.2 | 15:32 | | Comp. CR | Arrêt non marqué | Mme me dit qu'elle était à l'arrêt "Gambetta" avec plusieurs personnes et que le bus ne est passé sans s'arrêter. | Téléphone | Le conducteur sera reçu pour des explications, toutes nos excuses pour la gêne occasionnée. |
| 26-févr | 26-févr | Facebook | DiamA | 14:35 | | Ponctualité | Retard dû à panne | Le bus direction Hérimoncourt n'est pas passé à l'arrêt Mont Chevis. | Réseaux Sociaux | Suite à un problème mécanique sur ce véhicule, il n'a assuré son début de service qu'à partir de Donzelot. Excuses présentées. |
| 26-févr | 01-mars | Centrale | DiamB | 20:26 | | Ponctualité | Erreur client non comptabilisé | Mr nous signal qu'il n'a pas eu le bus de 20:26 et qu'il est arrivé en retard au travail.(message répondeur) | Téléphone | Le bus est passé à l'arrêt "Villedieu à 20:27. |
| 27-févr | 27-févr | Facebook | DiamB | 12:13 | | Ponctualité | Retard dû à panne | Mme aimerait savoir si le bus est passé à l'arrêt Normandie. | Réseaux Sociaux | Suite à un incident technique, ce trajet n'a pas été assuré sur la Diam B. Excuses présentées |
| 27-févr | 27-févr | Facebook | DiamB | 09:25 | | Ponctualité | Retard dû à panne | Mme aimerait savoir pourquoi le bus n'est pas passé à l'arrêt les Granges Direction Le Mittan. | Réseaux Sociaux | Le trajet n'a pas été assuré en raison d'un problème mécanique sur le véhicule. Excuses présentées. |
| 27-févr | 01-mars | Tel CTPM | DiamA | 08:24 | | Ponctualité | erreur client | Mme dit que le bus n'est pas passé. | Téléphone | Le bus est passé à l'arrêt "Ranchot" à 8:23. |
| 27-févr | 27-févr | Facebook | DiamA | 11:39 | | Ponctualité | Retard dû à panne | Mme aimerait savoir si cet horaire est annulé car ça fait plusieurs jours que ce bus ne circule pas. | Réseaux Sociaux | Il n'est pas annulé mais il arrive fréquemment qu'il ne soit pas assuré, en effet le début de service étant en milieu de matinée, nous nous servons de l'autre véhicule en cas de panne. Effectivement ce jour la L.Diam A n'a pas été assurée à cet horaire. Excuses Présentées. |
| 28-févr | 28-févr | Twitter | 3 | 08:23 | | Ponctualité | Retard dû à panne | Comment se fait-il que le bus soit arrivé en retard, ce qui entraîne une gêne pour le travail ou les établissements scolaires... | Réseaux Sociaux | Suite à un problème mécanique, nous avons du procéder à un échange de bus à Emallerie ce qui a occasionné un retard et le bus est passé à 08:31. |
| 28-févr | 18-mars | Mail CTPM | 3 | 15:49 | | Ponctualité | Retard | Bus toujours pas à l'arrêt en retard à différentes heures de la journée. A revoir la ligne 3 Cordialement. | Téléphone | Nous serons attentif. Merci de votre signalement |
| 28-févr | 28-févr | Facebook | Flex.Foot | | | Infos Voy. | arrêt non desservi | Mme veut savoir si le Flexy Foot dessert Beaucourt. | Réseaux Sociaux | la commune de Beaucourt n'est plus desservi par le Flexy |
| 28-févr | 14-mars | Mail CTPM | Hôp.-TGV | 10:22 | | Billetique | Autres | Le lecteur m' a déduit 2 voyages alors qu'il n'y avait pas une heure que j'avais passé ma carte n°147558 | Téléphone | Titre SAV rechargé le 14/03 par VPC, message laissé sur son répondeur. |

Réclamations MARS 2020

| Jour | Réponse le | Mode de reception | Ligne | Horaire Guide | Etab. | Infos Voy. | Sous-thème réclamation | Motif | Mode réponse | Réponse apportée |
|---------|------------|-------------------|--------|---------------|-------|------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2-mars | 12-mars | Mail évolitY | THNS 4 | 20:30 | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | Je vous fait part de mon mécontentement de votre chauffeur, l'arrêt que j'ai demandé ne m'a pas été accordé, au lieux de s'arrêter à l'axone Montbéliard, monsieur est allé directement au centre ville de montbéliard, il a fallu que j'attende a l'arrêt de PSA, pour que je puisse rentré chez moi, alors que d'habitude on m'arrête tout le temps a cette heure a l'axone. Comprenez bien que je sors du travail épuisé et monsieur ne daigne pas suivre le trajet habituel, et cela se produit très souvent.Veuillez s'il vous plaît faire quelque chose car cela devient pénible à supporter. Le problème devient récurrent veuillez donner l'ordre a vos chauffeurs de respecter les trajets habituels.Cordialement | Téléphone | Remarque transmise aux responsable affrétés. Nousrecevrons le conducteur afin de lui rappeler l'importance des itinéraires. |
| 2-mars | 2-mars | Facebook | | | | Informations + Site Internet | Autres | Application mobile défaillante : La ligne H apparaît plus | Facebook | L'application mobile sera à nouveau en service le 09 Mars. |
| 2-mars | 2-mars | Facebook | T1 | 07:48 | | Ponctualité | Services non réalisés | Ligne 1, Direction Champvallion n'est pas passé à l'arrêt Oehmichen à 7h48 | Facebook | Le véhicule n'a pas réussi à redémarrer au terminus des Longines. Le temps qu'il soit réparé sur place, il a directement du être replacé à Bethoncourt pour son trajet suivant. |
| 2-mars | 2-mars | Facebook | | 17:00 | | Comportement Conducteurs | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Certain conducteur ne respecte rien ni personne, roulant à des allures excessives, se croyant tout permis au volant de leur bus. | Facebook | Nous ferons un rappel à l'ordre à l'ensemble de nos conducteurs sur la notion de service client. Cependant, pour que cela soit effectif il faut veiller à aucune incivilté de la part des clients |
| 2-mars | 2-mars | Facebook | | | | Divers | Autres | L'abonnement de la cliente ne fonctionne pas - Service ATMP | Facebook | L'abonnement annuel a bien été rechargé par la chargée de missions commerciales, mais celui-ci ne prend pas sur la carte. La cliente est invitée à se présenter en agence pour que l'abonnement soit directement rechargé par nos conseillères |
| 3-mars | 9-mars | Centrale | | | | Billettique | Billettique - Pb & Renseignement | Suite à la détérioration de ma carte de transport, je souhaite me faire rembourser mes 7 voyages et mon support. Cordialement | Téléphone | Le client a été contacté, au vue de l'état de son titre de transport, aucune offre n'est possible.Il est rappelé qu'il est spécifié sur le titre "ni échangeable ni remboursable" et "ne pas plier et ne pas froisser" |
| 3-mars | 3-mars | Mail évolitY | T2 | 16:04 | | Fraude | Fraude | Ma fille est montée dans le bus et a demandé un ticket au chauffeur. Celui-ci était occupé et il y avait beaucoup de monde, du coup ma fille s'est déplacé derrière lui en attendant.Les contrôleurs sont montés à l'Axone et lui ont mis un PV de 50 euros car elle n'avait pas de ticket.Le chauffeur ne l'a pas défendu, il aurait appelé mais avec le bruit sur la ligne à cette forte audience ma fille ne l'a pas entendu.Nous prenons régulièrement le bus et le train, nous payons tous nos abonnements et je vous prie de croire que ma fille est bien élevée et que cela ne lui viendrait même pas à l'idée de frauder. Je vous prie de bien vouloir prendre vos dispositions pour annuler ou rembourser cette amende, bien cordialement | Téléphone | Traité par le services des fraudes et des amendes |
| 3-mars | 3-mars | Facebook | | | | Informations + Site Internet | Autres | Impossible de joindre le Call Center | Facebook | Demande à la cliente de réessayer à nouveau d'appeler lorsque les téléconseillères étaient disponibles |
| 4-mars | 4-mars | Centrale | C | 16:44 | | Ponctualité | Retard | Le bus n'est pas passé à l'heure à l'arrêt LANNEC | Téléphone | Des perturbations sur la ligne n'ont pas permis à notre conducteur de tenir les horaires affichés à l'arrêt. Nous présentons nos excuses pour la gêne occasionnée malgré le fait que cela ne nous soit pas imputable. |
| 4-mars | 9-mars | Mail évolitY | T3 | 16:58 | | Mobilier Urbain | Autres | Bonjour, je prend la ligne Z depuis Etupes et descend à l'arrêt "Rue de Sochaux" à exincourt, sur le pont je descend sous le pont pour prendre la ligne 3 direction Sochaux. Il manque les horaires à cet arrêt; les horaires ne correspondent pas toujours (trop d'attente entre les deux lignes) surtout si le bus 3 passe en avance ou très en retard à cet arrêt. Très peu de bus pour la ligne Z | Téléphone | Votre demande est prise en compte, les horaires seront remis en place dans la semaine. |
| 4-mars | 23-mars | Centrale | T1 | 12:23 | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | Le conducteur à l'arrêt de l'Acropole en direction de Bethoncourt, n'a pas voulu prendre en charge une personne en fauteuil roulant, je ne trouve pas cela acceptable, tout en sachant que c'était le 3ème chauffeur qui refusait de prendre cette personne. | Téléphone | La personne à mobilité réduite présente à l'arrêt ne souhaite pas prendre le bus. C'est une cliente qui était à l'intérieur du bus qu'a apporté cette fausse information. |
| 4-mars | 24-mars | Mail évolitY | T1 | 06:00 | | Ponctualité | Avance | Le bus passe à 6:07, j'arrive non loin de l'arrêt à 6:02, car j'ai 10 minutes de marche pour aller jusqu'à l'arrêt. Le bus est passé à 3 à l'arrêt, soit avec 4 minutes d'avance. Ce n'est pas parce que c'est le premier bus de la ligne qu'il faut penser que personne ne l'attend ... C'est comme cela pratiquement tous les jours. Il n'y a pas une fois où il passe à la bonne heure, soit trop tôt ou bien trop tard (Ayant un train à prendre je ne peux pas m'amuser à attendre les prochains); | Téléphone | Le bus part bien à l'heure de son terminus, nous demanderons à ce que le conducteur soit vigilant à ne pas prendre trop d'avance. Nous transmettons aux personnes en charge de l'établissement des horaires. Même si l'arrêt vous demande un certains temps de marche, essayer de prévoir d'arriver quelques minutes à l'avance à l'arrêt... |
| 6-mars | 10-mars | Mail évolitY | A | 11:54 | | Fraude | Fraude | Madame, Monsieur, Par ce courrier, je demande à être exonéré de l'indemnité forfaitaire qui a été établie à mon encontre le 05/03/2020 à 11h54 après un contrôle de ticket sur la ligne A en direction de Belfort. Afin de me rendre sur Montbéliard dans le cadre de tests visant à intégrer l'entreprise Synergie, j'ai pris le bus à la gare de Belfort avec mon titre de transport Optymo. Je n'ai constaté aucun message d'erreur après avoir passé mon titre de transport sur la machine. A mon retour, j'ai effectué la même procédure pour retourner à mon domicile et effectivement un voyant lumineux rouge est apparu. Le conducteur de bus ne m'ayant fait aucune remarque je me suis installé dans le bus. Peu après un contrôleur m'a demandé mon titre de transport ainsi que mon titre de séjour pour vérifier que mon identité correspondait bien à celui-ci. Il m'a ensuite dressé un procès-verbal pour défaut de titre. J'ai tenté de lui expliquer que je ne comprenais la raison de cette infraction mais le contrôleur n'a rien voulu entendre de ma part. Présent dans la région depuis près de cinq mois (à Belfort), je me rendais pour la première fois dans le Pays de Montbéliard. En prenant les transports en commun ce jeudi 5 mars 2020, je n'avais pas idée que je changeais de département et donc de réseau de transport ; ne connaissant absolument pas le territoire. Je tiens à vous affirmer ma bonne foi et insiste sur le fait que je n'avais aucunement l'intention de prendre le bus sans avoir de titre valide. Compte tenu de ma rémunération (425€ pour le mois de février), vous pouvez comprendre qu'une amende de plus de 50€ me met dans une situation financière plus que difficile (cumulée à mes charges mensuelles fixes). Par la présente, je demande votre clémence et souhaite pouvoir bénéficier d'une exonération exceptionnelle de l'amende que j'ai reçue. En vous remerciant de l'attention que vous porterez à ma requête, je reste à votre disposition pour toutes informations complémentaires. Dans l'attente d'une réponse de votre part, veuillez recevoir, Madame, Monsieur, mes sincères salutations. | Téléphone | Transmis aux Services Fraudes et Amendes |
| 7-mars | 9-mars | Agence | | | | Billettique | Billettique - Pb & Renseignement | Bonjour, j'ai pris le bus le 6 et le 7 mars et à plusieurs reprises ma carte a été débitée de 2 tickets par trajet. | Téléphone | Après constat de la défaillance, la cliente a été contacté et un courrier envoyé, pour l'informer que 3 trajets vont être ajoutés sur sa carte de transport. |
| 9-mars | 12-mars | Centrale | C | 14:44 | | Ponctualité | Erreur client non comptabilisé | Bonjour, je viens vers vous concernant la Ligne C arrêt rue de Dung à Bart, il devait passé à 14h44 seulement le bus est passé sous le nez de mon fils et avec 4 minutes d'avance. Comment se fait-il que vos chauffeurs n'attende pas ? Maintenant mon fils est obligé d'attendre le prochain sous la pluie et qui arrive seulement à 15h16 ! Serait il possible que vos chauffeurs passent aux horaires indiqués ou qu'ils attendent un peu lorsqu'ils ont de l'avance, et d'ailleurs les horaires indiqués à l'arrêt ne sont plus les bons ... S'il arrive quoi que ce soit à mon fils j'entamerai des poursuites contre vous et je ne plaisante pas ! | Téléphone | Le bus est passé et il s'est arrêté à l'arrêt "Rue de Dung" à 14h46 et 43 secondes, Merci à vous de vous rendre à l'arrêt quelques minutes avant l'heure prévue afin de vous assurer d'avoir le bus. |
| 9-mars | 12-mars | Mail évolitY | T3 | 17:00 | | Comportement Conducteurs | Erreur client non comptabilisé | Bonjour j'ai reçu la porte sur la hanche et je me suis senti pas bien le chauffeur a refermé la porte sur mon visage et j'ai eu très mal toute la journée | Téléphone | Après relevé de la vidéo, aucun fait n'est à constaté sur la tranche horaire indiquée par le client. |
| 9-mars | 13-mars | Mail évolitY | A | 07:08 | | Ponctualité | Retard | Le bus que prend mon fils tous les matins pour se rendre à son lycée et rentrée à la maison. La ligne A joue de malchance ! Entre fuite de gaz, retard car chauffeur apprenti, retards systématique sans explication. Mais heures de cours manquées à répétition ... Rentré le soir encore plus tartive ... Dommage pour lui il est en terminal et il passe son bac ! Ce matin son bus s'est trompé d'itinéraire ... Il me semble être en droit d'être fâchée. Dans mon travail si je manque de sérieux à ce point et pénalise les personnes tributaires de moi c'est grave ... pourriez vous être un peu plus sérieux Ces enfants jouent leurs études ! Merci | Téléphone | En effet le chauffeur s'est trompé de de trajet, il a fait demi tour et a fait son itinéraire de base. |
| 10-mars | 23-mars | Centrale | N | 11:58 | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | La conductrice a refusé de prendre les enfants à l'arrêt de bus en disant que c'était un transport réservé aux personnes âgées et elle les a traité de « petits cons ». | Téléphone | Transmis au responsable des affrétés Réponse/elle admet sous la colère s'être emportés, elle s'en excuse. La responsable Marketing informe à nouveau l'affrété qu'il n'est pas permis d'avoir ce genre d'attitude sur nos lignes sous peine de pénalités conformément à l'entretien du mois de février. |
| 10-mars | 13-mars | Mail évolitY | A | 06:30 | | Ponctualité | Retard | Bonjour, j'aimerais avoir des arguments qui justifient le retard du premier bus de la matinée dans un premier temps, et en second temps, je trouve déplorable l'attitude commerciale du chauffeur. Premier contact de la matinée, aucune réponse au bonjour que je lui ai adressé. Je suis en phase de test pour un transport régulier si les retards sont répétitifs et que l'amabilité des chauffeurs est une option, cela reste tout de même un service décevant, belle journée à vous. | Téléphone | Le bus est passé avec 2 minutes de retard, présentations d'excuses, mais 2 minutes de retard ne constituent pas un retard dans le transport urbain de voyageurs. |
| 10-mars | 10-mars | Facebook | D | 08:32 | | Ponctualité | Avance | Ce matin, arrêt Thourot ligne D en direction de la Montagne, censé passé à 8:32 n'est pas passé à l'heure, un geste commercial est demandé | Facebook | Le conducteur n'a pas réussi à redémarrer son informatique. Il a donc roulé sans suivi GPS ni indication horaire. Nous n'avons donc pas accès au tracé du trajet. Il est donc tout à fait possible que le conducteur n'a pas respecté ses horaires. Pas de geste commercial. |
| 10-mars | 11-mars | Twitter | D | 08:32 | | Ponctualité | Avance | Ce matin l'arrêt thourot ligne D direction "la montagne" censé passer à 8:32 n'est pas passé à l'heure. Je demande un geste commercial | Twitter | Le conducteur n'a pas réussi à redémarrer son informatique. Il a donc roulé sans suivi GPS ni indication horaire. Nous n'avons donc pas accès au tracé du trajet. Il est donc tout à fait possible que le véhicule n'ait pas respecté ses horaires. Pas de geste commercial |
| 11-mars | 23-mars | Centrale | T4 | 23:00 | | Affrétés | Mauvaise attitude commerciale | bonjour, ce dimanche à 23h j'ai pris le bus à la gare TGV en direction d'Audincourt, en entrant dans le bus j'ai demandé au chauffeur si celui-ci s'arrêterait bien sur Audincourt, il m'a regardé méchamment et m'a répondu sèchement. Je peux comprendre que chacun à ses problèmes, mais je ne pense pas que c'est au client de subir sa mauvaise humeur, en espérant que celui sera convoqué, cordialement | Téléphone | Le conducteur a été convoqué, un rappel des consignes lui a été fait. Nous présentons nos excuses pour la mauvaise attitude commerciale. |

| | | | | | | | | | | |
|---------|---------|--------------|----|-------|--------------------|------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11-mars | 11-mars | Mail évolitY | T2 | 12:02 | | Fraude | Fraude | Bonjour, suite au procès verbal donné à ma fille le 18-02, je vous ai eu au téléphone et vous m'avez confirmé que c'est une erreur de votre part puisse que ma fille a le droit à un aller et un retour gratuit au Lycée Germaine Tillon. Vous deviez faire le nécessaire aussi pour mettre sa carte de bus à jour. Je vois que cela n'a pas été fait puisse que je viens de recevoir un courrier avec un PV du 18-2. Pouvez vous encore une fois mettre à jour, je vous remercie par avance | Téléphone | Traité par le services des fraudes et des amendes |
| 11-mars | 13-mars | Mail évolitY | T2 | 07:30 | | Comportement Conducteurs | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Bonjour, le bus en question m'a grillé la priorité de façon très dangereuse au niveau du restaurant Arena près du lycée G. Tillon. J'arrivais du feu qui est en bas du restaurant, le bus arrivait de l'Axone. J'ai pourtant mit mon clignotant pour prévenir de la direction que j'allais prendre mais à l'allure à laquelle il arrivait, je comprend qu'il est pile ! Mon enfant était à l'arrière. J'ai garé mon véhicule et j'ai couru jusqu'à l'arrêt pour m'expliquer avec votre chauffeur mais celui venait de redémarrer | Téléphone | Présentations d'excuses, et rappels des consignes de sécurité routière au conducteur |
| 12-mars | 12-mars | Centrale | T2 | | | Aménagement | Nouveau réseau | Bonjour, j'aimerais savoir s'il serait possible de remettre la ligne 2 qui par de Grand Charmont, que cette ligne repasse comme avant par Sochaux ? | Téléphone | Le réseau de bus tel que définit depuis 1 an est une décision de transformation et d'amélioration du transport urbain pour la totalité des habitants du Pays de Montbéliard. Ce genre de décision ne peut-être envisagée sans l'accord de l'ensemble des parties impliquées dans le projet. Nous prenons en note la remarque sans assurer de retour positif. |
| 12-mars | 13-mars | Mail évolitY | F | 07:30 | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | Bonjour, ma fille traversait les 2 voies de bus sur le passage piéton pendant que le feu piétons était au vert (et donc rouge pour le bus). Arrivée au milieu des 2 voies, le feu "piétons" est passé au rouge (et le bus n°2 qui suivait de très très près le bus ligne F également). Aucun des 2 ne se sont arrêtés, laissant ma fille au milieu de la route, la laissant dans une situation très délicate. Je me trouvais sur le parking du restaurant Le Maestro se trouvant juste en face des arrêts. J'ai donc bien pu observer ce qui s'est passé. Je comprend qu'à cette heure là, la situation est bien compliquée pour faire cohabiter les bus, les collégiens, les lycéens, mais un passage piéton est un passage protégé et prioritaire pour les piétons. Je trouve cela vraiment anormal et j'espère que vous pourrez faire un rappel à l'ordre à vos chauffeurs. Vous en remerciant. Cordialement | Téléphone | Présentations d'excuses, et rappels des consignes de sécurité routière au chauffeur |
| 12-mars | 24-mars | Mail évolitY | T1 | 18:07 | | Billettique | Billettique - Pb & Renseignement | Bonjour je suis la fille de madame que vous avez eu au téléphone en ce début d'après midi concernant la situation assez complexe. Le jeudi 12/03/2020 aux alentours de 18h05 j'ai rencontré les contrôleurs à l'arrêt champagne à exincourt au quel je m'arrêtais ma carte n'a pas été lue par l'appareil de ce dernier qui m'a dit qu'il était obligé de me faire une amende mais que c'était un justificatif afin d'aller faire un duplicata en agence car d'après lui ma carte était endommagée je n'ai pas compris cette démarche m'a carte était passée un peu plus tôt à m'a montée à bord de ce bus. Je devais partir le soir même pour Lyon ce qui ne m'a pas permis de me présenter en agence car celle ci fermait à 18h suite aux événements de confinement je suis actuellement bloquée à Lyon et donc pas de possibilité de me présenter à l'agence ma maman vous a appelé plusieurs fois dans la semaine mais sans réponse de votre part et n'a pas été rappelée comme convenu, j'espère avoir été claire. dans l'attente d'une réponse de votre part bonne journée et bon courage à vous qui travaillez malgré cette guerre sanitaire. | Téléphone | Transmis et traitée par la responsable des fraudes |
| 12-mars | 12-mars | Twitter | E | 07:14 | | Comportement Conducteurs | Itinéraire modifiés | Le chauffeur de la nouvelle ligne Ed ne connaît pas son trajet et effectue le trajet de la ligne E | Twitter | Nous informons de suite le conducteur en charge de cette ligne pour que le nécessaire soit fait au vite. |
| 13-mars | 23-mars | Mail évolitY | N | 08:55 | | Comportement Conducteurs | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Je circulais en voiture, rue de Mathay à Valentigney, venant de Mathay, lorsque j'aperçus un bus moyen Evolyt (capacité 22 passagers je pense) arriver à ma gauche, soit sur la Rue de Pézole où se situe Christelle Coiffure, sans manifester d'intention de ralentir et de s'arrêter au STOP. J'ai donc freiné en urgence. Heureusement ! Car ce bus, sans respect de la réglementation, a franchi l'intersection, me coupant la priorité. Ce bus s'est arrêté un peu plus loin, probablement avant la 2ème écluse avant l'arrêt RAMEAU. | Téléphone | Le conducteur a été convoqué et des excuses ont été présentées à la cliente. |
| 13-mars | 23-mars | Centrale | | 07:20 | Spécial P.Langevin | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | La fille de madame a toussé 1 fois, dû à une allergie. Le chauffeur lui a dit que la prochaine fois qu'elle toussait, elle descendrait du bus. Ce Monsieur fume dans le bus avant que les enfants montent. Ils le savent puisque lorsqu'ils montent dedans, l'odeur est encore bien présente. Cette dame me précise que c'est le même chauffeur qui a pris la liberté de faire 2 voyages pour déposer les enfants au collège il y a peu de temps. | Téléphone | Le conducteur a été convoqué et des excuses ont été présentées à la cliente. |
| 14-mars | 14-mars | Mail évolitY | D | 08:09 | | Informations + Site Internet | Autres | Quels seront les nouveaux horaires merci | Téléphone | Infos sur le site web evolity.fr |
| 14-mars | 14-mars | Mail évolitY | T1 | 12:19 | | Informations + Site Internet | Autres | Je revois des sms intempestifs de votre part alors que je n'habite pas votre région. Erreur de numéros de mobile et j'aimerais que cela cesse merci cdt | Téléphone | Infos transmises à la responsable de communication |
| 14-mars | 14-mars | Centrale | F | 13:32 | | Ponctualité | Retard | Bonjour, le bus ligne F arrêt Saint-Paul direction Audincourt/Arbletiers qui est prévu pour 13:32 est en retard, j'attends le bus depuis 40 minutes. Le bus ligne F ne passe jamais à l'heure. C'est comme cela pratiquement tous les jours. | Téléphone | Effectivement le bus est passé en retard mais seulement de 5 minutes et non pas des 40 annoncées |
| 14-mars | 14-mars | Facebook | E | 08:06 | | Ponctualité | Services non réalisés | Le bus ligne E toujours pas passé à l'arrêt problème ou autre ?? Quoi qu'il en soit une fois de plus cela met dans la panade ma fille est à l'arrêt depuis 8h il doit passer à 8h06 il est 8h22 résultat doit attendre 56 un autre et est en retard au travail | Facebook | Aucunes données exploitables par le système nous ne pouvons pas vérifier les faits |
| 14-mars | 14-mars | Facebook | D | 12:55 | | Ponctualité | Services non réalisés | Le bus D de 12h55 direction Etupes n'est pas passé. | Facebook | Aucunes données exploitables par le système nous ne pouvons pas vérifier les faits |
| 16-mars | 16-mars | Mail évolitY | T1 | 08:09 | | Fraude | Fraude | Bonjour on vient de recevoir un procès verbal n 502 462 comme quoi mon fils aurait commis une infraction. Déjà le nom de famille et le prénom ne sont écrit correctement, et nous habitons à Saint Vit de l'autre côté de Besançon. Que ferait mon fils en plein Montbéliard. Je fais comment pour régler une amende qui ne lui est pas destiné ? Elle est d'un montant de 75€ vu que je viens seulement de recevoir le courrier. Cordialement | Téléphone | Traité par le services des fraudes et des amendes |
| 16-mars | | Centrale | | 16:45 | | Billettique | Billettique - Pb & Renseignement | En date du 16-03-2020 à 16 :45 monsieur a demandé 20 voyages à la conductrice du transport personne mobilité réduite pendant le transport du lieu de travaille au domicile. La conductrice a rechargé la carte de Mr de 40 voyages à 17 euros et 60 centimes au lieu de 20 voyages. Donc Monsieur souhaite régulariser la différence de prix qu'il reste redevable. | Téléphone | Transmis au responsable du call center |
| 17-mars | 17-mars | Facebook | | | | Accueil | Autres | COVID - 19 : Agence commerciale de Montbéliard fermée : rechargement abonnement social | Facebook | Réouverture de l'agence de Montbéliard à partir du 17/03 - 12h |
| 17-mars | 17-mars | Facebook | | | | Accueil | Autres | COVID - 19 : Agence commerciale de Montbéliard fermée : rechargement abonnement social | Facebook | Réouverture de l'agence de Montbéliard à partir du 17/03 - 12h |
| 17-mars | 17-mars | Facebook | D | | | Aménagement | Autres | COVID - 19 La ligne D ne circule plus. Les habitants de la chiffogne ne savent pas comment aller faire leurs courses au Leclerc | Facebook | Utiliser la ligne THNS 3 et faire une correspondance avec la ligne A ou se reporter sur des commerces de proximité. |
| 19-mars | 19-mars | Mail évolitY | | | | Divers | Erreur client non comptabilisé | Encore désolé de vous contacter par ce moyen, mais j'ai reçu 2 messages différents : Dans le premier on me dit de pointer tant que j'ai encore des tickets sur ma carte mais qu'après je ne devrais pas avoir de problèmes vu que les chauffeurs se sont isolés et ne veulent aucun contact ce que je comprend très bien . Dans le deuxième on me dit que si je n'ai pas de quoi pointer et que je me fais contrôler j'aurai des problèmes mais vu que les chauffeurs ne vendent plus de tickets je ne vois pas en quoi je suis responsable. J'aimerais une réponse définitive pour éviter tout problème. | Téléphone | Les tickets ne sont plus vendus par les conducteurs, mais l'agence de Montbéliard a ouvert ses portes ainsi que le bureau de tabacs dépositaires vendent toujours les tickets |
| 19-mars | 19-mars | Facebook | | | | Aménagement | Autres | COVID - 19, les lignes ne circulent plus le dimanche | Facebook | Plus aucune ligne ne circule excepté la ligne THNS 4 qui permet de se rendre à l'hôpital justement. |
| 20-mars | 20-mars | Facebook | A | | | Aménagement | Autres | COVID - 19, je suis ASH à l'hôpital sur Montbéliard au SSR, j'ai beaucoup de collègues et moi-même n'ayant pas les moyens de locomotions, pas de permis. Ne serait il pas possible que quelques lignes de bus soient desservies aux heures de nos boulots c'est-à-dire avant 7h du matin? Avec la correspondance à l'acropole, malheureusement j'arrive en retard | Facebook | Possibilité de prendre la ligne THNS 4 à 05h35 à Audincourt - Place du Marché, vous arrivez à l'hôpital à 06h15. |
| 23-mars | 23-mars | Centrale | T1 | 14:27 | | Ponctualité | Retard | Le bus ligne 1 arrêt des Longine direction Champvallon a eu plus de 20 minutes de retard, donc il est passé à 14:50 au lieu de 14:27. | Téléphone | En raison du (COVID 19) les horaires ont été modifiés depuis le 17/03/2020 horaire de bus passage à 13:47 et le suivant à 14:48 donc pas de retard!! |
| 23-mars | 23-mars | Centrale | T1 | 07:11 | | Ponctualité | Retard | Le bus ligne 1 prévue pour 7:11 arrêt Longine direction Acropole n'est pas passé /Horaire sur le site internet | Téléphone | Depuis le 17/03/2020 les horaires de bus ont changé, le bus ligne 1 est passé à 6:58 et le suivant à 8:11 donc le bus prévue à 7:11 ne passe plus. |
| 23-mars | 27-mars | Centrale | D | 07:58 | | Aménagement | Autres | Je suis retraité et handicapé me déplaçant à l'aide d'une canne avec un caddie. Vous nous supprimez la ligne D, du coup demain ne pouvant me faire prendre en voiture cause de procès verbal, je vais devoir me déplacer à pieds de la Citadelle jusqu'au centre Leclerc, je me trouve dans une situation très écoeuvante de votre part ! Vous n'en avez rien à foutre de gens comme moi handicapé n'ayant que ce moyen de transport pour me déplacer, mais je vais me permettre de vous faire de la PUB sur internet afin que tous ceux qui prennent vos bus soient au (mauvais parfum), je ne vous salue pas vous ne le méritez pas. Franchement il y aurait une guerre que ferions-nous avec de telles profiteurs comme vous ! Honte à ceux qui ont pris cette décision, eux ils ont une voiture, je penserai à vous demain matin, je suis en colère et suis resté poli mais.... | Téléphone | Monsieur, des horaires les plus restreints ont été mis en place suite à la demande de confinement et des mesures gouvernementales. Les restrictions actuelles ne nous permettent pas de faire tourner tous les bus. Cependant, dès l'assouplissement des mesures, nous veillerons à ce que la ligne D retrouve du trafic. |
| 23-mars | 23-mars | Facebook | | | | Fraude | Fraude | Demande de contact pour le paiement d'une amende | Facebook | Transmis et traitée par la responsable des fraudes |
| 24-mars | 24-mars | Mail évolitY | T3 | 10:56 | | Billettique | Billettique - Pb & Renseignement | Après avoir reçu votre courrier du 12/03/2020 Mon fils m'a informé de son amende et de la perte de sa carte, alors j'ai par la suite été à l'agence Evolyt de Montbéliard afin de refaire sa carte de bus égaré, Hélas avec la situation actuelle je n'ai pas eu le temps de vous écrire afin de retirer cette amende car le contrôleur Evolyt a dit à mon fils que si nous faisons refaire la carte sous 5 jours l'amende était retiré et puisque nous l'avions refaite le lendemain, je pensais que l'amende était retiré, Merci de votre compréhension | Téléphone | Transmis et traitée par la responsable des fraudes |
| 24-mars | 27-mars | Centrale | C | 15:45 | | Ponctualité | Erreur client non comptabilisé | Le conducteur de bus ligne C arrêt La Roche, direction de Bel Air passage à 16 :49 en retard et ne s'est pas arrêté malgré mes signes. | Téléphone | Pas de suivie GPS, nous ne sommes pas en mesure d'apporter une réponse au client |

| | | | | | | | | | | |
|---------|---------|--------------|----|-----------------|-----------------|------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 25-mars | 25-mars | Facebook | | | | Divers | Autres | Tarif des abonnements sociaux à 18euros, c'est trop cher | Facebook | Demande faite suite à la publication réseaux sociaux afin d'améliorer notre service à la rentrée 2019, la réponse apportée au client est donc : Nous prenons note de la remarque |
| 25-mars | 25-mars | Facebook | | | | Divers | Autres | Tarif des abonnements sociaux à 18euros, c'est trop cher | Facebook | Demande faite suite à la publication réseaux sociaux afin d'améliorer notre service à la rentrée 2019, la réponse apportée au client est donc : Nous prenons note de la remarque |
| 25-mars | 25-mars | Facebook | B | | Petit Chenois | Aménagement | Itinéraire modifiés | Modification de l'itinéraire pour que la ligne B desserve l'arrêt Place Ferrer | Facebook | Demande faite suite à la publication réseaux sociaux afin d'améliorer notre service à la rentrée 2019, la réponse apportée au client est donc : Nous prenons note de la remarque |
| 25-mars | 25-mars | Facebook | A | | Libération | Aménagement | Itinéraire modifiés | Desserte de l'arrêt Libération pour le Lidl de Valentigney | Facebook | Demande faite suite à la publication réseaux sociaux afin d'améliorer notre service à la rentrée 2019, la réponse apportée au client est donc : Nous prenons note de la remarque |
| 25-mars | 25-mars | Facebook | H | | Libération | Aménagement | Itinéraire modifiés | Desserte de l'arrêt Libération pour le Lidl de Valentigney | Facebook | Demande faite suite à la publication réseaux sociaux afin d'améliorer notre service à la rentrée 2019, la réponse apportée au client est donc : Nous prenons note de la remarque |
| 25-mars | 25-mars | Facebook | | | | Informations + Site Internet | Autres | Outil pour prévenir en temps réel des lignes/trajets non assurés | Facebook | Demande faite suite à la publication réseaux sociaux afin d'améliorer notre service à la rentrée 2019, la réponse apportée au client est donc : Nous prenons note de la remarque |
| 25-mars | 25-mars | Facebook | T3 | | Tilleul | Informations + Site Internet | Autres | Les horaires de l'arrêt ne sont pas les mêmes que les horaires prévus sur le site internet | Facebook | Demande faite suite à la publication réseaux sociaux afin d'améliorer notre service à la rentrée 2019, la réponse apportée au client est donc : Nous prenons note de la remarque |
| 25-mars | 25-mars | Facebook | T3 | 07:03 | Route de Laire | Aménagement | Autres | Arrivée à 07h19 à Acropole pour un début de cours à 08h au Cuvier. Le trajet suivant de 07h29 arrive à 07h45 à Acropole, trop tard. Proposition d'utiliser la ligne D à Mont Chevis à 07h12 pour une arrivée à 07h31 à Acropole. | Facebook | Demande faite suite à la publication réseaux sociaux afin d'améliorer notre service à la rentrée 2019, la réponse apportée au client est donc : Nous prenons note de la remarque |
| 25-mars | 25-mars | Facebook | T3 | 10 - 9:30 / 17h | Place du marché | Aménagement | Correspondances manquées | La cliente n'arrive pas à faire ses correspondances entre la THNS 3 et les lignes THSN 1,2 dans ces tranches horaires là. | Facebook | Demande faite suite à la publication réseaux sociaux afin d'améliorer notre service à la rentrée 2019, la réponse apportée au client est donc : Nous prenons note de la remarque |
| 25-mars | 25-mars | Facebook | C | | | Aménagement | Autres | La ligne C termine trop tôt. Rappel : la ligne C termine vers 20h45 la semaine, 19h30 le samedi et petites vacances et 20h le dimanche | Facebook | Demande faite suite à la publication réseaux sociaux afin d'améliorer notre service à la rentrée 2019, la réponse apportée au client est donc : Nous prenons note de la remarque |
| 25-mars | 25-mars | Facebook | D | 07:16 | Jean Jaurès | Aménagement | Autres | Collège Guynemer : Les enfants prennent le bus à 07h16 pour une arrivée à 07h25. Même remarque le 12h : La ligne passe à 12h01 ou 12h33. Le retour est difficile pour manger à la maison. | Facebook | Demande faite suite à la publication réseaux sociaux afin d'améliorer notre service à la rentrée 2019, la réponse apportée au client est donc : Nous prenons note de la remarque |
| 25-mars | 25-mars | Facebook | N | | Villedieu | Aménagement | Autres | Les horaires de la ligne N ne correspondent pas aux besoins des collégiens des Bruyères. Pour 8h : Passage à Villedieu à 07h20, arrivée collège à 7h28. Pour 9h : Passage à Villedieu à 08h05 pour une arrivée à 08h13. Pour 12h : Passage à 11h58. Pour 16h30 : Passage à 16h28. | Facebook | Demande faite suite à la publication réseaux sociaux afin d'améliorer notre service à la rentrée 2019, la réponse apportée au client est donc : Nous prenons note de la remarque |
| 25-mars | 25-mars | Facebook | A | | Les Forges | Aménagement | Autres | Plus de fréquence sur la ligne A pour la desserte du quartier des Forges | Facebook | Demande faite suite à la publication réseaux sociaux afin d'améliorer notre service à la rentrée 2019, la réponse apportée au client est donc : Nous prenons note de la remarque |
| 25-mars | 25-mars | Facebook | B | | | Aménagement | Itinéraire modifiés | La zone de la Colombière n'est plus desservie | Facebook | Demande faite suite à la publication réseaux sociaux afin d'améliorer notre service à la rentrée 2019, la réponse apportée au client est donc : Nous prenons note de la remarque |
| 25-mars | 25-mars | Facebook | F | | | Aménagement | Autres | Plus de fréquence sur cette ligne. Retour au 40/45 minutes. | Facebook | Demande faite suite à la publication réseaux sociaux afin d'améliorer notre service à la rentrée 2019, la réponse apportée au client est donc : Nous prenons note de la remarque |
| 25-mars | 25-mars | Facebook | B | | | Aménagement | Autres | La ligne B termine trop tôt : 21h/21h15. Rappel : la ligne B termine vers 20h40 la semaine, 20h le samedi et petites vacances et dimanche | Facebook | Demande faite suite à la publication réseaux sociaux afin d'améliorer notre service à la rentrée 2019, la réponse apportée au client est donc : Nous prenons note de la remarque |
| 25-mars | 25-mars | Facebook | T1 | | | Aménagement | Autres | Implantation d'un arrêt sur les lignes THNS 1 et THNS 2 entre Donzelot et l'Axone, comme pour les Lumières de Noël. | Facebook | Demande faite suite à la publication réseaux sociaux afin d'améliorer notre service à la rentrée 2019, la réponse apportée au client est donc : Nous prenons note de la remarque |
| 25-mars | 25-mars | Facebook | | 07:19 | Bretigny | Aménagement | Autres | La mère réservait le tad'Y pour que sa fille aille le vendredi à l'école avec. Départ de Bretigny pour être à 8h à St Maimboeuf. Les nouveaux horaires ne le permettent plus. Renvoi sur les lignes scolaires 120-2 et 120-6. | Facebook | Demande faite suite à la publication réseaux sociaux afin d'améliorer notre service à la rentrée 2019, la réponse apportée au client est donc : Nous prenons note de la remarque |
| 25-mars | 25-mars | Facebook | C | | | Aménagement | Autres | La ligne C termine trop tôt, à 19h30 le samedi et petites vacances. Dernier passage à 19h03 pour Acropole, trop tôt pour les personnes qui travaillent dans le commerce. | Facebook | Demande faite suite à la publication réseaux sociaux afin d'améliorer notre service à la rentrée 2019, la réponse apportée au client est donc : Nous prenons note de la remarque |
| 25-mars | 25-mars | Facebook | N | | Pézole | Aménagement | Itinéraire modifiés | Navettes N dans les 2 sens de circulation afin que le quartier Pézole puisse rejoindre le centre ville sans faire la boucle en passant par les Bruyères | Facebook | Demande faite suite à la publication réseaux sociaux afin d'améliorer notre service à la rentrée 2019, la réponse apportée au client est donc : Nous prenons note de la remarque |
| 25-mars | 25-mars | Facebook | G | | | Aménagement | Autres | Implantation d'un arrêt dans la rue Paupin de Seloncourt. Le premier arrêt de la G se situe à 700m et 1,3km pour la THNS 3. | Facebook | Demande faite suite à la publication réseaux sociaux afin d'améliorer notre service à la rentrée 2019, la réponse apportée au client est donc : Nous prenons note de la remarque |
| 25-mars | 25-mars | Facebook | A | | Champ du cerf | Aménagement | Autres | La ligne A termine trop tôt : 21h la semaine. La personne souhaiterait que cela soit repoussée à 22h, elle travaille dans la zone du Pieds des Gouttes (Leclerc surement). | Facebook | Demande faite suite à la publication réseaux sociaux afin d'améliorer notre service à la rentrée 2019, la réponse apportée au client est donc : Nous prenons note de la remarque |
| 25-mars | 25-mars | Facebook | D | | | Aménagement | Autres | Plus de fréquence sur la ligne D, actuellement au 30min, entre 11h30 et 17h | Facebook | Demande faite suite à la publication réseaux sociaux afin d'améliorer notre service à la rentrée 2019, la réponse apportée au client est donc : Nous prenons note de la remarque |
| 25-mars | 25-mars | Facebook | C | | | Aménagement | Itinéraire modifiés | Prolonger la ligne C pour terminus à Presentevillers - Mairie. | Facebook | Demande faite suite à la publication réseaux sociaux afin d'améliorer notre service à la rentrée 2019, la réponse apportée au client est donc : Nous prenons note de la remarque |
| 25-mars | 25-mars | Facebook | | | | Divers | Autres | Mise en place de ticket SMS | Facebook | Demande faite suite à la publication réseaux sociaux afin d'améliorer notre service à la rentrée 2019, la réponse apportée au client est donc : Nous prenons note de la remarque |
| 27-mars | 27-mars | Facebook | | | | Billettique | Autres | COVID - 19 Demande de remboursement pour le mois de Mars et Avril | Facebook | Question transmise à notre direction. Nous vous contacterons dès que nous aurons un retour |
| 27-mars | 27-mars | Facebook | | | | Billettique | Autres | COVID - 19 Demande de remboursement pour le mois de Mars et Avril | Facebook | Question transmise à notre direction. Nous vous contacterons dès que nous aurons un retour |
| 27-mars | 30-mars | Facebook | | | | Billettique | Autres | COVID - 19 Demande de remboursement pour le mois de Mars et Avril | Facebook | Question transmise à notre direction. Nous vous contacterons dès que nous aurons un retour |
| 30-mars | 30-mars | Mail évoliTY | T1 | 11:46 | | Erreur client | | Bonjour, j'attends le bus depuis 11h30 seulement celui-ci n'est toujours pas passé | Téléphone | En raison du COVID 19 les horaires des bus ont été modifiés, aussi le bus passe à 10h50 et à 12h30 |
| 31-mars | 31-mars | Centrale | A | 10:35 | | Ponctualité | Erreur client non comptabilisé | Le conducteur de bus la ligne A, à 10:35 à l'arrêt Donzelot direction Acropole ne s'est pas arrêté!! | Téléphone | Retour de la régulation le bus est bien passé et il y avait personne dans l'arrêt ! |
| 31-mars | 31-mars | Mail évoliTY | | | | Billettique | Autres | Bonjour, j'avais payé un abonnement mensuel pour le mois d'avril 2020. Mais suite aux récents événements sanitaires (COVID19), je ne vais pas prendre le bus ce mois-ci. Ainsi je me demandais s'il était possible d'effectuer un remboursement pour mon abonnement du mois d'avril ? Cordialement | Téléphone | Question transmise à notre direction. Nous vous contacterons dès que nous aurons un retour |

Réclamations Avril 2019

| Jour | Réponse le | Mode de réception | CP | Ville | Ligne | Si affrété | Horaire Guide | Etab. | Infos Voy. | Sous-thème réclamation | Motif | Mode réponse | Réponse apportée |
|--------|------------|-------------------|-------|--------------------|-------|------------|---------------|-------|--------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01-avr | 13-avr | Mail CTPM | 25200 | Montbéliard | L.2 | | 13:14 | | Comportement Conducteurs | Retard | 13 mn de retard et bonjour la conduite, ça craint. | Téléphone | 7 mn de retard après vérification |
| 01-avr | 08-avr | Centrale | 25200 | Montbéliard | DiamA | | 16:55 | | Fraude | Erreur client non comptabilisé | Les contrôleurs ont fait descendre tous les passagers du bus pour les faire revalider leur titre de transport, Mr en demande la raison et trouve ça limite quand à la sécurité. | Téléphone | Les faits se sont effectivement déroulés de la sorte parce que des plaisantins s'amusaient à décompresser les portes sans cesse, et ce sont les contrevenants qui ont été invités à descendre du bus. |
| 01-avr | 03-avr | Centrale | 25700 | Valentigney | L.1 | | 09:16 | | Aménagement | Autres | Mme souhaite obtenir un bus accordéon pour faire un trajet avec des collégiens pour le 12/04/2019. | Téléphone | Nous ne pouvons garantir la mise en place d'un bus articulé à cet date suite au manque de bus. |
| 02-avr | 13-avr | Mail CTPM | 25400 | Exincourt | 4 | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Bonjour, je voudrais savoir si dans le projet du nouveau réseau est ce que la ligne 4 exincourt etupes va-t-elle être amélioré pour aller au collège Paul Langevin ? Et y aurait il plus d'horaires merci cordialement. | Téléphone | Mess Répondeur. Effectivement il ya les lignes D. et F et le renfort scolaire, je l'ai invitée à consulter notre site. |
| 02-avr | 24-avr | Centrale | 25230 | Dasle | 8 | | 16:40 | | Affrétés | Retard | Le bus est passé 7 minutes avant l'horaire indiqué | Téléphone | Traité par le respnsable des méthodes et des affrétés - Dans le cadre du nouveau réseau , nous tiendrons compte de tous ses dysfonctionnements pour évoluer du mieux possible. |
| 03-avr | 20-mai | Centrale | 25600 | Sochaux | DiamA | | 17:12 | | Comportement Conducteurs | Erreur client non comptabilisé | La conductrice a ralenti mais n'a pas attendu alors que Mme courait vers l'arrêt et que le bus était en retard sur l'horaire annoncé | Téléphone | Nous conseillons fortement d'arriver 5 mn avant à l'arrêt . Le bus n'avait pas à attendre si la personne n'était pas présente dans l'arrêt. |
| 03-avr | 05-avr | Mail CTPM | 25200 | Bethoncourt | | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Souhaiterais connaître les modifications sur la ligne B du futur réseau Evolity, car il pense qu'il est important de faire passer la ligne Jules Ferry et la Colombière actuellement desservies par la ligne 4, même si cela fait un détour ce qui n'est pas une ligne à niveau de service. | Téléphone | Nous prenons note de cette réclamation mais le choix des tracés THNS relève de PMA et du projet dès sa conception il y a déjà plusieurs années. La desserte des administrations (CAF, CPAM) peut se faire à Léon Blum, le tracé des lignes par Lou Blazer n'est pas forcément lié à la desserte du collège. |
| 04-avr | 24-avr | Centrale | 25600 | Dambenois | 5 | | | | Affrétés | Arrêts non marqués | le chauffeur de ligne 5 direction Dambenois Place Ferrer ne s'est pas arrêté. | | Traité par le respnsable des méthodes et des affrétés |
| 04-avr | 05-avr | Centrale | 25350 | Vandoncourt | DiamA | | 07:46 | | Fraude | Fraude | Sa fille se dirigeait en direction du Lycée Huiselets (carte régionale matin et soir), Mme a reçu par voie postale une amende (N° 802561) pour non présentation du billet TROK IT, la jeune fille dit ne pas avoir été contrôlée ce jour là et bien avoir présenté sa carte au conducteur. Pas à la bonne adresse. | | Traité par le respnsable des méthodes et des affrétés |
| 04-avr | 05-avr | Centrale | 25200 | Bethoncourt | L.1 | | | | Fraude | Fraude | Madame s'est rendue à l'agence de Montbéliard pour un renouvellement de carte, on lui a précisé qu'elle n'avait pas régulariser son amende d'un montant de 55€ hors madame avait déjà payé cette dernière par espèces. Elle pense ne plus avoir le justificatif de paiement. | | Traité par le respnsable des méthodes et des affrétés |
| 04-avr | 13-avr | Centrale | | Herimoncourt | DiamA | | 15:06 | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | Le bus est passé 3 minutes en avance et le conducteur roulait très vite. (Bus n°1509). Monsieur a également vu le chauffeur fermer les portes alors qu'une maman avec poussette ne finisse de monter correctement dans le bus. | Téléphone | Pas de suivi SAE, excuses présentées, message sur le répondeur |
| 04-avr | 03-mai | Centrale | 25200 | Montbéliard | DiamA | | 12:20 | | Comportement Conducteurs | Retard | 01/04 à 12 :20 le Diam B n'est pas passé du tout son fils a raté son cours. 02/04 à 8 :35 le Diam B le bus ne s'est pas arrêté il a tracé tout droit. 03/04 à 13h36 le Diam B le bus était en retard de 5 minute son fils a raté le train pour l'épreuve du bac blanc. | Téléphone | 1/04, incivilté dans le bus, 2/04, le bus s'est bien arrêté(verif SAE), 03/04, le bus avait 4mn de retard, 4/04, bus arrêté à 13:15, pas en avance |
| 05-avr | 20-mai | Centrale | 25200 | Montbéliard | L.1 | | 13:38 | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | La conductrice a été très désagréable, demandé à la cliente de chercher sa monnaie avant de monter dans le bus, de se dépêcher. La cliente l'a entendu se plaindre à son collègue qu'elle n'avait pas encore déjeuner. | Téléphone | ExcusesPrésentées pour la gêne occasionnée. |
| 05-avr | 08-avr | Twitter | | | L.1 | | | | Ponctualité | Retard | Mme se plaint des retards sur la ligne 1 entre l'arrêt Coteau Jouvant et Acropole ce qui l'empêche d'avoir sa correspondance avec son train pour Belfort | Réseaux Sociaux | Pour information le réseau Evolity débute le 23/04/2019, de nouveaux véhicules seront présents sur les lignes avec des nouveaux horaires. Ces problèmes d'avance retard ne devrait donc plus être d'actualité. |
| 06-avr | 12-avr | Mail CTPM | 25490 | Dampierre les Bois | 8 | | 14:00 | | Affrétés | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Nous avons reçu en mairie un signalement concernant un bus scolaire (rouge)qui, étant je pense en avance, reste stationné à l'arrêt de bus "Feschés", juste avant un virage. Ceci se passe le matin vers 6 h 50. S'il est en avance, le chauffeur devrait se stationner en sécurité et non sur la route, car il risque de provoquer un accident en obligeant les véhicules qui le suivent à dépasser sans visibilité. | | Traité par le respnsable des méthodes et des affrétés |
| 06-avr | 19-avr | Centrale | | | 3 | | | | Comportement Conducteurs | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Son fils (Valério ARAFI) en descendant du bus s'est aperçu qu'il avait oublié son téléphone a son siège. Etant déjà descendu du Bus il a tapé à la porte du chauffeur au feu rouge, mais celui-ci lui a fait signe de partir « signe méchant genre dégage ». Le portable n'a pas été remis à la Ctpm (objets trouvés). Si pas de retour de la CTPM la cliente souhaite porter plainte car téléphone perdu dans le bus. | Téléphone | Nous ne sommes pas responsable de l'oubli des objets des passagers. De plus, le conducteur n'était pas à l'arrêt mais à un feu rouge. |
| 08-avr | 20-mai | Centrale | 25200 | Montbéliard | DiamA | | 06:00 | | Ponctualité | Retard | Le bus est passé avec 6 minutes de retard aujourd'hui et la semaine passée 01/04 le bus n'est pas du tout passé. Du coup Madame a des pénalités d'heures avec le travail. | Téléphone | Avec le nouveau réseau le service va s'améliorer. |
| 08-avr | 08-avr | Centrale | 25350 | Mandeure | | | | | Mobilier Urbain | Autres | Arrêt de bus Rue Lanes (vers le collège) cassé. | | Transmis à la responsable du mobilier urbain |
| 08-avr | 08-avr | Facebook | | | | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Mme a appris que dans le cadre du nouveau réseau l'arrêt Colombière ne sera plus desservi. | Réseaux Sociaux | En effet, cet arrêt sera supprimé et l'arrêt le plus proche sera Béthoncourt desservi par la L.B. il y aura la possibilité de prendre le Tad'y. |
| 9-avr. | 9-avr. | Centrale | 25200 | Montbéliard | L.1 | | 15:25 | | Fraude | Fraude | Madame a pris une amende (PV n°003 800 736) parce qu'elle n'avait pas de billet. Elle souhaite un délai pour pouvoir le régler. | | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 9-avr. | 9-avr. | Mail CTPM | 25200 | Montbéliard | L.1 | | 01:02 | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Bonjour, Je ne comprends pas pourquoi les futures lignes 1 et 2 de Evolity empruntent le même circuit pour traverser la Petite Hollande avant de rejoindre le Centre Ville . Les 2 lignes desservent le Collège et plus rien pour l'accès direct aux Administrations : Tribunal, Centre des Finances Publiques, Cabinet Médical, rue du Petit Chénois, Eglise et prochainement Adapei !! De plus le collège est fermé plus de 3 mois par an ce qui n'est pas le cas des administrations et services de l'autre côté. Est-il possible qu'une des lignes traverse le quartier en passant par l'arrêt Jean Moulin et la rue du Petit Chénois tout en venant de Valentigney et Audincourt (le circuit provenant du Pied des Gouttes ne présente pas le même intérêt) ? D'avance merci . Cordialement. | Téléphone | Nous prenons note de cette réclamation mais le choix des tracés THNS relève de PMA et du projet dès sa conception il y a déjà plusieurs années. La desserte des administrations (CAF, CPAM) peut se faire à Léon Blum, le tracé des lignes par Lou Blazer n'est pas forcément lié à la desserte du collège. |
| 9-avr. | 9-avr. | Mail CTPM | 25600 | Vieux Charmont | 5 | | 14:00 | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Il est noté sur l'arrêt Coquelicots de la ligne 5 que cet arrêt sera supprimé fin avril 2019. Je vous demande de maintenir cet arrêt : Pourquoi ? Parce qu'il est fréquenté par des personnes qui y prennent le bus. Si cet arrêt est supprimé il faut marcher plus loin. Cela n'a pas de sens de la supprimer. Cordialement. | Téléphone | L'ajout ou la suppression d'un arrêt est fait en concertation entre nos services et ceux de PMA en fonction de la voirie et de la fréquentation. Cet arrêt est supprimé dans le projet PMA. Depuis de nombreuses années il n'est pas sur le tracé de la ligne 2 THNS. Il faudra se reporter à l'arrêt Paquis ou Marguerites. |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---------|---------|-----------|-------|---------------------|-------|--|-------|--|-----------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9-avr. | 11-avr. | Centrale | 25200 | Montbéliard | | | | | Fraude | Fraude | PV N°302456 abonnement périmé + de 6 jours - C'est un migrant en attente de papiers et donc pas moyen de faire un abonnement annuel. | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 9-avr. | 9-avr. | Facebook | | | 3 | | | | Ponctualité | Services non réalisés | 30 min de retard pour la ligne 3 | Réseaux Sociaux | Traité par le service de communication |
| 9-avr. | 10-avr. | Facebook | | | DiamA | | | | Ponctualité | Retard | Mme se plaint que le bus de 06:01 à l'arrêt Diderot à Montbéliard direction Hérimoncourt. | Réseaux Sociaux | Pour information le réseau Evolity débute le 23/04/2019, de nouveaux véhicules seront présents sur les lignes avec des nouveaux horaires. Ces problèmes d'avance retard ne devrait donc plus être d'actualité. |
| 9-avr. | 10-avr. | Twitter | | | | | | | Aménagement | Nouveau réseau | Demande des aménagements d'horaires pour la ligne F après 17h40 car il est impossible de prendre le bus de 17h36 et le prochain est à 18h40 | Réseaux Sociaux | Traité par le service de communication |
| 9-avr. | 15-avr. | Facebook | | | | | | | Aménagement | Nouveau réseau | Est il possible de décaler les horaires ou de mettre en place un renfort scolaire qui part depuis les Huisselets et qui va au Forges | Réseaux Sociaux | Traité par le service de communication |
| 9-avr. | 10-avr. | Twitter | | | | | | | Aménagement | Nouveau réseau | Le constat est qu'aucun horaire ne collent avec les horaires scolaires dans le nouveau réseau. | Réseaux Sociaux | Un arrêt Grand Chênois va être implanté derrière le lycée près du Leclerc, il sera alors possible de prendre la ligne D direction Etupes à 17:45, de s'arrêter à l'arrêt Foillet à 17:48 et de prendre la ligne F à 17:51 avec un passage par les communes d'Etupes, Fesches-le-Chatel, Dampierre et Beaucourt. |
| 10-avr. | 14-avr. | Centrale | 25600 | Dambenois | | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Monsieur veut savoir pourquoi les horaires du matin (horaires scolaires) changent, ses enfants doivent se lever beaucoup plus tôt (16 minutes d'écart). Pourquoi il y a une coupure franche entre les allers-retours 11 passages pour 3 passages pour le nouveau réseau et dans l'autre sens 12 passages pour 2 pour le nouveau réseau. | Téléphone | Il y a les renforts scolaires de la ligne F qui permettent d'accéder aux différents Lycées et quelques changements vont être opérés encore sur les horaires. |
| 10-avr. | 15-avr. | Facebook | | | 8 | | | | Affrétés | Nouveau réseau | Le constat est qu'aucun horaire de la ligne F ne collent avec les horaires scolaires dans le nouveau réseau. | Réseaux Sociaux | Des renforts de ligne seront mis en place. Un renfort de la ligne F justement pour les lycéens est prévu au départ d'Acropole à 17:45. |
| 10-avr. | 15-avr. | Facebook | | | | | | | Aménagement | Nouveau réseau | Le constat est qu'aucun horaire de la ligne F ne collent avec les horaires scolaires dans le nouveau réseau. | Réseaux Sociaux | Des renforts de ligne seront mis en place. Un renfort de la ligne F justement pour les lycéens est prévu au départ d'Acropole à 17:45. |
| 10-avr. | 15-avr. | Facebook | | | 5 | | | | Aménagement | Nouveau réseau | Le constat est qu'aucun horaire de la ligne E ne collent avec les horaires scolaires dans le nouveau réseau. | Réseaux Sociaux | Il y aura des évolutions sur les horaires de la ligne E et des renforts pour les scolaires. |
| 11-avr | 16-avr | Centrale | 90500 | Beaucourt | 8 | | 07:42 | | Affrétés | Mauvaise attitude commerciale | Son fils était à l'arrêt Clerc il a fait signe au chauffeur de d'arrêter (7h38 bus a l'avance), mais le chauffeur ne s'est pas arrêté, ce qui engendre un retard pour l'école. | | Traité par le responsable des méthodes et des affrétés |
| 11-avr | 16-avr | Centrale | 25600 | Vieux Charmont | 7 | | 19:18 | | Affrétés | Mauvaise attitude commerciale | Cette fille et sa copine sont montées dans le bus, elles sont descendue au terminus, quand elles ont voulu le reprendre quelques minutes après dans l'autre sens (19h18 arrêt Chateinois), le chauffeur a refusé de s'arrêter, elles se sont mise sur la chaussée, il a manqué de les écraser et leur a adresser un sourire en passant. Ces filles ont eu très peur. | | Traité par le responsable des méthodes et des affrétés |
| 11-avr | 19-avr | Centrale | 25350 | Mandœuvre | DiamB | | 18:44 | | Fraude | Fraude | Cette personne a pris une amende (pv n° 000802556) car il n'avait pas sa carte sur lui. Demande à ne pas payer cette amende. | | Transmis au service des fraudes |
| 11-avr | 12-avr | Centrale | 25400 | Audincourt | DiamB | | 14:17 | | Fraude | Fraude | Cette personne a pris une amende (pv n° 000103723) car elle n'avait pas sa carte sur elle. Demande à ne pas payer cette amende. | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 11-avr | 12-avr | Centrale | 92400 | Courbevoie | | | | | Fraude | Fraude | Cette personne a pris une amende, a envoyé son paiement par chèque, qui lui a été retourné. A besoin de son numéro de PV pour le régler au trésor public. | Téléphone | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 12-avr | 17-avr | Centrale | 25230 | Seloncourt | DiamA | | 06:30 | | Ponctualité | Retard | le DIAM A de 6h30 à l'arrêt des noyers à Seloncourt direction Montbéliard Citadelle n'est pas passé ce matin et il est presque tous les jours en retard d'au moins 10 minutes, Monsieur a déjà perdu un emploi à cause des retards de bus, il demande à avoir des explications par rapport à tous ses retards. | Téléphone | Le bus a eu un pb à la sortie du dépôt. Concernant les retards récurrents, je l'ai rassuré en lui parlant du nouveau réseau, message sur le répondeur |
| 12-avr | 17-avr | Mail CTPM | 25700 | Valentigney | DiamB | | 11:55 | | Confort | Autres | Cette personne prend le DIAM B à 11h55 à l'acropole et tous les mercredis il y a 1 bus simple, les lycéens du Viette et Grand Chênois terminant leur journée à midi, Serait il possible de mettre un bus double? Et à cette heure de pointe tout le monde est serré dans le bus. | Téléphone | Le nouveau réseau étant en place à partir du 23 Avril, voir à ce moment-là |
| 12-avr | 16-avr | Mail CTPM | 25490 | Fesches le Chatel | 8 | | 07:38 | | Affrétés | Retard | Sa fille va au lycée CUVIER depuis janvier 2019 et prend le bus à 7h11 qui doit arriver à 7h38 à Acropole. Le bus est arrivé à 8h10 soit plus de 25 minutes de retard. A cause de ce retard le lycée ne veut pas qu'elle intègre sa classe, elle manque donc son cours et doit aller en étude, "toujours le même chauffeur à lunettes" | | Traité par le responsable des méthodes et des affrétés |
| 12-avr | 13-avr | Mail CTPM | 25150 | Pont de Roide | | | 07:00 | | NOUVEAU RESEAU | Erreur client non comptabilisé | Les plans des TAD'y ne sont pas téléchargeables | Mail | Mme nous a envoyé un second mail pour nous notifier qu'elle a bien trouvé les horaires ainsi que le plan. |
| 12-avr | 16-avr | Mail CTPM | 25490 | Fesches le Chatel | 8 | | 17:20 | | Affrétés | Nouveau réseau | Bonsoir j'ai regardé les nouveaux horaires des bus à partir du 23 avril faudrait m'explique comment on va faire pour prendre le bus le soir alors qu'on fini les cours à 17h20 et que le bus est à 17h20 aussi faudrait peut être revoir les horaires parce que sa va pas le faire du tout moi je vais pas payer 1€ tout les jours pour prendre le bus vous abusez grave la vous mettez les horaires des bus à la même heure des sorties de lycée faut peut être un peut réfléchir sérieux on sera obligé de payer le bus tout les soirs parce que comme moi y a des personne où leur carte est valable jusqu'à 18h30 du coup Arrangé les horaires s'il vous plaît au moins le soir le mettre pas à 17h20 tout les lycée finissent à 17h20 | | Traité par la responsable du marketing |
| 12-avr | 16-avr | Centrale | 90700 | Châtenois les Forge | 7 | | 18:00 | | Affrétés | Sécurité / Incivilité | La fille de Madame a pris le bus hier et a vu un Monsieur en béquille brûler le siège, elle l'a pris en photo ainsi que le sinistre. | | Traité par le responsable des méthodes et des affrétés |
| 12-avr | 16-avr | Centrale | 25230 | Seloncourt | DiamA | | | | Fraude | Fraude | PV N°802589 Née le 15/06/2001 - Demande à être exonérée car elle n'a pas les moyens. | | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 13-avr | 20-avr | Centrale | 25350 | Mandœuvre | DiamB | | 17:57 | | Sécurité / Incivilité | Erreur client non comptabilisé | Le fisl de Mme s'est fait dérobé son téléphone en descendant à l'arrêt des graviers. | | Mme n'a jamais procédé au dép't de plainte et le téléphone a été retrouvé ensuite. |
| 13-avr | 15-avr | Twitter | | | | | | | Aménagement | Nouveau réseau | Mme aimerait avoir des informations sur la ligne F/8 et les horaires par rapport à la sortie des cours à 17:45. | Réseaux Sociaux | Un arrêt Grand Chênois va être implanté derrière le lycée près du Leclerc, il sera alors possible de prendre la ligne D direction Etupes à 17:45, de s'arrêter à l'arrêt Foillet à 17:48 et de prendre la ligne F à 17:51 avec un passage par les communes d'Etupes, Fesches-le-Chatel, Dampierre et Beaucourt. |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|--------|-----------|-------|----------------|---|--|--|--|--|----------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15-avr | 18-avr | Mail CTPM | 25600 | Dambenois | E | | | | | Fréretés | Nouveau réseau | Avec les nouveaux horaires il apparaît que Dambenois est très insuffisamment desservi avec cette seule et unique ligne E qui ne passe que 3 fois. Auparavant il y avait 13 bus et 2 lignes... Ce sont en priorité les collégiens et lycéens qui empruntent cette ligne or ces horaires ne conviennent pas et certains bus ne s'arrêtent pas à l'arrêt du lycée Cuvier. Ils vont arriver trop tôt le matin et parfois attendre plus d'une heure un bus retour voire 2 ou 3 heures... avec une amplitude de journée inacceptable. Pour nous il s'agit d'une dégradation du service et non une amélioration... Nous souhaiterions une prise en compte de nos remarques. | | Traité par la responsable du marketing |
| 15-avr | 11-mai | Mail CTPM | 25700 | Valentigney | | | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Bonjour je viens de voir les nouvelles lignes ainsi que les nouveaux horaires à compter du 23 avril. Je voudrais savoir si vous aviez pensé aux enfants de mathay qui doivent aller au collège de Mandeure. Comment devons-nous faire quand on travaille et que nos enfants doivent aller à l'école pour 9h ou qu'ils doivent sortir à 14h30 ou 15h30 et qu'ils n'ont pas de bus sachant que la ligne A ne s'arrête plus du tout sur le secteur de Mathay et que la ligne H ne correspond pas aux horaires des collégiens ?? Merci de me donner des solutions assez réfléchies étant donné que moi et d'autres parents de Mathay allons excuser-moi de l'expression se retrouver dans la merde, j'espère avoir une réponse de votre part. cordialement | Téléphone | renfort scolaire pour la desserte du collège Guyot à 9h et sorties 14h30 et 15h30 |
| 15-avr | 24-avr | Mail CTPM | 25230 | Dasle | | | | | | Aménagement | Nouveau réseau | Au vu des dernières informations il n'y a plus de bus pour les collégiens de Beaucourt à moins d'aller au collège pour 7h07 et 30 min d'attente le soir. Bravo Movents toujours aussi compétent pour accorder les horaires aux besoins des usagers!!! | Téléphone | Il ya le renfort scolaire qui permet de prendre le bus à 07:20 à la place du Marché à Audincourt. |
| 15-avr | 15-avr | Twitter | | | | | | | | Aménagement | Nouveau réseau | Monsieur demande si il est possible que la ligne E aille jusque Dambenois au lieu de Chateinois les Forges | Réseaux Sociaux | Les dessertes vers Dambenois ont été étoffées. |
| 16-avr | 16-avr | Mail CTPM | 25200 | Bethoncourt | | | | | | Aménagement | Nouveau réseau | Par la présente réclamation, je vous informe que notre quartier est totalement oublié du nouveau réseau pour soi-disant, d'après vos collaboratrices rencontrées ce jour au collège Anatole France, un manque de passagers. Or, tous les enfants du quartier utilisent cet arrêt que ce soit pour la ligne 4 actuelle que la ligne 1. De plus, des personnes âgées, sans moyen de transport, utilisent cet arrêt pour aller faire leurs courses au centre commercial Aldi ou Colruyt situés sur la zone Champ du Moulin. De plus, les horaires pour se rendre au collège sont totalement inadaptés par rapport aux horaires de cours (ce qui était déjà le cas avec l'ancien réseau et qui justifie peut-être le manque d'utilisateurs étant donné que les parents doivent s'arranger pour faire les trajets à votre place !!!). En effet, soit les enfants arrivent avec 30 mn avant le début des cours et doivent rester dehors quelque soit les conditions climatiques, soit ils arrivent en retard. Vous êtes un service public subventionné notamment par Pays de Montbéliard Agglomération et donc par nos impôts !!! Pour quel service ?? Aucun !! Il faudrait peut-être avoir une réflexion autre qu'uniquement des chiffres (c'est la comptable qui vous parle) mais chercher à ne pas laisser des populations isolées et des commerces non desservis !!! A bon entendeur !!! Une maman très mécontente, Mme Marie-Ange GROSSIR | | Traité par la responsable du marketing |
| 16-avr | 11-mai | Mail CTPM | 90000 | Belfort | | | | | | Aménagement | Nouveau réseau | Je ne souhaite pas du changement d'horaire de la ligne 8 je suis utilisateur quotidien je viens de Belfort pour travailler à Etupes le matin avec les nouveaux horaires je ne pourrai plus être à l'heure à mon travail, j'arrive à 7 :50 à Montbéliard, comment voulez-vous que je sois à 8 :30 à l'arrêt ZI Etupes en sachant que le nouveau partira à 7 :45 | Téléphone | Seule solution si la SNCF ne veut pas avancer son horaire de quelques minutes c'est de prendre la ligne X à 7h depuis la gare de Belfort arrivée à l'acropole à 7h24 puis la ligne Z à 7h30 ou la ligne F à 7h45 |
| 16-avr | 16-avr | Mail CTPM | 25000 | Montbéliard | 3 | | | | | Aménagement | Nouveau réseau | Votre projet est bien pensé mais les nouveaux horaires ne correspondent absolument pas aux horaires d'entrées et de sorties des élèves parce qu'en effet, avec ces nouveaux horaires, ils doivent soit sortir très tôt et attendre devant leur école très longtemps ou soit sortir tard mais ils arriveront à l'école en retard ce qui est très embêtant. Pareil pour le chemin du retour, les bus passent soit trop tôt ou trop tard. Je parle surtout pour les horaires de 8h00, 12h00, 13h30 et 17h30. Si vous pouviez changer les horaires en prenant compte des entrées et sorties des élèves, ce serait super. Cordialement. | | Traité par la responsable du marketing |
| 16-avr | 16-avr | Mail CTPM | 25001 | Montbéliard | | | | | | Aménagement | Nouveau réseau | Madame, Monsieur, Le collège de Mandeure a donné des horaires pour le 23 Avril 2019. Je constate que les externes qui sortent du collège à 12h m'ont pas de bus pour rentrer à Mathay et même revenir au collège pour 13h30. Pouvez-vous m'expliquer, j'espère avoir mal compris votre fiche horaire. A quelle heure est le bus quand on sort du collège Guyot de Mandeure à 12h, à quelle heure est le bus à l'arrêt Colonnes de Mathay pour revenir au collège pour 13h30 ? Merci beaucoup. Sylviane Chevalier. | | Traité par la responsable du marketing |
| 16-avr | 11-mai | Centrale | 25600 | Vieux Charmont | | | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | L'arrêt qui se situe juste en dessous de ses fenêtres fait l'objet de nombreuses dégradations qui sont constatés par les locataires de l'immeuble (déchets, squate). Madame veut savoir si l'arrêt de bus peut être déplacé pour la mise en place du nouveau réseau. « par rapport au nouveau flux de clients ctpm ». | Téléphone | Il n'est pas prévu de déplacer cet arrêt pour l'instant |
| 16-avr | 11-mai | Mail CTPM | 25200 | Montbéliard | | | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Je prends le bus depuis plus de 7 ans Montbéliard Beaucourt pour me rendre au travail. Mes horaires de travail ne sont pas modifiables : 8 h 45 à Beaucourt et je finis à 17 h 15. Je prends le bus à 7 h 52 à l'arrêt Prairie (direction Acropole) et ensuite le 8 à 8 h 03 à Helvétie (destination Beaucourt). Alternative : il m'arrive de prendre aussi le 2 en direction d'Audincourt. Je descends à Rue de Sochaux pour prendre la correspondance du 8 destination Beaucourt Arrêt final : Mésange. Retour : arrêt Mésange à 17 h 38 à destination de Montbéliard. Les nouveaux horaires sont totalement inadaptés. 1° 1er bus à 7 h 29 à Prairie pour prendre le bus 8 à 7 h 45. Arrivée Mésange : 8 h 19 soit plus de 20 mn d'attente avant de commencer mon travail à 8 h 45. Alternative : le 2 à 7 h 47 en descendant à Rue de Sochaux me fait rater la correspondance du 8 qui passe à 7 h 55. Il faut 10 mn pour le trajet, monter la pente et regagner l'arrêt du 8, soit un total de 15 mn. 2° Retour : arrêt Mésange à 17 h 50 alors que je finis à 17 h 15. J'ai plus d'une 1/2 h d'attente. Dans de telles conditions, il m'est difficile de continuer à voyager avec votre service de bus. Je m'interroge sur les fondements de ces nouveaux horaires. - Aucune enquête n'a été menée auprès des utilisateurs- les personnes qui ont établi les horaires de sont basées sur des théories et non sur la réalité de terrain- les nouveaux horaires ressemblent fortement aux horaires d'été. Je vous demande de transmettre ma réclamation au service concerné et me donner une réponse assez rapidement. Merci | Téléphone | Pas d'autre solution à proposer actuellement |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|--------|-----------|-------|----------------------|-------|--|--|--|--|------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 17-avr | 24-avr | Centrale | 25200 | Montbéliard | | | | | | Sécurité / Incivilité | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | A la descente du bus, les portes se sont refermées sur les lunettes de Monsieur. | | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 17-avr | 04-mai | Centrale | 25200 | Grand Charmont | | | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Mme n'est pas satisfaite car l'horaire de 06:03 à l'arrêt rue du Nord disparaît et ça fait beaucoup trop tard. Elle va devoir reprendre son véhicule personnel pour se rendre au travail. | Téléphone | 1er Trajet 6:25 arrivée à Etuve 6:32 |
| 17-avr | 03-mai | Centrale | 25600 | Vieux Charmont | 7 | | | | | Affrétés | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Le conducteur a emmené des jeunes filles jusqu'au terminus de Chatenois alors qu'elle souhaitait descendre à Vieux Charmont. Le papa de l'une d'elles est intervenu et elles ont pu descendre du véhicule Boisgenets au Retour. | Téléphone | Les 2 jeunes filles auraient dégradé un siège, il a demandé une intervention, mais les fraudes ne pouvaient pas intervenir |
| 18-avr | 24-avr | Mail CTPM | 25600 | Dambenois | | | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Suite à votre appel et consultation des nouveaux horaires, nous constatons quelques changements, un peu plus de bus. Cependant, les horaires ne sont pas adaptés aux lycéens et collégiens de Montbéliard. La ligne de 7h01 arrive à 7h22 au lycée cuvier or les cours commencent à 8h00 et celle de 7h37 ne s'arrête même pas à Cuvier et est trop tardive. Dans ce cas l'horaire avant le changement (7h17) de Dambenois convenait. | Téléphone | Il y a les renforts scolaires de la ligne F qui permettent d'accéder aux différents Lycées et quelques changements vont être opérés encore sur les horaires. |
| 19-avr | 11-mai | Mail CTPM | 25600 | Sochaux | 3 | | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Bonjour, Suite à la suppression du bus n°3 prévu le 23 Avril à l'arrêt Crepon, je vous exprime mon mécontentement et ma colère car j'ai 3 enfants scolarisés qui prennent le bus régulièrement. 2 pour le collège Lou Blazer et 1 pour le lycée Germaine Tillon. Quoi faire ??? Un bus qui passe toutes les 30 ou 60 minutes ce n'est pas assez. En plus, mon fils est diabétique comment faire ? Merci de tenir compte de ma réclamation. | Téléphone | Lou Blazer n'est pas le collège de rattachement. Crépon est desservi par la ligne E adaptée pour les horaires d'entrée et sortie. Trajet Aller: Départ Crpon 7h14 Arrivée Acropole 7h28 correspondance THNS 7h35 arrivée Lou Blazer 7h45 et Donzelot 7h51; Trajet retour : Lycée: THNS 1 Passage Donzelot 17h41 arrivée Acropole 17h58 correspondance renfort ligne E 18h05; Collège: THNS2 Passage Lou Blazer 16h38 arrivée 16h48 correspondance ligne E 17h01 |
| 19-avr | 11-mai | Mail CTPM | 90700 | Chatenois les Forges | | | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Bonjour, les utilisateurs du BUS de cette ligne (habitant Chatenois les Forges voir autres communes desservies) travaillant chez PSA côté Montbéliard se trouve dans une situation compliquée pour respecter les horaires de début et fin de journée (7h30-16h). Par ailleurs serait-il possible (au même titre que le site de la RATP sur Paris) de disposer d'une fonction permettant en 1 clic de sélectionner la commune de départ, la commune d'arrivée, en précisant les heures et d'obtenir rapidement la ligne avec les horaires adaptés? | Téléphone | Pas de solution |
| 19-avr | 27-avr | Centrale | 25630 | Sainte Suzanne | L.2 | | | | | Comportement Conducteurs | Moteur au terminus | Le bus reste moteur en marche près des fenêtres au terminus avec le gaz qui s'échappe du pot d'échappement c'est très désagréable, je comprends en hiver pour le chauffage mais au printemps c'est plus dérangeant surtout que le moteur ronronne. | Téléphone | La consigne va être rappeler aux conducteurs |
| 19-avr | 25-avr | Centrale | 25350 | Mandeure | DiamA | | | | | Sécurité / Incivilité | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Mr s'est fait dérober son portefeuille à bord du bus. | | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |
| 19-avr | 26-avr | Mail CTPM | | | | | | | | Informations + Site Internet | Sholt / TPMR | Mr souhaiterait pouvoir réserver les Tad'Y en avance et pas non plus le jour même et pouvoir choisir l'heure auquel on peut être véhiculé avec des propositions d'horaires exacts suivant la demande. | Téléphone | L'application n'est pas encore opérationnelle, il fut regarder régulièrement. |
| 20-avr | 02-mai | Centrale | 25460 | Etupes | | | | | | Billetique | Billetique - Pb & Renseignement | Mme a fait un chèque de 18€ mais la banque lui a encaissé 48€. | | Traité par l'assistante gestion |
| 21-avr | 24-avr | Twitter | | | | | | | | Aménagement | Nouveau réseau | Les anciennes lignes 5 et 7 vont être regroupées et devenir la ligne E ce qui entraîne des délais d'attente beaucoup trop long pour les correspondances avec Optymo pour aller à Belfort. | Réseaux Sociaux | Il y aura plus de desserte vers Chatnois les Forges. |
| 21-avr | 24-avr | Facebook | | | | | | | | Aménagement | Nouveau réseau | Est-ce que le 23/04 l'arrêt la Colombière sera toujours desservi? | Réseaux Sociaux | Non les Arrêts La colombière et Ferry ne seront plus desservis par nos lignes. Cependant il sera encore possible d'y aller avec le Tad'Y. |
| 23-avr | 04-mai | Centrale | 25200 | Montbéliard | 3 | | | | | NOUVEAU RESEAU | Implantation d'arrêt critiqué par riverain | Monsieur conteste l'arrêt Horbourg, pour Monsieur ça gêne la tranquillité (20 passages par jour) et met en danger les habitants de son quartier, il s'inquiète pour la sécurité de ses enfants et de son chat. | Téléphone | Les bus roulent plus doucement que les voitures ou les motos donc pas plus de risques, message sur le répondeur. |
| 23-avr | 27-avr | Centrale | 25630 | Sainte Suzanne | L.D | | | | | Comportement Conducteurs | Moteur au terminus | Madame se plaint encore des moteurs qui tournent plusieurs minutes au Terminus. | Téléphone | La consigne va être rappeler aux conducteurs. |
| 23-avr | 10-mai | Centrale | 90000 | Belfort | L.D | | | | | NOUVEAU RESEAU | Implantation d'arrêt critiqué par riverain | La mère de Madame avait l'habitude de prendre le bus à l'arrêt Saint-Michel ce qu'elle ne peut plus faire dans la configuration actuelle. | Téléphone | Mess voc : L'arrêt est desservi par la ligne D. |
| 23-avr | 24-avr | Facebook | | | | | | | | Mobilier Urbain | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Le bus était arrêté à son emplacement près de l'usine Envie à Mandeure et il cachait le feu de signalisation qui était rouge, ce qui est dangereux | Réseaux Sociaux | Nous n'avons pas d'autre emplacement pour stationner nos véhicules, nous avons donc fait remonter l'information à l'agglomération. Ces derniers ont commandé un feu de potence afin qu'il puisse être visible par les automobilistes. Cel peut prendre plusieurs semaines, le temps que le feu soit réceptionné et installé. |
| 23-avr | 24-avr | Facebook | | | | | | | | Informations + Site Internet | Autres | Mr aimerait connaître les horaires pour se rendre au Lycée Armand Peugeot depuis Pont de Roide pour la rentrée prochaine. De plus il aimerait savoir quand Google Map sera mis à jour par rapport au nouveau réseau. | Réseaux Sociaux | Pays de Montbéliard Agglomération est en charge de ce travail sur Google Maps, il est prévu que ce soit réalisé. |
| 23-avr | 24-avr | Facebook | | | | | | | | Aménagement | Nouveau réseau | Habitante des forges, Mme déplore la fréquence actuelle de la ligne A par rapport à l'ancien réseau. | Réseaux Sociaux | Nous avons bien enregistré cette réclamation concernant le mécontentement par rapport à la fréquence de passage de cette ligne. |
| 23-avr | 24-avr | Facebook | | | | | | | | Billetique | Billetique - Pb & Renseignement | Arrêt Sainte Thérèse, Bus A, impossible de valider son titre de transport. | Réseaux Sociaux | Il s'agissait d'un problème technique de nos services pour le lancement du nouveau réseau Evolity. |
| 23-avr | 24-avr | Facebook | | | | | | | | Comportement Conducteurs | Autres | Alors que Mr attendait son bus à l'arrêt Leclerc, un bus de la ligne 5 direction Chatenois s'arrête, il le laisse passer. Le bus A arrive et il porte la même indication ce que le client signale au conducteur puis s'ensuit un échange "musclé". | Réseaux Sociaux | Le conducteur a eu un rappel des règles de courtoisie et de politesse vis-à-vis de la clientèle. |
| 23-avr | 24-avr | Facebook | | | | | | | | Divers | Nouveau réseau | Mme n'a pas compris lorsqu'elle a vu l'affichage du bus ligne 13? | Réseaux Sociaux | Il s'agissait d'un problème technique de notre part pour le lancement du nouveau réseau. Sur certains véhicules l'affichage est resté bloqué sur 13 alors qu'il s'agissait bien de la ligne 1. |
| 24-avr | 20-mai | Centrale | 25200 | Montbéliard | | | | | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | Madame a demandé l'arrêt à place FERRER et le chauffeur s'est arrêté à la Schifflé, ce n'est pas la première fois et toujours avec le même conducteur. | Téléphone | Excuses présentées pour la gêne occasionnée |
| 24-avr | 11-mai | Centrale | 25200 | Montbéliard | | | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Comment font les externes le temps du midi pour rentrer sur Mathay quand il n'y a pas de bus pour ces heures là? Quel intérêt d'avoir une carte de bus avec abonnement? | Téléphone | Pas d'autres solution à proposer actuellement pour le retour le midi sur Mathay, restauration scolaire. |
| 24-avr | 25-avr | Centrale | 25600 | Sochaux | | | | | | Sécurité / Incivilité | Autres | Madame s'est fait voler sa carte bancaire, description de l'individu: Prénom Abdoullah elle le connaît car il est en formation avec elle chez Défi, taille moyenne, cheveux court peau matte. Madame portera plainte au commissariat à partir de demain. | | Traité par la responsable des assurances et du recouvrement. |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|--------|-------------|-------|----------------|---|--|--|--|--|------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 24-avr | 26-avr | Mail CTPM | 25310 | Hérimoncourt | | | | | | NOUVEAU RESEAU | Erreur client non comptabilisé | Mme dit que son arrêt n'est plus desservi à la Bouloie 2 per le renfort scolaire qui l'emmène vers le Lycée A.Peugeot. | Téléphone | Mess Répondeur - Le renfort scolaire dessert toujours La Bouloie 2. |
| 24-avr | 24-avr | Twitter | | | | | | | | Aménagement | Nouveau réseau | Monsieur se plaint que les horaires de la ligne F ne lui permettent plus d'arriver à l'heure au travail. | Réseaux Sociaux | Il lui est possible de prendre la ligne X. |
| 24-avr | 24-avr | Facebook | | | | | | | | Mobilier Urbain | Autres | A l'arrêt rue de Dung à Bart, les horaires affichés ne sont pas corrects. | Réseaux Sociaux | L'arrêt de Dung à Bart n'a pas encore été mis à jour, en effet le cadre horaire étant bloqué, nos équipes du mobilier urbain feront le nécessaire cette semaine ou début de semaine prochaine. |
| 25-avr | 10-mai | Centrale | 25600 | Dambenois | | | | | | NOUVEAU RESEAU | Autres | Mr souligne être satisfait des horaires de façon générale sauf pour le matin ou le départ vers le Cuvier soit à 07:06 soit à 07:37 donc un peu trop tôt ou trop tard car l'établissement ouvre ses portes à 07:55 | Téléphone | Monsieur n'est pas satisfait de ma réponse et demande à être rappelé par une personne responsable du service. |
| 25-avr | 04-mai | Centrale | 25200 | Montbéliard | | | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Les horaires à l'arrêt sont positionnés de telle sorte que les utilisateurs ne peuvent pas les lire | Téléphone | La fiche horaire est en cours de réimpression afin que les horaires soient positionnés plus bas |
| 25-avr | 11-mai | Centrale | 25700 | Valentigney | | | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Au vu des nouveaux horaires , comment faire pour être au lycée CAMUS pour 8h le matin, sachant que la ligne N est à 7h29 à l'arrêt les Bruyères et pas de correspondance avec la ligne 1. | Téléphone | Trajet à pied 6 minutes 550 m puis THNS 1 6h52 |
| 25-avr | 11-mai | Mail CTPM | 25700 | Mathay | | | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Ma fille n'a plus de bus à 12h et 13h pour aller au collège. Elle est obligée de marcher de Mandeuire le Clos à l'arrêt Pont de Mandeuire, alors qu'avant elle avait des bus et qu'il y avait du monde. Vous n'évoluez pas vous régressez. En plus c'est pour ses études qu'elle prend le bus. c'est n'importe quoi et je pense bien ne pas être le seul à me plaindre | Téléphone | Pas de solution à proposer actuellement pour le retour le midi sur Mathay, restauration scolaire Trajet à pied 7min (550 m) |
| 25-avr | 26-avr | Facebook | | | | | | | | Mobilier Urbain | Autres | Arrêt Arcades à Beaucourt erroné L.8 et heure | Réseaux Sociaux | Nos équipes sont informées du problème d'affichage, elles s'en occupent rapidement. |
| 26-avr | 15-mai | Centrale | 25700 | Valentigney | | | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Madame souhaiterait que le bus passe un peu plus tôt le matin vers 5h58 anciennement ligne 1 car il n'y a pas de correspondance avec la THNS 1. Madame ne veut pas marcher (10min de marche rapide) jusqu'à l'arrêt Rue des Champs car elle paye un abonnement de 345€ annuel. | Téléphone | Nous tenons compte de sa remarque pour étudier d'éventuellement changement par la suite. |
| 26-avr | 10-mai | Centrale | 25200 | Montbéliard | | | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Monsieur aimerais que les horaires soient décalés de quelques minutes pour qu'il puisse avoir son bus en sortant du train. | Téléphone | Il n'est pas possible de décaler la ligne THNS 4 de 10 minutes alors qu'elle est candencée aux 30 minutes. |
| 26-avr | 26-avr | contactctpm | | | | | | | | Informations + Site Internet | Nouveau réseau | Mr demande si il sera possible de recharger les cartes de bus via l'application évolity à l'avenir. | Téléphone | Mess répondeur - Non car c'est un site d'information, par contre il y aura bientôt la nouvelle e-boutique. |
| 26-avr | 26-avr | contactctpm | | | | | | | | Informations + Site Internet | Nouveau réseau | Mr pense qu'il serait bien de pouvoir consulter les prochains bus de toutes les lignes sur un arrêt précis. | Téléphone | Mess répondeur - Nous tenons compte de vos remarques pour faire évoluer notre application. |
| 26-avr | 26-avr | Mail CTPM | | | | | | | | Informations + Site Internet | Nouveau réseau | Mr voudrait que l'applcation lui permette de calculer son itinéraire et qu'il y ait le plan du réseau. | Téléphone | Mess répondeur - Nous tenons compte de vos remarques pour faire évoluer notre application. |
| 26-avr | 26-avr | Facebook | | | | | | | | Aménagement | Nouveau réseau | Mme travaille le matin à 06:30 au Lycée Germaine Tillion et n'a plus de bus sur le nouveau réseau. | Réseaux Sociaux | Nous avons enregistré sa réclamation et nous étudierons la demande pour la suite. |
| 27-avr | 05-mai | Mail CTPM | 25700 | Valentigney | | | | | | Divers | Autres | Un bus s'est trouvé en panne à l'arrêt Villedieu (devant ma librairie). Un jeune homme est venu me demander s'il était possible de déplacer un gros pot de confière pour ouvrir une voie de déviation à droite (voie qui passe tout au bord de la boutique). Une dizaine de voitures et une fourgonnette ont alors pris cette voie. J'ai entendu un bruit d'éboulement au passage de la fourgonnette mais, occupée avec des clients, je n'ai pu constater les dégâts qu'ensuite. Le haut de la fourgonnette avait frotté contre le bord du toit et râpé celui-ci. Au sol les morceaux de ciment étaient tombés. J'ai pris des photos sur le champ, j'avais fait refaire cette partie du toit et la façade lors de l'installation dans le magasin (fin 2017) et l'étanchéité se retrouve mise en cause. Votre compagnie sera considérée comme tiers car impliquée indirectement du fait de la panne du bus. Pour remplir un constat, je vous communique mes coordonnées et attends votre appel pour la procédure à suivre. | Téléphone | Mme attend que la mairie lui transmettent les vidéos pour qu'elle puisse identifier l'auteur du sinistre et revieudre vers nous si nécessaire. |
| 27-avr | 10-mai | Mail CTPM | 25200 | Montbéliard | | | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Bonsoir je voudrais vous demander que la ligne B passe toutes les 15 minutes et non tous les 30 mins, pour cause des lycéens qui nous ne pouvons pas nous permettre d'arriver en retard en cour surtout pendant l'heure de midi. Pour moi ça m'est égale d'avoir un nouveau bus ou un ancien tout ce que je souhaite c'est qui puisse passer toutes les 15 minutes et qui va à Donzelot. Plusieurs personnes sont perdus à cause des changements et ils doivent marcher à un autre arrêt que celui en face de chez eux comme par exemple la ligne 1 avant il passait aux arrêts : bizet, jean moulin etc.... maintenant les personnes doivent le prendre ailleurs car il ne passe plus par ces arrêts-là. Je vous demande juste que la ligne B passe toutes les 15 minutes et c'est possible qui puisse aller à l'arrêt Donzelot. On a une carte de bus annuel que nous avons payés 90 euros l'année et on a un arrêt de bus en face de chez nous pourquoi aller à un arrêt loin de chez nous ? J'attends une réponse positive de votre part. Je vous remercie. | Téléphone | Pas de modification de fréquence de prévue sur la ligne B qui dessert l'arrêt Grand Chênois Mess vocal |
| 27-avr | 20-mai | Mail CTPM | 25230 | Seloncourt | | | | | | NOUVEAU RESEAU | Mauvaise attitude commerciale | Bonjour, Premièrement vous revenez à un réseau archaïque sans penser aux personnes qui utilisent les transports pour aller travailler. Toutes vos lignes A circulent portant le numéro 5 ont peut attendre longtemps la ligne A.A la montée dans le bus une personne âgé exprime son mécontentement et signal l'erreur sur le numéro de ligne, il s'est fait agresser et insulter par votre chauffeur je trouve cela aberrant. Ce serait vraiment un bon départ que vos lignes soient à l'heure et portent le bon numéro de ligne attendre 30 minutes de plus pour une erreur de votre part c'est honteux, et voir des chauffeurs insulter les gens est également honteux. | Téléphone | Il est vrai qu'un problème informatique a occasionné une gêne sur nos affichages. Nous rappelons à nos conducteurs les règles à tenir. |
| 27-avr | 03-mai | Mail CTPM | 25600 | Vieux Charmont | | | | | | Ponctualité | Avance | Le chauffeur est passé 10 minutes avant l'heure indiqué sur l'arrêt. Déjà que le réseau vient d'être modifier si en plus les chauffeurs ne savent pas respecter un horaire cela va être très compliqué à l'avenir. En espérant que cela ne se reproduise plus. | Téléphone | Le bus devait passer à 9:49, le SAE confirme qu'il est passé à 9:57 |
| 27-avr | 20-mai | Centrale | 25200 | Montbéliard | | | | | | Ponctualité | Arrêts non marqués | La ligne B n'est pas passée par l'arrêt le Mittan direction Mermoz à 10h24 | Téléphone | Le conducteur s'est trompé de trajet - Nouveau réseau. |
| 27-avr | 11-mai | Centrale | 25200 | Montbéliard | 3 | | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Monsieur sort du travail à 20h mais n'a plus de bus pour rentrer chez lui. Il souhaite un dernier bus après 20h . | Téléphone | Pas de solution actuellement. |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---------|--------|-----------|-------|-------------------|-----|--|-------|--|--------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 27-avr | 18-mai | Mail CTPM | 25200 | Grand Charmont | L.2 | | | | Sécurité / Incivilité | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Je souhaiterais que vous rappeliez à vos chauffeurs et chauffeuses que la rue de Gascogne a Grand-charmont est limité à 30 km/h , les ralentisseurs étant fait pour ne pas gêner les bus, cela ne vous empêche pas de respecter les limitations de vitesse si aucun changement n est visible, j en aviserais la mairie et la gendarmerie pour obtenir des controles de vitesse inopinés .Il en va de la sécurité des riverains (adultes et surtout enfants) | Téléphone | Message passé au conducteur |
| 27-avr | 20-mai | Mail CTPM | 25200 | Montbéliard | | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Vous m'avez dit au téléphone en avril plus de retard...à revoir et en plus la conductrice parle en conduisant. Pour info ligne C je ne peux plus le prendre pour aller à mon travail. A revoir vos horaires, ça craint les bus du soir, on se demerde pour rentrer chez nous, bravo Evolity. | Téléphone | Demande d'info, message sur le répondeur |
| 28-avr | 10-mai | Tel CTPM | 25200 | Montbéliard | L.B | | 12:18 | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Mme nous enverra des réclamations tant que nous n'aurons pas mis la fréquence de la ligne B à 15mn. | Téléphone | Nous étudions votre demande. |
| 28-avr | 18-mai | Tel CTPM | 25150 | Pont de Roide | L.1 | | 17:43 | | NOUVEAU RESEAU | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Mme attire notre attention sur la dangerosité du site THNS vers les longines car lorsque le bus est stationné il cache le feu de signalisation. De plus si il y a plusieurs bus le stationnement empiète sur la chaussée. Et enfin, le numéro de téléphone du service clientèle n'a toujours pas été changé sur la rubrique nous contacter. | Téléphone | Pb en passe d'être réglé |
| 28-avr | 04-mai | Mail CTPM | 25490 | Feschés le Chatel | L.F | | | | Affrétés | Erreur client non comptabilisé | Mme trouvait que les nouveaux horaires de la ligne F. n'étaient pas à l'avantage des lycéens du Lycée Cuvier. | Téléphone | Elle a pris connaissance entre temps avec son fils de l'existence du renfort scolaire. |
| 28-avr. | 04-mai | Mail CTPM | 25260 | Montenois | | | 17:50 | | Affrétés | Services non réalisés | Le fils de Mme s'est vu refusé l'accès au bus car les élèves étaient en trop grand nombre et Mme n'a pas su nous joindre à 18h. | Téléphone | Excuses Présentées - je lui ai conseillé de nous envoyer une réclamation sur la rubrique contact de notre site la prochaine fois, puisque nous les recevons en instantané. |
| 28-avr | 29-avr | Facebook | | | | | | | Aménagement | Nouveau réseau | Sur la commune de Mathay, les enfants qui sont scolarisés au collège de Mandeure sont obligés de prendre le bus à 07:30 pour arriver à 08:00 même si ils commencent à 09:00. | Réseaux Sociaux | Des trajets ont été prévus à 08:00 et 09:00 pas plus. |
| 29-avr | 20-mai | Centrale | 25230 | Seloncourt | 3 | | | | Ponctualité | Retard | Le bus est passé à 06:40 soit avec plus de 10 mn de retard et c'est tous les jours pareil sur cet horaire. | Téléphone | Toutes nos excuses pour ce retard et ne pas hésiter à nous demander une attestation de retard si nécessaire. |
| 29-avr | 04-mai | Centrale | 25230 | Seloncourt | 3 | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Pourquoi le bus ne s'arrête pas au même quai à Place du Marché pour la correspondance avec la ligne A qui va direction Acropole. Madame trouve cela dangereux et mal pensé de revenir sur ses pas pour avoir la correspondance. | Téléphone | Possibilité de marquer l'arrêt Place du marché quai 4 avant quai 2 pour correspondance LA dir. Champ du Cerf |
| 29-avr | 14-mai | Centrale | 25490 | Allenjoie | | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Les deux bus ne sont pas passés du tout et les horaires ne sont pas affichés sur les arrêts. Et mon fils n'a pas de bus pour rentrer le soir (champs du Cerf 18h30 trop tard) les horaires du Tad'y ne correspondent pas non plus et pas de renfort scolaire pour Germaine Thillon > Allenjoie. | Téléphone | Horaires des renfort scolaires communiqués |
| 29-avr | 11-mai | Centrale | 25700 | Valentigney | | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | La navette passe trop tôt le matin toutes les 40 minutes c'est trop !!! Il faudrait revoir la fréquence de la navette. Sa fille arrive beaucoup trop tôt à l'école et si elle prend celui d'après elle arrive en retard. Elle n'a pas de renfort scolaire qui passe par l'arrêt Pézole | Téléphone | Mess vocal / Etudier le possibilité de faire passer le renfort par Pézole et les bruyères sinon avec la ligne N arrivée à épinottes à 7h31 (Trajet à pied 11 min, 850m) |
| 29-avr | 14-mai | Centrale | | | | | | | Comportement Conducteurs | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Le bus est arrivé avec plus d'un quart d'heure de retard, quand Madame a demandé au chauffeur pourquoi il était en retard le chauffeur ne lui a apporté aucune réponse et il s'est mis à rouler très vite la cliente lui a demandé de ralentir mais ce dernier a continué. (Chauffeur d'un certain âge, cheveux gris frisés) | Téléphone | Le SAE ne fonctionne pas |
| 29-avr | 14-mai | Centrale | 90500 | Beaucourt | | | | | Affrétés | Arrêts non marqués | Le bus de 12h00 n'est pas passé à l'arrêt Mésange direction Arbletiers. Et celui de 12h50 n'est pas passé à l'arrêt Japy pour aller en direction du collège Saint Exupéry. | Téléphone | Mess voc: Pas possibilité de vérifier a cette période c'était des cars |
| 29-avr | 04-mai | Centrale | 25200 | Montbéliard | | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Les horaires de bus ne correspondent pas avec les horaires de début de cours soit le bus passe trop tôt soit il est en retard. | Téléphone | Horaires de la ligne B et D communiqués |
| 29-avr | 10-mai | Centrale | 25490 | Allenjoie | | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | L'horaire ne correspond pas avec l'horaire de fin de cours du Collège Saint Maimboeuf, son fils rentrera beaucoup trop tard quand il finit pour 16h30, les horaires du Tad'y ne correspondent pas non plus et pas de renfort scolaire de disponible. Monsieur voudrait une solution rapidement. | Téléphone | Mess voc : St Maimboeuf n'est pas le collège de rattachement et nous ne pouvons pas adapter l'offre de transport à chaque cas particulier. |
| 29-avr | 17-mai | Mail CTPM | 25200 | Montbéliard | | | | | Comportement Conducteurs | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | le conducteur de la relève à l'Acropole avait une conduite trop brusque et trop rapide ce qui a rendu la fin du trajet périlleuse pour finir le trajet jusqu'à la Chiffogne. | Téléphone | Message laissé le 02/05 pour plus de renseignement. Au 17/05, n'a jamais appelé |
| 29-avr | 04-mai | Mail CTPM | 25250 | Beutal | | | | | Billetique | Billetique - Pb & Renseignement | Mme demande quand le formulaire de demande de carte PMA pour la rentrée 2019/2020 sera disponible sur notre site? | Téléphone | Vu avec la responsable billettique - La mise en ligne est prévu pour le 1er juin, de plus si l'enfant est âgé de - 4ans et qu'il ne les aura pas dans l'année il ne paye pas le bus donc aucune obligation de la faire. |
| 29-avr | 16-mai | Agence | 25200 | Montbéliard | | | | | Billetique | Billetique - Pb & Renseignement | Carte de 10 voyages défaillante au bout de 2 utilisations | Courrier | Envoi d'un courrier pour lui offrir une CSC + 8 pass SAV |
| 29-avr | 29-avr | Facebook | | | | | | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | Le conducteur du Bus 2911 ne sait même pas sortir la rampe D'accès pour les fauteils roulants. Et une personne ne sachant pas aider à la compréhension du nouveau réseau alors qu'elle est sensée le faire. Monsieur souligne notre incapacité à former notre personnel. | Réseaux Sociaux | Nous allons identifier le conducteur et effectuer un rappel de l'utilisation des nouveaux véhicules. |
| 29-avr | 29-avr | Facebook | | | | | | | Affrétés | Services non réalisés | Le renfort scolaire du J D'ABBANS n'est pas passé à 7h25 | Réseaux Sociaux | Traité par le service de communication |
| 30-avr | 04-mai | Centrale | 25200 | Montbéliard | | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Quand son fils prend le bus de 7h20 ça le fait arriver trop tôt au collège Guynemer et quand il prend celui de 7h59 ça le fait arriver en retard, le même souci pour le temps de midi les horaires ne sont pas du tout adaptés aux horaires scolaires. | Téléphone | Horaires de la ligne D communiqués |
| 30-avr | 16-mai | Agence | 25350 | Mandeure | | | | | NOUVEAU RESEAU | Autres | Mme souhaite des horaires différents car elle empreinte nos bus pour se rendre à son travail | Téléphone | Message laissé le 02/05 pour plus de renseignement. Au 16/05, n'a jamais appelé |
| 30-avr | 04-mai | Centrale | 25200 | Montbéliard | | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Les horaires ne correspondent pas avec les horaires scolaires que ce soit pour le matin ou pour le temps de midi. | Téléphone | Horaires pour la 1 communiqués |
| 30-avr | 04-mai | Twitter | | | | | | | Mobilier Urbain | Autres | Demande de mis à jour du panneau arrêt Alouette à Etupes | Réseaux Sociaux | Infos abri pas à jour |
| 30-avr | 30-avr | Facebook | | | | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Horaires Samedi, prolonger plus tard le soir | Réseaux Sociaux | Aménagement horaires Ligne A |
| 30-avr | 03-mai | Twitter | | | | | | | NOUVEAU RESEAU | Autres | Demande d'horaires plus tard (après 20h) | Réseaux Sociaux | Aménagement horaires Ligne C |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--------|--------|-----------|-------|-------------|-----|--|-------|--|----------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 30-avr | 10-mai | Centrale | 25200 | Montbéliard | | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | La fréquence horaire de toutes les 30 minutes ne convient pas il serait mieux de passer à l'ancienne fréquence de toutes les 20 minutes. Avec les nouveaux horaires qui est de toutes les 30 minutes ça fait arriver 30 minutes avant pour tous les RDV. Un bus qui part à 18h30 de l'acropole direction Bavans pour un train qui arrive à la gare à 18h30 ???? | Téléphone | Pas de modification de fréquence de prévue sur la ligne C. ligne cadencée, pas possible de décaler le départ de 18h30 de 7 min sans toucher au cadencement. |
| 30-avr | 04-mai | Centrale | 25200 | Montbéliard | | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Les horaires ne correspondent pas avec les horaires scolaires du collège Guynemer surtout le temps de midi. (Pas de renfort scolaire). | Téléphone | Horaires pour la ligne E, 1 et 2 communiqués |
| 30-avr | 11-mai | Centrale | 90100 | Courtelvant | | | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Les horaires ne correspondent pas avec les horaires scolaires le matin (7h et 8h) et pas renfort scolaire. Les correspondances avec les lignes du territoire de Belfort ne correspondent pas non plus | Téléphone | Numéro pas attribué: Il existe un renfort de la ligne F à Feschottes à 6h57 arrivée Acropole à 7h25 |
| 30-avr | 07-mai | Mail CTPM | 25400 | Audincourt | L.1 | | 12:01 | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | La sonnerie du Lycée Armand Peugeot retenti à 12:00 avec un départ de bus à 12:02, les lycéens ne peuvent pas le prendre pour rentrer chez eux le midi. Mme se constate également la disparition de l'arrêt Le Lièvre. | Téléphone | Nous avons pris note de cette remarque pour améliorer les horaires par la suite. |
| 30-avr | 04-mai | Mail CTPM | 25400 | Audincourt | L.1 | | 13:23 | | Billettique | Erreur client non comptabilisé | Mme se plaint qu'elle ai dû s'acquitter d'1€ pour un arrêt alors qu'elle s'était trompée de direction. | Téléphone | Le trajet reste valable une heure donc elle peut prendre le bus dans l'autre direction avec le même. |
| 30-avr | 14-mai | Mail CTPM | 25400 | Audincourt | L.A | | 13:39 | | Ponctualité | Erreur du Conducteur | Le bus est passé à 13:50, Mme est donc arrivée en retard au travail, elle demande donc que l'on envoie une attestation vers son employeur. | Téléphone | Erreur du CR qui devait relever au Clos, et qui est allé à l'acropole. Le bus a pris 20 min de retard |
| 30-avr | 07-mai | Mail CTPM | 25700 | Valentigney | L.N | | 16:31 | | Affrétés | Mauvais état des bus ou bus inadaptés | Mme trouve que la navette est parfaite dans son tracé et son concept. Le souci étant que les collégiens l'empruntent aussi et en entravent le bon fonctionnement de par leur nombre et leur comportement obligeant même le conducteur à faire le gendarme. | Téléphone | Mess répondeur - La navette n'est pas desservie avec le véhicule avec le véhicule prévu. |
| 30-avr | 11-mai | Centrale | 25230 | Dasle | | | | | Affrétés | Nouveau réseau | Avant le nouveau réseau 12h55 à Dasle maintenant 13h22 à l'arrêt Dasle, pas de renfort scolaire le temps de midi, Madame a payé un abonnement annuel juste pour le temps de midi, serait-il possible d'avoir un bus vers 13h à l'arrêt Dasle pour arriver vers 13h25 au Collège ? | Téléphone | Pas de solution actuellement pour le retour du temps de midi vers Dasle, restauration scolaire |

Réclamations Mai 2019

| Jour | Réponse le | Mode de réception | Ville | Ligne | Etab. | Infos Voy. | Sous-thème réclamation | Motif | Mode réponse | Réponse apportée |
|--------|------------|-------------------|---------------------|-------|-------|--------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01-mai | 02-mai | Facebook | | T4 | | Affrétés | Erreur du Conducteur | Alors qu'il était en retard. Le chauffeur ne connaissait pas la tournée, après l'hôpital NFC malgré la présence dans le bus d'une dizaine de personnes il a repris la direction de Montbéliard...Aucune excuses du chauffeur. | Réseaux Sociaux | Traité par le service de Communication. |
| 02-mai | 18-mai | Mail CTPM | Audincourt | G | | Affrétés | Retard | Bonjour madame, monsieur. Ce matin le bus de la ligne G est passé en retard, il est passé à 7h19 au lieu de 7h17, je suis arrivée à la place du marché à 7h25 au lieu de 7h20. Je pense que même si le bus nous prenait à l'heure a l'arrêt pâquerette; je n'arriverais pas à 7h20 à la place du marché. Après le bus G, j'ai le bus de renfort scolaire qui part en direction de Beaucourt à 7h20. J'ai mon bac en fin d'année et je ne veux pas être en retard à cause de vos changements j'habite au-dessus du nouvel arrêt HORBOURG. L'arrêt de situe dans une pente et les bus longs sont certainement lourds. Conclusion : voici pour nous une nouvelle nuisance de bruit, à chaque départ, bien désagréable. Pouvons-nous convenir d'un rdv téléphonique pour échanger sur cette situation et voir ce qui peut être amélioré ? Merci d'avance de ma contacter. Sincèrement. | Téléphone | Pas de passage à cette heure, message sur le répondeur. |
| 02-mai | 03-mai | Mail CTPM | Montbéliard | T3 | | Mobilier Urbain | Implantation d'arrêt critiqué par riverain | | Téléphone | L'implantation de cet arrêt est validé avec les techniciens de la ville de Montbéliard. |
| 02-mai | 18-mai | Mail CTPM | Montbéliard | | | Fraude | Fraude | Madame, Monsieur, Je viens de recevoir un montant de l'indemnité forfaitaire (PV N°00802714) sur la ligne A à 20 :47 le 29/04/2019 mais je pense que le montant est beaucoup élevé pour moi. Je vous déclare deux raisons principales au-dessous - J'ai déjà pris un abonnement annuel (Carte n° 869 569 246) l'année dernière qui est valable de septembre 2018 à septembre 2019 mais malheureusement j'ai perdu ma carte juste avant ce trajet. Si | Téléphone | Traité par la responsable des fraudes. |
| 02-mai | 03-mai | Mail CTPM | Valentigney | A | | Sécurité / Incivilité | Sécurité (routière + Sécurité à bord) | Bonjour, Je suis automobiliste, le bus est stationné tous les matins sur son emplacement devant la société ENVIE à l'entrée de Mandeure. Vendredi matin j'ai été forcé de passer au feu rouge car le bus est stationné juste devant et qu'il le cache. Pouvez-vous faire le nécessaire pour améliorer la sécurité à ce carrefour svp ? En vous remerciant, Antoine COLIN | Téléphone | Problème en passe d'être réglé. |
| 02-mai | 18-mai | Centrale | Valentigney | N | | Affrétés | Autres | Son enfant a demandé l'arrêt la Novie, le chauffeur lui a fait une remarque lui disant que c'était exceptionnel. Madame ne comprend pas sa remarque car la ligne N est sensée desservir cet arrêt. | Téléphone | Le bus N dessert bien cet arrêt, excuses présentées. |
| 02-mai | 06-mai | Centrale | Seloncourt | T3 | | Ponctualité | Retard | Le 29/04 le bus devait passer à 7h38 il est passé à 7h45. Le 30/04 le bus devait passer à 7h38 il est passé à 7h43. Le 30/04 le bus devait passer à 13h04 il est passé à 13h14. Le 02/05 le bus devait passer à 7h38 il est passé à 7h48. | Téléphone | la ligne THNS 3 a beaucoup de retard . |
| 02-mai | 03-mai | Centrale | Audincourt | A | | Confort | Autres | Est- il possible de mettre en place une bus accordéon pour les Collégiens (Jean Bauhin) pour 7h40 les Forges> collège et le midi collège >les forges car le bus actuel n'est pas suffisant. | Téléphone | Pour l'instant le nombre d'élèves ne le permet pas mais nous améliorons ça pour la rentrée de Septembre. |
| 02-mai | 18-mai | Mail CTPM | Dampierre les Bois | | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Vous avez changé tous les horaires de bus sans vous préoccuper des sorties des lycéens. Pour le trajet lycée Direction Dampierre les Bois, les horaires ne vont pas, il faut attendre presque 1h les bus. C'est du grand n'importe quoi ! Vous faites tout pour que les gens ne prennent plus les transports en commun. | Téléphone | Message sur le répondeur pour communiquer les horaires de la ligne F. |
| 02-mai | 10-mai | Mail CTPM | Montbéliard | B | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Le bus passe toutes les 30 mn ce qui n'est pas avantageux pour les lycéens du G.Tillon surtout à midi et à 13h car les cours finissent à 11 :55 et le bus passe à 57 et le 2 ^e B passe à 32 ce qui ne nous laisse pas le temps de manger et de se préparer surtout que le B pour retourner à l'école passe à 50 et que le suivant passe à 28 alors que les cours commencent à 40 surtout que le B ne s'arrête pas devant le lycée. Nous n'avons pas forcément envie de marcher | Téléphone | Mess vocal Pas de modification de fréquence de prévue sur la ligne B qui dessert l'arrêt Grand Chênois. |
| 02-mai | 03-mai | Mail CTPM | Audincourt | | | Billetique | Billetique - Pb & Renseignement | J'ai déposé mon billet et ma facture à l'agence d'Audincourt. J'avais pris un pass OK, mais il n'a pas été validé sur mon ticket. Quand serais-je remboursé ? Merci. | Téléphone | Suite à un pb technique, le pass ne figurait pas sur le BSC, rechargement d'un pass SAV effectué |
| 02-mai | 18-mai | Mail CTPM | Brogard | RE/3 | | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Pourriez-vous m'indiquer quelle ligne de bus ma fille doit prendre le soir pour se rendre au lycée G.TILLON à l'acropole afin de prendre la ligne E en direction de BROGNARD, sachant que ses cours se terminent à 17h40 et que la ligne E démarre de l'Acropole à 17 :57 ? | Téléphone | Renfort de la ligne E communiqué, message sur le répondeur. |
| 02-mai | 08-juin | Mail CTPM | Montbéliard | E | | Affrétés | Services non réalisés | Je suis arrivé à 15h, le bus devant passé à 15 :06, je ne l'ai jamais vu. | Téléphone | mess voc: Excuses présentées |
| 02-mai | 08-juin | Centrale | Vieux Charmont | E | | Affrétés | Services non réalisés | Le bus ne va pas toujours jusqu'au terminus, s'arrête à Route de Montbéliard et repart dans le sens inverse. | Téléphone | Excuses + Rappel des consignes au conducteur |
| 02-mai | 04-mai | Mail CTPM | Chatnois les Forges | | | Erreur client | Erreur client non comptabilisé | Mr se plaint qu'il n'y ait pas eu de bus le 01 Mai. | Téléphone | Mess Répondeur - Pas de service le 1er Mai. |
| 02-mai | 24-mai | Agence | Sochaux | T2 | | Aménagement | Arrêts non marqués | Le 29/04 à 15h59 à L'arrêt Gascogne, mme courait et était tout près du bus le chauffeur ne sait pas arrêter ligne 2 direction Champs Montants, Mme souhaiterais également que les horaires du terminus des Fougères à 11h58 soit changer pour 12h05 car elle termine son travail à 11h55 et qu'elle doit tous les jours courir pour avoir son bus (Mme précise qu'elle a 53 ans et que c'est épuisant pour elle de courir tous les jours après son bus | Téléphone | On prend note de la réclamation pour l'études des futurs horaires. |
| 02-mai | 02-mai | Facebook | | RF | | Affrétés | Autres | Le renfort de ligne de 17h46 à l'arrêt Grand Chenois n'est pas passé, il y avait juste une ligne D qui est passé à 48? | Réseaux Sociaux | le Renfort porte la lettre , nous informons la société du problème que vous avez rencontré afin que le conducteur s'arrête dans tous les cas à l'arrêt. |
| 02-mai | 02-mai | Facebook | | RF | | Affrétés | Autres | Le renfort de ligne ne respecte pas le trajet des fiches horaires qui sont sur le site internet, il dépose les enfants à la salle des fêtes puis remonte route de Sainte Marie or c'est écrit qu'il passe par la Mairie | Réseaux Sociaux | Traité par le service de Communication. |
| 02-mai | 02-mai | Facebook | | A | | Divers | Autres | Il n'y a que la ligne A qui dessert la Fête Foraine mais le dernier bus de cette ligne finit à 20h tandis que la fête Foraine commence elle à 20h, est ce que c'est une blague??? | Réseaux Sociaux | Traité par le service de Communication. |
| 03-mai | 10-mai | Twitter | | H | | Affrétés | Autres | Soucis sur la ligne H | Réseaux Sociaux | Enregistrement de la réclamation sur le manque d'offre concernant la commune de Pont de Roide. |
| 03-mai | 06-mai | Facebook | | T3 | | Ponctualité | Retard | La ligne 3 direction Hérimoncourt de 15h25 à l'Arrêt Joffre à Montbéliard n'est pas passé, et celui de 17h56 à l'arrêt Ranchot direction Montbéliard à 18h10 le bus n'était toujours pas là | Réseaux Sociaux | Traité par le service de Communication. |
| 03-mai | 23-mai | Centrale | Audincourt | T3 | | Comportement Conducteurs | Arrêts non marqués | Le conducteur est passé à l'arrêt et ne s'est pas arrêté alors que la cliente lui a fait signe. 100 m plus loin il s'arrête mais accélère et laisse la cliente. | Téléphone | Message sur le répondeur, excuses présentées. |
| 03-mai | 23-mai | Mail CTPM | Valentigney | RF | | Affrétés | Retard | Ma fille prenait le bus 8 à 7h30 à la place du marché pour se rendre à l'arrêt les arcades pour prendre un autre bus à 7h50 pour se rendre au lycée à Delle mais elle le rate tout le temps elle arrive au lycée à 10h maintenant elle a 2h de retard la moitié des élèves du lycée de Delle viennent d'Audincourt pouvez-vous remettre le bus numéro 8 plus tôt c'est à dire à 7h30 comme c'était avant les changements. Merci | Téléphone | Mess vocal de Nadège: renfort Place du Marché 7h20> Arcades 7h36. |

| | | | | | | | | | |
|--------|---------|-------------|----------------|----|------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 03-mai | 07-mai | Mail CTPM | Badevel | 20 | Affrétés | Autres | Bonjour, m'étant renseigné sur les nouveaux horaires des bus, une de votre standardiste m'avait expliqué que la ligne 20 allait jusque l'acropole depuis le 23 avril. Donc ce matin ma fille demande au chauffeur s'il va bien jusque l'acropole il lui répond que non et la fait descendre place du marché à Audincourt. Sur votre site on voit bien que la ligne 20 de 6h45 va bien jusque l'acropole donc maintenant expliquez-moi pourquoi il a laissé ma fille à Audincourt ??? | Téléphone | Sur le site, horaire à l'Acropole mais ce bus s'arrête à la Place du Marché. |
| 03-mai | 08-juin | Centrale | Montbéliard | T4 | Affrétés | Sécurité (routrière + Sécurité à bord) | Mme a passé sa carte une 1ère fois et ça n'a pas fonctionné, Mme a repassé une 2ème fois sa carte et à ce moment-là le chauffeur (un début de calvitie et porte des lunettes entre 40 et 45ans) lui a hurlé dessus en lui disant « vous ne voyez pas que ça ne marche pas ! » puis il s'est mis à rouler très vite et il a même fait tomber une dame qui était debout. | Téléphone | Excuses + Rappel de la bonne conduite avec les clients |
| 03-mai | 18-mai | Mail CTPM | Sochaux | E | Affrétés | Retard | Le bus est censé arriver à 21 à l'arrêt il et arriver à 34 13 min de retard ça fait beaucoup je peux accepter 5 6 min en sachant que mon fils doit être au collège à 8h55 (collège Saint Maimboeuf) déjà avec les changements de ligne et d'heure celui de 21 et le mieux pour lui j'ai été obligé de le ramener en voiture c'est ses déjà produit la veille pour celui de 7h24 ou il et arriver à 31 d'accord qui l'y est des retard mais là ça fait beaucoup et mon fils n'a pas à aller une heure | Téléphone | 5 minutes de retard à aller et 6 pour le retour (SAE), message sur le répondeur, excuses présentées. |
| 03-mai | 07-mai | Mail CTPM | Audincourt | T3 | Ponctualité | Retard | Bonjour madame, monsieur le bus de la ligne 3 ne passe pas à l'heure, sur la fiche des horaires, il est écrit que le bus doit passer à 18h14 il est passé seulement à 18h25. Cela fait aujourd'hui, ma troisième réclamation de la semaine et la deuxième fois sur la ligne. Je trouve que vos nouveaux horaires et vos nouvelles lignes ne servent strictement à rien si les bus ne passent pas à l'heure. | Téléphone | Retard en ligne heure de pointe. |
| 03-mai | 06-juin | Mail CTPM | Audincourt | T1 | Aménagement | Autres | Bonjour, Mon enfant se trouvant au lycée Armand Peugeot à Valentigney prend le bus N°1 à l'arrêt du lycée. Malheureusement l'horaire de 12h03 a été modifié à 12h01, et ne peut plus le prendre ainsi quelques de ces copains. Nous sommes obligés de le récupérer en voiture car l'horaire suivant est à 12h21 et il n'a plus le temps de prendre son repas. Pourriez vous rétablir cet horaire à 12h03 ou 12h04 pour que nos enfants puissent le prendre. De plus il est impossible de vous joindre par tél depuis plus de lundi. | Téléphone | Pas de solution actuellement, les horaires sont à l'étude pour septembre mais sans garantie de notre part. |
| 03-mai | 07-mai | Mail CTPM | Exincourt | T2 | Ponctualité | Retard | Ma fille prend ce bus pour aller à son collège à Seloncourt et elle doit changer de bus vers la place du marché à Audincourt et le bus n'est pas passé à l'heure. Ce n'est pas la 1ère fois que cette ligne ne passe pas à leur avant c'était la ligne 2 champs montant. | Téléphone | Pas de passage à cette heure, message sur le répondeur. |
| 03-mai | 07-mai | Centrale | Montbéliard | T3 | Comportement Conducteurs | Erreur du Conducteur | Le bus est arrivé avec 6mn de retard. Le fils de Mr voulait descendre à Bossière, la conductrice ne s'est pas arrêté. Il est venu lui dire qu'elle ne s'était pas arrêté. Elle a soupiré et a continué. Elle l'a finalement déposé à l'arrêt Mont Chevix, 3 arrêts plus loin que celui qu'il avait demandé. | Téléphone | Le SAE confirme que le bus s'est bien arrêté à Bossière. |
| 03-mai | 07-mai | Centrale | Valentigney | T1 | Ponctualité | Avance | Cela fait 3 matins que le bus passe 5 mn plus tôt et que sa fille loupe sa correspondance. | Téléphone | Horaires de passage communiqué par message sur répondeur. |
| 03-mai | 23-mai | Mail CTPM | Abbévillers | RF | Affrétés | Nouveau réseau | Mme se plaint car son fils doit prendre le bus à 06:45 pour arriver à 07:20 devant le Lycée alors que les cours commencent à 08:00. | Mail | Demande de complément d'informations. |
| 03-mai | 06-juin | Mail CTPM | Boulot | T3 | NOUVEAU RESEAU | Nouveau réseau | Les passages de bus ne correspondent plus aux horaires d'arrivée de certains TER. | Téléphone | A l'étude pour Septembre mais sans garantie. |
| 03-mai | 06-juin | contactctpm | | | NOUVEAU RESEAU | Billetique - Pb & Renseignement | Il serait intéressant de pouvoir chercher son itinéraire en connaissant le lieu d'arrivée. | Téléphone | Nous tenons compte des remarques pour améliorer l'application. |
| 03-mai | 03-mai | Facebook | | RF | Affrétés | Autres | Plus de transport scolaire le temps de midi pour le collège St Exupéry- Beaucourt | Réseaux Sociaux | Traité par le service de Communication. |
| 03-mai | 04-mai | Mail CTPM | Dasle | RF | Affrétés | Erreur client non comptabilisé | Le fils de Mme arrive en retard au Lycée Germaine Tillon car le bus passe trop tard, sur l'ancien réseau c'était à 07:11. | Téléphone | Le renfort scolaire Badevel->Montbéliard est beaucoup plus adapté et passe lui à 07:00 à Dasle. |
| 03-mai | 06-mai | Twitter | | T3 | Ponctualité | Erreur client non comptabilisé | Le bus est passé avec 6 minutes de retard. | Réseaux Sociaux | Après vérification sur le GPS, le bus est passé avec 1 minute d'avance. |
| 03-mai | 06-mai | Twitter | | C | Aménagement | Autres | Serait il possible de revoir les horaires de la ligne C, les décaler de 15 minutes serait top. | Réseaux Sociaux | Traité par le service de Communication. |
| 03-mai | 03-mai | Facebook | | T3 | Informations + Site Internet | Autres | Les horaires à l'Arrêt Thourot ne sont pas bons. | Réseaux Sociaux | Traité par le service de Communication. |
| 03-mai | 06-mai | Facebook | | T3 | Ponctualité | Services non réalisés | La ligne 3 direction Hérimoncourt de 18h10 à l'Arrêt Acropole n'est pas passé. | Réseaux Sociaux | Traité par le service de Communication. |
| 03-mai | 05-mai | Facebook | | F | Affrétés | Arrêts non marqués | Le bus F devait passer à 17h26 il est passé à 17h50 sans s'arrêter est ce normal? | Réseaux Sociaux | Traité par le service de Communication. |
| 06-mai | 06-mai | Twitter | | C | Ponctualité | Erreur client non comptabilisé | Serait il possible que les bus de la ligne C passe à l'heure? | Réseaux Sociaux | Traité par le service de communication. |
| 06-mai | 07-mai | Twitter | | | Mobilier Urbain | Autres | Problème avec la girouette qui indique les mauvaises informations. | Réseaux Sociaux | Problème technique en passe d'être réglé. |
| 06-mai | 18-mai | Mail CTPM | Audincourt | T2 | Divers | Autres | Je viens vers vous. Depuis que la PMA à changer ses lignes. Le service est scandaleux. Payé 90€ pour un service pareil c'est honteux. C'est sûr ils ont mis des bus supplémentaires qui vont direction axone il n'y a personne c'est sûr qu'ils font les heures la ☹️. Et je pense que je ne suis pas la seule à être scandalisée. On lui a pris un abonnement car elle prenait plusieurs fois le bus. Mais la avec changement elle ne prend plus qu'une fois le bus. C'est sûr pondre un changement pareil les personnes qui ont fait ça ne sortent pas de leurs bureaux ☹️ | Téléphone | Après avoir pris les infos auprès de la personne, il s'avère que les horaires sont trop juste pour que sa fille mange en prenant son temps. |
| 06-mai | 07-mai | Mail CTPM | Vieux Charmont | T2 | Aménagement | Autres | Les nouveaux bus sont bien. Mais les nouvelles lignes nous font amèrement regretter la CTPM et ne nous encouragent pas à prendre les transports en commun... Notamment en habitant à notre adresse. Il faut 2 fois plus de temps pour rejoindre et revenir du lycée Thillion et du fait de la complexité du circuit le bus est souvent en retard... Ce n'est que notre avis.... | Téléphone | Mess répondeur - Les enfants peuvent se rendre sur le tracé de la ligne 2 en marchant 500m ce qui leur permet d'arriver à Donzelot pour 07:36. |
| 06-mai | 06-mai | Facebook | | | Informations + Site Internet | Autres | Mme a appelé 53 fois la centrale d'appel | Réseaux Sociaux | Il y a eu un problème technique ce jour là sur la ligne ce matin. |
| 06-mai | 07-mai | Mail CTPM | Bart | C | Aménagement | Nouveau réseau | Depuis le changement d'horaire mes enfants qui sont au lycée Cuvier mettent 1h pour rentrer ce qui n'est pas logique mais puisqu'ils sortent à 17h30 et que le bus passe à 17h25 et qu'ils doivent attendre 25 minutes le suivant, il y a des bus qui passent tous les 10 minutes alors que le C passe toutes les 30 minutes je trouve que lorsqu'il passait toute les 20 minutes c'était plutôt bien. Le matin ma fille arrive très juste en cour car le bus n'est jamais à l'heure à l'arrivée. Pour finir | Téléphone | Ligne C+E proposées. |
| 06-mai | 07-mai | Mail CTPM | Hérimoncourt | T3 | Ponctualité | Retard | THNS 3 prévu à 8h02, descendu à 8h12. Correspondance avec le THNS 2 Place du marché pour monter aux Champs Montants impossible car le 2 avait 2 minutes d'avance... Si les lignes THNS ne correspondent pas, le réseau perd de sa valeur... | Téléphone | Arrêt desservi à 8:05 et t2 passage à 8:15. |
| 06-mai | 07-mai | Mail CTPM | | T1 | Aménagement | Nouveau réseau | Bonjour, je me permets de vous envoyer ce petit message car j'utilise le réseau de bus depuis des années et là avec tous ses changements ce n'est juste pas possible. Je suis au Lycée Armand Peugeot à Valentigney et avec le changement d'horaire du 1 il est impossible pour plusieurs élèves dont moi d'avoir la possibilité de rentrer manger chez soi à midi. Il faudrait que la ligne 1 direction Bethoncourt de 12h01 passe un peu plus tard vers 12h05 car sinon il est impossible pour | Téléphone | Nous avons pris note de cette remarque pour améliorer les horaires par la suite. |
| 06-mai | 07-mai | Mail CTPM | Montbéliard | T3 | Ponctualité | Retard | Bus en retard de 15 minutes, passe en même temps que le suivant. | Téléphone | Heure de Pointe, bus en retard. |
| 06-mai | 07-mai | Mail CTPM | Taillecourt | T3 | Ponctualité | Retard | Le bus est arrivé avec plus de dix minutes de retard, je me rends à mon travail pour 13h30 suis arrivée à plus de 13h40, que se passe-t-il ? en plus il y a changement de chauffeur à cet arrêt, ce qui retarde encore le départ... les chauffeurs se plaignent de ne pas pouvoir respecter les horaires... | Téléphone | Retard de ligne. |
| 06-mai | 07-mai | Mail CTPM | Montbéliard | T3 | Ponctualité | Services non réalisés | Le bus n'est pas passé!!!! | Téléphone | Bus en retard. |
| 06-mai | 18-mai | Mail CTPM | Bethoncourt | B | Ponctualité | Retard | Le bus est arrivé en retard de 5mn le 30/04 et 8mn le 2/05 à l'arrêt Anatole France. Ce bus dessert le Collège Anatole France qui ferme ses grilles à 13h25. Le bus étant prévu d'arriver à 13h22 ne peut supporter aucun retard. Les horaires précédents convenaient tout à fait avec un passage à 13h20, ce qui laissait un peu de marge en cas de retard. L'arrivée des collégiens en retard aux cours perturbe leur bon déroulement. Ce n'est pas au collège d'adapter ses horaires, il est | Téléphone | Le 30/04 Anatole à 13:26 et le 02/05 Anatole à 13:23, excuses présentées. |

| | | | | | | | | | | |
|--------|---------|-----------|----------------------------|--------|--|--------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 06-mai | 08-juin | Mail CTPM | Belfort | E | | Affrétés | Autres | Je viens de Belfort et le 3 chatenois du réseau Optymo passe toutes les heures le samedi contrairement à vous le nouveaux réseaux Moventis de Montbéliard qui passe une fois toutes les 2 heures. | Téléphone | Pas de solution actuellement, les horaires sont à l'étude pour septembre mais sans garantie de notre part. |
| 06-mai | 18-mai | Centrale | Valentigney | H | | Aménagement | Autres | La fréquence des bus pour cette ligne n'est pas suffisante « toutes les deux heures alors qu'avant le nouveau réseau c'était toutes les heures ». | Téléphone | Pour cette ligne H, elle est identique à la ligne 9 auparavant. |
| 06-mai | 10-mai | Mail CTPM | Brogard | E | | Aménagement | Autres | Nous habitons à Brognard et mes enfants sont scolarisés à Montbéliard. Mon fils qui sort du collège à 16h30 n'a pas de bus avant 17h57 à l'acropole. Il doit attendre pour pouvoir rentrer à la maison. En hiver va t'il devoir attendre 1h30 sous la pluie ou la neige, au froid, il n'y a pas d'autres bus ? | Téléphone | Traité par la responsable du Marketing |
| 07-mai | 07-mai | Twitter | | T2 | | Ponctualité | Retard | THNS 2 à l'arrêt rue de Belfort non présent | Réseaux Sociaux | La ligne avait 17mn de retard, a proposé une attestation de retard. |
| 07-mai | 07-mai | Centrale | Audincourt | | | Fraude | Fraude | Cette personne souhaite ne pas payer cette amende (PV n° 00802751 pour repasse de carte) et dit que c'est la 1ere fois et qu'elle paie un abonnement tous les mois. | Téléphone | Traitée par la responsable du services des assurances et des fraudes. |
| 07-mai | 08-juin | Centrale | Mathay | RH | | Affrétés | Services non réalisés | Sa fille ne peut plus rentrer le midi depuis le changement de réseau, plus de renfort scolaire (collège Guyot) et les horaires de la ligne H (12h41 trop tard), ne correspondent pas pour les sortie de cours | Téléphone | Pas de solution actuellement, les horaires sont à l'étude pour septembre mais sans garantie de notre part. |
| 07-mai | 07-mai | Centrale | Audincourt | T2 | | Mobilier Urbain | Autres | Madame demande à ce que cet arrêt de bus (Le lièvre Champs Montant), ne soit pas supprimé, car beaucoup de personnes le fréquente, les lycéens et collégiens ainsi que des personnes âgées qui ne pourront pas marcher jusqu'à l'arrêt suivant. | Téléphone | nous avons pris note pour améliorer par la suite. |
| 07-mai | 23-mai | Centrale | Montbéliard | D | | Ponctualité | Erreur du Conducteur | Le bus n'est pas du tout passé, alors que Madame était à l'arrêt depuis 13h30. | Téléphone | Erreur du conducteur il a prit l'itinéraire du THNs 3 passage par V. HUGO. |
| 07-mai | 13-juin | Centrale | Grand charmont | T2 | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | La cliente a demandé au conducteur pourquoi il était en retard et celui-ci lui a répondu "Ta gueule", ensuite la cliente a demandé l'arrêt Place Ferrer mais il a eu du mal à ouvrir les portes du bus. | Téléphone | Vidéo retirée, visionnée par Cyril CR vu par JF BARBELENET. |
| 07-mai | 24-mai | Agence | Valentigney | T1 | | Aménagement | Autres | Depuis les modifications opérées le 23/04/2019 sur le réseau Mme est extrêmement lésée. En effet son arrêt habituel n'est plus desservi par la ligne 1, une navette a bien été mise en place mais elle passe à une fréquence trop insuffisante selon Mme. Elle est âgée et éprouve des difficultés à se déplacer jusqu'à l'arrêt Donzelot. tout le nouveau réseau l'empêche de faire ses déplacements aussi rapidement qu'auparavant, et que le quartier des bus sera à nouveau desservi | Téléphone | Pas de solution proposée mais on prend note de son mécontentement, excuses présentées. |
| 07-mai | 06-juin | Mail CTPM | Hérimoncourt | T3 | | Aménagement | Autres | Les horaires ont été modifiés et désormais il n'y a plus de bus au départ de la Bouloie 2 aux horaires des collèges. Mon enfant est obligé de descendre à la Bouloie 1 à pied ce qui fait plus d'un Km. C'est une chose inadmissible surtout l'hiver avec la météo et le fait qu'il fasse encore nuit. De plus le bus est plein à ces horaires. Je doute qu'il n'y a qu'un enfant à la Bouloie 2 qui prenne le bus pour le collège. | Téléphone | Pas de solution actuellement. |
| 09-mai | 09-mai | Centrale | Audincourt | T3 & A | | NOUVEAU RESEAU | Itinéraire modifiés | Mme se plaint qu'elle doit prendre la ligne A pour faire 300 m et emprunter la Ligne 3 pour aller en direction d'Hérimoncourt ce qui n'est pas pratique quand on a un déambulateur et que l'on doit tenir un parapluie. | Mail | Traité par le service Marketing. |
| 09-mai | 13-juin | Centrale | Montbéliard | T3 | | Comportement Conducteurs | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Le conducteur a démarré sans attendre que Madame soit installée et lors d'un coup de frein vers l'Acropole, elle a perdu l'équilibre, c'est rattrapé sur la barre amovible et s'est fait mal. Elle a pris RDV chez son médecin pour faire constater ses contusions. | Téléphone | Vidéo retirée, visionnée par Cyril RAS. |
| 09-mai | 23-mai | Mail CTPM | Bethoncourt | T1 | | Ponctualité | Erreur client non comptabilisé | Le bus devait passer à 16h41, il est 16h50 et il n'est toujours pas passé. | Téléphone | Le bus s'est arrêté à 16h43 à l'arrêt Campus (vu au magnéto). |
| 10-mai | 18-mai | Centrale | Montbéliard | | | Fraude | Fraude | Monsieur a reçu une amende chez lui, me dit que ce n'était pas lui dans le bus au moment des faits. Je lui ai conseillé d'aller déposer plainte pour usurpation d'identité. Monsieur demande un délai pour payer finalement (jusqu'au 17 Mai). | Téléphone | Traitée par la responsable du services des assurances et des fraudes. |
| 10-mai | 21-mai | Centrale | Montbéliard | T3 | | Sécurité / Incivilité | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Monsieur s'est fait volé sa sacoche dans le bus avec 250 euros, plainte déposée. | Téléphone | RAS sur la vidéo 15h53 vidéo sauvegardé. |
| 10-mai | 10-mai | Centrale | Courcelles les Montbéliard | E | | Ponctualité | Services non réalisés | Le fils de Monsieur prend ce bus tous les matins. Celui de 8 :40 n'est jamais passé. Hier, le 20 Mai, il n'est pas passé non plus. Et le 7 Mai, celui de 7 :38 est passé à 7 :45. Monsieur est obligé de ramener son fils tous les jours en voiture. | Téléphone | Traité par le responsable des affrétés. |
| 10-mai | 08-juin | Centrale | Andelnans | T4 | | Affrétés | Avance | Le bus est passé avec au moins 10 minutes d'avance. | Téléphone | Excuses présentées |
| 10-mai | 21-mai | Centrale | Valentigney | A | | Sécurité / Incivilité | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Madame signale qu'elle s'est blessée suite au grand coup de frein du conducteur « elle précise que ce n'est pas de la faute du conducteur il a freiné car un jeune homme a traversé juste devant le bus », Mme a pris la barre du bus sur la face gauche du visage. Elle a un gros hématome sur le visage et se rend chez son docteur ce jour le 10/05/2019. Madame était assise au niveau du milieu du bus côté conducteur du côté de l'allée. | Téléphone | Vidéo déjà retirée le CR a fait le signalement. |
| 10-mai | 12-mai | Agence | Bavans | C | | Aménagement | Retard | Depuis la mise en place du nouveau réseau son fils est tous les jours en retard de 10 mins. Il empreinte la ligne C et arrive à Place Ferrer à 08h02 puis il doit marcher jusqu'au Collège Saint Maimboeuf à Montbéliard. | Téléphone | St Maimboeuf n'est pas le collège de rattachement de Bavans. |
| 10-mai | 22-mai | Mail CTPM | Valentigney | T1 | | Ponctualité | Retard | Le bus est en retard à l'arrêt Vernois, il est passé à 8h55 au lieu de 8h50 ce qui m'a valu un retard à l'école d'autant plus que le bus démarre aux Longines à l'arrêt avant et j'ajoute que c'est la deuxième fois. | Téléphone | Le bus est passé à 8:53 (SAE). |
| 10-mai | 21-mai | Agence | Montbéliard | D | | Aménagement | Autres | Depuis le nouveau réseau les horaires ne correspondent plus avec les horaires scolaire aller et retour de l'arrêt Renaud de Bourgogne à l'arrêt Etuve aussi bien pour les horaires du matin et soir que ceux du midi. Les horaires de bus ne conviennent pas aux étudiants habitants à la Citadelle. | Téléphone | Une rencontre avec l'établissement scolaire est prévue. |
| 10-mai | 13-mai | Facebook | | T3 | | Ponctualité | Retard | La ligne 3 est systématiquement en retard de 5 à plus de 10 min tous les jours depuis la mise en place du nouveau réseau, les conséquences sont importantes car les retards ne permettent plus les correspondances avec le train de 18h33 pour Besançon. | Réseaux Sociaux | Traité par le service de Communication. |
| 13-mai | 21-mai | Centrale | Montbéliard | A | | Ponctualité | Retard dû à panne | Le bus de 13h59 n'est pas passé. | Téléphone | Le bus est tombé en panne à 15h00 remplacé à 16h17 à Temple. |
| 13-mai | 15-mai | Twitter | | T3 | | Ponctualité | Retard | Pourquoi le 3 direction hérimoncourt de 16:41 n'est pas passé 2 fois d'affilé. | Réseaux Sociaux | Bus remplacé. |
| 13-mai | 15-mai | Centrale | Montbéliard | T3 | | Ponctualité | Retard | Les bus ne passent pas à l'heure, le plus souvent ils arrivent à l'heure de passage du suivant ou presque. | Téléphone | Beaucoup de retard sur la ligne 3. |
| 13-mai | 13-mai | Twitter | | T1 | | Mobilier Urbain | Autres | L'arrêt vernois de la ligne 1 destination Champvallion-CFA est déjà vandalisé. | Réseaux Sociaux | Traité par le service de Communication. |
| 14-mai | 21-mai | Twitter | | F | | Affrétés | Retard dû à panne | Demande de renseignement sur la ligne F. | Réseaux Sociaux | Infos apportées et lien vers la page. |
| 14-mai | 08-juin | Centrale | Taillecourt | D | | Confort | Nouveau réseau | Monsieur nous propose de mettre un trajet au moins le matin le soir aux heures scolaires pour emmener les enfants au Collège Paul Langevin. | Téléphone | Mess vocal: il existe un renfort scolaire pour le collège Paul Langevin. |

| | | | | | | | | | | | |
|--------|---------|-----------|-------------------|---------------|--|------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14-mai | 17-mai | Agence | Sochaux | | | Billetique | Billetique - Pb & Renseignement | Carte qui ne fonctionne plus alors qu'il reste 10 places. | | Courrier | Creation d'une CSC offerte + chargement de 10 pass SAV. |
| 14-mai | 08-juin | Centrale | Valentigney | N | | Affrétés | Nouveau réseau | Le dimanche il n'y a aucun bus sur le secteur des bus , ce qui pénalise les séniors dans leurs déplacements. | | Téléphone | Pas de solution actuellement,nous prenons note de cette remarque, les horaires sont à l'étude pour septembre mais sans garantie de notre part. |
| 14-mai | 17-juin | Centrale | Etupes | RF | | Affrétés | Nouveau réseau | Monsieur n'est pas satisfait des nouveaux horaires de bus qui ne correspondent plus avec les horaires de l'école. Il doit emmener sa fille tous les matins. Il demande un remboursement de la carte de sa fille (N°870286718) pour avril, mai et juin, c'est un abonnement annuel jeune. | | Téléphone | Remboursement refusé, l'enfant dispose d'un transport. |
| 14-mai | 15-mai | Twitter | | T3 | | Ponctualité | Retard | Retard de 8 min sur la ligne 3 | | Réseaux Sociaux | Traité par le service de Communication. |
| 15-mai | 15-mai | Centrale | Audincourt | LA | | Aménagement | Nouveau réseau | Mme est très déçue de la ligne A car la fréquence est toutes les 30mn au lieu des Diam A et B toutes les 10mn.De ce fait elle est obligée de mettre fin à un contrat d'apprentissage de l'une de ses employées.De plus un jeune de Bavans à renoncer à signer son contrat à cause des nouveaux horaires. | | Téléphone | Traitée par la responsable des dépositaires. |
| 15-mai | 21-mai | Centrale | Vesoul | 3 | | Comportement Conducteurs | Sécurité (routière + Sécurité à bord) | La conductrice est arrivée en retard et pour combler son retard elle s'est mise à accélérer et a adopté une conduite dynamique et dangereuse, Monsieur ne se sentait pas du tout en sécurité à cause des coups de frein de la conductrice. | | Téléphone | THNS 3-4 passage à acropole à 15h (conducteur) THNS 3-5 passage à acropole 15h20 (conducteur) |
| 15-mai | 24-mai | Agence | Sainte Suzanne | | | Aménagement | Autres | Les horaires de bus ne conviennent plus il y a moins de bus, les horaires sont trop espacés par rapport aux autres lignes. Le seul point + le bus sont très beau (Qualité????) | | Téléphone | Mme souhaite un bus à 21:30 mais la ligne s'arrête à 18:00. Pas de solution. |
| 15-mai | 23-mai | Mail CTPM | Bethoncourt | T1 | | Ponctualité | Retard | Les bus de la ligne 1 sont toujours en retard. | | Téléphone | Nous faisons au mieux pour améliorer le réseau. |
| 16-mai | 17-mai | Centrale | Vieux Charmont | | | Mobilier Urbain | Autres | Mme voudrait savoir quand les barrières qui entourent l'arrêt de bus seront retirées. | | Téléphone | Les barrières ont été retirées le 17/05 par l'agglomération. |
| 17-mai | 23-mai | Centrale | Audincourt | A | | Ponctualité | Retard | Le bus de 12h33 n'est pas passé faudrait revoir les horaires le bus est systématiquement en retard c'était mieux avant Evolyt. Revenez à au moins un bus toutes les 15 minutes s'il vous plaît. | | Téléphone | Le CR est arrivé avec 25 minutes de retard au terminus du Clos, il est remplacé à Acropole pour 12h57; ligne pas assurée de 12h10 à 12h57. |
| 17-mai | 23-mai | Centrale | Hérimoncourt | 3 | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | Mme qui a déjà pris plusieurs fois le bus avec son chiot dans un sac , ce jour le conducteur lui refuse de monter dans le bus et l'insulte en disant "je n'ai pas que ça à foutre tu descends". | | Téléphone | La cliente avait un chien et non un chiot sans panier, le CR avait appelé la régulation ce jour là pour confirmation, réponse de la régulation les chiens ne sont pas autorisé dans nos bus. La cliente a insulté le CR de CONNARD. |
| 17-mai | 06-juin | Mail CTPM | Audincourt | A, T1, T2, T3 | | Aménagement | Retard | Depuis le nouveau réseau, tous les bus sont toujours en retard, nous avions tous nos habitudes à prendre nos bus avec nos horaires, mais là on est tous perdu on sait plus quel bus prendre pour aller dans une direction, les jeunes, les vieux on est tous perdus. J'espère que vous allez changer cette catastrophe sa commence sérieusement à m'énerver. Les Horaires ne sont pas adaptés soit j'arrive 20 mins avant à l'école, soit j'arrive 10 mins en retard : en gros Evolyt = perte de temps = catastrophique les anciens horaires et les anciens bus étaient bien mieux. | | Téléphone | Excuses présentées et étude de nouveaux horaires pour Septembre. |
| 17-mai | 06-juin | Mail CTPM | Audincourt | A, T2, T3 | | Aménagement | Autres | Depuis le changement du réseau Mme constate de nombreux retard, elle estime que payer 90€ un abonnement pour avoir des bus en retard voir même absent et que ce soit aux parents de venir chercher les enfants. "autant payer une conduite accompagnée", de plus les habitudes ont changés les lignes diam A et B supprimés pour avoir qu'une seule ligne qui est toujours en retard, une fréquence horaire qui ne convient pas du tout toutes les 30 mins trop long, ce serait mieux de revenir à au moins toutes les 15 mins | | Téléphone | Excuses présentées et étude de nouveaux horaires pour Septembre. |
| 17-mai | 22-mai | Facebook | | A | | Ponctualité | Retard dû à panne | La ligne A a un retard de 25 minutes le bus de 13h20 est passé à 13h45, merci de respecter les horaires. | | Réseaux Sociaux | Traité par le service de Communication. |
| 18-mai | 21-mai | Twitter | | C | | Aménagement | Autres | Les derniers bus pour la ligne C sont à 18:30 le Samedi soir alors qu'il passait jusqu'à 21h auparavant... C'est une honte. | | Réseaux Sociaux | Traité par le service de Communication. |
| 18-mai | 21-mai | Twitter | | | | Informations + Site Internet | Autres | L'application mobile est défectueuse. | | Réseaux Sociaux | Traité par le service de Communication. |
| 20-mai | 06-juin | Centrale | Hérimoncourt | A | | Ponctualité | Retard | Mme se plaint du manque de bus allant jusqu'au Pied des Gouttes mais qu'à cause des retards de la ligne 3, beaucoup trop souvent, elle n'a pas sa correspondance avec la ligne A. De plus la fréquence de la ligne A, toutes les 1/2h c'est insuffisant. | | Téléphone | Excuses présentées et étude de nouveaux horaires pour Septembre. |
| 20-mai | 24-mai | Centrale | Vieux Charmont | T2 | | Divers | Erreur du Conducteur | 9 :20 Le bus n'est pas passé par l'arrêt Paquis, il a pris une autre route, Mme voudrait savoir ce qu'il s'est passé. :16 :10 le bus en direction de Grand Charmont est passé par l'arrêt Cora et pas par son itinéraire habituel. | | Téléphone | Le bus THNS 2 est passé à 9h21et 52 s et effectivement celui de 16h07 s'est trompé de trajet la réponse ne convient pas à Mme elle souhaiterait être rappelé par un responsable. |
| 20-mai | 20-mai | Facebook | | T3 | | Confort | Itinéraire modifiés | La déviation de la ligne 3 les Arrêts Proudhon/ Pascal / Victor Hugo. | | Réseaux Sociaux | Traité par le service de Communication. |
| 21-mai | 21-mai | Facebook | | T3 | | Ponctualité | Retard | Les horaires de la ligne 3 ne sont pas respectés du tout, on passe son temps à attendre ce n'est pas gérable et rien ne s'arrange. | | Réseaux Sociaux | Traité par le service de Communication. |
| 22-mai | 22-mai | Centrale | Goux les Dambelin | | | Affrétés | Autres | Depuis la rentrée un élève (Alexis Mirlin), s'amuse à insulter et à prendre en photos les autres élèves du transport scolaire, parfois il prévient son père qui attend les élèves à l'arrêt de bus et les filment. Mme à porté plainte à la gendarmerie de Pont de Roide le 21/05/2019. | | Téléphone | Traité par la Responsable Marketing ainsi que le responsable des Affrétés. |
| 22-mai | 22-mai | Centrale | Goux les Dambelin | | | Affrétés | Autres | Depuis la rentrée un élève (Alexis Mirlin), s'amuse à insulter et à prendre en photos les autres élèves du transport scolaire, parfois il prévient son père qui attend les élèves à l'arrêt de bus et les filment. Mme à porté plainte à la gendarmerie de Pont de Roide le 21/05/2019. | | Téléphone | Traité par la Responsable Marketing ainsi que le responsable des Affrétés. |
| 22-mai | 08-juin | Mail CTPM | BEAUCOURT | RF | | Affrétés | Autres | Bonjour ma fille étant au collège je me permets de vous informer que les horaires ne concordent pas avec les enfants car à 13h pas de bus et le mercredi à midi le bus 12h40 et j'en passe à quand le changement? | | Téléphone | Nouveaux horaires en étude pour le mois de Septembre. |
| 22-mai | 22-mai | Twitter | | D | | Ponctualité | Retard dû à panne | La ligne D devait passer à 6h40 en direction de Sainte Suzanne il a 13 minutes de retard. | | Réseaux Sociaux | Traité par le service de Communication. |
| 23-mai | 08-juin | Centrale | TREVENANS | E | | Affrétés | Arrêts non marqués | Le bus à fait le tour du rond point et ne s'est pas arrêter à l'arrêt de bus pour récupérer sa fille, de plus Mme nous signale que celui du soir à 17h33 passe souvent à 17h28 acropole > Chatenois les Forges du coup sa fille rate souvent son bus et elle est obligé d'attendre le prochain bus qui passe 1 heures plus tard. Mme est déçue de payer un abonnement si cher pour que le service ne soit pas respecté. | | Téléphone | Excuses présentées + étude de nouveaux horaires pour le mois de septembre. |
| 24-mai | 08-juin | Centrale | Grand charmont | E | | Affrétés | Retard | Depuis la mise en place du nouveau réseau le bus de la ligne E n'est jamais à l'heure. Est-il possible de faire un aménagement de vos horaires pour que ma fille soit à l'heure à l'école. Ce jour il avait plus de 5 min de retard. | | Téléphone | Excuses présentées + étude de nouveaux horaires pour le mois de septembre. |
| 24-mai | 26-mai | Centrale | Montbéliard | T1 | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | Mme a eu une blessure dans le bus car le chauffeur lui a dit de se dépêcher et a démarré alors que Mme (71ans se déplace en Déambulateur) n'était encore assise. Mme a une grosse douleur aux lombaires. Madame ne se souvient pas de l'heure exacte mais souhaite quand même faire une réclamation pour que tous les chauffeurs soient plus patients quand des personnes âgées montent ou descendent du bus. | | Téléphone | Excuses présentées + Rappel au conducteur |
| 24-mai | 24-mai | Centrale | Vieux Charmont | E | | Affrétés | Correspondances manquées | Cette personne prend le bus tous les jours, elle arrive de Belfort avec le 3 (Optymo), mais rate souvent sa correspondance. Souhaite que cet horaire soir reculé de 5mn, 17 :15. | | Téléphone | Voir avec Optymo, car les horaires sont fait pour que correspondance il y ait. |
| 24-mai | 24-mai | Centrale | Hérimoncourt | 150-6 | | Affrétés | Nouveau réseau | Le spécial fait son terminus à Vieux Moulin, pour ensuite changer de ligne et partir sur Abbévillers. 5 élèves souhaiteraient que ce bus les dépose jusqu'à la Bouloie, là où le bus passe pour aller à Abbévillers. | | Téléphone | KOSATKA THNS 1 jusqu'à Place du marché puis THNS 3 jusqu'à Bouloie. L'ensemble des renforts de lignes à vocation scolaire font un transbordement à la place Robinson, il n'y a pas de modifications envisagées, il faut utiliser les lignes régulières. |
| 24-mai | 24-mai | Agence | Sochaux | T3 | | Divers | Nouveau réseau | Cette personne demande un bus plus tard. | | Téléphone | On conserve sa réclamation pour l'étude de nouveaux horaires, message sur le répondeur. |
| 27-mai | 08-juin | Centrale | Valentigney | N | | Affrétés | Avance | Le bus est passé avec 04 mn d'avance. | | Téléphone | Excuses présentées. |
| 24-mai | 13-juin | Centrale | Sochaux | 3 | | Comportement Conducteurs | Arrêts non marqués | Le bus est passé sans s'arrêter de plus il n'avait même pas de numéro d'affiché sur la girouette. Mme a raté son bus, elle est obligée d'aller à pied depuis l'arrêt la prairie jusqu'à SOCHAUX. | | Téléphone | Excuses présentées/ bus hors Commercial. |
| 28-mai | 29-mai | Centrale | Audincourt | G | | Affrétés | Sécurité (routière + Sécurité à bord) | Madame signale que quand sa fille était dans le bus, les portes de la ligne G sont restées ouvertes de la Place du Marché jusque l'arrêt Peuplier, La fille de Mme a filmé la scène. Description du chauffeur « Monsieur de couleur noir ». | | Téléphone | Traité par le responsable des affrétés. |
| 29-mai | 29-mai | Centrale | Dasle | F | | Affrétés | Mauvaise attitude commerciale | Le bus n'arrivant pas Mme a appelé la centrale, renseignement pris vers la régulation, il avait 1/4 h de retard.En définitive il serait passé en avance, et lorsque Mme lui a demandé des explications, il s'est montré véhément. | | Téléphone | Vidéo déjà retirée, le CR a fait le signalement. |
| 29-mai | 06-juin | Agence | Mandœuvre | A | | Divers | Nouveau réseau | Les nouveaux horaires ne permettent plus à Madame de prendre le bus pour rentrer du travail. | | Téléphone | A l'étude pour Septembre mais sans garantie. |
| 29-mai | 05-juin | Agence | Bethoncourt | | | Divers | Nouveau réseau | Ces personnes déplorent le fait que l'on ne desserve plus la zone de la Colombière au départ de Bethoncourt Champvallonn. | | Téléphone | Zone géographique peu ou pas fréquentée. |
| 29-mai | 08-juin | Centrale | Audincourt | Z | | Affrétés | Services non réalisés | Le bus n'est pas passé et Mme adu appeler son père pour qu'il vienne la chercher au travail. | | Téléphone | Excuses présentées. |

| | | | | | | | | | | |
|--------|---------|-----------|-------------|--------|--|-------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 29-mai | 06-juin | Agence | Montbéliard | D | | Aménagement | Autres | Demande de renseignement sur la ligne D, Manque de bus au niveau de la fréquence et souvent du retard sur cette ligne ainsi que sur la ligne 3. Mr souhaiterais que la ligne 3 passe près de la pharmacie à coté de la place du marché de la chiffogne. | Téléphone | Etude des lignes 3 et D en cours pour le secteur pour septembre. |
| 31-mai | 31-mai | Mail CTPM | Montbéliard | 3 | | Ponctualité | Retard | Le bus était très retardé. Vers 17:30 le bus est passé à l'arrêt de bus sans s'arrêter pour récupérer mon fils et un autre passager. Je trouve le niveau de service sur cette ligne de pire en pire. | Mail | Bus remplacé car trop de retard, mail envoyé pour excuses. |
| 31-mai | 06-juin | Agence | Bavans | C | | Aménagement | Autres | Suite aux nouveaux horaires Mme ne peut plus voyager avec le bus. Les horaires ne coïncident plus avec ses horaires professionnels surtout le temps de midi où Mme n'a plus le temps de rentré manger; D'autres part les bus sont régulièrement en retard sur les horaires affichés. C'est une régression du service qui entraîne une augmentation de la circulation et de la pollution. | Téléphone | A l'étude pour Septembre mais sans garantie. |
| 31-mai | 06-juin | Agence | Montbéliard | 1 et N | | Aménagement | Autres | Il y a moins de bus qu'avant, il n'y a pas que la ZUP dans la région, du coté des Buis le bus ne rentrent pas les personnes malades et les personnes âgées sont obligés de le prendre à l'extérieur de la ville, de même pour le centre ville de Valentigney 1 seul bus pour Audincourt ce qui font moins de trajets, nous ne pouvons plus aller à Bethoncourt au bas du Village pour la zone commerciale. Merci de revenir aux anciens horaires tout le monde sera content. | Téléphone | Le Tady est disponible pour le secteur de Bethoncourt (zone commerciale de la Prusse). |

Réclamations Juin 2019

| Jour | Réponse le | Mode de réception | CP | Ville | Ligne | Horaire Guide | Etab. | Infos Voy. | Sous-thème réclamation | Motif | Mode réponse | Réponse apportée |
|---------|------------|-------------------|-------|----------------|--------|---------------|-----------------------|------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01-juin | 25-juin | Centrale | 25230 | Seloncourt | THNS 3 | 11:57 | | Comportement Conducteurs | Arrêts non marqués | Le bus est passé avec plus de 05mn d'avance sans s'arrêter. | Téléphone | Excuses présentées passage à 11h53 arrêt non marqué. |
| 01-juin | 25-juin | Centrale | 25200 | Montbéliard | C | 11:25 | | Ponctualité | Avance | Le bus est passé en avance il est passé à 12h22 au lieu de 12h25. | Téléphone | Heure de passage à 12h23. |
| 04-juin | 17-juin | Agence | 25400 | Audincourt | THNS 4 | 11:27 | | Billettique | Billettique - Pb & Renseignement | Mr a prit la ligne 4 à l'hôpital de trévenans en direction de Donzelot, la correspondance étant à 12h11 donc dans l'heure: sa carte a été débitée d'une unité! Ce n'est pas la 1ere fois que je constate cette anomalie sur la ligne 4 | Téléphone | Mess voc: chargement le 14/06 d'un pass SAV en VPC. |
| 05-juin | 17-juin | Centrale | 25200 | Montbéliard | THNS 3 | 13:15 | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | Suite à un changement de conducteur la cliente a demandé au conducteur d'allumer la climatisation et le conducteur lui a répondu que ce n'était pas elle qui payait la clim du coup le petit garçon (1an) de Mme a une insolation. | Téléphone | Excuses présentées + Rappel aux conducteurs de la bonne attitude commerciale. |
| 05-juin | 25-juin | Centrale | 25200 | Montbéliard | B | 16:24 | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | Mme était à l'arrêt quand le bus s'est arrêté pour déposer des clients Mme a frappée à la porte pour que le conducteur ouvre les portes mais il a avancé et a laissé Mme à l'arrêt, elle s'est mise à courir mais il ne s'est pas arrêté Mme est tombée et s'est fait très mal. | Téléphone | Excuses présentées + Rappel aux conducteurs de la bonne attitude commerciale. |
| 05-juin | 03-juil | Agence | | | Xpress | 17:21 | | Affrétés | Arrêts non marqués | Monsieur est arrivé à l'arrêt à 17h00 et n'a jamais vu le bus de 17h21 du coup il a pris un train à 17h45 | Téléphone | Aucun suivi SAE, donc pas d'info . |
| 06-juin | 06-juin | Centrale | 25200 | Montbéliard | THNS 1 | 13:52 | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | Ligne 1 Longines > Champavallon. Arrêt Acropole pas de passage à 13h52 mais passage à 14h13. Une fois arrivée à son arrêt "Pasteur", stop non effectué. Mme arrive en retard au travail + Pas de bijr du conducteur | Téléphone | Excuses présentées + Rappel aux conducteurs de la bonne attitude commerciale. |
| 06-juin | 23-juil. | Centrale | 90500 | Beaucourt | F | 17:26 | | Affrétés | Avance | Le bus est passé en avance au lieu de passé à 17h26 il est passé 4 minutes avant. | Téléphone | Les temps de parcours ont été modifiés pour éviter qu'il y ait de l'avance. |
| 06-juin | 06-juin | Facebook | | | | | Paul Langevin | Affrétés | Retard dû à panne | Bonjour il y a une grève ce matin? Le bus scolaire n'est pas passé à Fesches le Châtel. | Réseaux Sociaux | Bonjour, non pas de grève, le bus qui va vers quel établissement scolaire, à quelle heure? La personne a appelé la centrale entre temps et a sû qu'il y avait eu une panne de bus. |
| 06-juin | 07-juin | Facebook | | | | | Jean Jacques Rousseau | Affrétés | Erreur du Conducteur | Bonjour pas de bus ce matin pour aller de Dung au Collège Jean Jacques Rousseau. | Réseaux Sociaux | Nous venons d'avoir la société Mouchet. Ce n'était pas le conducteur habituel, il est bien allé à Dung mais visiblement pas au bon endroit. Nous nous excusons pour ce fait qui nous l'espérons ne se reproduira plus. |
| 08-juin | 13-juin | Centrale | 25400 | Audincourt | A | 18:00 | | Sécurité / Incivilité | Sécurité (routière + Sécurité à bord) | Mr était dans le bus quand le conducteur a freiné un coup sec pour éviter un piéton, ce qui a fait que Mr s'est cogné avec la barre du bus au niveau du buste, puis est tombé par terre. Le conducteur lui a demandé si ça allait et s'il devait appeler les pompiers mais Mr allait bien sur le coup, mais le soir venu les douleurs sont apparues Mr est allé chez le Docteur ce jour (08/06). | | Traité par le responsable des fraudes. |
| 11-juin | 13-juin | Centrale | 25550 | Bavans | C | 14:46 | | Ponctualité | Avance | Les bus est passé à 14:43 et ne s'est pas arrêté alors que son fils était présent à l'arrêt et s'est manifesté par un geste de la main. | Téléphone | le bus s'est arrêté à 14h44 et 22 s à l'arrêt rue de DUNG vu au magneto. |
| 12-juin | 22-juin | Centrale | 25700 | Valentigney | N | | | Mobilier Urbain | Autres | Mme souhaiterait qu'il y ait un arrêt de bus avec un abri et un banc car ce n'est pas évident pour les personnes âgées. | Téléphone | Mess Voc: L'implantation du mobilier urbain relève de PMA en fonction de la fréquentation de l'arrêt. Fréquentation qui ne le justifie pas à Pézole. |
| 13-juin | 18-juin | Mail CTPM | 25630 | Sainte Suzanne | C | 19:24 | | Ponctualité | Services non réalisés | Je me rends tous les jours depuis Sainte Suzanne jusqu'à l'hôpital en bus en empruntant la ligne C puis le THNS 4. Or le bus C direction Bavans initialement prévu à 19h24 n'est pas passé; Nous étions plusieurs personnes à attendre, sachant qu'il ne reste qu'un bus derrière... dois-je rentrer à pieds jusqu'à chez moi ou prendre un taxi et vous envoyer la facture? Personne ne sait pourquoi ce bus n'est pas passé, aucune information n'a été dite ni sur le site Evolyti ni dans la presse. Pour information j'ai 76 ans !!! | Téléphone | Bus déplacé à Bavans, excuses présentées à sa fille. Madame me dit que si ça se reproduit, elle appellera un Taxi et nous enverra la facture. |
| 13-juin | 14-juin | Facebook | | | F | 17:26 | | Affrétés | Bus déplacé | Le bus de 17:26 n'est toujours pas arrivé à 17:51. | Réseaux Sociaux | Pour information, le bus aux départs des Arbletiers à 17:25 direction Montbéliard Acropole est tombé en panne au terminus. Il n'a pas pu démarrer son service à 17:25 et a seulement pu être remplacé à 18:30. Si jamais il ne s'agissait pas de ce service n'hésitez pas à nous transmettre les informations. |
| 13-juin | 14-juin | Facebook | | | F | 17:25 | | Affrétés | Bus déplacé | Le bus de 17:26 n'est toujours pas arrivé à 18:04 | Réseaux Sociaux | Pour information, le bus aux départs des Arbletiers à 17:25 direction Montbéliard Acropole est tombé en panne au terminus. Il n'a pas pu démarrer son service à 17:25 et a seulement pu être remplacé à 18:30. |
| 14-juin | 20-juin | Centrale | 90000 | Belfort | B | 13:55 | | Fraude | Fraude | Les 2 fils de Mr ont pris le bus à l'arrêt Mermoz, le plus grand a sorti un billet de 10 euros pour acheter un ticket pour son frère de 13 ans (lui, âgé de 17 ans avait une carte). Le chauffeur lui a dit qu'il n'avait pas de monnaie. Il a encore cherché dans ses poches et a trouvé 80 centimes, mais le chauffeur lui a dit que c'était 1 euro. Il a laissé les enfants voyager sans titre de transport. Vers l'arrêt Champ du Cerf, les contrôleurs sont montés, ont vu qu'il n'avait pas de titre de transport. Le chauffeur n'est pas intervenu pour dire que les jeunes avaient voulu payé. Les contrôleurs ont appelé le commissariat de police qui sont venus chercher le plus jeune à l'Acropole pour l'emmener au commissariat. Madame va déposer plainte. | Téléphone | Le chauffeur a demandé au jeune de faire de la monnaie, le jeune est parti au fond du bus, le chauffeur n'ap as fait attention ni aux controleurs ni a l'intervention de la police, s'excuse auprès des parents pour son manque de discernement |
| 14-juin | 14-juin | Facebook | | | THNS 1 | | | Divers | Manque d'info grève | Le bus qui devait passer à 16:05 à Bethoncourt Champvallon en direction de valentigney, sur le site il devait aller jusqu'au terminus. Donc pourquoi m'a-t'il arrêté à L'Acropole. | Réseaux Sociaux | Il s'agit d'une erreur de nos services. Deux trajets ont été inversés, en l'occurrence celui que vous avez emprunté et un autre gréviste. Toutes nos excuses, nous allons faire le nécessaire pour que cela ne se reproduise plus |
| 15-juin | 15-juin | Mail CTPM | 25700 | Valentigney | THNS 1 | 06:45 | | Divers | Manque d'info grève | Nous avions reçu un sms nous annonçant une greve de 7h à 8h ,mes fils ont vu arriver le bus à valentigney à 6h34 et sont montés dedans comme beaucoup de gens or en arrivant à la place du marché à audincourt le chauffeur a demandé à tout le monde de descendre suite à la grève. Comment peut-on prendre en charge des mineurs pour les abandonner dans la ville d à côté sans se soucier de ce qui peut leur arriver ? | Téléphone | Les enfants ont été transporté jusqu'à un arrêt sécurisé, place du Marché. |
| 15-juin | 15-juin | Centrale | 25200 | Montbéliard | THNS 4 | 12:38 | | Affrétés | Services non réalisés | Le bus n'est pas passé à l'arrêt PSA Portière Ouest à 12:38, heureusement Mme s'y était pris en avance pour avoir son TGV! | Téléphone | Le bus n'a effectivement pas desservi l'arrêt malgré ses dres - Excuses présentées. |
| 15-juin | 25-juin | Centrale | 25700 | Valentigney | A | 16:27 | | Ponctualité | Avance | Monsieur est arrivé un petit peu en avance et le bus passait déjà à l'arrêt, il ne s'est pas arrêté alors que Monsieur lui faisait signe. | Téléphone | Passage à l'arrêt à 16h14, départ du terminus à 16h01 au lieu de 16h10 |
| 15-juin | 17-juin | Facebook | | | C | 18:30 | | Aménagement | Nouveau réseau | Le bus de la ligne C ne passe plus jusque 22h, mais que jusque 18h30. Faut-il rentrer à pied après? | Réseaux Sociaux | Nous remercions Mr pour cette réclamation et nous l'enregistrons afin qu'elle soit transmise aux équipes en charge de l'aménagement horaire. |
| 17-juin | 20-juin | Centrale | 25200 | Montbéliard | THNS 3 | 17:07 | | Ponctualité | Retard | Le bus de 16 :43 n'est jamais passé, et celui de 17 :07 est arrivé avec 15mn de retard. Pour la gêne occasionnée, Monsieur demande un pass journée gratuit. | Téléphone | Traité par la responsable de la billettique. |
| 17-juin | 17-juin | Agence | 25200 | Montbéliard | C | | | Informations + Site Internet | Autres | Soucis avec horaire du dépliant. | | Traité par la responsable de la billettique. |
| 17-juin | 17-juin | Centrale | 69002 | Lyon | | | | Divers | Autres | Madame a acheté une carte a 80 centimes, celle-ci ne fonctionnait plus au bout de 2 voyages, à du payer 80 centimes mais ne trouvait pas ça normal, demandait le remboursement | Courrier | Personne injoignable par téléphone, la responsable billettique a envoyé un courrier et remboursement de 6 pass voyage |
| 17-juin | 17-juin | Facebook | | | THNS 1 | 06:57 | | Divers | Manque d'info grève | Le conducteur ne s'est pas arrêter à la place Ferrer à 07:01 | Réseaux Sociaux | Il y a eu une confusion entre 2 services ce matin sur la ligne 1.En l'occurrence le trajet dont la personne parle a été effectué par une personne gréviste qui après Acropole devait revenir au dépôt et ne plus s'arrêter.Le problème a été remonté afin que cela ne se reproduise pas lors des différentes grèves et que les trajets réellement non assurés soient ceux annoncés. Toutes nos excuses |
| 18-juin | 18-juin | Mail CTPM | 25310 | Hérimoncourt | THNS 3 | 07:30 | | NOUVEAU RESEAU | Autres | Depuis la mise en place du "nouveau" réseau, les habitants de la Chapotte d'Hérimoncourt ne peuvent plus enchaîner comme à l'époque la ligne 6 à 08h06 avec la 4 à 08h11 au Vieux Moulin pour se rendre sur Montbéliard ! Certains parent donc presque 1 heure plus tôt ou d'autres vont en voiture, vélo ou à pied jusqu'à l'arrêt Vieux Moulin !!! On n'a déjà que très peu de bus dans ce quartier et on ne peut même plus le prendre...De plus, actuellement, avec les grèves, je ne peux pas me rendre au travail à l'heure ou rentrer chez moi 2 jours par semaine ! Et je ne parle pas des autres jours où le bus ne passe ou plus tôt ou plus tard...J'ai payé 35€ d'abonnement et je trouve cela honteux !Prévoyez-vous d'indemniser les personnes ?Merci par avance de votre retour,Cdt, | Téléphone | Possibilité de prendre la ligne G puis à Place du Marché de prendre les lignes 1, 2, 3, A ou F pour se rendre à Montbéliard. Pas d'indemnisation, message sur le répondeur. |
| 18-juin | 25-juin | Centrale | 25630 | Sainte Suzanne | C | 06:21 | | Ponctualité | Retard | Le bus est passé à 06h27 Mme était en retard au travail. Ce n'est pas la première fois que ça arrive. | Téléphone | Excuses présentées, le bus est passé à 6h28 arrêt la Grotte. |
| 18-juin | 25-juin | Mail CTPM | 25200 | Montbéliard | C | 16:07 | | Fraude | Fraude | Amende n°302508 - Mme souhaite savoir de quoi il s'agit et avoir un entretien. | | Traité par la responsable du service des assurances et des fraudes. |

| | | | | | | | | | | | | |
|---------|---------|-----------|-------|----------------|--------|-------|--|--------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18-juin | 18-juin | Facebook | | | THNS 3 | 09:55 | | Comportement Conducteurs | Services non réalisés | Bonjour, jee tiens à vous signaler que le bus de 09:55 n'est pas passé. | Réseaux Sociaux | Suite à n retard significatif, la ligne a été directement remplacée de l'arrêt Acropole à Place du Marché sans passer par Sochaux, l'arrêt Prairie n'a pas été desservi comme vous le précisez. Toutes nos excuses pour la gêne occasionnée. |
| 19-juin | 19-juin | Facebook | | | E | 06:59 | | Affrétés | Erreur du Conducteur | Bonjour, je devais prendre le E à l'arrêt Schliffe à 06:59 et il est actuellement 07:15 et il n'est toujours pas passé ... une explication? | Réseaux Sociaux | Bonjour, il s'agit d'une erreur conducteur. Une déviation étit en place sur le pont de la Roselière mais uniquement dans le sens Montbéliard ->Audincourt. Le conducteur a dévié sa ligne par le pont Toussaint pour rejoindre directement Acropole alors qu'il n'aurait pas dû. Nous l'avons identifié et transmis la réclamation à son responsable. Toutes nos excuses pour cet incident, si il ya besoin d'une attestation pour l'employeur, ne pas hésiter. |
| 19-juin | 19-juin | Facebook | | | | | | Divers | Billettique - Pb & Renseignement | En vue du Festival "les Eurockéennes" qui arrive à grand pas, savez-vous si des navettes vont être mise en place depuis Montbéliard pour y aller? | Réseaux Sociaux | Auparavant des navettes étaient en place . Elles sont supprimées pour la 3ème année consécutive. Nous transmettons tout de même la demande afin que nos équipes soient informées. |
| 19-juin | 24-juin | Facebook | | | F | 06:59 | | Aménagement | Nouveau réseau | Je voudrais savoir pourquoi vous avez condamné les ados de Beaucourt à ne plus aller dals collèges/lycées du pays de Montbéliard. Je paie 36€/mois pour ma fille qui est au Collège Saint Maboeuf et elle ne peut prendre que celui de 06:59, si elle commence à 09:00 elle est en retard lorsqu'elle prend celui de 08:15. Pour le retour du mercredi midlle bus de 12:05 à Acropole : comment voulez qu'elle y arrive, elle est obligée d'attendre 1h. Je vais être obligée de la scolariser sur le territoire de Belfort à la rentrée prochaine.Pour un abonnement à 36€/mois c'est inadmissible. | Réseaux Sociaux | Suite aux réclamations reçues, nos équipes travaillent actuellement sur de nouveaux horaires de la ligne F pour la rentrée scolaire 2019/2020. |
| 20-juin | 23-juil | Centrale | 25400 | Audincourt | THNS 2 | 10:17 | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | Madame avait une poussette en rentrant dans le bus, elle a mis du temps a trouvé son ticket. Au moment où elle le trouve, le chauffeur coupe les pointuses. Mme lui demande pourquoi, il lui dit « J'ai des instructions, les contrôleurs sont au prochain arrêt ! ». Les contrôleurs ont crié en la bonne foi de cette cliente. Le chauffeur a refusé de mettre la climatisation alors que le bus en est équipé. Le chauffeur a suggéré à Mme de sortir pour pousser le bus. | Téléphone | Il est vrai que le conducteur doit couper les valideurs pour faire certaines mise à jour, mais il n'y aucun dommage puisqu'il n'y a pas eu de verbalisation. |
| 20-juin | 05-juil | Mail CTPM | 25200 | Montbéliard | THNS 3 | 16:45 | | Ponctualité | Retard | Bonjour, j'ai attendu pendant 45 minutes un bus n°3, qui apparemment pour celui prévu à 16h43 (heure acropole) a été supprimé ??! Car a dû être replacé sur un autre parcours?? Sans en informer les usagers. Cela est une honte. De plus, celui d'après à 17h07 a eu près de 15 minutes de retard, c'est totalement scandaleux et déplorable, surtout lorsque l'on a un rendez-vous important.Je demande le remboursement à minima du ticket de transport qui a servi au déplacement, voire d'un ticket-journée pour la compensation du dommage subi. Etant précisé que j'ai essayé de joindre vos services pour avoir des nouvelles pendant 30 minutes, sans aucun opérateur disponible. Et sans aucune explication du chauffeur de bus...Je vous prie d'être professionnels et le cas échéant, je ne manquerai pas de transmettre ces dysfonctionnements au conseil général pour ingénierie. | Courrier | Traitée par la responsable du service Marketing. |
| 20-juin | 11-juil | Mail CTPM | 25550 | Bavans | C | 17:09 | | NOUVEAU RESEAU | Correspondances manquées | Mes enfants sortent de l'école à 16h40 ils ont un bus à 17h 09 au lieu de 16h 53 ils attendent 39 minutes !!!les bus ne coincident plus avec les sorties des écoles pourquoi !!!les enfants sont jeunes pour rester à la place ce n'es Pas rassurant !!!C'est pareil pour le matin cela ne correspond pas aux heures des écoles !!!Merci de faire quelque chose | Téléphone | Traité par la responsable des Méthodes. |
| 21-juin | 1107 | Mail CTPM | 25200 | Montbéliard | THNS 1 | 12:00 | | Billettique | Billettique - Pb & Renseignement | Bonjour. Désormais ma carte d'abonnement ne m'est plus d'aucune utilité pour gagner mon lieu de travail. Mon employeur participe pour 50% de ces frais. Est il possible de résilier mon abonnement et d'obtenir le remboursement pour les mois non faits ? j'ai fait une première réclamation qui vous a été retransmise le 7 mai 2019 par PMA Mme DECK Delphine. | Téléphone | Excuses présentées pour le délai de réponse à sa réclamation et remboursement en cours |
| 21-juin | 28-juin | Centrale | 25700 | Valentigney | THNS 1 | 16:23 | | Sécurité / Incivilité | Autres | Son fils s'est fait agresser par une bande de 6 adolescents, ça s'est passé entre l'arrêt Oemichen et Vernois entre 16h23 et 16h29 approximativement, son fils était assis à l'arrière du bus. Mr RUSTER va porter ce jour ou demain. | | Traitée par la responsable du service des assurances et des fraudes. |
| 21-juin | 23-juil | Centrale | 25400 | Audincourt | F | 17:10 | | Affrétés | Arrêts non marqués | Le bus de la ligne F est passé à l'arrêt sans s'arrêter, Mr lui a fait signe de s'arrêter mais le conducteur n'a pas ouvert les portes alors qu'il a fait descendre des passagers au même arrêt. Mr précise que le bus de cet horaire est souvent en avance et voudrait savoir pourquoi ? | Téléphone | Le conducteur a été convoqué et nous avons tenu compte des remarques pour modifier les temps de parcours pour qu'il n'y ait plus d'avance. |
| 21-juin | 28-juin | Centrale | 25350 | Mandeure | THNS 3 | 17:07 | | Sécurité / Incivilité | Autres | Mr s'est fait voler son téléphone portable de marque WIKO de couleur beige, Mr va porter plainte demain au commissariat. | | Traitée par la responsable du service des assurances et des fraudes. |
| 21-juin | 21-juin | Facebook | | | THNS 3 | 13:06 | | Ponctualité | Avance | Le bus de la ligne 3 est passé avec 5 mn d'avance. | Réseaux Sociaux | Bonjour, en effet le véhicule est passé avec 2mn d'avance à 13h03 et 51 sec. Nous vous invitons à vous présenter quelques minutes en avance à l'arrêt si possible pour éviter ce genre d'incident. |
| 22-juin | 28-juin | Centrale | 25200 | Montbéliard | C | 10:55 | | Sécurité / Incivilité | Autres | Mr nous signale le vol de son sac de sport contenant ses affaires de sport ainsi que les clés de chez lui, il a appelé la centrale pour signaler qu'il avait oublié son sac dans le bus en s'arrêtant à place Ferrer, sauf que la conductrice du bus n'a rien retrouvé. Mr était assis vers le fond du bus côté conducteur. | | Traitée par la responsable du service des assurances et des fraudes. |
| 24-juin | 25-juin | Centrale | 25310 | Hérimencourt | THNS 3 | 19:38 | | Ponctualité | Services non réalisés | Arrivée à 19:18 à l'arrêt , elle n'a pas vu le bus arriver, ni le suivant prévu à 19:38. De plus en plus déçue de voir l'évolution négative du réseau. | Téléphone | Excuses présentées: Passage de 19h38 bus reculé au terminus La bouloie 27 minutes de retard, Passage 19h18 bus est passé à 19h16 pas d'arrêt marqué |
| 24-juin | 23-juil | Centrale | 25420 | Voujeaucourt | E | 14:08 | | Affrétés | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Une bande de jeunes s'est amusée à l'arrière du bus à chaque fois que la porte s'ouvre et qu'il ne redémarre. D'ailleurs des contrôleurs ont assisté à la scène. C'est un bus de couleur Bordeaux IVECO et le conducteur est prénommé Rachid. | Téléphone | Aucun signalmnt de cet incndit au service de la régulation. |
| 24-juin | 24-juin | Centrale | 25350 | Mandeure | A | 15:26 | | Erreur client | Arrêts non marqués | Le bus ne s'est pas arrêter alors que les 2 professeurs, accompagnés de 17 élèves, ont fait signe au conducteur et celui-ci aurait levé le bras au ciel en réponse. Elles estiment pouvoir prétendre à un geste commercial au vu des conséquences qui en découlent | Téléphone | Bus 1931 CR Hassouini Cr informe qu'il a ralenti les clients lui ont fait signe de na pas s'arrêter LV A-2 |
| 24-juin | 24-juin | Centrale | 25550 | Bavans | | | | Fraude | Fraude | Mr a reçu un PV au nom de Lucas Bordes, mais son fils ne s'appelle pas du tout ainsi, seule l'adresse correspond. | | Traitée par la responsable du service des assurances et des fraudes. |
| 25-juin | 28-juin | Centrale | 25700 | Valentigney | THNS 2 | 13:57 | | Sécurité / Incivilité | Autres | Mr ROGALEWICZ était assis au niveau de la porte de sortie du côté conducteur. Quand un homme (entre 40 et 50 ans d'origine Maghrébine yeux marron, cheveux brun court, chemise verte et blanche) Cet homme lui a demandé son téléphone pour passer un appel en insistant lourdement, le client a fini par céder mais après avoir passé son appel l'homme range le Téléphone dans sa poche , quand Mr ROGALEWICZ lui a demandé de lui rendre l'homme lui réclame 20€ en échange de son téléphone, Mr ROGALEWICZ ne les avaient pas il avait que 10€ et finit par lui donner pour qu'il récupère son téléphone, la somme ne suffisant pas à l'individu, il lui demande de retiré 50€ sinon il ne lui rendait pas son téléphone, chose que Mr ROGALEWICZ a fait en descendant à l'arrêt Etuve et il a retiré 50€ au CIC (car présence de caméra) et lui a donné, et ce Mr lui a rendu son téléphone. Mr va porter plainte soit aujourd'hui soit demain. | | Traitée par la responsable du service des assurances et des fraudes. |
| 25-juin | 25-juin | Centrale | 25550 | Bavans | C | 11:00 | | Billettique | Billettique - Pb & Renseignement | Monsieur une carte Caden Cité (114959). Il a acheté 5 voyages à la conductrice pour une somme de 5 euros. Il en a utilisé 1. Et lundi 24 juin, lorsqu'il a voulu se servir à nouveau de sa carte, celle-ci affiche 0 voyage. | | Traité par la responsable billettique |
| 25-juin | 26-juin | Centrale | 25200 | Montbéliard | D | 19:55 | | Comportement Conducteurs | Erreur client non comptabilisé | Mme a voulu monter dan le bus avec son neveu qui avait avec lui son vélo, le chauffeur lui a refusé l'accès et n'a rien voulu savoir.Si des problèmes devaient surveni dû à l'effort et à la chaleur, Mme se retournerait contre nous car selon ses dires nul part n'est affiché l'interdiction. | Téléphone | c'est indiqué sur le site et dans les bus bicyclettes interdites. |
| 25-juin | 03-juil | Agence | 25400 | Audincourt | F | 17:10 | | Affrétés | Avance | La ligne F de 17h10 à l'arrêt Combe Jeanne en direction de place du marché passe en général 5 à 10 min plus tôt. Pouvez vous remédiez à ce problème en faisant respecter les horaires affichés? Merci | Téléphone | Les temps sont revus pour la rentrée |
| 26-juin | 27-juin | Centrale | 25200 | Grand Charmont | THNS 2 | 09:08 | | Sécurité / Incivilité | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Monsieur est tombé dans le bus suite à un coup de frain et les pompiers, appelés par le conducteur, sont venus le chercher pour l'emmener à l'hôpital, il a fait de nombreux examens et demande comment c'est pris en charge et comment faire avec les assurances. | | Traitée par la responsable du service des assurances et des fraudes. |
| 26-juin | 28-juin | Centrale | 25200 | Montbéliard | C | 14:19 | | Ponctualité | Arrêts non marqués | 1*) Arrêt : Mont Bart Horaire : 14h19 Direction : Montbéliard Ce bus n'est pas du tout passé alors que Mr était à l'arrêt 5 minutes avant l'heure du passage du bus. 2*) Arrêt : Vers Courcelles Horaire : 14 :51 Direction : Montbéliard Le conducteur n'a pas ouvert les portes alors que Mr a fait signe de la main mais le conducteur a tourné la tête. | Téléphone | Les 2 bus sont passés - Excuses présentées |
| 27-juin | 27-juin | Centrale | 25400 | Audincourt | THNS 3 | 17:20 | | Confort | Autres | Mme était avec son fils de 2 ans dans le bus qui n'avait pas de climatisation et il est tombé malade, il a 40 de fièvre à cause de l'absence de climatisation dans le bus | | Traitée par la responsable du service des assurances et des fraudes. |

| | | | | | | | | | | | | |
|---------|---------|-----------|-------|--------------|--------|-------|--|-----------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 27-juin | 28-juin | Mail CTPM | 25350 | Mandeure | A | 12:57 | | Sécurité / Incivilité | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Je suis montée dans le bus à 12h57 à l'Acropole. Direction le Clos à Mandeure. Le chauffeur roulait très vite et brutalement Sur la rue des graviers à Beaulieu/Mandeure, il y a un ralentisseur (juste en face de l'église détruite). Ce monsieur sans freiner a fait passer son bus à une vitesse constante, celle de la route plate. Je me suis trouvée décollée du siège et le dos tapé au dossier à la descente du ralentisseur. Comment peut-on se permettre de prendre de tels risques avec des passagers ? C'est honteux. Il vous faut apprendre à vos chauffeurs le respect dû à ceux qu'ils transportent. Désolée de devoir rappeler ce qui est une simple règle de savoir vivre, sans compter les risques d'accidents encourus. | | Traitée par la responsable du service des assurances et des fraudes. |
| 27-juin | 01-juil | Mail CTPM | 25310 | Hérimoncourt | THNS 3 | 12:00 | | Ponctualité | Retard | Bonjour je voudrais savoir pourquoi le bus de 12 heures n'est pas passé et que le suivant et arrivé en retard c'est inadmissible, mais par contre vous savez bien faire grève et embêter les gens qui travaillent. | Téléphone | Le bus est passé à 12H02 (T-3-5) |
| 29-juin | 03-juil | Mail CTPM | 68100 | Mulhouse | THNS 4 | 22:19 | | Affrétés | Arrêts non marqués | Départ pour la gare de Meroux à 22h19, je suis à l'acropole depuis 22h12, le bus numéro 4 passe en avance de plus de 7 min fait le tour de l'acropole, ne prête pas attention s'il y a des gens sur le quai, continue de faire le tour et s'en va. Dernier bus pour rentrer sur Mulhouse, je vous remercie j'ai loupé une journée de travail importante. Personnel de bus toujours aussi agréable je déconseille fortement l'utilisation du réseau de bus ! | Téléphone | Message répondeur - Le conducteur sera convoqué e il y aura des sanctions de prise. Excuses présentées. |
| 29-juin | 02-juil | Mail CTPM | 25200 | Montbéliard | THNS 3 | 08:01 | | NOUVEAU RESEAU | Itinéraire modifiés | Je suis handicapé me déplaçant avec l'aide d'une cane plus mon caddie de courses , depuis vos changements pour moi cela devient un calvaire pour aller faire mes courses , avant nous avions la ligne A qui nous amenait et ramenait sans changement de la Place Jean JAURES , depuis la ligne 3 a toujours du retard encore ce matin elle devait arriver à 9H07 à l'Acropole et bien comme d'habitude elle est arrivée à 9H31 ! Trouvez-vous cela normal de loucher des correspondances plus les attentes et lorsque je demande de me rapprocher de l'arrêt de bus eh bien ce bus reste à 1,50M du trottoir ! Quelle avance avez-vous trouvé-là , c'est nous qui en subissons les conséquences ,avant nous avions deux lignes pour rejoindre le centre Ville maintenant plus qu'une , la semaine passée la ligne suivante 3 était juste derrière nous quelle économie faites-vous là! Bref comment allons-nous faire cet hiver en attendant nos correspondance à votre Acropole y avez-vous pensé , j'en doute , vous pouvez me Joindre sur mon portable pour plus d'informations , merci . | Téléphone | Une étude est en cours sur le quartier Citadelle/ Chiffogne des lignes 3 et D. Des changements vont intervenir en septembre afin de ne plus avoir de problème de ponctualité. |

Réclamations Juillet 2019

| Jour | Réponse le | Mode de réception | Ville | Ligne | Etab. | Infos Voy. | Sous-thème réclamation | Motif | Mode réponse | Réponse apportée |
|---------|------------|-------------------|----------------------|--------|-------|--------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01-juil | 24-juil | Centrale | Seloncourt | THNS 3 | | Comportement Conducteurs | Arrêts non marqués | Mr a demandé l'arrêt à Prairie mais le conducteur ne s'est pas arrêté, il a ensuite demandé l'arrêt à Joffre et le conducteur ne s'est pas arrêté non plus. Il s'est arrêté à Chabaud Latour , Mr s'est fait mal au genoux en courant pour prendre sa correspondance | Téléphone | Message Répondeur - Le conducteur a été reçu, il dit avoir bien ouvert les portes quand Mr a demandé l'arrêt. Je lui ai demandé de rappeler pour nous donner plus d'informations si il le souhaite. |
| 01-juil | 14-août | Centrale | Valentigney | THNS 1 | | Comportement Conducteurs | Arrêts non marqués | Mme Enceinte a couru et fait signe au conducteur de s'arrêter mais celui-ci ne l'a pas fait. | Téléphone | |
| 02-juil | 16-août | Centrale | Montbéliard | D | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | Le conducteur ne s'est pas arrêté à l'acropole, alors Mme est montée dans la ligne 3 qui suivait la ligne D pour la rattraper et elle est descendu à l'arrêt Gambetta puis a repris la ligne D en montant dans le bus Mme a demandé au conducteur pourquoi il ne s'était pas arrêté que ce n'était pas normal : « le Conducteur lui a dit arrêter de me casser la tête, je vous emmerde ». | Téléphone | Message Répondeur Le bus s'est bien arrêté 30 secondes à Acropole. Il est vrai que le conducteur n'avait pas à se montrer incorrect. Excuses présentées. |
| 02-juil | 23-juil | Mail CTPM | Mandeure | | | Fraude | Fraude | PV N° 701414 - Son fils a eu une amende alors qu'il avait oublié sa carte. Il est surpris que nous ne vérifions pas que le passager est bien titulaire d'une carte et que nous ne fassions pas une mise au point pour une première fois. Ensuite il estime que vis-à-vis des mouvements de grève répétitifs, qui lui occasionne des frais pour pallier au manque de transport, "il aurait été bon de faire profil bas pour une telle brouille". | | Traitée par la responsable du service des assurances et des fraudes. |
| 02-juil | 14-août | Centrale | Audincourt | THNS 1 | | Comportement Conducteurs | Arrêts non marqués | Bus 2914 - Mr a demandé l'arrêt au Temple et le conducteur l'a descendu à hauteur du pont François Mitterand en étant incorrect avec le client qui réclamait l'arrêt. | Téléphone | Le conducteur a été convoqué pour un rappel des règles. Ecuses Présentées - Mess répondeur. |
| 05-juil | | Centrale | Beaucourt | THNS 4 | | Affrétés | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Mme Signale que la conductrice a fait descendre tous les passagers du bus à l'Arrêt Hôpital Nord Franche Comté car il y avait un chauffeur poids lourds n'arrêta pas de klaxonner et coller le bus, pour la sécurité des passagers elle les a tous fait. | | Traité par Le Responsable des Affrétés |
| 05-juil | | Centrale | Dambenois | | | Affrétés | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Mme signale que le conducteur du bus est complètement ivre il met en danger la vie des collégiens, il roule au milieu de la route et a failli se prendre un trottoir. Ce conducteur a été désagréable toute l'année scolaire avec les enfants les menaçant de ne plus les prendre. | | Traité par Le Responsable des Affrétés |
| 05-juil | | Centrale | Chatenois les Forges | E | | Affrétés | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Quand les conducteurs arrivent au terminus de Chatenois les Forges ils reculent au stop au lieu d'aller faire demi tour plus loin Mr trouve cela très dangereux et craint l'accident car ils n'ont pas de visibilité. | | Traité par Le Responsable des Affrétés |
| 05-juil | 26-juil | Agence | Besançon | | | Billettique | Billettique - Pb & Renseignement | La carte de Madame semble s'être démagnétisée et a perdu 4 trajets au lieu de un. Il est impossible de vérifier cela en agence. Que peut-elle faire pour récupérer les voyages perdus | Téléphone | Traité par la responsable du service billettique - BSC défectueux - Envoi par mail d'une offre par création CSC gratuite + chargement de 20 PASS SAV |
| 08-juil | 14-août | Mail CTPM | Montbéliard | THNS 4 | | Affrétés | Services non réalisés | Bonjour, mon fils et moi nous sommes présentés à l'Acropole dimanche 7 juillet, pour emprunter la ligne THNS 4 (départ prévu à 12 h 33) en direction de la gare tgv de Meroux afin de prendre le tgv pour Paris de 13 h 21. Le bus ne s'est jamais présenté. A 13 h 15, nous sommes allés à la gare de Montbéliard juste à côté pour voir quel autre train nous pouvions prendre. Le bus censé passer à 12 h 33 était toujours aux abonnés absents. Les tgv suivants pour Paris étaient tous complets. Nous avons dû nous résoudre à prendre un train le lundi matin de bonne heure. Coût supplémentaire : 95 euros. Le tgv que nous n'avons pas pu prendre du fait de votre chauffeur n'étant en outre pas remboursable. J'aimerais savoir comment vous compter nous dédommager de ces 95 euros, dépense uniquement imputable à l'absence incompréhensible de votre chauffeur. J'ajoute qu'il y avait une dizaine de personnes dans notre cas. Merci à vous et bonne journée. Didier Joly, 43, rue Clemenceau, Montbéliard. 06.22.92.13.88 | Téléphone | Un remboursement a été fait. |
| 08-juil | 08-juil | Facebook | | THNS 4 | | Affrétés | Services non réalisés | Le bus qui devait passer à l'hôpital à 15:36 n'est pas venu. | Réseaux Sociaux | Il y a bien un soucis avec la THNS4 ce dimanche, nous contactons la société affrétée en charge de ce service de suite. |
| 09-juil | 09-juil | Mail CTPM | Montbéliard | A | | Erreur client | Erreur client non comptabilisé | Mme croyait prendre le bus à 12:57 et se plaignait que le bus ne démarre qu'à 13:13 | Téléphone | Message répondeur - Horaires d'Eté donc samedi et petites vacances jusqu'au 22/07/2019 . |
| 10-juil | 24-juil | Mail CTPM | Montbéliard | C | | Ponctualité | Retard | Retard/freinage/vitesse : ça craint, le cahuffeur accélère dans le faubourg on se croirait sur un circuit automobile. Il y a toujours du retard et pour revenir de Bavans de l'avance... A revoir. | Téléphone | Message répondeur - Le conducteur a été reçu, il essayait de rattraper son retard. Et nous mettons tout en œuvre pour moduler les horaires de telle sorte qu'il y ait moins de perturbations quand aux horaires. |
| 10-juil | 24-juil | Mail CTPM | Montbéliard | C | | Ponctualité | Retard | Le bus arrive en retard comme toujours et en plus roule à une vitesse pas possible, freine brusque et quand il arrive à l'arrêt même si on est pas a bord du trottoir on croisrait qu'on va se prendre le rétroviseur dessus. | Téléphone | Message répondeur - Le conducteur a été reçu, il essayait de rattraper son retard. Et nous mettons tout en œuvre pour moduler les horaires de telle sorte qu'il y ait moins de perturbations quand aux horaires. |
| 10-juil | 11-juil | Agence | Hérimoncourt | | | Billettique | Billettique - Pb & Renseignement | Le 08/07, nous avons pris le ligne N de Valentigney à 16:06, 2 voyages ont été validés. 10 min plus tard, nos avons quitté la navette pour prendre la ligne A. En passant la carte, 2 voyages ont été à nouveau pris. Il reste donc 4 voyages au lieu de 6 sur la carte. | Mail | Nous faisons suite à votre réclamation relative au dysfonctionnement du valideur qui a débité 2 voyages de votre billet sans contact alors que vous faisiez une correspondance. Après analyse de votre support, le défaut est attesté. Aussi nous vous adressons par courrier un nouveau support chargé de 6 voyages correspondant à votre solde. Excuses présentées. |
| 12-juil | | Centrale | Dasle | F | | Affrétés | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Le bus roulait beaucoup trop vite et même au niveau des ralentisseurs. | | |
| 12-juil | 23-juil | Centrale | Bourgignon | THNS 2 | | Divers | Erreur client non comptabilisé | Mr signale que la ligne 2 n'est pas monter jusqu'au terminus des Champs Montant hier , le conducteur a déposé des personnes âgées et des personnes à mobilité réduite qui ont fini par monter à pieds jusqu'au Champs Montant | Téléphone | La régul' a demandé à la conductrice de faire demi-tour à Castor si elle n'avait plus de client et d'attendre à Castor si dans le cas contraire. La conductrice a fait demi-tour puisque tout le monde descendait à Castor. |
| 12-juil | | Centrale | Beaucourt | F | | Affrétés | Arrêts non marqués | Le conducteur de la ligne F ne s'est pas arrêté alors que son fils a fait signe de s'arrêter, le bus était en retard il devait passer à 17h27 il est passé à 17h32 laissant le client sur le trottoir alors qu'il était à deux mètres de la porte tout près du rétroviseur Mr menace de porter plainte si cela se reproduit car ce n'est pas la première fois. | | |
| 15-juil | 14-août | Agence | Audincourt | A | | Comportement Conducteurs | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | La ligne A arrêt Keller direction acropole de 13h40, le conducteur roulant trop vite Mme lui a signalé mais il a rigolé, haussant les épaules. Mme l'a signalé aux médiateurs. (une personne ou un enfant debout pouvait tomber) | Téléphone | Le conducteur a eu un rappel à l'ordre- Excuses présentées - Message Répondeur. |

| | | | | | | | | | | |
|---------|---------|-----------|----------------------|--------|------------------|--------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15-juil | 18-juil | Agence | Grand Charmont | | | Billettique | Billettique - Pb & Renseignement | N° client 124582 identifiant 2326338939 Problème de voyages débités alors que les trajets sont en correspondance | Téléphone | Traité par la responsable du service billettique + chargement de 2 PASS SAV par VPC. |
| 16-juil | 16-août | Mail CTPM | Audincourt | A | | Ponctualité | Retard | Comment souvent à cet arrêt dans les deux sens, on a beau arrivé un peu avant on ne voit jamais le bus passé. Attendre 30 bonnes minutes le prochain commence à être lassant. Merci de trouver des solutions, comme ralentir. Arriver au terminus n'est pas une course, surtout pendant les "vacances". | Téléphone | Message répondre - Le bus est arrivé à 12h52, il avait donc 3 minutes d'avance. Excuses présentées et invitation à se rendre 5 mn avant l'horaire prévu à l'arrêt. |
| 16-juil | | Mail CTPM | Montbéliard | THNS 4 | | Affrétés | Correspondances manquées | Le bus de 15h08 n'est jamais passé (j'étais à l'arrêt PSA avec de l'avance). Du coup, j'ai dû prendre le suivant à 15h38 mais je suis arrivé trop tard pour le TGV pour Paris de 16h02. A cause d'Evolly, j'ai donc loupé mon train et du changer ma réservation pour un coût de 29 euros, sans compter le préjudice d'arriver à Paris avec deux heures de retard ! | | |
| 16-juil | 14-août | Centrale | Valentigney | THNS 1 | | Comportement Conducteurs | Arrêts non marqués | La conductrice n'a pas marqué l'arrêt alors que la cliente a fait signe. | Téléphone | L'arrêt Pauvrement n'est pas desservi par la ligne 1. Elle est passée devant suite à la déviation. |
| 17-juil | 19-juil | Centrale | Montbéliard | B | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | Le conducteur était stationné face à l'Ecole Côteau Jouvant et non pas à l'arrêt de Bus Jean Mermoz et il n'a pas pris Mme alors qu'elle avait validé son ticket et lui a dit de descendre car il en avait marre et rentrait au dépôt d'un ton agressif. Son fils demande donc le remboursement du dit voyage. | Téléphone | Vu avec Olivier, le bus a été remplacé à Acropole et effectivement le conducteur a demandé à Mme de quitter le véhicule - Transmis à la responsable billettique ----> Rechargement d'un pass SAV sur la carte de la cliente |
| 17-juil | 18-juil | Agence | Montbéliard | | Collège Guynemer | Divers | Nouveau réseau | Depuis plusieurs mois, Mme voit une dégradation de la qualité du service de transport (depuis le changement d'Avril 2019), et notamment pour ses enfants qui empruntent la ligne D pour se rendre au Collège Guynemer mais aussi pour d'autres personnes qui utilisent les transports au commun pour revenir du travail après 21 h et qui n'ont plus de bus pour rentrer. | Téléphone | La ligne D à la chiffogne, au mois de Septembre ce sera la ligne 3. les horaires seront prochainement communiqués |
| 17-juil | | Centrale | Chatenois les Forges | Z | | Affrétés | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Le bus stationne de façon dangereuse dans le Rond Point en Haut de Technoland vers Segula. Ne serait-il pas judicieux et moins dangereux de le faire stationner ailleurs pour son temps de pause? | | |
| 17-juil | 19-juil | Agence | Grand Charmont | | | Accueil | Autres | Mr a cherché à nous joindre de 08h du matin à 16h, soit une trentaine d'appels, sans aucune réponse, ni même la possibilité de pouvoir laisser un message ou être recontacté. C'est inadmissible, cela me pénalise énormément. | Téléphone | Mess Répondeur - Excuses présentées, si cela se reproduit, conseil d'appeler le 0381363040. |
| 17-juil | | Agence | Montbéliard | D | | Aménagement | Nouveau réseau | La ligne D passe toutes les heures, c'est honteux, moi je travaille et je n'arrive pas à avoir des correspondances avec des Lignes 1 et 2. Il faut remettre la ligne Diam car La Chiffogne est laissée à l'abandon. | Téléphone | Souhait fréquence de passage toutes les 20 minutes exaucé! A compter du 02/09, inversion des itinéraires 3 et D, la cliente aura donc un bus toutes les 20 minutes. |
| 18-juil | 18-juil | Mail CTPM | Montbéliard | THNS 3 | | Confort | Implantation d'arrêt critiqué par riverain | Nous sommes de plus en plus agacés par le bruit des bus, moteur qui tourne pendant les pauses arrêt provisoire Horbourg. Un arrêt qui ne sert à rien. 3 personnes qui montent ou qui descendent par jour. A part gêner la tranquillité du quartier, cet arrêt est inutile. En plus quand le bus repart, il y a un risque d'accident important au carrefour quand il tourne. | Téléphone | Mess voc Excuses + Rappel aux conducteurs de couper leur moteur au terminus |
| 19-juil | 22-juil | Agence | Montbéliard | THNS 3 | | Comportement Conducteurs | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Le conducteur est passé en avance, a redémarré rapidement et Mme est tombé 3 fois sur la porte. Elle ira consulter le médecin si ça ne passe pas. | | Traitée par la responsable du service des assurances et des fraudes. |
| 19-juil | 19-juil | Centrale | Exincourt | THNS 3 | | Comportement Conducteurs | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Le conducteur a oublié de descendre Mme à l'arrêt CFAI et lui a proposé de descendre à quelques mètres à un endroit non sécurisé pour les piétons ce qu'elle a décliné, elle a donc du descendre à La Croisée. N'ayant plus de temps sur sa correspondance elle est dans l'obligation de rentrer chez elle à pied ou de prendre le bus sans titre de transport valable, car elle n'a pas l'euro nécessaire. | Téléphone | Effectivement pas d'arrêt CFAI marqué - Excuses présentées. |
| 19-juil | 22-juil | Centrale | Montbéliard | THNS 2 | | Erreur client | Erreur client non comptabilisé | Monsieur nous signale que le bus doit arriver à l'arrêt Campus à 08:43 comme il l'est écrit. Or celui-ci est passé à 08:38 sans s'arrêter. Cela n'est pas la première fois et le rend en retard pour le travail. | Téléphone | Il fallait regarder les horaires des samedi et petites vacances - |
| 19-juil | 24-juil | Mail CTPM | Vieux Charmont | Xpress | | Erreur client | Erreur client non comptabilisé | Mme dit que sa fille est coincée à Belfort car le bus n'est pas passé. | Téléphone | Mess Répondeur - Pas de circulation de cette ligne pendant la période estivale : autre solution = ligne 4 + réseau Optymo. |
| 19-juil | 23-juil | Agence | Montbéliard | | | Billettique | Billettique - Pb & Renseignement | Demande de remise de voyage sur nouvelle carte 4 voyages | Téléphone | Traité par la responsable de la billettique |
| 22-juil | | Centrale | Montbéliard | B | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | Mme est montée dans le bus a voulu payer pour 2 personnes soit 2 € mais le boitier ne fonctionnait pas, Madame signale que le conducteur a été très désagréable la laissant environ 15 min debout (Mme enceinte de 3 mois), lui disant qu'il fallait qu'elle change de carte. Puis il a appelé les contrôleurs qui ne se sont pas déplacer. | | |
| 22-juil | | Centrale | Montbéliard | THNS 4 | | Affrétés | Arrêts non marqués | Mr était à l'arrêt Donzelot en direction de la Gare TGV, il a fait signe au conductrice mais celle-ci ne s'est pas arrêtée. | | |
| 23-juil | | Centrale | Montbéliard | THNS 4 | | Affrétés | Arrêts non marqués | La conductrice ne passe par l'arrêt portière Ouest à PSA portière Ouest ou rarement... | | |
| 23-juil | 24-juil | Centrale | Montbéliard | THNS 1 | | Erreur client | Erreur client non comptabilisé | Son fils était à l'arrêt de bus il a fait signe au conducteur, le bus avait 30 minutes de retard, mais celui-ci ne s'est pas arrêter. (Une honte en pleine canicule) | Téléphone | Le 1er Bus est passé à 12:40 au lieu de 12:43 et le suivant à 13:15 au lieu de 13:13. Le fils de Mme a du regardé les horaires des petites vacances. |
| 24-juil | 16-août | Centrale | Sochaux | THNS 3 | | Aménagement | Autres | Mme trouve inadmissible d'attendre un bus qui passe toutes les 40 minutes en été, surtout par temps de canicule (40°), son mari âgé de plus de 60 ans s'est prit une insolation à cause de l'attente en plein soleil. Elle demande à ce que les horaires d'été soient revus car « Tout le monde n'a pas de voiture ». | Téléphone | Il y a eu des changements d'opérer par rapport à la ligne 3, par ailleurs il est compliqué d'avoir une fréquence plus soutenue pendant la période estivale. Excuses présentées. |
| 25-juil | 29-juil | Agence | Montbéliard | THNS 3 | | Erreur client | Erreur client non comptabilisé | A plusieurs reprises les bus démarre du terminus soit 3 min en avance. Ce matin le 3 Horbourg devait démarrer à 7h43 or il était 7h41 donc 2 min d'avance à l'arrêt Mont Chevis. Et la semaine dernière les bus du départ terminus à 6h30 arrivaient à 6h35 voir 6h37. Et aujourd'hui le 22/07 Arrêt acropole le bus de 11h24 direction Citadelle est arrivé à 11h21 nous étions plusieurs à attendre à 12h04. Cela est inadmissible. | Téléphone | le 22/07 bus à démarré de Horbourg à 7h42m et 24s est arrivé à Mont Chevis à 7h43,14s et a redémarré à 7h44,4s. Le 22/07 Bus est arrivé à 11h27 au lieu de 11h24 à acropole Vu au magnéto et SAE |
| 26-juil | 16-août | Centrale | BUSSUREL | E | | Aménagement | Autres | La fréquence pour les horaires d'été de la ligne E à l'arrêt Chatenois les Forges est beaucoup trop longue attendre un bus toutes les deux heures c'est juste inadmissible. | Téléphone | Message répondre : nous tenons compte de vos remarques pour améliorer les fréquences horaires pour l'Eté Prochain |
| 26-juil | | Centrale | Valentigney | F | | Affrétés | Arrêts non marqués | Mme a fait signe au conducteur de s'arrêter mais ce dernier ne l'a pas fait, Mme s'est mise à courir pour attraper le bus, mais il est passé sans s'arrêter alors qu'il regardait dans son rétroviseur la cliente. | | |
| 26-juil | 14-août | Centrale | Montbéliard | THNS 3 | | Comportement Conducteurs | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Mme était au rond-point du Quick quand le conducteur lui a coupé la priorité et forcé le passage. Plaque d'immatriculation n° FB110EJ bus N°70. Madame trouve cela très dangereux surtout qu'il y avait avec elle un enfant en bas âge, elle souhaiterait que le conducteur soit sanctionné. | Téléphone | Cle conducteur a eu un rappel à l'ordre - Excuses Présentées - Message Répondeur. |

| | | | | | | | | | | |
|---------|---------|-----------|-------------|--------|--|--------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 26-juil | 12-août | Agence | Montbéliard | THNS 3 | | Aménagement | Autres | Mme trouve que la fréquence horaire des lignes 3 et D sont trop longues pour l'été il faudrait revoir les horaires surtout par ce temps de canicule | Téléphone | Souhait de fréquence exaucé: à compter du 02/09, il y aura inversion des itinéraires 3 et D, 1 bus toutes les 20 mn - Message répondeur. |
| 29-juil | 29-juil | Agence | Seloncourt | | | | | C'est pas peine de changer les horaires pour attendre à 10 minutes de plus | seaux Social | Traité par la responsable du site internet |
| 30-juil | 01-août | Mail CTPM | Bart | C | | Fraude | Fraude | Refus d'obtempérer PV n°3900968. Je viens de découvrir votre lettre car nous étions en vacances. Mon fils n'était pas en possession de sa carte d'identité car je le lui avais pris pour regrouper les documents importants avant notre départ en vacances le lendemain. Je suis d'accord qu'il n'avait pas de titre de transport mais pas qu'il ait refusé d'obtempérer. D'ailleurs il a bien donné son nom et son adresse au contrôleur. Il a à peine 15 ans et demi et il n'est pas obligé de posséder sa carte d'identité avec lui. Merci de rectifier le PV en conséquence. Cordialement. | | Traité par la responsable du service des assurances et des fraudes. |
| 30-juil | 22-août | Centrale | Montbéliard | D | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | Mme était accompagnée de son petit-fils, lorsqu'elle a donné 1 € au conducteur pour payer son trajet, mais elle s'est rendu compte en prenant la ligne 1> Valentigney à la place Ferrer à 10h12, que sa carte (Caden cité n°14988595935722190166) n'a pas été rechargé car il s'est affiché solde épuisé. Le conducteur de la ligne D a eu une petite altercation avec son petit-fils (DOUADI Abess, n° de carte : 2328027355) : il s'est arrêté au milieu d'une pente et a dit aux passagers qu'il ne redémarrait pas s'il ne passait pas sa carte (chose que le client avait déjà fait), quand il a repassé sa carte la borne indiquait que son titre avait déjà été validé. | Téléphone | Le chauffeur ne se souvient pas de cet incident, personne contactée |
| 30-juil | 01-août | Mail CTPM | Taillecourt | THNS 3 | | Ponctualité | Retard | Le bus, pourtant affiché sur le panneau, n'est pas passé. Prochain bus affiché 40 minutes plus tard ! | Téléphone | THNS 32 Pas de suivi SAE, pas d'incident dans la main courante. Excuses présentées |

Réclamations Août 2019

| Jour | Réponse le | Mode de réception | Ville | Ligne | Etab. | Infos Voy. | Sous-thème réclamation | Motif | Mode réponse | Réponse apportée |
|---------|------------|-------------------|----------------|--------|-------|--------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01-août | 02-août | Centrale | Montbéliard | C | | Ponctualité | Avance | Mme remarque que ça fait plusieurs fois que les conducteurs de la ligne C, partent avant 7h20 de l'acropole, cela l'agace énormément car ça s'est encore passé aujourd'hui « pourquoi payer un abonnement de bus si c'est pour faire son trajet à pied ? ». Mme demande à ce qu'il soit rappelé aux conducteurs de respecter les horaires indiqués. | Téléphone | Excuses Présentées car effectivement le bus part à 7h18 d'acropole au lieu de 7h20. un rappel sera fait aux conducteurs afin qu'ils respectent les horaires |
| 05-août | 19-août | Centrale | Montbéliard | THNS 1 | | Comportement Conducteurs | Arrêts non marqués | Le conducteur de bus ne s'est pas arrêté alors que la cliente était à l'arrêt. | Téléphone | La conductrice ne se souvient pas de la situation, message sur le répondeur pour présenter des excuses |
| 12-août | 19-août | Centrale | Sainte Suzanne | D | | Divers | Correspondances manquées | Le bus de la ligne C que ses filles empruntent jusque palce Ferrer arrivera à 07:31 alors que la D démarre à 07:28 pour aller au Collège d'Etupes. | | Traité par la responsable des affrétés |
| 14-août | 14-août | Agence | Dambenois | A | | Aménagement | Correspondances manquées | Monsieur se plaint de l'impossibilité pour les élèves d'avoir le bus de 17:47 à Donzelot suite au changement d'horaires de l'établissement G. Tillion. Son fils doit donc prendre le bus suivant pour rentrer sur Dambenois. | Téléphone | Vu avec Madame, nous ne pouvons pas décaler un bus de 10 mn car cela entraînerait un décalage sur les 9 autres lignes ainsi que les autres établissements scolaires. |
| 21-août | | Centrale | Sochaux | Z | | Comportement Conducteurs | Arrêts non marqués | Le bus ne s'est pas arrêté malgré que les personnes se soient manifestées et le conducteur a même fait un geste incorrect à l'encontre de Monsieur. | Téléphone | Le conducteur sera reçu par ses supérieurs hiérarchiques. Si les faits sont avérés nous ne manquerons pas de lui rappeler la tenue et le respect qu'il se doit d'avoir auprès de notre clientèle. En attendant, nous vous présentons nos excuses. |
| 23-août | | Centrale | Montbéliard | THNS 1 | | Billettique | Billettique - Pb & Renseignement | Madame a pris le bus avec sa carte (149885952876604492) mais s'est trompé. Au lieu de valider 2 voyages, elle en a validé 13. Elle demande si un éventuelle remboursement est possible. | Téléphone | Traité par le Responsable administrateur billettique et la Chargée de mission commerciale |
| 25-août | 13-sept | Mail CTPM | Vieux Charmont | E | | Aménagement | Autres | Mr vient de découvrir les nouveaux horaires au départ de Chateinois à partir du 02/09/2019 Aucune correspondance le soir avec les bus Optymo, comment fait son fils pour rentrer de son collège. La seule correspondance est à 19h pour le soir. | Téléphone | Son fils doit effectuer un trajet domicile/collège en changeant de département (25 et 90). La compétence transport relève de la région, merci de se rapprocher des services de la région pour connaître les transports régionaux qui existent. |
| 26-août | | Centrale | Sochaux | THNS 3 | | Sécurité / Incivilité | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Le conducteur de bus a roulé tellement vite que les gens se sont senti en insécurité et ont du s'accrocher pour ne pas tomber. | Téléphone | Les perceptions sont parfois trompeuses dans les bus. Mais la réclamation est bien prise en compte. Un relevé de vidéo permettra de s'assurer des faits et si tel est le cas, le conducteur sera reçu. |
| 26-août | 11-sept | Mail CTPM | Valentigney | | | Aménagement | Autres | Maman de 2 enfants, les 2 rentrant au Collège de Blamont en 6ème, Mme ne rencontre pas de soucis pour l'aller c'est Mr qui va s'en charger par contre pour le retour, elle voudrait savoir comment faire pour qu'ils puissent rentrer jusque Valentigney ? De plus aucune personne ne souhaite garder les enfants de 16h30 à 17h30, elle compte vraiment sur nous pour lui trouver une solution. | Téléphone | Pas de transport 150-3 blamont /Bondeval En cours de traitement. |
| 27-août | 29-août | Mail CTPM | Montenois | C | | Ponctualité | Erreur client non comptabilisé | 10 minutes de retard Mme a loupé la correspondance pour l'hopital | Téléphone | Mess voc: mauvais horaires du 26/08 au 31/08 se référer aux horaires petites vacances le bus passe à 06:43 et non 06h52 |
| 27-août | | Mail CTPM | Montenois | THNS 4 | | Affrétés | Retard | Le bus de 7h35 n'est jamais arrivé c'est un contrôleur qui a emmené Mme à l'hôpital. | Téléphone | Traité par la responsable des affrétés |
| 28-août | | Agence | Montbéliard | THNS 4 | | Affrétés | Billettique - Pb & Renseigneme | Mr a prit le bus à l'hôpital à 12h27 il a passé sa carte il a constaté que la machine fonctionnait bien, par contre le conducteur aurait signalé à d'autres passagers que celle-ci ne fonctionnait pas. Il trouve cela scandaleux et inadmissible. | Téléphone | Traité par la responsable des affrétés |
| 28-août | | Mail CTPM | Montbéliard | D | | Confort | Autres | Mme voudrait savoir si il y a aura des modifications pour l'arrêt Jean Jaurès de la ligne D car les abris de bus ne sont pas conforme selon elle (surtout quand il fait mauvais temps) | Téléphone | Aucun changement n'est envisagé pour l'instant sur le mobilier urbain qui vient d'être mis en place. |
| 29-août | | Mail CTPM | Wittelsheim | THNS 1 | | Ponctualité | Retard | Bus jamais à l'heure ! Toujours des retards alors que le bus est présent à l'arrêt et préfère prendre ça pause plus longtemps et je rate toujours mon train à cause de ce genre de comportement inadmissible. Ça fait 1 ans que je travaille en Franche-Comté et je n'ai jamais rencontré un bus qui respecte les horaires indiqués c'est vraiment grave ! Quelqu'un aurait-il juste un peu d'empathie ? En sachant que je fréquente le réseau solea à Mulhouse je n'ai jamais rencontré de telle chose c'est vraiment du n'importe quoi ! | Téléphone | Nous présentons nos excuses au client mécontent. Un ajustement des horaires au mois de septembre devrait lui permettre de ne plus rencontrer ce genre d'encombres. |
| 29-août | | Mail CTPM | Montbéliard | C | | Confort | Autres | Quand les horaires de vacances seront enlevés? les abris bus les réparer quand ? par temps de pluie ? Dans le faubourg de Montbéliard trottoir sur élevé arrêt près du Aldi des personnes âgées ont des difficultés pour descendre et le chauffeur ne fait rien pour les aider. | Téléphone | Le dimanche 1er Septembre au matin. Les abribus sont réparés au plus rapide après connaissance d'un acte de vandalisme. Les conducteurs ne peuvent pas laisser leurs postes de conduites pour des raisons évidentes de sécurité. |
| 31-août | | Centrale | Seloncourt | THNS 3 | | Comportement Conducteurs | Arrêts non marqués | le 28/08 le conducteur ne s'est pas arrêté arrêt Coteau > 8 mai et le 31/08 le conducteur a agressé verbalement la cliente qui lui indiquait que les horaires n'étaient pas respectés | Téléphone | Merci pour le rapport des faits. Nous allons recevoir le conducteur pour savoir ce qu'il en est. |
| 31-août | | Centrale | Sainte Suzanne | D | | Aménagement | Autres | Les nouveaux horaires de la ligne D ne correspondent pas avec les horaires de sortie du lycée G Thillon la fin des cours est à 11h55 et le bus passe à l'arrêt à 11h53. Serait-il possible de changer les horaires d'au moins 8 minutes ou de mettre en place un renfort scolaire. | Téléphone | En étude par le Responsable des Méthodes et la Chargée d'Etude Marketing |

| | | | | | | | | | | |
|---------|--|----------|----------------------|---|--|----------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------|
| 31-août | | Centrale | Chatenois les Forges | E | | Affrétés | Erreur du Conducteur | Bonjour je viens par ce Mail vous relatez des faits que j'ai déjà remonté à plusieurs reprise, vos chauffeurs reculent à un stop sans visibilité pour faire demi-tour au terminus de chatenois (sur toutes les tranches horaire) alors que le retournement est prévu au rond-point de la Mairie ce genre de comportement est très dangereux, je leurs ais déjà fait la remarque mais visiblement ils n'en ont que faire. Faut-il attendre un accident grave avant de réagir efficacement. En attente de votre réponse je ferais de mon côté un courrier en Mairie ainsi qu'en Préfecture. Cordialement. | Téléphone | Transmis au responsable affrétés pour rappel de la conduite à tenir. |
|---------|--|----------|----------------------|---|--|----------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------|

Réclamations Septembre 2019

| Jour | Réponse le | Mode de reception | Ville | Ligne | Etab. | Infos Voy. | Sous-thème réclamation | Motif | Mode réponse | Réponse apportée |
|---------|------------|-------------------|----------------------------|-----------------|-------|--------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01-sept | 02-sept | Facebook | | E | | Affrétés | Nouveau réseau | Les Allers et Retours sont impraticables et ne correspondent plus à Optymo pour les lycéens. | Réseaux Sociaux | Perte d'offr pour Chateinois les Forges. |
| 02-sept | | | Montbéliard | C | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | Mon fil s'était sa rentrée, il pris le bus pour la première fois. Il a payé une recharge de 10 trajets avec 10 € et le chauffeur ne lui a rien rendu... Je trouve cela inadmissible. Merci de m'expliquer. Je trouve dommage de devoir porter plainte contre vol et abus de faiblesses. Merci de me répondre rapidement Vincent BRULE | Téléphone | Traité par le responsable billettique |
| 03-sept | 14-sept | Mail CTPM | Valentigney | THNS 1 | | Aménagement | Implantation d'arrêt critiqué par riverain | L'arrêt de bus Lorraine a été supprimé. Les collégiens habitants le quartier Sous Roches à Valentigney doivent aller jusqu'à Piscine ou Armand Peugeot avec des sacs à dos allant parfois jusqu'à 13 kilos et avec 15 à 20 minutes de marche pour aller jusqu'à l'arrêt de bus. Nous souhaitons que l'arrêt de bus soit à nouveau desservi. Ce problème concerne aussi les usagers les personnes âgées qui font leurs courses à norma ou aux commerces alentours. Nous vous remercions pour l'attention que vous porterez à notre demande | Téléphone | Pas d'arrêt prévu sur la ligne THNS1, distance entre lorraine et piscine 250m |
| 03-sept | 14-sept | Mail CTPM | Voujeaucourt | E | | Affrétés | Autres | Je souhaite revenir chez moi (à Voujeaucourt, à proximité de l'arrêt Boudry) sachant que je termine à proximité de l'arrêt Campus vers 20h45. Avez-vous une solution me permettant de me rapprocher de chez moi passée 20h30 ? Serait-il envisageable d'élargir la proposition horaire de la ligne E En soirée / ou de proposer un Tad'Y en fin de journée ? Merci par avance pour l'étude de ma demande. Le service pourrait gagner en qualité avec un panel horaire un tout petit peu plus large | Téléphone | Transmis au responsable méthode |
| 03-sept | 19-sept | Mail CTPM | Etupes | D | | Aménagement | Arrêts non marqués | Ma fille prend le bus à l'arrêt "MARCHÉ" le matin à 7h48 pour le collège Paul Langevin, arrêt "LA MONTAGNE". Un contrôleur aurait demandé au chauffeur de ne pas prendre les enfants d'Etupes à cet endroit car ils n'ont qu'une côte à monter ! Cette remarque est inacceptable, d'autant plus lorsque les enfants ont 2 sacs à porter. Nous bénéficions de la carte de bus puisque nous remplissons les conditions alors à quel bon si le bus ne s'y arrête pas ? La ligne est bien en fonctionnement ? Il me semble que oui car un horaire est indiqué pour la destination souhaitée, dans le bus doit s'arrêter tous les jours à cet endroit ! sinon supprimer l'arrêt ! | Téléphone | Excuses présentées |
| 03-sept | 14-sept | Mail CTPM | Courcelles les Montbéliard | THNS 1 | | Aménagement | Autres | les bus qui délivrent le lycée Germaine Tillon sont remplis à mi-parcours et les élèves de l'arrêt Lou Blazer n'ont aucune chance de pouvoir monter dans un bus entre 7h30 et 7h50, et donc arrivent en retard. Est-ce une situation normale ? Des parents semblent dire que ce n'est pas nouveau, certains lycéens sollicitent leurs parents pour se faire emmener en voiture, d'autres prennent le bus plus en amont pour avoir une chance. D'autres encore se lèvent plus tôt et viennent 30min avant les cours. Je trouve cette situation inacceptable. Il y a 2200 élèves dans ce lycée. Il me paraît un minimum de prévoir des bus en adéquation avec le besoin de transport. Je vous remercie pour une éventuelle explication ou bonne nouvelle sur le traitement de ce problème dans les jours qui viennent. | Téléphone | Transmis au responsable méthode |
| 03-sept | 03-sept | Centrale | Audincourt | THNS 2 | | Ponctualité | Retard | Le bus est arrivé avec 4mn de retard, la conductrice a pris du retard car un problème avec le rétroviseur du bus. Monsieur a manqué sa correspondance avec la ligne 1. | Téléphone | Réclamation traitée, personne reçue en entretien par le responsable du service |
| 05-sept | 14-févr | Centrale | Exincourt | D | | Ponctualité | Autres | Mon fils et ses camarades utilisent le bus pour se rendre au collège d'Etupes. Avec le passage à 7 :40, ils arrivent en retard et avec le passage à 7 :20, le collège n'est pas encore ouvert. N'est-il pas possible de mettre en place une navette pour les enfants d'Exincourt qui se rendent au collège ? Vu que le bus scolaire ne s'y rend pas. | Téléphone | Un renfort a été mis en place pour le collège de Etupes |
| 03-sept | 12-sept | Mail CTPM | Bart | C | | Ponctualité | Retard | Le bus qui devait passer à 8h22 n'est toujours pas passé à 8h32. Impossible de prendre la correspondance à la place ferrer à 8h35 pour se rendre au lycée germaine Thillion. Mon fils mineur est contraint de faire du stop pour ne pas arriver en retard !!!! le retard des bus n'étant pas une excuse recevable. Fait récurrent que je vous signalerai à chaque fois. C'est l'angoisse tous les jours, on ne peut JAMAIS compter sur la ponctualité des bus. | Téléphone | Le bus est passé à 8:32 arrêt Chalet, message sur le répondeur |
| 04-sept | 14-sept | Agence | Courcelles les Montbéliard | Renfort Ligne | | Affrétés | Autres | Mon fils scolarisé au collège André Bouloche de Bart emprunte la ligne 110-4 en direction de Sainte Suzanne. Habitant à Courcelles, il doit s'arrêter à l'arrêt vers Courcelles, ainsi qu'il en est indiqué sur la fiche horaire du site internet. Or ce jour, le bus ne s'est pas arrêté à l'arrêt Vers Courcelles, le conducteur a indiqué à mon fils que le bus ne s'arrêterait plus à cet arrêt ! Qu'en est-il ?? | Téléphone | Excuses présentées |
| 04-sept | 14-sept | Mail CTPM | Grand Charmont | | | Affrétés | Autres | Avez-vous prévu une ligne spéciale pour se rendre au lycée cuvier et en revenir depuis Grand-Charmont ??? Beaucoup d'élèves sont concernés ! Il y a un bus pour le collège... il serait logique qu'un bus soit affecté au lycée. | Téléphone | Transmis au responsable méthode |
| 04-sept | 12-sept | Mail CTPM | Audincourt | THNS 1 | | Ponctualité | Erreur du Conducteur | Passage prévu normalement à 7h39, le bus ne ce n'est tout simplement pas présenté. Je suis resté sur place jusqu'à 7h55 ma journée commence à 7h55je suis donc arrivé en retard bien évidemment. Merci de tenir vos engagements !!! | Téléphone | Erreur d'itinéraire, message sur le répondeur, excuses présentées |
| 04-sept | 13-sept | Mail CTPM | Vieux Charmont | E | | Aménagement | Autres | Depuis le 02/09, plus de correspondance avec les bus Optimo l'après-midi remettre en urgence des bus à 16h15/17h15 et 18h15 il n'y également aucun bus le matin 6h45 pendant les vacances scolaires avant 11h50. INADMISSIBLE : où est le service public. | Téléphone | Son fils doit effectuer un trajet domicile/collège en changeant de département (25 et 90). La compétence transport relève de la région, merci de se rapprocher des services de la région pour connaître les transports régionaux qui existent. |
| 04-sept | 04-sept | | | Renfort Ligne | | Affrétés | Erreur du Conducteur | Bonjour ce soir au lycée Germaine Tillon, plus de place pour rentrer à Berche, pourtant le conducteur a précisé : "priorité aux gens de Berche", et son fils a du redescendre pour attendre le suivant qu'il n'y a pas! | Réseaux Sociaux | Services surchargés, nous allons réaliser une étude. |
| 04-sept | 05-sept | Facebook | | F | | Affrétés | Nouveau réseau | Mon fils terminant les cours à 17:35, et je trouve qu'attendre 18:26 pour rentrer à la maison pour prendre le suivant, ça fait long d'attente. Y aura-t'il une modification des horaires? | Réseaux Sociaux | Pas de modification horaire prévue pour cette ligne, par contre il peut prendre la ligne 20. |
| 05-sept | 14-sept | Centrale | Dampierre/Doubs | Renfort Ligne | | Affrétés | Autres | Mme signale que le renfort est plein tous les jours et que ce matin il a refusé de prendre sa fille la laissant sur le trottoir car le bus était PLEIN. Le même problème pour le renfort du soir. Serait-il possible de mettre un second renfort SVP. | Téléphone | Transmis au responsable méthode |
| 05-sept | 14-sept | Centrale | Valentigney | Renfort Ligne | | Confort | Autres | La fille de Madame prend le spécial tous les midis et se plaint qu'il n'y a souvent pas assez de place pour tous les élèves. Pareil pour le retour à 13h. | Téléphone | Les enfants peuvent prendre le spécial et le THNS1 |
| 05-sept | 14-sept | Mail CTPM | Nommay | E | | Aménagement | Autres | Je me permets de vous contacter concernant la suppression de la ligne E dans le sens chateinois vers Nommay. J'ai 2 enfants qui sont scolarisés à Belfort et qui utilisent cette ligne tous les matins et après-midi pour rentrer. Même si il y avait beaucoup d'attente à chateinois, car les horaires n'étaient pas coordonnés avec la ligne de Belfort, il y avait des bus. Je vous avoue être aujourd'hui en panique car je ne peux pas récupérer mes enfants à l'arrêt de bus et j'ai un enfant de 11 ans qui fait le trajet à pied avec un sac de classe énorme. Merci de bien vouloir rétablir cette ligne et étudier plus sérieusement les horaires à supprimer. | Téléphone | Son fils doit effectuer un trajet domicile/collège en changeant de département (25 et 90). La compétence transport relève de la région, merci de se rapprocher des services de la région pour connaître les transports régionaux qui existent. |
| 05-sept | 12-sept | Centrale | Exincourt | D | | Ponctualité | Retard | Depuis le début de la semaine Mme est obligé de ramener son enfant à l'école car le bus est systématiquement en retard de 10 minutes. Merci de faire le possible pour que cette ligne soit à l'heure. | Téléphone | Bus avancé de 5mn au départ à partir du 30 Septembre |
| 05-sept | 14-sept | Mail CTPM | Voujeaucourt | Renfort Ligne | | Affrétés | Autres | Je vous contacte au sujet de la ligne de bus spéciale menant les enfants au lycée germaine Tillon de Montbéliard. A l'arrêt de Voujeaucourt, aucun jeune ne peut monter pour s'asseoir dans le bus. Au mieux, le chauffeur accepte qu'ils montent et ils doivent rester debout jusqu'au lycée (plus de 30 élèves) ce qui représente des problèmes de sécurité importants puisqu'ils empruntent des routes hors ville limitées à 90km et n'ont même pas la possibilité de se tenir dans le bus. Notre fils s'est même retrouvé collé à la porte d'ouverture craignant de tomber au moindre coup de frein. Ce problème est récurrent chaque matin. Comment comptez-vous garantir la sécurité des jeunes sous votre responsabilité sur ce temps de trajet ? Restant à votre disposition pour tout échange. | Téléphone | le transporteur va voir avec les CR pour qu'ils puissent s'accorder entre eux pour répartir la charge car la charge total des cars assure la charge à transporter |
| 05-sept | 14-sept | Mail CTPM | Dampierre/Doubs | Renfort Ligne | | Affrétés | Autres | Suite à un manque de place dans le bus scolaire attribué à ma fille, celle-ci n'a pas eu le droit de monter afin de se rendre à ses cours. De ce fait j'ai été obligé de l'accompagner en voiture et d'être pour ma part en retard à mon travail. C'est intolérable de laisser des élèves dans la rue sans solution, ni information. De plus, il est difficile de se repérer pour les élèves car les bus n'affichent pas tous leur numéro de ligne. Les conséquences auraient pu être plus dommageables si personne n'avait été présent pour l'accompagner au lycée. | Téléphone | le transporteur va voir avec les CR pour qu'ils puissent s'accorder entre eux pour répartir la charge car la charge total des cars assure la charge à transporter |
| 05-sept | 14-sept | | Vieux Charmont | spécial collège | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | En montant dans le bus, le chauffeur a dit à la fille de Madame, " C'est la dernière fois que je m'arrête à cet arrêt ! La prochaine fois, tu iras l'attendre plus haut ! Merci par avance | Téléphone | Excuses présentées |

| | | | | | | | | | | |
|---------|---------|-------------|----------------------------|---------------|-----------------|--------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 05-sept | 14-sept | Mail CTPM | Exincourt | D | | Aménagement | Autres | Mon fils et ses camarades utilisent le bus pour se rendre au collège d'Etupes. Avec le passage à 7h40, ils arrivent en retard et avec le passage à 7h20, le collège n'est pas encore ouvert. N'est-il pas possible de mettre en place une navette pour les enfants D'Exincourt qui se rendent au collège ? Vu que le bus scolaire ne s'y rend pas. | Téléphone | Retard constaté, excuses présentées en attendant sur la suite à donner |
| 05-sept | 14-sept | Mail CTPM | Grand Charmont | | | Aménagement | Autres | J'aimerais savoir pourquoi il n'y a plus de bus spéciaux Grand Charmont -lycée George Cuvier le matin, le midi et le soir. Il est difficile pour plusieurs lycéens d'accéder rapidement sans avoir monter plusieurs marches. L'hiver arrive et cela risque d'être très contraignant pour eux Nous sommes plusieurs familles à réclamer ce retour de bus spéciaux. | Téléphone | Les élèves peuvent prendre la THNS2 pour se rendre au lycée GEORGE CUVIER |
| 06-sept | 14-sept | Centrale | Montbéliard | C | | Aménagement | Autres | Serait-il possible de décaler cet horaire de 4 minutes pour que les élèves du collège Guymer puissent le prendre et pas attendre celui de 12h26 pour qu'ils aient plus de temps pour manger le temps de midi. | Téléphone | Pas possible de décaler de 4 minutes |
| 06-sept | 11-sept | Twitter | | C | | Affrétés | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | La fille de Mme a eu tres peur car le chauffeur roulait tres vite | Réseaux Sociaux | Pas de GPS donc on ne peut pas verifier mais le conducteur a été convoqué par son responsable pour s'entretenir sur l'incident |
| 06-sept | 11-sept | Centrale | Valentigney | E | | Affrétés | Arrêts non marqués | Le bus ne d'est pas arrêté à l'arrêt alors que la cliente lui a fait signe. | Téléphone | Excuses présentées |
| 06-sept | 11-sept | Mail CTPM | Montbéliard | THNS 4 | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | Cela n'est pas la première fois que j'ai des soucis avec le chauffeur qui conduisait le bus. Un coup c'est se faire insulter de kso, là maintenant c'est agression lorsqu'il demande de laisser une canette de coca dehors. Je paie le bus j'aimerais un minimum de respect. Insulte envers mon conjoint et menace vis à vis de moi que soit disant il sait des choses sur mon conjoint et que je risque de ne ps être contente. Il arrive un moment donné où nous passer du bus nous devons respecter les conducteurs mais il serait bien que cela soit dans les deux sens. C'est inadmissible, cela devient du harcèlement moral !! De plus je suis enceinte et j'en ai marre de m'évader retrouver dans des états de stress pour me rendre à mes rdv médicaux. | Téléphone | Excuses présentées |
| 06-sept | 09-sept | Facebook | | E | | Affrétés | Nouveau réseau | Mme aimerait savoir comment ça se fait que vous avez supprimé autant de lignes qui vont à Chateinois et faisant mes études à Montbéliard, et je suis obligé d'être emmener au lycée par mes proches. | Réseaux Sociaux | Bonjour, étant lycéens entre 2 départements différents (25 et 90) la compétence transport relève de la région. Je vous invite à les contacter pour connaître les transports régionaux qui existent. |
| 06-sept | 11-sept | Facebook | | F | | Affrétés | Nouveau réseau | 1/ La carte scolaire de mon fis Loubier Mathis passe en titre non valide, nous avons pourtant fait les démarches en temps et heure, est-ce normal? 2/ Comme indiqué sur votre site et application il s'est rendu su qual n°3 place du Marché Audincourt pour prendre la ligne 20 Badevel à 18:00. Il n'a pas trouvé ce bus, ils allaient tous à Mandeur. 3/ Il est écrit renfort Ligne F mais nous n'avons pas les horaires. Peut-on avoir plus de renseignement sur cette Ligne F? Il est scolarisé au lycée Nelson Mandela et doit rentrer à feschés Le Châtel. Il doit attendre presque une heure à son arrêt pour rentrer à la maiso, peut être y a-t'il un renfort qui passe avant? | Réseaux Sociaux | Bonjour, Ma collègue a bien enregistré votre réclamation et il me semble qu'elle était en attente de réponses de la part de la société affrété en charge de la Ligne 20 pour vous apporter la réponse. Je vous tiens informée sur ça et le reste après avoir fait le point avec elle. / Bonjour, la carte de votre fils a bien été rechargée par ma collègue vendredi. Normalement depuis lundi sa carte fonctionne normalement. Concernant la Ligne 20, le véhicule s'arrête au Qual 2. / Par rapport au renfort, il en existe bien un mais l'itinéraire concerne Feschés le Châtel/Acropole. Pour le cas de votre fils, nous avons reçu la réclamation d'autres parents d'élèves, le problème a donc été soulevé auprès de notre direction afin de réfléchir à une solution. |
| 07-sept | 24-sept | Centrale | Valentigney | N | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | Le bus est passé avec 4 mn d'avance. Et à proximité du cimetière, le chauffeur a demandé aux voyageurs de sortir du bus pour pouvoir faire sa prière. | Téléphone | Excuses présentées |
| 09-sept | 25-sept | contactctpm | Valentigney | E | | Ponctualité | Retard | La ligne E est en retard tous les jours à la Roselière direction Voujeaucourt. De plus, le vendredi il est pas passé du tout | Téléphone | Excuses présentées |
| 09-sept | 09-sept | Centrale | Sainte Suzanne | Renfort Ligne | | Affrétés | Avance | Monsieur appelle car ses enfants n'ont pas pu prendre le 110-4 à 7h29 ce matin car le car est passé à 7h24. De plus, le conducteur n'est pas très agréable dans son vocabulaire avec les enfants. | Téléphone | Le car doit bien passé à 7h29, Rappel au conducteur que l'heure est telle et qu'il ne peut pas passer avant. |
| 09-sept | 26-sept | Mail CTPM | Seloncourt | THNS 3 | | Ponctualité | Avance | Le bus partant d'Hérimoncourt est passé à 8h au lieu de 8h05. Pas de chance pour moi et mon fils, le bus nous est passé devant le nez. De ce fait, mon enfant était en retard au collège. Je comprends que ce soit compliqué mais c'est vous qui avez fixé les règles du jeu et il serait bien de les respecter : mon enfant ne va quand même pas prendre le bus de 7h45 pour être à Montbéliard à 8h55. Merci donc de respecter les horaires : nous faisons des efforts pour réduire l'utilisation de la voiture mais vous devez jouer votre rôle et être fiable. | Téléphone | Passage à 08h02 et 54 sec. Conducteur Vu et rappel de l'importance de respecter les horaires de passages, |
| 09-sept | 26-sept | Tel CTPM | Etupes | D | | Confort | Mauvaise attitude commerciale | Cette réclamation concernant la ligne D sur la commune d'Etupes. Ma fille prend le bus à l'arrêt "Marché", le matin à 7h48 pour le collège Paul Langevin, arrêt "La Montagne". Un contrôleur aurait demandé au chauffeur de ne pas prendre les enfants d'Etupes à cet endroit car ils n'ont qu'une cote à monter ! Cette remarque est inacceptable d'autant plus lorsque les enfants ont deux sacs à porter. Nous bénéficions de la carte de bus puisse que nous remplissons les conditions alors à quoi bon si le bus ne s'arrête pas? La ligne est bien en fonctionnement? Il me semble que oui car un horaire est indiqué pour la destination souhaitée, dans le bus doit s'arrêter tous les jours à cet endroit! Sinon supprimée l'arrêt! Dans l'attente d'explications valables de votre part. | Téléphone | Excuses présentées |
| 09-sept | 30-déc | Centrale | Courcelles les Montbéliard | E | | Confort | retard | Rue de la Crue, le bus doit passer à 7:38 il est en retard, il passe entre 7:55 et 8:00, en retard tous les matins, le collège ne veut plus rien savoir. | Téléphone | LIGNE E 2 bus 1519 - le bus est passé à 7:51 à l'arrêt Courcelles |
| 10-sept | 27-sept | Centrale | Audincourt | THNS 1 | | Sécurité / Incivilité | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Mme LAVALUX était engagée sur le passage pour piéton, mais le bus de la ligne 1 venant de Valentigney a faillit la renverser. | | Excuses présentées. Le conducteur n'a pas ce fait en mémoire. |
| 10-sept | 12-oct | Centrale | Pierrefontaine les Blamont | Renfort Ligne | | Affrétés | Avance | La fille de Mme prend le bus 150-4 à 6 :46 mais en arrivant à 7 :25 au lycée Armand Peugeot, elle arrive en retard à son lycée. Le bus 140-10 en revanche, passe à 6 :40 à Blamont. Celui-ci arrive à 7 :50 au lycée les Huisselets Sa fille pourrait le prendre s'il passait également à Pierrefontaine les Blamont. | Téléphone | Transmis au responsable méthode |
| 10-sept | 11-sept | Facebook | | Renfort Ligne | Juffroy D'Abbar | Affrétés | Services non réalisés | Bonjour, encore aujourd'hui il n'y avait pas de bus à 11:55 au collège. | Réseaux Sociaux | Bonjour nous tentons de remédier au plus vite à ce problème. |
| 11-sept | 16-sept | Centrale | Montbéliard | D | | Aménagement | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Mme signale que la ligne est surchargée le matin, elle craint un accident un jour et menace de faire une main courante contre Evolity si le problème n'est pas solutionné | Téléphone | En étude pour le moment pour apportée une solution rapidement |
| 11-sept | 12-sept | Centrale | Sainte Suzanne | D | | Ponctualité | Retard | La ligne D était en retard du coup sa fille a loupé la correspondance avec la ligne C | Téléphone | Le bus est passé à 12:33 à Acropole et la ligne C a 12:33 a démarré de l'Acropole, message sur le répondeur |
| 11-sept | 12-oct | Mail CTPM | Montbéliard | THNS 1 | | Aménagement | Autres | Comme hier et une fois de plus, mon fils a été empêché de prendre le bus pour se rendre au lycée, car ceux-ci (ligne 1 prévu à 7h33 et ligne 2 prévu à 7h28) étaient pleins et ne pouvaient pas prendre davantage de passagers. Une fois de plus, vous avez donc laissé mon fils en rade. Il ne peut attendre les bus suivants car ceux-ci, même quand ils arrivent aux heures prévues de 7h44 et 7h50 (ce qui est très rare, ils ont parfois 10 mins de retard) ne permettent pas d'arriver à l'heure au lycée. Quand allez-vous enfin augmenter les capacités et les fréquences des bus, à ce moment crucial du matin, pour permettre aux collégiens, aux lycéens et aux étudiants de se rendre en temps et en heure à leurs cours. Nous avons pris une carte annuelle de transport pour lui et il ne peut l'utiliser car vous n'assurez pas le service pour lequel on a payé cette carte. | Téléphone | Transmis au responsable méthode |
| 11-sept | 11-sept | Facebook | | Renfort Ligne | | Affrétés | Services non réalisés | Bonjour, mon fils utilise le réseau Evolity pour se rendre au lycée Germaine Tillion. Voilà 2 mercredis qu'il ne rentre pas à la maison avant 13:15, faute d'avoir trouvé le réseau scolaire 160-3 qui passe par Seloncourt. Le 2ème soucis, c'est le soir à 17:40 heure de sortie de Germaine Tillion, impossible d'avoir le bus de 17:41. | Réseaux Sociaux | C'est l'affrété qui n'était pas présent. |
| 12-sept | 16-sept | Centrale | Montbéliard | D | | Aménagement | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Mme Signale un manque de sécurité à bord de ce bus le matin (tous les matins) car le bus est plein à craquer, elle a filmé la scène et fait des photos. Mme menace de faire une main courante si le problème n'est pas résolu rapidement. Car il en va de la sécurité des enfants.... | Téléphone | En étude pour le moment pour apportée une solution rapidement |
| 12-sept | 12-sept | Centrale | Montenois | Renfort Ligne | | Affrétés | Arrêts non marqués | Les conducteurs du renfort scolaire ne s'arrêtent pas à l'arrêt Rue d'Arcey mais à l'arrêt de la pharmacie. Cet arrêt est bien noté sur la fiche horaire et Mme ne comprend pas pourquoi les conducteurs ne le desservent pas. | Téléphone | Pour les retours du collège de 15h30 et 16h30, le transporteur doit se rendre à Beutal pour le lundi, mardi, jeudi et vendredi. De ce fait, il ne peut pas desservir l'arrêt « Rue d'Arcey », en revanche il effectue un arrêt « Mairie ». Par contre, pour le retour du mercredi, l'arrêt « Rue d'Arcey » est maintenu. |
| 13-sept | 20-sept | Centrale | Dambenois | E | | Affrétés | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Le conducteur de la ligne est arrivé à toute vitesse sur le virage à Dambenois (en face du club Canin), Mme a frôlé l'accident. Jeune, cheveux brun, (lunette de soleil). | | CR Allaoui excuses présentées |
| 13-sept | 13-sept | Centrale | Valentigney | THNS 1 | | Ponctualité | Erreur client non comptabilisé | Ma fille prend le 1 tous les matins à 6h58 à l'arrêt Courbet ce vendredi le 1 n'est pas passé du coup elle a raté un spéciale qui passe au temple pour allé au lycée a delle elle est arrivé 2h en retard au lycée. | Téléphone | La ligne 1 est bien passée à 6h58 à l'arrêt Courbet |
| 14-sept | 26-sept | Mail CTPM | Valentigney | THNS 1 | | Aménagement | Autres | J'aimerais comprendre pourquoi le bus ne passe plus sur la grande route de la Novie, celle qui longe les bus ? Sachant que mes enfants qui vont au collège et mon mari au travail à Etupes doivent descendre encore plus bas pour prendre le bus. Déjà qu'il ne passe plus au bus c'est déjà lourd pour eux, mais là qu'il ne passe plus du tout c'est encore pire. Mes filles n'avaient pas beaucoup de temps pour manger mais là c'est scandaleux. Ils ont à peine le temps de manger de préparer leurs sacs laver les dents et repartir aussitôt. C'est aberrant de voir que le bus ne passe plus. J'espère que le nécessaire sera fait rapidement pour que tout le monde y trouve son compte. | Téléphone | En raison du vandalisme et du caillassage de bus, ces derniers sont déviés pour la sécurité de tous. Lorsque nous pourrions circuler en toute sécurité, nous passerons de nouveau à l'arrêt Courbet |

| | | | | | | | | | | |
|---------|---------|-----------|-----------------------|---------------|--|--------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14-sept | 27-sept | Centrale | Seloncourt | THNS 3 | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | Sa fille est montée dans le bus, a voulu payer son transport mais s'est rendu compte que sa carte était défectueuse une cliente dans le bus lui a prêté 20cts pour payer un ticket car elle n'avait qu'1€ elle les a déposés sur le comptoir du bus. Quand elle s'est retournée les 20cts n'y était plus, le conducteur lui a dit qu'elle n'avait jamais posé les 20cts. | | Le conducteur ne s'en souvient pas |
| 16-sept | 16-sept | Facebook | | C | | Erreur client | Erreur client non comptabilisé | La radio hurle dans le bus. Je vous jure que tout le monde connaît le nom des arrêts. | Réseaux Sociaux | Le réglage des annonces pour les arrêts ne vient pas conducteur. |
| 17-sept | 18-sept | Centrale | Belfort | THNS 4 | | Comportement Conducteurs | Arrêts non marqués | Madame attendait le bus de 16 :58 qui n'est pas passé. De ce fait, elle a manqué son train pour se rendre à Belfort. | Téléphone | Arrêt non fait par le chauffeur, excuses présentées |
| 17-sept | 17-sept | Facebook | | D | | Divers | Services non réalisés | Le bus en direction d'Etupes devait passer à 19:28 et étant présente à l'arrêt depuis 19:20, je ne l'ai jamais vu. De toute façon, ils ne sont jamais à l'heure. | Réseaux Sociaux | Le Bus n'est pas passé en raison d'une panne. |
| 18-sept | 18-sept | Twitter | | D | | Comportement Conducteurs | Arrêts non marqués | La ligne D ne s'est pas arrêté à Thourout ce matin | Réseaux Sociaux | Rappel de faire signe au conducteur |
| 18-sept | 08-oct | Centrale | Seloncourt | THNS 3 | | Ponctualité | Avance | Le bus passe tous les jours en avance, entre 7:41 et 7:43, et n'attends pas à l'arrêt. Plusieurs clients loupent le bus. | Téléphone | Passage à 7:43.rappel aux chauffeurs de respecter les horaires, message sur le répondeur, excuses présentées |
| 19-sept | 03-oct | Centrale | Montbéliard | THNS 4 | | Affrétés | Arrêts non marqués | Le bus de 23 :12 n'est jamais passé Mr a attendu jusque minuit, Mr à passé la nuit aux urgences pour ne pas dormir dans le froid. | Téléphone | Le conducteur est parti de la gare à 23h40 (retard train), il n'est pas passé à l'hôpital pensant qu'il était trop tard, excuses présentées |
| 19-sept | 24-sept | Centrale | Audincourt | THNS 2 | | Billettique | Billettique - Pb & Renseignement | Mme signale que ce jour-là elle a pris le bus avec un groupe d'élèves (25 personnes). Elle avait oublié sa carte de groupe et en a informé le conducteur du bus n° 20911, qui a contacté la régulation ce jour-là et qui a autorisé la cliente à faire son aller et son retour avec son groupe d'élèves. Le conducteur a pris ses coordonnées pour lui expliquer comment régler ses trajets. Mais à ce jour Mme est sans nouvelle, elle souhaiterait savoir comment faire pour s'acquitter de sa dette envers Moventis. | Téléphone | Traité par la responsable billettique |
| 19-sept | 27-sept | Mail CTPM | Montbéliard | THNS 1 | | Comportement Conducteurs | Arrêts non marqués | J'attendais un bus peu avant 20h ce lundi 17 Septembre à l'arrêt Chabaud Latour pour rejoindre l'arrêt Joffre. Assis sur le banc, je vois le bus numéro 1 quasi au dernier moment arrivant à pleine vitesse j'ai eu à peine le temps de faire signe pour demander l'arrêt, le chauffeur a vu, m'a fait un signe de la main du style, « il fallait me le dire avant ». Je trouve ça inadmissible ! Pour être très honnête, j'utilise maintenant très peu votre réseau de bus depuis son passage à Evolity ! Moins de passage des bus par heure (notamment sur la ligne de Bavans), des arrêts supprimés, peu de bus après 20 heures, des chauffeurs dépités de ne pas pouvoir faire l'heure, des remontrances qu'ils ont des clients, alors que ce ne sont pas eux les fautifs de ces changements...J'espère que ce message d'humble usager que je suis sera pris en compte pour la contribution de l'évolution de votre réseau de transport. | Téléphone | Le client doit faire signe avant l'arrivée du bus. La visibilité à l'arrêt Chabaud Latour est délogée. Le conducteur a monté le client, |
| 19-sept | 27-sept | Centrale | Mandeure | A | | Comportement Conducteurs | Retard | Le chauffeur s'est arrêté 10 mn à l'arrêt Courcelle sans raison. Ensuite 10 mn encore à l'arrêt les Granges. Les enfants ont du terminé le trajet à pied jusqu'à l'arrêt Guyot. La fille de Monsieur est arrivé en retard à l'école. | | 6 min à Courcelle, 1 min à granges, 13h30 à Guyot. En attente d'explications du CR. |
| 19-sept | 19-sept | Twitter | | F | | Affrétés | Arrêts non marqués | Hier à 18:00 moi et ma maman avons pris le bus à l'arrêt "La Feschotte" pour aller en direction de Montbéliard, nous nous sommes arrêtés à l'arrêt "Le Château" nous avions appuyé pour demander l'arrêt, sauf que le chauffeur n'a oublié de s'arrêter, et vendredi dernier j'ai eu exactement la même chose et bien sûr c'était le même chauffeur. | Réseaux Sociaux | Bonjour, Je vous remercie pour ces informations, nous allons pouvoir identifier le chauffeur. Toutes nos excuses pour ce désagrément. |
| 21-sept | 27-sept | Agence | Montbéliard | C | | Aménagement | Autres | Pourquoi l'arrêt Bel Air n'est-il pas desservi ? Pourquoi n'y a-t-il pas de bus après 19h le samedi ? (Sens Montbéliard >Bavans). Le peu de bus après 20heures dans les deux sens ont été supprimés alors que pour ma part j'en avais l'utilité ? Noter que lors de ces mêmes réclamations faites par téléphone avant Juillet, la réponse apportée était des améliorations seront faites à la rentrée en Septembre. | Téléphone | Pas de solutions pour le moment, excuses présentées |
| 21-sept | 12-oct | Mail CTPM | Audincourt | | | Divers | Grève | En raison de tout type de perturbation grève et retard. Vous ne respectez pas vos engagements vis à vis de vos clients passagers. Surtout vis à vis de nos enfants qui subissent des retards d'arriver en cours, MATINS-APRÈS-MIDI-SOIRS ceux-ci nuis en plus sur leurs apprentissages, en plus que les parents dépensent des frais d'abonnement eux aussi les parents sont confrontés à des retards à leur travail et des dépenses pour ramener les enfants à l'école par leurs propres moyens. Je demande réparation et vous demande de respecter vos engagements. Nous ne sommes pas obligés de payer des abonnements et d'être obligé de vivre ce stress toutes les années. Sois-vous respecté vos engagements ou je vous demande de nous dédommager de ces désagréments ou soit je demande remboursement de tous les abonnements de nos enfants familles SAHINBAY. | Téléphone | Excuses présentées |
| 21-sept | 23-sept | Facebook | | F | | Affrétés | Fraude | Des gens qui fume dans le ligne F, et aucun moyen de se plaindre car Mme a peur de se faire tabasser. Inadmissible! | Réseaux Sociaux | Transmis au responsable des fraudes |
| 24-sept | 12-oct | Centrale | Bavans | Renfort Ligne | | Affrétés | Autres | Le renfort scolaire n'est pas passé du tout ce jour-là, la fille de Monsieur a attendu jusque 18h10 mais aucun renfort n'est arrivé. | | |
| 24-sept | 12-oct | Centrale | Sainte Marie | Renfort Ligne | | Affrétés | Mauvaise attitude commerciale | Ce soir, à 16 :30, un élève du Lycée G.Tillon a voulu prendre le bus spécial du collège de Bart pour se rendre à son domicile de Sainte Marie. Le chauffeur à refuser de le prendre. | | |
| 24-sept | 25-sept | Facebook | | Renfort Ligne | | Affrétés | Services non réalisés | Mme veut s'assurer qu'il y aura assez de bus pour le lycée Germain Tillion Direction de Voujeaucourt "transbordement" à midi... Il est déjà arrivé depuis la rentrée que le bus soit plein et que le conducteur annonce aux élèves qu'ils doivent attendre le suivant et il n'arrive jamais. | Réseaux Sociaux | Nos équipes sont présentes sur les sorties de Germaine Tillion en ce moment pour étudier ce problème. |
| 25-sept | 08-oct | Centrale | Bethoncourt | THNS 1 | | Comportement Conducteurs | Arrêts non marqués | Mr a fait signe au conducteur de s'arrêter ce dernier a ralenti s'est arrêté quelques secondes puis a démarré le laissant à l'arrêt. | Téléphone | Le conducteur s'est arrêté et a même pris des clients |
| 26-sept | 12-oct | Mail CTPM | Villars sous Dampjoux | E | | Affrétés | Retard | Depuis 2 semaines, le bus accumule régulièrement du retard chaque matin (entre 5 et 10 minutes). Mais ce matin, le bus est arrivé avec 18 min de retard. | Téléphone | Excuses présentées |
| 26-sept | 13-oct | Mail CTPM | Vieux Charmont | E | | Affrétés | Retard | Bonjour Mme, Mr, j'arrive à l'acropole entre 13h10 et 13h15 pour prendre le bus E, celui-ci n'est pas passé ces 3 jours (18,25 et 26 Septembre). Pouvez assurer le transport de cette heure-là, car avant le changement les heures étaient respectées. Cette ligne est souvent en retard de 10 à 15mn, pouvez-vous prendre les mesures pour améliorer ce service. | Téléphone | Excuses présentées |
| 27-sept | 12-oct | Centrale | Mathay | Renfort Ligne | | Affrétés | Sécurité (routière + Sécurité à bord) | Le chauffeur qui est quasiment toujours le même manque des arrêts, est en permanence en communication téléphonique avec ses air pods, et a également une conduite brusque. Les enfants ont peur de monter avec lui. | Téléphone | Traité par la responsable des affrétés |
| 27-sept | 03-oct | Mail CTPM | Montbéliard | C | | Aménagement | Autres | Depuis la rentrée nous constatons que le bus C part le midi à 11h 57 du lycée alors que les élèves ne sont pas encore sortis et il faut attendre le prochain qui est 1/2 heures après alors que la reprise des cours est à 13h30. Donc reprendre à LAENNEC à 12 H 57. Donc difficile de rentrée en bus et nous avions pris la carte pour que notre fille Charlène puisse rentrer. Pourriez-vous décaler les horaires de 5 minutes afin le midi pour pouvoir emprunter le bus ? | Téléphone | Il est impossible de décaler une ligne d'autant. En effet, celle-ci est cadencée aux 30 minutes. Nous assurons les entrées et sorties de chaque établissement et non le transport sur la pause méridienne. Il y a toujours la possibilité d'aller à la restauration scolaire s'il n'y a pas le temps suffisant pour rentrer déjeuner à domicile. |
| 30-sept | 02-oct | Centrale | Mandeure | Renfort Ligne | | Affrétés | Arrêts non marqués | Mme Signale que le conducteur ne s'est pas arrêté à l'arrêt Vergers. Le conducteur du vendredi 27/09 lui aurait dit qu'à partir du 30/09 l'arrêt ne serait plus desservi. Mme voudrait savoir pourquoi ? | Téléphone | Prendre à l'arrêt Pommiers |
| 30-sept | 09-oct | Centrale | Etupes | D | | Comportement Conducteurs | | Suite à sa 3ème réclamation du 03/09/2019 Mme Nous signale qu'aujourd'hui le conducteur a de nouveau refusé sa fille la laissant à l'arrêt, alors qu'elle a eu une réponse à sa première réclamation lui disant que les conducteurs devaient marqués tous les arrêts et qu'à partir du 30/09/2019 tous serait rétabli. | Téléphone | Le bus s'est arrêté et a monté des enfants pendant 1 minute |
| 30-sept | 30-sept | Facebook | | A | | Ponctualité | Services non réalisés | Le bus n'est pas passé. | Réseaux Sociaux | La rampe d'accès pour les personnes à mobilité réduite est restée bloquée à Mandeure, le conducteur n'a pas pu reprendre sa course sans une intervention de notre atelier. Par conséquent, la ligne ayant repris énormément de retard elle a été replacé directement à Audincourt Place du Marché à 14:22. Toutess nos excuses pour la gêne occasionnée. |
| 30-sept | 30-sept | Facebook | | THNS 1 | | Affrétés | Services non réalisés | Le bus n'est pas passé. | Réseaux Sociaux | La rampe d'accès pour les personnes à mobilité réduite est restée bloquée à Mandeure, le conducteur n'a pas pu reprendre sa course sans une intervention de notre atelier. Par conséquent, la ligne ayant repris énormément de retard elle a été replacé directement à Audincourt Place du Marché à 14:22. Et concernant le THNS & le conducteur s'est trompé de trajet. Toutess nos excuses pour la gêne occasionnée. |
| 30-sept | 30-sept | Twitter | | D | | Comportement Conducteurs | Arrêts non marqués | J'ai déposé une réclamation sur le site internet, on m'a recontactée en me signalant que les choses allaient changer à compter du 30/09, que la priorité était mise sur les transports scolaires, et que les chauffeurs étaient dans l'obligation de s'arrêter à chaque arrêt à partir du moment où un usager s'y présentait. Ce matin nous sommes le 30/09, les choses devaient rentrer dans l'ordre... et bien devinez quoi ? Ma fille va va prendre son bus, arrêt "Marché", montre sa carte de bus au chauffeur et s'avance pour qu'il s'arrête... Mousier la regarde et trace sa route !!! C'est tout simplement honteux. | Réseaux Sociaux | Rappel à nos conducteurs des points d'arrêt sur la ligne D arrêt Montagne. |

Réclamations Octobre 2019

| Jour | Réponse le | Mode de réception | Ligne | Nom du C.R ou du Vérif' concerné | Horaire Guide | Etab. | Infos Voy. | Sous-thème réclamation | Motif | Mode réponse | Réponse apportée |
|--------|------------|-------------------|---------------|----------------------------------|---------------|----------------------|--------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01-oct | 01-oct | Centrale | E | | 09:22 | | Affrétés | Retard | Le conducteur était en retard et celui qui était avec lui lui a dit qu'elle n'avait qu'à prendre un taxi et que si elle n'était pas contente elle n'avait qu'à partir une heure avant | Téléphone | Excuses présentées. Le conducteur sera reçu pour avoir sa version des faits et rappeler les règles de bonnes conduites. |
| 01-oct | 03-oct | Centrale | B | | 08:17 | | Divers | Arrêts non marqués | LIGNE B n'est pas passé ce matin à l'arrêt Mittan -> mermoz à 8h17 et ce soir il à également du retard pour le passage à 15h27 au lieu de 15h18 | Téléphone | 8:17 est passé à 8:24 et 15:18 est passé à 15:23, excuses présentées pour le retard |
| 01-oct | 26-oct | Centrale | | | | | Divers | Autres | souhaite savoir si une application est en cours? Afin de définir les trajets et les lignes de bus | Téléphone | Actuellement en train de travailler dessus date indéfinis |
| 02-oct | 03-oct | Facebook | E | | | | Affrétés | Avance | bus qui est passé en avance | Réseaux Sociaux | Rappel à l'ordre sur la ponctualité |
| 02-oct | 03-oct | Facebook | C | | | | Aménagement | Implantation d'arrêt critiqué par riverain | Arrêt Buffon supprimer | Réseaux Sociaux | Manque information vaoyageur déviation. Nous serons dorénavant plus attentifs |
| 03-oct | 03-oct | Centrale | A | | 08:55 | | Sécurité / Incivilité | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Le chauffeur du bus n'a pas attendu que Mme soit assise pour démarrer, Madame est tombée. Elle a mal au bras. Des personnes présentes dans le bus l'ont aidé à se relever. | Téléphone | Nous allons vérifier les faits et préconisons à la personne de faire une déclaration d'accidents auprès de nos services. Excuses présentées. |
| 03-oct | 03-oct | Mail CTPM | THNS 3 | | 16:36 | Collège des 4 Terres | Comportement Conducteurs | Services non réalisés | Un de nos chauffeurs n'a pas pris la peine de s'arrêter à la sortie des collèges pour prendre des enfants de 13 ans. Mme trouve cela scandaleux, c'est un manque de professionnalisme et d'éthique pour vote entreprise. | Téléphone | Nous avons signalé au conducteur que combien même il serait en retard, il doit quand même prendre les élèves et appeler la régulation avant de prendre toute décision. |
| 03-oct | 04-oct | Facebook | THNS 1 | | | | Ponctualité | Services non réalisés | bus non passé à la place du marché à 7:21 | Réseaux Sociaux | service non assuré |
| 03-oct | 04-oct | Facebook | THNS 1 | | | | Ponctualité | Services non réalisés | bus non passé à la place du marché à 7:21 | Réseaux Sociaux | service non assuré |
| 04-oct | 04-oct | Centrale | Renfort Ligne | Renfort scolaire 120-8 | 17:38 | | Comportement Conducteurs | Arrêts non marqués | Le bus ne s'est pas arrêté à Berche et Mme a dû récupérer son fils par ses propres moyen par le biais de son conjoint. | Téléphone | Transmis au responsable affrétés afin de faire le point. |
| 07-oct | 10-oct | Mail CTPM | B | | 06:36 | | Divers | Arrêts non marqués | Le bus n'est jamais arrivé à l'arrêt bizet ni nulle part dans d'autres arrêt | Téléphone | Suite à l'arrêt maladie d'un chauffeur, la ligne a été assuré qu'à partir de 8:59, excuses présentées sur le répondeur |
| 07-oct | 07-oct | Centrale | C | | 11:30 | | Fraude | Autres | Mr à été contrôlé le 5 octobre 2019 dans la ligne C arrêt Etuve à 18:10 il possède un support rigide sur lequel il à recharger de voyage le jeudi 3 octobre lors du contrôle sa carte est désactivé il a donc été verbalisé !monsieur est mécontent et ne souhaite pas régler son PV car il avait des voyages \$ | Téléphone | Transmis aux responsables ne charge de la fraude. |
| 07-oct | 26-oct | Centrale | | | | | Billetique | Billetique - Pb & Renseignement | madame a rechargé 10 voyages et 1 seul a été mis sur sa carte | Téléphone | Courrier envoyé à la cliente pour création de CSC gratuitement avec un chargement de 10 voyages |
| 07-oct | 07-oct | Facebook | A | | | | Ponctualité | Services non réalisés | bus non passé à l'arrêt les Andanges | Réseaux Sociaux | service non assuré |
| 07-oct | 07-oct | Facebook | E | | | | Affrétés | Arrêts non marqués | bus non passé | Réseaux Sociaux | retard cause travaux |
| 08-oct | 08-oct | Centrale | A | | 07:21 | | Sécurité / Incivilité | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Le fils de Mme était dans le bus, une Mégane blanche a bloqué le bus pour l'immobiliser. Il est rentré dans le bus et à conseiller aux passagers de se convertir. Il a aussi dit qu'il cherchait une femme, que s'il la trouvait, il irait directement à la mosquée pour se marier et qu'il avait de quoi payer une dote. | Téléphone | Merci pour le signalement. Nous allons demander le retrait de la vidéo et si besoin est transmettre aux autorités compétentes. |
| 08-oct | 08-oct | Mail CTPM | Renfort Ligne | Spécial Lycée Armand Peugeot | 17:40 | | Sécurité / Incivilité | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Cela fait 3 fois que le bus passant par le quartier des buis se fait caillasser les vitres casses et ma fille revient avec des morceaux de verre partout cela est inadmissible!!! Veuillez changer les itinéraire svp sinon je porte plainte | Téléphone | Nous vous présentons nos excuses pour le désagrément. Dès ce soir, la ligne sera déviée pour assurer la sécurité de nos passagers. |
| 08-oct | 08-oct | Mail CTPM | Renfort Ligne | Spécial Lycée Armand Peugeot | 18:40 | | Sécurité / Incivilité | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | le bus s'est fait caillasser les vitres pour la 3ème fois depuis le début de l'année scolaire, toujours au même endroit (petit bois en sortant des buis direction Audincourt) : vous attendez quoi ?? qu'il ait des blessés ? N'y a t-il pas une autre option que de passer cet endroit ? Si rien n'est entrepris, la prochaine fois c'est contre vous que j'engagerais des poursuites. | Téléphone | Nous vous présentons nos excuses pour le désagrément. Dès ce soir, la ligne sera déviée pour assurer la sécurité de nos passagers. |
| 09-oct | 10-oct | Mail CTPM | F | | 13:10 | | Comportement Conducteurs | Autres | Bonjour, ma fille a pris le bus de la ligne F à 13h10 a l'arrêt Dasle. N'ayant pas vu le bus arriver, elle ne s'est pas levée. Il s'est tout de même arrêté 10 mètres plus loin au niveau de la mairie de Dasle. Elle est montée dans le bus. Le chauffeur s'est ensuite arrêté à l'arrêt suivant Combe-Jeanne. Il s'est approché de ma fille et la prise en photo avec son téléphone. Il a ensuite repris sa route. Je voudrais quand même bien comprendre pour quelle raison il a eu ce geste. Et dans tous les cas peu importe la raison il n'avait pas à la prendre en photo... J'attends un retour de votre part. Merci | Téléphone | Après vérification, la jeune fille est son téléphone et ne réagit pas lorsque le bus arrive. N'ayant pas de réaction ni de geste de cette personne, le conducteur a toujours le doute de savoir si elle prend le bus ou pas. La raison pour laquelle le conducteur l'a prise en photo est que sa propre fille est à l'école avec elle et il lui a demandé de lui faire comprendre qu'il serait judicieux de faire signe au conducteur quand le bus arrive. Pour information, la photo est déjà effacé du téléphone et l'entreprise ne conçoit pas cette façon de procéder. |
| 09-oct | 09-oct | Centrale | E | | 06:30 | | Comportement Conducteurs | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Le bus est arrivé à 6 :43. Pour rattraper son retard, le conducteur a roulé très vite et a grillé 2 feux rouge. Hier, Mr a voulu le prendre mais ne le voyant pas arrivé, il a pris sa voiture, et l'a croisé en chemin déjà en retard. | Téléphone | Une étude va être faite sur la Ligne E afin d'apporter plus de souplesse à cette dernière. Nous vous tiendrons informé des suites à venir. En attendant, votre réclamation est transmise au responsable affrétés |

| | | | | | | | | | | | |
|--------|------------|----------|--------|---------|-------|--------|--------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 09-oct | 09-oct | Facebook | E | | | | Affrétés | Arrêts non marqués | problème d'affichage des horaires de la ligne E à Acropole | Réseaux Sociaux | Nous allons vérifier les informations sur le terrain et les modifieront au besoin |
| 10-oct | 10-oct | Centrale | E | | 07:20 | | Comportement Conducteurs | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Le bus est arrivé avec seulement 2 minutes de retard mais il a conduit comme un fou. Il a roulé tellement vite qu'il a rattrap | Téléphone | Rappel sur les règles de conduite au chauffeur |
| 15-oct | 15-oct | Centrale | E | | 18:03 | | Comportement Conducteurs | Arrêts non marqués | BJ, le bus n'est pas passé,cette ligne est toujours en retard, pourquoi? Un bus E est passé à 18h30 a déposé une personne en face de mon arrêt.Puis a continuer, a fait demi tour, est passé devant moi sans s'arrêter, je lui ai fait signe, et lui me fit signe: non non.Pouvez vous me donner des explications pour ce bus.merci.Cordialement.Mr Kollar. | Téléphone | Votre réclamation est transmise au responsable affrétés |
| 16-oct | 17-oct | Centrale | D | | 06:43 | | Comportement Conducteurs | Retard | Cela fait plusieurs fois que le bus arrive avec plus de 5 min de retard à cette heure ci , qui cela implique le retard sur l autre bus que je soit prendre Surtout qu il y a pas autant d arrêt entre le terminus et l arrêt ou je le prend . | Téléphone | Le bus est sortie en retard du dépôt 6h36 au lieu de 6h30 ce qui explique le retard |
| 16-oct | 16-oct | Facebook | tad'Y | | | | Ponctualité | Sholt / TPMR | Réevation du tad'y non pris en charge | Réseaux Sociaux | Non présentation du véhicule. Excuses présentées, effectivement la course a été notée à une mauvaise date |
| 22-oct | 26-oct | Centrale | E | Affrété | 14:10 | | Affrétés | Correspondances manquées | Mme était présente à l'arrêt 10 minutes avant l'heure de passage du bus mais n'a jamais vue de bus passé. | Téléphone | Le CR Est resté sur la route principale il n'a pas desservi l'arrêt haut Rappel à l'ordre nouveau CR |
| 22-oct | 22-oct | Facebook | A | | | | Divers | Arrêts non marqués | bus n'est pas passé | Réseaux Sociaux | Panne Véhicule. Ligne non assurée pour le moment |
| 24-oct | 24-oct | Facebook | THNS 3 | | | | Divers | Services non réalisés | bus n'est pas passé à l'heure a 10:54 pas du tout même | Réseaux Sociaux | service non assuré |
| 28-oct | 28-oct | Centrale | B | | | | Aménagement | Autres | La ligne ne dessert plus la colombière madame est agée avec son époux et on l'habitude de se déplacer à la zone de la prusse | Téléphone | tad'y à disposition |
| 28-oct | 28/10/2019 | Agence | THNS 3 | | | | Aménagement | Autres | N'a pas de ligne direct pour se rendre au lycée donzelot | Téléphone | Des lignes principales à vocations scolaires passent par votre ville. N'hésitez pas à vous rendre à l'arrêt de montée,le conducteur vous laissera monter dans la limite des places disponibles. |
| 28-oct | 28-oct | Facebook | B | | | | Aménagement | Autres | colombière et jules ferry non desservi par la ligne B | Réseaux Sociaux | Pas pour le moment mais il y a le tad'y |
| 29-oct | 29-oct | Facebook | THNS 3 | | | | Divers | Erreur client non comptabilisé | bus de 15:37 montoille | Réseaux Sociaux | service non assuré accident circulation. Le bus s'est arrêté à l'arrêt |
| 15-nov | 15-nov | Centrale | A | | | 15-nov | Billettique | Autres | les 10 voyages n'ont pas été recharger sur sa carte auprès du chauffeur | Téléphone | vérification de la transaction et recharge à distance des voyages complémentaires |

Réclamations Novembre 2019

| Jour | Réponse le | Mode de réception | Nom | Prénom | Ligne | Horaire Guide | Etab. | Infos Voy. | Sous-thème réclamation | Motif | Mode réponse | Réponse apportée |
|-------------|------------|-------------------|------------|------------|--------|---------------|-------|--------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 08-nov | 12-nov | Mail écolitY | GOKCE | Stéphane | | | | Billettique | Billettique - Pb & Renseignement | Depuis le premier septembre, la carte de ma fille ne passe plus. J'ai été pour la réinitialiser au centre d'Audincourt, on m'a fait payer un duplicata alors que la carte avait un défaut. Est-ce normal de payer une carte avec une anomalie ? Merci pour votre réponse | Mail | Traité par le responsable billettique |
| 09-nov | 12-nov | Mail CTPM | HUMBERT | Samuel | | | | Billettique | Billettique - Pb & Renseignement | Demande de visualisation de voyages - 8 voyages selon le client; Merci d'envoyer un mail pour confirmer le rajout des voyages sur la nouvelle carte | Téléphone | Traité par la chargée de missions commerciales |
| 10-nov | | Centrale | SALOMON | Shirley | tad'Y | | | Aménagement | Autres | Prolonger et élargir le tad'y | Téléphone | Il n'est pas envisagé pour l'instant d'élargir les horaires du tad'Y. Ce service existe en complément de nos lignes régulières (habitante de Voujeaucourt) |
| 12-nov | 16-nov | Mail écolitY | TOURNIER | Yveline | D | 17:30 | | Sécurité / Incivilité | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | En voulant prendre le bus ligne D à l'Acropole, le chauffeur, une dame, NE M'A PAS VUE ET A DEMARRÉ. LE BUS M'A ACCROCHE. JE SUIS TOMBÉE LOURDEMENT AU SOL ET MA TÊTE A HEURTEE LE TROTTOIR PUIS LE MACADAM AINSI QUE TOUT MON CORPS INCRUSTÉ DANS LE MACADAM. Je suis restée plusieurs longues minutes sans pouvoir me relever et avant de reprendre mes esprits. CE SONT LES PERSONNES A L'ACROPOLE EN ATTENTE D'UN BUS QUI M'ONT RELEVÉS IMPOSSIBLE SEULE. Je tiens à votre disposition le certificat du docteur Philippe KOCH à Montbéliard; pourriez vous me contacter pour définir quelle suite donner à cet accident ? (j'ai appelé vos services hier après midi) Cordialement | Téléphone | Traité par la responsable des sinistres |
| 13-nov | 20-nov | Centrale | COMBET | Laurent | THNS 3 | 12:13 | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | Monsieur est mécontent car le chauffeur roulait beaucoup trop vite et avait un freinage brutal. Il s'agissait d'un homme avec des lunettes, il conduisait un bus articulé. | Téléphone | Excuses présentées à la cliente et rappel des règles de sécurités au conducteur |
| 13-nov | | Centrale | GUIDON | NOUDJOUJ | THNS 3 | 16:15 | | Ponctualité | Retard | Le bus est passé en retard de 8 minutes, et madame a loupé son train | Téléphone | Passage rue de l'église à 16h 24 (16h15 horaire normal) - partie à l'heure du terminus, retard du à la circulation |
| 13-nov | | Mail écolitY | MOREAU | Mathieu | THNS 3 | | | Mobilier Urbain | Implantation d'arrêt critiqué par riverain | abri bus sur Hérimoncourt | Téléphone | Les travaux pour la ligne THNS 3 se feront tout au long de l'année 2020. |
| 17-nov | 19-nov | Centrale | TOUSCH | Marine | THNS 4 | 13:13 | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | Je vous envoie un message car votre bus s'est permis de faire le tour du rond point, je l'ai vu car je sortais de mon travail, il ne sait même pas présenter à l'arrêt et en plus vous êtes injoignable | Téléphone | Excuses présentées à la cliente et rappel des règles de sécurités au conducteur |
| 19-nov | 02-déc | Agence | MAGAGNINI | Aline | | | | Billettique | Billettique - Pb & Renseignement | Je vous laisse ma carte qui contient encore des voyages mais qui est illisible au guichet, pouvez vous me créditer les trajets restants non utilisés ? Je vous remercie par avance de l'attention portée à cette demande | Courrier | Traité par la chargée de missions commerciales, Nouvelle carte faite et envoyée |
| 23-nov | | Centrale | BALDO | Carla | F | 08:14 | | Billettique | Billettique - Pb & Renseignement | Mme a pris le bus 2 jours de suite à la place du Marché à 8 :14 . Elle a passé son titre de transport carte 106280. On lui a débité 2 voyages alors qu'elle en avait déjà payé 1 dans la ligne 3 qu'elle avait pris à 7 :55 à l'arrêt Prairie direction Place du Marché. Et ceci 2 jours de suite. | Téléphone | Traité par la chargée de missions commerciales |
| 25-nov | | Centrale | HERBE | CHRISTELLE | THNS 2 | 16:52 | | Sécurité / Incivilité | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Ce soir le fils de Mme, Valentin CAGNI NACCI s'est fait agressé dans le bus par un jeune. Il se trouvait à l'avant du bus côté portes. Il souffre de plusieurs contusions griffures ... Madame est partie ce soir déposer plainte. | Téléphone | Traité par la responsable des sinistres et le responsable fraude |
| 26-nov | 20-déc | Centrale | BATTAGLIA | EVELYNE | E | | | Aménagement | | N'ayant pas eu de réponses de votre part suite à ma réclamation, je vous fait part d'un problème pour le transport afin de me rendre au travail. | Téléphone | Une étude de la ligne E est en cours actuellement. Nous reviendrons vers lui dès que nous aurons réponse. |
| 27-nov | 20-déc | Centrale | JACQUOT | Martine | THNS 3 | 06:18 | | Sécurité / Incivilité | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Mme a pris la THNS 3 à Bouloche. Elle a du courir après le bus qui est passé un peu en avance. Au-delà, à la descente à 6:18 à Acropole, le conducteur s'arrête loin du quai. Elle dit se fouler la cheville | Téléphone | Traité par le responsable de la sécurité |
| 27-nov | 27-nov | Mail écolitY | AUBRY | Maud | THNS 2 | 07:52 | | Ponctualité | Retard | Le bus de 07h53 passe systématiquement avec 2 minutes d'avance ce qui ne permet plus aux personnes qui descendent du train à 7h50 de le prendre. Merci de bien vouloir faire remonter le problème. Bien cordialement | Téléphone | Traité par le service exploitation qui veillera à ce que les horaires soient respectés tout en étant dans le respect de la sécurité de tous. |
| 28-nov | | Centrale | LOPES | Maria | THNS 3 | 16:39 | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | Le bus est arrivé à l'heure. Le chauffeur discutait avec deux filles qui étaient debout à côté de son poste de conduite. Elles ont rigolé très fort pendant tout le trajet. Monsieur a fait remarquer à ses copines qu'il avait 18 minutes de retard en rigolant. Les filles ne se décalaient pas sur le côté quand les gens montaient, ce qui a généré beaucoup de retard. Madame est arrivée à l'Arrêt Coteau à 17 :50. | Téléphone | Le conducteur a été identifié et il sera reçu pour rappel des règles de conduite à tenir dans nos véhicules |
| 29-nov | 02-déc | Agence | BAIER | Samuel | A | 15:46 | | Billettique | Billettique - Pb & Renseignement | Acheté 2 voyages Ligne A à 15:46 à Oemichen, passé une fois sur le valideur avec une croix rouge, repassé une seconde fois la croix est verte, mais les deux voyages sont partis. Ce n'est pas la première fois que cela arrive. Est-ce que je pourrais récupérer ce voyage pour toute les fois où cela est arrivé, merci. | Courrier | Traité par la chargée de missions commerciales |
| 29-nov | 16-déc | Mail écolitY | STANOJEVIC | Katia | THNS 4 | 05:05 | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | Le mardi 26 novembre, je devais me rendre à la gare TGV de Meroux. J'ai donc attendu la navette prévue à 5h05 du matin. Celle-ci est jamais venu. Les panneaux indicateurs marquaient que la navette venait 30 min plus tard. Je ne pouvais pas attendre car mon train était prévu à 6h06. J'ai donc prit ma voiture et payé le parking, pour toute la journée à la gare TGV. Je vous prie de bien vouloir vérifier la véracité de mes propos, et je demande le remboursement de mon ticket de parking pour la gêne occasionnée. Cordialement | Mail | Traité par la chargée de mission commerciales et la Responsable Marketing |
| 20/21 - nov | 29-nov | Agence | BALDO | CARLA | F | 08:14 | | Billettique | Billettique - Pb & Renseignement | Mme a pris le bus deux jours de suite à la place du Marché à 8:14. Elle a passé son titre de transport carte 106280. on lui a débité deux voyages alors qu'elle en avait déjà payé un dans la ligne 3 qu'elle avait prit à 7:55 à l'arrêt Prairie direction place du Marché, et ceci deux jours de suite. | Téléphone | Traité par la chargée de missions commerciales |

Réclamations Décembre 2019

| Jour | Réponse le | Mode de réception | Nom | Prénom | Ville | Ligne | Etab. | Infos Voy. | Sous-thème réclamation | Motif | Mode réponse | Réponse apportée |
|------------|------------|-------------------|---------------|-----------|----------------------------|------------------------------|-------|------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 04-déc | | | CLAUSE | Jean Marc | | THNS 3 | | punctualite | Retard | Bonjour, je suis à l'arrêt rue de l'église ligne 3 depuis 17:26 et aucun bus ni à 17:35 et ni à 17:57 | Réseaux Sociaux | Retard suite au marché de Noel + de 30 min de retard |
| 04-déc | | | GAFRAY | Laurence | BERCHE | Spécial collège Voujeaucourt | | Sécurité / Incivilité | Mauvaise attitude commerciale | Le chauffeur de bus de ma fille a refusé de s'arrêter à Berche comme prévue initialement. Il était au téléphone et tenait des propos grossiers. Il a fini par déposer tous les élèves de Berche à Dampierre (au feu juste avant la cote d'Etouvans) après les avoir copieusement insultés. Je souhaiterais être recontactée au plus vite étant donnée l'attitude inacceptable de cette personne. Cordialement | | |
| 05-déc | 20-déc | Centrale | AKDEMIR | | VALENTIGNY | THNS 1 | | Comportement Conducteurs | Arrêts non marqués | Le cr ne s'est pas arrêté à l'arrêt piscine alors que plusieurs clients s'y trouvaient. | Téléphone | Excuses présentées, et rappel des règles au CR |
| 06-déc | 15-déc | Centrale | CHEMINANT | SAMUEL | BETHONCOURT | B | | Sécurité / Incivilité | Sécurité (routière + Sécurité à bord) | MR ARNOUX Sébastien est monté à l'Acropole; il s'est dirigé vers MR CHEMINANT, lui a craché au visage, l'a insulté et menacé de mort. Il lui a dit qu'il allait s'arrêter au même arrêt que lui pour lui casser la figure. Il ne peut pas aller porter plainte car il est sous curatelle et il ne le voit pas avant lundi. | Téléphone | Vidéo retirée - bus 1516 - Traité par le responsable de la sécurité |
| 06-déc | 15-déc | Centrale | HAMANN | AGNES | AUDINCOURT | A | | punctualite | Retard | Madame nous signale que ce bus passe tous les jours en retard, parfois plus de 10 minutes, ce qui fait qu'elle et tous les jours en retard à son travail. | Téléphone | Vérification des horaires (le 2/12 passage à 13h47 - le 3/12 passage à 13h46 - le 4/12 passage à 13h54 - le 5/12 passage à 13h41 - et le 6/12 passage à 13h41 |
| 09-déc | | | BARTHOLOME | | VALENTIGNY | A | | Confort | Autres | Radio Belfort très fort dans le bus, si bien que je n'ai pas entendu la sonnerie de mon téléphone alors qu'il s'agissait un appel très urgent. Le cas s'est déjà produit vendredi passé avec radio nostalgie. Je n'ai rien contre que les chauffeurs mettent la radio dans les bus, mais ils ont cas la mettre pour eux, pour moi c'est un non respect, les passagers n'ont pas à subir cela. Cordialement | | |
| 09-déc | | | OUDOT | CELINE | COURCELLES LES MONTBELIARD | E | | Confort | Sécurité (routière + Sécurité à bord) | Mon fils prend tous les matins le bus à Courcelles Les Montbéliard pour se rendre au lycée Cuvier. Hier matin, le chauffeur a pris la direction de Sochaux. Au carrefour vers l'Ascap/Néolia, une jeune fille est allée lui demander et il leur a annoncé qu'il ne montait pas au Cuvier. Il a donc déposé quelques voyageurs dont mon fils aux feux rouges dans le carrefour. Bonne journée à vous | | |
| 10-déc | 20-déc | Centrale | BATTAGLIA | EVELYNE | CHATENOIS LES FORGES | E | | Aménagement | Autres | Relance pour non réponse de notre part | Téléphone | Mme a rappelé, étude en cours pour la ligne E |
| 10-déc | | | LEROGNON | | VOUJEAUUCOURT | E | | Affrétés | Retard | Bonjour, cela fait trois fois en deux semaines de date à date, que le bus de 08:19 est en retard d'au moins dix minutes à chaque fois, quand ce n'est pas 1/2heure. Cela se produit toujours avec le même chauffeur, le soucis c'est que ce bus est emprunté par notre fille qui doit être à l'école à 8h30, Nous trouvions déjà que l'heure de passage était juste depuis le changement, avant il passait à 8h08, ce qui permettait un retard, alors que là ce n'est plus tolérable. A l'heure, où nous sommes sans arrêt interpellé pour les économies d'énergie, développement durable... les réseaux de transport en commun doivent être inflexible et ponctuels. Ne mettez pas ça sur le dos des grévistes car les autres jours il n'y avait pas de grève. Nous vous remercions de revoir les horaires de passage qui ne correspondent pas aux horaires scolaires. Nous travaillons aussi, et nous avons d'autres obligations qui ne nous permettent pas de déposer notre fille tous les jours à l'école alors qu'il y a un réseau de transport de commun. Cette situation génère un stress à notre fille de 11 ans, retard et brimades de la part des enseignants... Espérant voir rapidement une amélioration sur le réseau. Cordialement | | |
| 10-déc | | | MARTEL | Kevin | MONTBELIARD | | | Divers | Erreur client non comptabilisé | Je faisais mes courses et le bus est arrivé en retard, je voulais prendre mes courses pour monter dans le bus et une personne a dit au chauffeur d'attendre et le chauffeur est partie sans s'arrêter. C'était le bus de 20:04 | | |
| 11-déc | | Centrale | TALEB et PENT | | Nommay | E | | Affrétés | Retard | Depuis plusieurs jours ce conducteur à beaucoup de retard | | |
| 17-déc | 20-déc | Centrale | LEFEBVRE | Lydie | | B | | Comportement Conducteurs | Sécurité (routière + Sécurité à bord) | Hier, mardi 17 décembre, j'ai pris le bus (1511), ligne B à l'arrêt Liberté dans le sens Bethoncourt/ Montbéliard, à 19h16. Le conducteur parlait au téléphone, certes avec un kit main libre, mais il n'a pas cessé de converser jusqu'à ma descente place Ferrer. Un petit rappel aux règles élémentaires de sécurité pourrait être envisagé ? Merci, bonne journée | Téléphone | Traitée par la régule |
| 18-déc | 18-déc | Centrale | DIEBRA | MOHAMED | Seloncourt | | | Sécurité / Incivilité | Sécurité (routière + Sécurité a bord) | Le chauffeur de bus Speciale ferme la porte sur la fille Mme DIEBRA MELINE | Téléphone | Traitée par le responsable des conducteurs |
| 19-déc | | Centrale | CLAVEY | GAELE | Belfort | Xpress | | Erreur client | Autres | mme CLAVEY informe que c ematin à 7:03 le chauffeur de bus ligne X ne prend pas tous les passagers dans son bus en raison qu'il n'a plus de place. 6 personnes sont restées sur place | | |
| 04/12/2019 | | | GAFRAY | Laurence | BERCHE | | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | Le chauffeur de bus de ma fille a refusé de s'arrêter à Berche comme prévue initialement. Il était au téléphone et tenait des propos grossiers. Il a fini par déposer tous les élèves de Berche à Dampierre (au feu juste avant la côte d'Etouvans) après les avoir copieusement insultés. Je souhaiterais être recontactée au plus vite étant donnée l'attitude inacceptable de cette personne. Cordialement | | Transmis au responsable des affrétés |
| 21-déc | | Centrale | JOULLEROT | Eric | MONTBELIARD | THNS 3 | | Ponctualité | Avance | Le bus est passé à 14 :36. La compagnie de Mr qui était déjà à l'arrêt lui a demandé d'attendre 1 minute, Monsieur était à quelques mètres de l'arrêt et lui a fait remarquer qu'il était en avance. Le chauffeur lui a dit qu'il avait 3 minutes d'avance mais il a refusé de l'attendre en disant qu'il ne pouvait pas bloquer la circulation alors qu'il n'y avait aucune voiture derrière et qu'il était dans un couloir de bus. A cause de cela, Monsieur va devoir attendre le prochaine bus et reprendre un autre ticket de bus car le sien ne sera plus valable, ce qu'il fait régulièrement à cause des nombreux retards sur la ligne 3. | | |
| 23-déc | | Centrale | PRIBILSKI | PASCALE | VALENTIGNY | N | | Divers | Mauvais état des bus ou bus inadapés | La Navette passe toutes les 40 minutes c'est trop peu, les arrêts de bus sont vétustes sans banc pour s'asseoir, alors qu'il y a beaucoup de personne âgée. Les Bus sont trop petits, surtout que les gens montent avec leurs courses et les poussettes. | Téléphone | En attente |
| 24-déc | 25/12/2019 | Centrale | YINDRIM | KERIM | SOCHAUX | THNS 3 | | Comportement Conducteurs | Arrêts non marqués | J'étais à l'arrêt JOFRE, le bus est passé sans ralentir, et sans s'arrêter en me regardant. | Téléphone | Le bus ne s'est pas arrêté, excuses présentées par téléphone, rappel de conduite au conducteur |
| 26-déc | 30-déc | Centrale | JACQUOT | MARTINE | MONTBELIARD | THNS 3 | | Ponctualité | Avance | Le bus est arrivé dix minutes en avance. Le chauffeur s'est arrêté à 10 mètres du trottoir alors que j'ai une entorse, à la jambe gauche avec une attelle. Il m'a arrêté après l'arrêt rue de l'évêue. De plus il roulait très vite. | Téléphone | ligne 3,6 CR LALOUA bus 2907 - Le bus est passé à 7:53 à l'arrêt Thourot et à 7:55 à l'arrêt Etuves |
| 26/12/2019 | 31-déc | Centrale | SAILLET | ALEXANDRA | SELONCOURT | THNS 3 | | Ponctualité | Avance | Cela fait plusieurs fois que le bus passe en avance, aujourd'hui j'étais à l'arrêt à 08h25, le bus était déjà passé, je dois attendre le prochain à 08:52 cela me mets en retard pour mon travail. Je ne peux pas me le permettre. | Téléphone | Ligne 3,6 bus 2907 CR LALOUA - Bus passé à 08:28 à l'arrêt 8 Mai |
| 26/12/2019 | | Centrale | DEVIE | Josiane | AUDINCOURT | F | | Affrétés | Avance | bonjour, Je sors tous les jours de mon boulot à 16h30, je suis à l'arrêt Beaucourt à 16h35, à 17h03 le bus n'étant toujours pas passé, j'ai appelé pour avoir des renseignements. On m'a répondu que le chauffeur de bus avait répondu qu'il était déjà passé à 11h11 sauf que moi j'attends depuis 16h35 ????. Donc il est passé plus d'un quart d'heure avant 11h11 de plus ce problème m'est déjà arrivé au moins 3 fois au même arrêt et à la même heure !!!!!!! j'espère que ça ne se reproduira pas demain soir vendredi 27 décembre ni d'ailleurs aucun autre jour. Alors si vous pourriez dire à ce chauffeur qu'il passe à 1 heure qu'il doit arrivé et non pas plus d'un quart d'heure avant ça serait gentil de votre part Merci Salutations | | Transmis au responsable des affrétés |
| 27/12/2019 | | Centrale | JACQUOT | MARTINE | MONTBELIARD | B | | Comportement Conducteurs | Sécurité (routière + Sécurité à bord) | J'ai une entorse à la cheville gauche, avec une attelle. La conductrice m'a arrêtée à l'arrêt René THOM à 10 mètres du trottoir, rendant la descente du bus très difficile pour moi. Cela se produit très régulièrement il n'y a pas un chauffeur qui se place correctement. | Téléphone | |
| 09/12/2019 | | | OUDOT | Céline | COURCELLES LES MONTBELIARD | E | | Divers | Mauvaise attitude commerciale | Mon fils prend tous les matins le bus à Courcelles Les Montbéliard pour se rendre au lycée Cuvier. Hier matin, le chauffeur a pris la direction de Sochaux. Au carrefour vers l'Ascap/Néolia, une jeune fille est allée lui demander et il leur a annoncé qu'il ne montait pas au Cuvier. Il a donc déposé quelques voyageurs dont mon fils aux feux rouges dans le carrefour. Bonne journée à vous | | Transmis au responsable des affrétés |
| 10/12/2019 | | | LEROGNON | | VOUJEAUUCOURT | E | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | Bonjour, cela fait trois fois en deux semaines de date à date, que le bus de 08:19 est en retard d'au moins dix minutes à chaque fois, quand ce n'est pas 1/2heure. Cela se produit toujours avec le même chauffeur, le soucis c'est que ce bus est emprunté par notre fille qui doit être à l'école à 8h30, Nous trouvions déjà que l'heure de passage était juste depuis le changement, avant il passait à 8h08, ce qui permettait un retard, alors que là ce n'est plus tolérable. A l'heure, où nous | | Transmis au responsable des affrétés |
| 10/12/2019 | | | MARTEL | Kevin | MONTBELIARD | B | | Comportement Conducteurs | Mauvaise attitude commerciale | Je faisais mes courses et le bus est arrivé en retard, je voulais prendre mes courses pour monter dans le bus et une personne a dit au chauffeur d'attendre et le chauffeur est partie sans s'arrêter. C'était le bus de 20:04 | | Transmis à la régulation + Emilie |
| 19-déc | 31/01/2020 | Centrale | CALONEGO | Véronique | VALDOIE | | | Informations + Site Internet | Autres | Je trouve dommage, navrant qu'en 2019 voire 2020 bientôt il n'est pas possible de pouvoir recharger les cartes par internet. Cela a été possible un temps mais il y avait énormément de beugs. Vous devriez songer à avoir recours à des personnes compétentes pour assurer un service et un programme qui permettent de recharger sur internet. Personnellement je dois faire 60 km aller et retour pour recharger la carte de ma fille lorsqu'elle doit venir en stage sur Montbéliard. Que de temps perdu... | Téléphone | Transmis à la billettique |

| | | | | | | | | | | | | |
|---------------|------------|--------------|---------------|----------|--------------------------------|--------|--|------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------------|
| 20-déc | 14/02/2020 | Mail écolity | BETSCH | Isabelle | FESCHES LE CHATEL | F | | Ponctualité | Autres | Le bus ligne D au 20/12/2019 qui devait partir de 11:35 centre ville de Montbéliard n'est pas passé, mon fils a du prendre le D qui s'arrête à Etupes(nous habitons Feches le Chatel) il devait repartir pour un dernier cours au lycée Cuvier et prendre le bus à 14:32 le bus n'est pas passé. Pouvez vous me dire combien de minutes en plus ou moins sont tolérées par rapport à l'heure de passage du bus indiqué sur les tableaux horaires? | Téléphone | Transmis au responsable des affrétés |
| 21/12/2019 | | | JOUILLEROT | Eric | MONTBELIARD | THNS 3 | | Sécurité / Incivilité | Mauvaise attitude commerciale | Le bus est passé à 14 :36. La compagnie de Mr qui était déjà à l'arrêt lui a demandé d'attendre 1 minute, Monsieur était à quelques mètres de l'arrêt et lui a fait remarquer qu'il était en avance. Le chauffeur lui a dit qu'il avait 3 minutes d'avance mais il a refusé de l'attendre en disant qu'il ne pouvait pas bloquer la circulation alors qu'il n'y avait aucune voiture derrière et qu'il était dans un couloir de bus. A cause de cela, Monsieur va devoir attendre le prochaine bus et reprendre un autre ticket | | Transmis à la régulation + Emilie |
| 23/12/2019 | | | PRIBILSKI | PASCAL | VALENTIGNY | N | | Confort | Autres | La Navette passe toutes les 40 minutes c'est trop peu, les arrêts de bus sont vétustes sans banc pour s'asseoir, alors qu'il y a beaucoup de personne âgée. Les Bus sont trop petits, surtout que les gens montent avec leurs courses et les poussettes. | | Transmis au responsable des affrétés |
| 26/12/2019 | | | DEVIE | Josiane | AUDINCOURT | F | | Ponctualité | Retard | bonjour. Je sors tous les jours de mon boulot à 16h30, je suis à l'arrêt Beaucourt à 16h35, à 17h03 le bus n'étant toujours pas passé, j'ai appelé pour avoir des renseignements. On m'a répondu que le chauffeur de bus avait répondu qu'il était déjà passé !!!!! Sauf que moi j'attendais depuis 16h35 ?????? Donc il est passé plus d'un quart d'heure avant !!!!! De plus ce problème m'est déjà arrivé au moins 3 fois au même arrêt et à la même heure !!!!! J'espère que ça ne se reproduira pas demain soir vendredi 27 décembre ni d'ailleurs aucun autre jour. Alors si vous pourriez dire à ce chauffeur qu'il passe à 1 heure qu'il doit arrivé et non pas plus d'un quart d'heure avant ça serait gentil de votre part Merci Salutations | | Transmis au responsable des affrétés |
| 30/12/2019 | 30/12/2019 | Centrale | MOUHOT | STEPHANE | BART | | | Informations + Site Internet | Autres | Bonjour, nous souhaiterions avoir des informations sur le transport à la demande. Ma maman vient d'être hospitalisée au Mittan. Est-ce que mon papa qui a 87 ans et des difficultés à se déplacer de façon autonome pourrait bénéficier de ce service de Bart au Mittan (allé et retour) pour rendre visite à ma maman ? Si oui, est ce qu'il y a nécessité de changement de véhicule à l'aérople ? Mrci d'avance pour votre retour salutations | Mail | explication du tad'y et du TPMR par mail |
| 30/12/2019 | | | GHELLAB | Sami | MONTBELIARD | C | | | | Bonjour, Madame, Monsieur, le 13-12-2019 à 18:12, j'ai été en situation irrégulière sur l'une de vos lignes, la ligne C en particulier, héls j'avais oublié mon titre de transport, le contrôleur montant à bord du bus m'a notifié que si je ne pouvais pas lui indiquer mon titre de transport il lui était obligé de faire un PV de 51,50€, une fois cleui ci effectué avec de corrects informations j'ai pu lui présenter mon pass'ok en photo. Il m'a notifié que si je présentais mon pass ok avant 8 jours à un agent de la CTPM mon amende sauterait grâce à l'abonnement donc il m'a dit de ne pas tenir compte de l'amende et du courrier si j'en recevais un et que le nécessaire allait être fait si poursuite; Mais ce matin j'ai reçu un courrier de votre part m'indiquant mon irrégularité, je dois en tenir compte ou non ? Cordialement | | Transmis au responsable des amendes et des fraudes |
| 30/12/2019 | 11/02/2020 | Centrale | NASSRI | MAHER | MONTBELIARD | B | | Ponctualité | Avance | Le bus devait passer à 55 mais il est passé avec 5 minutes d'avance; j'ai donc du payer 40 e de taxi pour être sur de ne pas rater mon train | Téléphone | Après vérif le bus est passé à 17:52 et 47secondes |
| 19/12/2020 | | | CLAVEY | GAELLE | Belfort | Xpress | | Confort | Mauvaise attitude commerciale | Madame CLAVEY, informe que le matin à 7h03 le chauffeur de bus ligne X, ne prend pas tous les passagers dans son bus en raison qu'il n'a plus de place. 6 personnes sont restées sur place. | | Transmis à la régulation + Emilie |
| 31-déc | 08/01/2020 | Mail écolity | RENAUD | Pauline | | | | Informations + Site Internet | Autres | Pourquoi le E Direction la Savoureuse de 19:34 à l'arrêt Musée Peugeot n'est il pas passé en horaire petites vacances ? Alors que vous précisez que le E roulait normalement et effectuait son terminus normal le 31 décembre | Réseaux Sociaux | Panne mécanique, service non assuré |
| 10et 11-12-19 | | | TALEB et PENT | | NOMMAY ET CHATENOIS LES FORGES | E | | Ponctualité | Retard | Le bus au départ de 08/09 à Chateinois les forges depuis deux jours (10 et 11/12) ont énormément de retard (20 minutes). Ce qui engendre des avertissements pour les lycéens | | Transmis au responsable des affrétés |

Annexe 11 - Les statistiques contrôles

| | Janvier | | Février | | Mars | | Avril | | Mai | | Juin | |
|------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | N-1 | N |
| Nbres voyageurs contrôlés | 20 234 | 22 591 | 18 717 | 21 542 | 24 915 | 23 115 | 19 813 | 19 364 | 22 560 | 20 112 | 21 774 | 16 573 |
| Nbres voyageurs transportés | 745 133 | 720 734 | 754 756 | 597 561 | 820 608 | 757 217 | 655 292 | 635 006 | 686 313 | 675 970 | 737 720 | 686 103 |
| Nbre de PVs adressés | 457 | 407 | 367 | 365 | 457 | 448 | 429 | 336 | 317 | 357 | 480 | 359 |
| Taux de fraude constaté | 2,26% | 1,80% | 1,96% | 1,69% | 1,83% | 1,94% | 2,17% | 1,74% | 1,41% | 1,78% | 2,20% | 2,17% |
| Taux de contrôle | 2,72% | 3,13% | 2,48% | 3,60% | 3,04% | 3,05% | 3,02% | 3,05% | 3,29% | 2,98% | 2,95% | 2,42% |
| PV soldés | 136 | 119 | 199 | 182 | 181 | 167 | 181 | 131 | 156 | 155 | 156 | 131 |
| Recouvrement | 29,76% | 29,24% | 54,22% | 49,86% | 39,61% | 37,28% | 42,19% | 38,99% | 49,21% | 43,42% | 32,50% | 36,49% |

| | Juillet | | Août | | Septembre | | Octobre | | Novembre | | Décembre | |
|------------------------------------|---------|---------|---------|---------|-----------|---------|---------|---------|----------|---------|----------|---------|
| | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N |
| Nbres voyageurs contrôlés | 16 181 | 13 933 | 13 404 | 14 567 | 25 891 | 23 337 | 23 085 | 18 001 | 25 238 | 21 535 | 16 232 | 16 766 |
| Nbres voyageurs transportés | 586 011 | 580 186 | 588 681 | 596 277 | 713 344 | 684 348 | 649 695 | 688 470 | 695 638 | 657 405 | 636 841 | 708 789 |
| Nbre de PVs adressés | 303 | 256 | 272 | 323 | 368 | 373 | 419 | 377 | 366 | 351 | 306 | 259 |
| Taux de fraude constaté | 1,87% | 1,84% | 2,03% | 2,22% | 1,42% | 1,60% | 1,82% | 2,09% | 1,45% | 1,63% | 1,89% | 1,54% |
| Taux de contrôle | 2,76% | 2,40% | 2,28% | 2,44% | 3,63% | 3,41% | 3,55% | 2,61% | 3,63% | 3,28% | 2,55% | 2,37% |
| PV soldés | 170 | 85 | 69 | 166 | 112 | 139 | 157 | 120 | 165 | 135 | 144 | 167 |
| Recouvrement | 56,11% | 33,20% | 25,37% | 51,39% | 30,43% | 37,27% | 37,47% | 31,83% | 45,08% | 38,46% | 47,06% | 64,48% |

Annexe 12 - Le vandalisme mensuel

| | Janvier | | Février | | Mars | | Avril | | Mai | | Juin | | Juillet | | Août | | Septembre | | Octobre | | Novembre | | Décembre | |
|----------------------------------|---------|----|---------|----|------|----|-------|----|-----|----|------|----|---------|----|------|----|-----------|----|---------|----|----------|----|----------|----|
| | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N | N-1 | N |
| AGRESSION | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ATTEINTES PHYSIQUES ET VERBALES | 5 | 0 | 2 | 0 | 4 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 3 | 0 | 5 | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 |
| GRACHAT | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INSULTE ET MENACE | | | | | | | | | | | 4 | | | | | | | | | | 1 | | | |
| BOMBE LACRYMOGENE | | | 1 | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 | | |
| ALTERCATION CONDUCTEUR / CLIENTS | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | | 2 | | 3 | | 4 | | 2 | | | 1 |
| INCIVILITES | 3 | 27 | 13 | 8 | 4 | 4 | 6 | 6 | 10 | 6 | 7 | 13 | 3 | 5 | 2 | 2 | 11 | 7 | 12 | 4 | 7 | 14 | 5 | 10 |
| VOLS | 1 | | | | | | | | | | 1 | | | | | | 1 | | | | | | | |
| CAPOT MOTEUR OUVERT | | 3 | | 2 | | | | | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | |
| DECOMPRESSION DE PORTES | 1 | 12 | 7 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | | | | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 11 | 2 | 3 |
| PERTURBATEUR | | 9 | 2 | 1 | | | 1 | 1 | 4 | | 1 | 2 | 1 | 2 | | | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| FUMEUR | | | 1 | | | | | | | | 5 | 1 | | | | | | | | | | | | 5 |
| ALTERCATIONS ENTRE CLIENTS | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | | | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | | 2 | 1 | 2 | |
| DIVERS | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| VANDALISME BUS | 3 | 6 | 5 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 9 | 5 | 2 | 6 | 2 | 1 | 7 | 4 | 8 | 14 | 12 | 15 | 6 | 8 | 2 | 4 |
| JET DE PIERRE | | 2 | 5 | 3 | 7 | 7 | 4 | 4 | 7 | 4 | 2 | 5 | 1 | | 6 | 1 | 5 | 9 | 9 | 11 | 5 | 6 | 0 | 3 |
| VITRE CASSEE | | | | | | | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| JET DE PIERRE AVEC VITRE CASSEE | 1 | 1 | 2 | | | | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| SIEGE VANDALISE | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | |
| TAG | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CAMERA OBSTRUEE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DIVERS | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | |
| VANDALISME MOBILIER URBAIN | 12 | 17 | 7 | 9 | 12 | 18 | 17 | 28 | 4 | 10 | 18 | 15 | 14 | 28 | 11 | 6 | 14 | 13 | 12 | 32 | 15 | 23 | 15 | 19 |
| VITRE CASSEE | 11 | 16 | 4 | 4 | 0 | 7 | 16 | 23 | 1 | 10 | 11 | 9 | 9 | 19 | 6 | 2 | 9 | 5 | 8 | 24 | 9 | 6 | 8 | 2 |
| CADRE HORAIRES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TAGS | 1 | 1 | 3 | 4 | 5 | 10 | 1 | 3 | 3 | | 7 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 7 | 4 | 6 | 6 | 14 | 7 | 14 |
| DIVERS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL | 23 | 50 | 27 | 23 | 27 | 29 | 31 | 41 | 24 | 21 | 31 | 34 | 19 | 34 | 22 | 12 | 36 | 34 | 41 | 51 | 31 | 45 | 23 | 33 |
| DEPOT DE PLAINTES | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 0 | 2 | 2 | 1 | 5 | 22 | 0 | 1 | 0 | 13 | 4 | 4 | 7 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 |

Annexe 13 - La liste des véhicules lourds

| N° PARC | IMMAT. | MARQUE | MODELE | NORME EURO | TYPE DE VEHICULE | SERVICE | FONCTION | N° REGUL | LOGO | ASSURANCE | ÂGE | CARBURANT | SOL ANTIDERAPPANT | DATE D'ACQUISITION | 1ERE M.E.C | CHASSIS |
|---------|------------|---------|----------|------------|------------------|--------------|----------|----------|---------|-----------|-----|-----------|-------------------|--------------------|------------|--------------------|
| 1419 | CH-863-LN | HEULIEZ | GX327 | EEV | STANDARD | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 8 | Gasoil | OUI | 12/07/2012 | 09/09/2012 | V11P509D100003086 |
| 1451 | FD-495-KD | IRIBUS | AGORA | Euro 3 | STANDARD | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 17 | Gasoil | NON | 28/01/2019 | 06/08/2003 | VNEP509D100000618 |
| 1501 | DI-258-BX | IVECO | URBANWAY | Euro 6 | STANDARD | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 6 | Gasoil | OUI | 31/07/2014 | 31/07/2014 | VNE4226N400306414 |
| 1502 | DM-429-SA | IVECO | URBANWAY | Euro 6 | STANDARD | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 5 | Gasoil | OUI | 19/12/2014 | 19/12/2014 | VNE4226N100306452 |
| 1503 | DL-146-PJ | IVECO | URBANWAY | Euro 6 | STANDARD | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 6 | Gasoil | OUI | 06/11/2014 | 06/11/2014 | VNE4226N000306460 |
| 1504 | DL-686-XD | IVECO | URBANWAY | Euro 6 | STANDARD | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 6 | Gasoil | OUI | 20/11/2014 | 20/11/2014 | VNE4226N100306466 |
| 1505 | DI-395-EV | IVECO | URBANWAY | Euro 6 | STANDARD | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 6 | Gasoil | OUI | 05/08/2014 | 05/08/2014 | VNE4226N400306473 |
| 1506 | DM-479-HJ | IVECO | URBANWAY | Euro 6 | STANDARD | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 6 | Gasoil | OUI | 31/07/2014 | 31/07/2014 | VNE4226N400306476 |
| 1507 | DJ-483-EW | IVECO | URBANWAY | Euro 6 | STANDARD | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 6 | Gasoil | OUI | 12/08/2014 | 12/08/2014 | VNE4226N900306487 |
| 1508 | DJ-423-JE | IVECO | URBANWAY | Euro 6 | STANDARD | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 6 | Gasoil | OUI | 20/11/2014 | 20/11/2014 | VNE4226N000306491 |
| 1509 | DL-830-XD | IVECO | URBANWAY | Euro 6 | STANDARD | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 6 | Gasoil | OUI | 02/09/2014 | 02/09/2014 | VNE4226N100306497 |
| 1510 | DJ-717-VF | IVECO | URBANWAY | Euro 6 | STANDARD | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 6 | Gasoil | OUI | 05/09/2014 | 05/09/2014 | VNE4226N000306496 |
| 1511 | DJ-014-XK | IVECO | URBANWAY | Euro 6 | STANDARD | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 6 | Gasoil | OUI | 26/09/2014 | 26/09/2014 | VNE4226N100306502 |
| 1512 | DK-318-LF | IVECO | URBANWAY | Euro 6 | STANDARD | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 6 | Gasoil | OUI | 16/12/2014 | 16/12/2014 | VNE4226N000306501 |
| 1513 | DM-952-PP | IVECO | URBANWAY | Euro 6 | STANDARD | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 6 | Gasoil | OUI | 28/11/2014 | 28/11/2014 | VNE4226N900306506 |
| 1514 | DM-323-DC | IVECO | URBANWAY | Euro 6 | STANDARD | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 6 | Gasoil | OUI | 16/12/2014 | 16/12/2014 | VNE4226N700306505 |
| 1515 | DM-800-PP | IVECO | URBANWAY | Euro 6 | STANDARD | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 6 | Gasoil | OUI | 25/11/2014 | 25/11/2014 | VNE4226N200306511 |
| 1516 | DM-227-AG | IVECO | URBANWAY | Euro 6 | STANDARD | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 6 | Gasoil | OUI | 25/11/2014 | 25/11/2014 | VNE4226N000306510 |
| 1517 | DL-314-PJ | IVECO | URBANWAY | Euro 6 | STANDARD | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 6 | Gasoil | OUI | 06/11/2014 | 06/11/2014 | VNE4226N400306509 |
| 1518 | DL-659-VR | IVECO | URBANWAY | Euro 6 | STANDARD | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 6 | Gasoil | OUI | 18/11/2014 | 18/11/2014 | VNE4226N500306521 |
| 1519 | DM-293-AG | IVECO | URBANWAY | Euro 6 | STANDARD | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 6 | Gasoil | OUI | 25/11/2014 | 25/11/2014 | VNE4226N000306515 |
| 1520 | DM-588-PP | IVECO | URBANWAY | Euro 6 | STANDARD | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 6 | Gasoil | OUI | 16/12/2014 | 16/12/2014 | VNE4226N600306530 |
| 1601 | FE-660-RH | HEULIEZ | GX337 | Euro 6 | STANDARD | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 1 | Gasoil | OUI | 19/03/2019 | 19/03/2019 | VJ14016M30N005374 |
| 1602 | FE-768-RH | HEULIEZ | GX337 | Euro 6 | STANDARD | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 1 | Gasoil | OUI | 19/03/2019 | 19/03/2019 | VJ14016M70N005376 |
| 1603 | FE-843-RH | HEULIEZ | GX337 | Euro 6 | STANDARD | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 1 | Gasoil | OUI | 19/03/2019 | 19/03/2019 | VJ14016M00N005378 |
| 1919 | CM-254-NG | HEULIEZ | GX187 | Euro 1 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 29 | Gasoil | OUI | 04/11/1991 | 04/11/1991 | PY 101201 |
| 1924 | CS-809-MH | IRIBUS | CITELIS | EEV | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 8 | Gasoil | OUI | 08/08/2013 | 05/11/2012 | VNEP09D1000305268 |
| 1926 | BK-396-JB | IRIBUS | CITELIS | Euro 3 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 14 | Gasoil | OUI | 23/11/2006 | 24/02/2006 | VNEP09D10000442 |
| 1928 | CG-361-SY | EOBUS | CITARO A | Euro 4 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 14 | Gasoil | OUI | 19/12/2007 | 24/11/2006 | WEBE62828310600794 |
| 1929 | AE-400-CK | EOBUS | CITARO A | Euro 5 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 11 | Gasoil | OUI | 13/08/2012 | 03/11/2009 | WEBE62829013118474 |
| 1930 | BZ-037-TF | EOBUS | CITARO G | EEV | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 8 | Gasoil | OUI | 15/11/2013 | 02/01/2012 | WEBE62823113128227 |
| 1931 | CG-391-SY | HEULIEZ | GX427 | Euro 4 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 12 | Gasoil | OUI | 24/06/2008 | 24/06/2008 | V11P09D100001630 |
| 1932 | 6341 2R 25 | HEULIEZ | GX427 | Euro 4 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 11 | Gasoil | OUI | 13/01/2009 | 13/01/2009 | V11P09D100002007 |
| 1933 | 6343 2R 25 | HEULIEZ | GX427 | Euro 4 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 11 | Gasoil | OUI | 13/01/2009 | 13/01/2009 | V11P09D100002010 |
| 1934 | AA-283-JH | HEULIEZ | GX427 | Euro 4 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 11 | Gasoil | OUI | 04/05/2009 | 04/05/2009 | V11P09D100002057 |
| 1935 | AA-245-JH | HEULIEZ | GX427 | Euro 4 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 11 | Gasoil | OUI | 04/05/2009 | 04/05/2009 | V11P09D100002064 |
| 1936 | AK-091-BA | HEULIEZ | GX427 | Euro 4 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 12 | Gasoil | OUI | 19/01/2010 | 19/09/2008 | V11P09D100001870 |
| 1937 | CM-021-HB | HEULIEZ | GX427 | EEV | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 8 | Gasoil | OUI | 28/10/2012 | 28/10/2012 | V11P09D100003286 |
| 1968 | DR-919-BR | IRIBUS | AGORA | Euro 3 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 17 | Gasoil | OUI | 06/03/2003 | 06/03/2003 | VNEP09D100001556 |
| 1970 | 953-CEH-78 | RENAULT | AGORA | Euro 2 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 18 | Gasoil | OUI | 17/04/2018 | 12/02/2002 | VNEP07A100200308 |
| 1971 | EW-203-MM | IRIBUS | AGORA | Euro 2 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 17 | Gasoil | OUI | - | 11/03/2003 | VNEP09D100001667 |
| 1972 | EW-923-EN | IRIBUS | AGORA | Euro 2 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 14 | Gasoil | OUI | - | 15/06/2006 | VNEP09D100300860 |
| 1980 | FE-507-RH | HEULIEZ | GX437 | Euro 6 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 1 | Gasoil | OUI | 19/03/2019 | 19/03/2019 | V14121CR9N005356 |
| 2901 | FA-487-JE | IVECO | CREALIS | Euro 6 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 2 | Gaz | OUI | 14/09/2018 | 19/09/2018 | VNE432CN200309975 |
| 2902 | FC-830-CT | IVECO | CREALIS | Euro 6 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 2 | Gaz | OUI | 29/11/2018 | 29/11/2018 | VNE432CN200310026 |
| 2903 | FB-110-EJ | IVECO | CREALIS | Euro 6 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 2 | Gaz | OUI | 19/10/2018 | 19/10/2018 | VNE432CN300310035 |
| 2904 | FB-157-EJ | IVECO | CREALIS | Euro 6 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 2 | Gaz | OUI | 19/10/2018 | 19/10/2018 | VNE432CN300310049 |
| 2905 | FB-642-GE | IVECO | CREALIS | Euro 6 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 2 | Gaz | OUI | 23/10/2018 | 23/10/2018 | VNE432CN600310059 |
| 2906 | FB-233-GE | IVECO | CREALIS | Euro 6 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 2 | Gaz | OUI | 23/10/2018 | 23/10/2018 | VNE432CN500310070 |
| 2907 | FB-512-GE | IVECO | CREALIS | Euro 6 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 2 | Gaz | OUI | 23/10/2018 | 23/10/2018 | VNE432CN200310074 |
| 2908 | FB-230-GS | IVECO | CREALIS | Euro 6 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 2 | Gaz | OUI | 24/10/2018 | 24/10/2018 | VNE432CN500310084 |
| 2909 | FB-640-PB | IVECO | CREALIS | Euro 6 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 2 | Gaz | OUI | 05/11/2018 | 05/11/2018 | VNE432CN400310089 |
| 2910 | FB-192-EJ | IVECO | CREALIS | Euro 6 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 2 | Gaz | OUI | 19/10/2018 | 19/10/2018 | VNE432CN700310099 |
| 2911 | FB-318-QD | IVECO | CREALIS | Euro 6 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 2 | Gaz | OUI | 07/11/2018 | 07/11/2018 | VNE432CN000310106 |
| 2912 | FC-309-EA | IVECO | CREALIS | Euro 6 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 2 | Gaz | OUI | 30/11/2018 | 30/11/2018 | VNE432CNX000310114 |
| 2913 | FC-637-GD | IVECO | CREALIS | Euro 6 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 2 | Gaz | OUI | 04/12/2018 | 04/12/2018 | VNE432CN000310123 |
| 2914 | FB-751-YY | IVECO | CREALIS | Euro 6 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 2 | Gaz | OUI | 22/11/2018 | 22/11/2018 | VNE432CN800310130 |
| 2915 | FB-315-XZ | IVECO | CREALIS | Euro 6 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 2 | Gaz | OUI | 21/11/2018 | 21/11/2018 | VNE432CN200310138 |
| 2916 | FB-436-YY | IVECO | CREALIS | Euro 6 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 2 | Gaz | OUI | 22/11/2018 | 22/11/2018 | VNE432CN100310146 |
| 2917 | FB-772-PB | IVECO | CREALIS | Euro 6 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 2 | Gaz | OUI | 05/11/2018 | 05/11/2018 | VNE432CN300310164 |
| 2918 | FB-872-PB | IVECO | CREALIS | Euro 6 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 2 | Gaz | OUI | 05/11/2018 | 05/11/2018 | VNE432CN900310170 |
| 2919 | FB-060-GS | IVECO | CREALIS | Euro 6 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 2 | Gaz | OUI | 24/10/2018 | 24/10/2018 | VNE432CN200310169 |
| 2920 | FB-959-YY | IVECO | CREALIS | Euro 6 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 2 | Gaz | OUI | 22/11/2018 | 22/11/2018 | VNE432CNX00310176 |
| 2921 | FC-513-EA | IVECO | CREALIS | Euro 6 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 2 | Gaz | OUI | 30/11/2018 | 30/11/2018 | VNE432CN500310182 |
| 2922 | FC-769-GD | IVECO | CREALIS | Euro 6 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 2 | Gaz | OUI | 04/12/2018 | 04/12/2018 | VNE432CN400310190 |
| 2923 | FC-868-GD | IVECO | CREALIS | Euro 6 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 2 | Gaz | OUI | 04/12/2018 | 04/12/2018 | VNE432CN300310195 |
| 2924 | FC-098-HG | IVECO | CREALIS | Euro 6 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 2 | Gaz | OUI | 06/12/2018 | 06/12/2018 | VNE432CN100310194 |
| 2925 | FC-379-HG | IVECO | CREALIS | Euro 6 | ARTICULE | Exploitation | Regulier | - | EVOLITY | OUI | 2 | Gaz | OUI | 06/12/2018 | 06/12/2018 | VNE432CN000310199 |

Annexe 13 - Liste des véhicules lourds

| N° PARC | DATE DE VALIDATION DU C.T. | DATE LIMITE DE VALIDATION DU C.T. | DATE DU C.T. PLANIFIÉ | Kilométrage au CT | FAP | AC | CHAUFFAGE ADDITIONNEL | SYSTÈME EXTINCTION | TAILLE PNEUS AVANT | TAILLE PNEUS DERRIERE | PNEUS NEIGE OUI / NON | Nb PLACES ASSISES | Nb PLACES DEBOUT | TOTAL DE PLACES |
|---------|----------------------------|-----------------------------------|-----------------------|-------------------|-----|-----|-----------------------|--------------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------|------------------|-----------------|
| 1419 | 19/12/2019 | 18/06/2020 | 18/06/2020 | 505 592 | NON | OUI | NON | NON | 275/70/R225 | 275/70/R225 | NON | 23 | 84 | 107 |
| 1451 | 10/01/2020 | 09/07/2020 | 09/07/2020 | 667 166 | NON | NON | NON | NON | 275/70/R225 | 275/70/R225 | NON | 46 | 0 | 47 |
| 1501 | 21/01/2020 | 20/07/2020 | 20/07/2020 | 332 191 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/R225 | 215 / 65 R16 C | NON | 23 | 74 | 97 |
| 1502 | 23/12/2019 | 22/06/2020 | 22/06/2020 | 365 699 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/R225 | 215 / 65 R16 C | NON | 23 | 74 | 97 |
| 1503 | 21/04/2020 | 20/10/2020 | 20/10/2020 | 339 343 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/R225 | 215 / 65 R16 C | NON | 23 | 74 | 97 |
| 1504 | 07/05/2020 | 06/11/2020 | 06/11/2020 | 384 134 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/R225 | 215 / 65 R16 C | NON | 23 | 74 | 97 |
| 1505 | 29/01/2020 | 28/07/2020 | 27/07/2020 | 351 046 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/R225 | 215 / 65 R16 C | NON | 23 | 74 | 97 |
| 1506 | 11/05/2020 | 10/11/2020 | 10/11/2020 | 378 217 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/R225 | 215 / 65 R16 C | NON | 23 | 74 | 97 |
| 1507 | 04/02/2020 | 03/08/2020 | 03/08/2020 | 386 353 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/R225 | 215 / 65 R16 C | NON | 23 | 74 | 97 |
| 1508 | 31/03/2020 | 29/09/2020 | 29/09/2020 | 401 779 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/R225 | 215 / 65 R16 C | NON | 23 | 74 | 97 |
| 1509 | 16/04/2020 | 15/10/2020 | 15/10/2020 | 372 293 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/R225 | 215 / 65 R16 C | NON | 23 | 74 | 97 |
| 1510 | 07/08/2019 | 06/02/2020 | 06/02/2020 | 370 780 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/R225 | 215 / 65 R16 C | NON | 23 | 74 | 97 |
| 1511 | 20/05/2020 | 19/11/2020 | 19/11/2020 | 379 350 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/R225 | 215 / 65 R16 C | NON | 23 | 74 | 97 |
| 1512 | 22/04/2020 | 21/10/2020 | 19/10/2020 | 389 207 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/R225 | 215 / 65 R16 C | NON | 23 | 74 | 97 |
| 1513 | 09/06/2020 | 08/12/2020 | 08/12/2020 | 375 038 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/R225 | 215 / 65 R16 C | NON | 23 | 74 | 97 |
| 1514 | 11/10/2019 | 10/04/2020 | 10/04/2020 | 342 929 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/R225 | 215 / 65 R16 C | NON | 23 | 74 | 97 |
| 1515 | 03/02/2020 | 02/08/2020 | 28/07/2020 | 383 423 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/R225 | 215 / 65 R16 C | NON | 23 | 74 | 97 |
| 1516 | 07/05/2020 | 06/11/2020 | 06/11/2020 | 375 366 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/R225 | 215 / 65 R16 C | NON | 23 | 74 | 97 |
| 1517 | 25/02/2020 | 24/08/2020 | 24/08/2020 | 365 588 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/R225 | 215 / 65 R16 C | NON | 23 | 74 | 97 |
| 1518 | 13/03/2020 | 12/09/2020 | 11/09/2020 | 353 555 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/R225 | 215 / 65 R16 C | NON | 23 | 74 | 97 |
| 1519 | 15/05/2020 | 14/11/2020 | 10/05/2020 | 382 892 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/R225 | 215 / 65 R16 C | NON | 23 | 74 | 97 |
| 1520 | 28/05/2019 | 27/11/2019 | 27/11/2019 | 316 529 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/R225 | 215 / 65 R16 C | NON | 23 | 74 | 97 |
| 1601 | 11/03/2020 | 10/09/2020 | 10/09/2020 | 86 168 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/R225 | 275/70/R225 | NON | 28 | 81 | 109 |
| 1602 | 17/03/2020 | 16/09/2020 | 16/09/2020 | 82 840 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/R225 | 275/70/R225 | NON | 28 | 81 | 109 |
| 1603 | 17/03/2020 | 16/09/2020 | 16/09/2020 | 77 388 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/R225 | 275/70/R225 | NON | 28 | 81 | 109 |
| 1919 | | 19/02/2019 | | - | NON | NON | NON | NON | 11 R 225 | 11 R 225 | NON | 47 | 89 | 136 |
| 1924 | 22/04/2020 | 21/10/2020 | 21/10/2020 | 301 268 | NON | OUI | OUI | NON | 275/70/R225 | 275/70/R225 | NON | 34 | 127 | 161 |
| 1926 | 06/05/2020 | 05/11/2020 | 05/11/2020 | 549 338 | OUI | OUI | NON | NON | 275/70/R225 | 275/70/R225 | NON | 38 | 126 | 164 |
| 1928 | 05/05/2020 | 04/11/2020 | 04/11/2020 | 626 981 | OUI | NON | OUI | NON | 275/70/R225 | 275/70/R225 | NON | 40 | 127 | 167 |
| 1929 | 27/05/2020 | 26/11/2020 | 26/11/2020 | 364 076 | OUI | NON | OUI | NON | 275/70/R225 | 275/70/R225 | NON | 37 | 120 | 157 |
| 1930 | 24/01/2020 | 23/07/2020 | 23/07/2020 | 286 104 | OUI | NON | OUI | NON | 275/70/R225 | 275/70/R225 | NON | 36 | 142 | 148 |
| 1931 | 24/01/2020 | 23/07/2020 | 16/07/2020 | 515 168 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/R225 | 275/70/R225 | NON | 35 | 108 | 143 |
| 1932 | 25/11/2019 | 24/05/2020 | 22/05/2020 | 485 235 | OUI | NON | OUI | OUI | 275/70/R225 | 275/70/R225 | NON | 32 | 133 | 165 |
| 1933 | 25/05/2020 | 24/11/2020 | 24/11/2020 | 448 014 | OUI | NON | OUI | OUI | 275/70/R225 | 275/70/R225 | NON | 32 | 133 | 165 |
| 1934 | 04/09/2019 | 03/03/2020 | 03/03/2020 | 506 269 | OUI | NON | OUI | OUI | 275/70/R225 | 275/70/R225 | NON | 32 | 132 | 164 |
| 1935 | 06/04/2020 | 05/10/2020 | 05/10/2020 | 551 747 | OUI | NON | OUI | OUI | 275/70/R225 | 275/70/R225 | NON | 32 | 132 | 164 |
| 1936 | 27/12/2019 | 26/06/2020 | 16/06/2019 | 507 061 | OUI | OUI | NON | NON | 275/70/R225 | 275/70/R225 | NON | 32 | 131 | 163 |
| 1937 | 18/12/2019 | 17/06/2020 | 17/06/2020 | 377 663 | NON | OUI | NON | NON | 275/70/R225 | 275/70/R225 | NON | 35 | 130 | 165 |
| 1968 | 27/02/2020 | 26/08/2020 | 25/08/2020 | 644 959 | OUI | NON | NON | NON | 275/70/R225 | 275/70/R225 | NON | 39 | 122 | 161 |
| 1970 | 16/10/2018 | 15/04/2019 | | 408 193 | NON | NON | NON | NON | 275/70/R225 | 275/70/R225 | NON | 51 | 102 | 154 |
| 1971 | 16/01/2020 | 15/07/2020 | 10/07/2020 | 523 281 | NON | NON | NON | - | 275/70/R225 | 275/70/R225 | NON | 62 | 0 | 63 |
| 1972 | 29/01/2020 | 28/07/2020 | 27/07/2020 | 524 823 | NON | NON | NON | - | 275/70/R225 | 275/70/R225 | NON | 62 | 0 | 63 |
| 1980 | 30/03/2020 | 29/09/2020 | 25/09/2020 | 65 566 | OUI | OUI | OUI | NON | 275/70/R225 | 275/70/R225 | NON | 35 | 108 | 143 |
| 1901 | 02/04/2020 | 01/10/2020 | 01/10/2020 | 51 853 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/22,5 | 445/45/22,5 | NON | 35 | 121 | 157 |
| 1902 | 26/05/2020 | 25/11/2020 | 25/11/2020 | 63 433 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/22,5 | 445/45/22,5 | NON | 35 | 121 | 157 |
| 1903 | 10/04/2020 | 09/10/2020 | 09/10/2020 | 55 019 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/22,5 | 445/45/22,5 | NON | 35 | 121 | 157 |
| 1904 | 06/04/2020 | 05/10/2020 | 05/10/2020 | 61 723 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/22,5 | 445/45/22,5 | NON | 35 | 121 | 157 |
| 1905 | 09/04/2020 | 08/10/2020 | 08/10/2020 | 57 544 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/22,5 | 445/45/22,5 | NON | 35 | 121 | 157 |
| 1906 | 08/04/2020 | 07/10/2020 | 07/10/2020 | 60 581 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/22,5 | 445/45/22,5 | NON | 35 | 121 | 157 |
| 1907 | 07/04/2020 | 06/10/2020 | 06/10/2020 | 65 232 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/22,5 | 445/45/22,5 | NON | 35 | 121 | 157 |
| 1908 | 10/04/2020 | 09/10/2020 | 09/10/2020 | 64 897 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/22,5 | 445/45/22,5 | NON | 35 | 121 | 157 |
| 1909 | 01/04/2020 | 30/09/2020 | 30/09/2020 | 60 007 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/22,5 | 445/45/22,5 | NON | 35 | 121 | 157 |
| 1910 | 31/03/2020 | 29/09/2020 | 28/09/2020 | 55 212 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/22,5 | 445/45/22,5 | NON | 35 | 121 | 157 |
| 1911 | 30/03/2020 | 29/09/2020 | 29/03/2020 | 61 981 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/22,5 | 445/45/22,5 | NON | 35 | 121 | 157 |
| 1912 | 28/05/2020 | 27/11/2020 | 27/11/2020 | 65 241 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/22,5 | 445/45/22,5 | NON | 35 | 121 | 157 |
| 1913 | 02/06/2020 | 01/12/2020 | 01/12/2020 | 59 766 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/22,5 | 445/45/22,5 | NON | 35 | 121 | 157 |
| 1914 | 18/05/2020 | 17/11/2020 | 17/11/2020 | 63 245 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/22,5 | 445/45/22,5 | NON | 35 | 121 | 157 |
| 1915 | 14/05/2020 | 13/11/2020 | 13/11/2020 | 58 346 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/22,5 | 445/45/22,5 | NON | 35 | 121 | 157 |
| 1916 | 19/05/2020 | 18/11/2020 | 18/11/2020 | 58 528 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/22,5 | 445/45/22,5 | NON | 35 | 121 | 157 |
| 1917 | 23/04/2020 | 22/10/2020 | 22/10/2020 | 60 598 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/22,5 | 445/45/22,5 | NON | 35 | 121 | 157 |
| 1918 | 29/04/2020 | 28/10/2020 | 28/10/2020 | 62 725 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/22,5 | 445/45/22,5 | NON | 35 | 121 | 157 |
| 1919 | 03/04/2020 | 02/10/2020 | 02/10/2020 | 61 350 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/22,5 | 445/45/22,5 | NON | 35 | 121 | 157 |
| 1920 | 14/05/2020 | 13/11/2020 | 13/11/2020 | 65 213 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/22,5 | 445/45/22,5 | NON | 35 | 121 | 157 |
| 1921 | 27/05/2020 | 26/11/2020 | 26/11/2020 | 63 244 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/22,5 | 445/45/22,5 | NON | 35 | 121 | 157 |
| 1922 | 22/05/2020 | 21/11/2020 | 20/11/2020 | 57 884 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/22,5 | 445/45/22,5 | NON | 35 | 121 | 157 |
| 1923 | 02/06/2020 | 01/12/2020 | 01/12/2020 | 63 331 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/22,5 | 445/45/22,5 | NON | 35 | 121 | 157 |
| 1924 | 03/06/2020 | 02/12/2020 | 02/12/2020 | 69 524 | OUI | OUI | OUI | OUI | 275/70/22,5 | 445/45/22,5 | NON | 35 | 121 | 157 |

Annexe 13 - Liste des véhicules lourds

| N° PARC | LONGUEUR (m) | PTAC | PU (CV) | RADIO | SAE | BILLETIQUE | PRIORITE FEUX | ECRANS | SACEM |
|---------|--------------|-------|---------|-------|----------------------------------------|------------|---------------|----------|-------|
| 1419 | 12,04 | 19000 | 21 | OUI | THELMA 7 Cédalion n° 3549/000013C1D515 | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1451 | 17,95 | 19000 | 21 | OUI | THELMA 7 Cédalion n° 3549/000013C1D515 | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1501 | 12 | 19000 | 23 | OUI | THELMA 7 Cédalion n° 2168/000015496670 | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1502 | 12 | 19000 | 23 | OUI | THELMA 7 Cédalion n° 2168/000015774BD8 | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1503 | 12 | 19000 | 23 | OUI | THELMA 7 Cédalion n° 2168/000016B107E1 | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1504 | 12 | 19000 | 23 | OUI | THELMA 7 Cédalion n° 2168/0000157785E9 | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1505 | 12 | 19000 | 23 | OUI | THELMA 7 Cédalion n° 2168/00001636BD41 | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1506 | 12 | 19000 | 23 | OUI | THELMA 7 Cédalion n° 2168/0000145AF1E4 | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1507 | 12 | 19000 | 23 | OUI | THELMA 7 CÉDALION n°2101/000015093F23 | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1508 | 12 | 19000 | 23 | OUI | THELMA 7 Cédalion n° 2168/0000150951B8 | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1509 | 12 | 19000 | 23 | OUI | THELMA 7 Cédalion n° 2168/00001577AC98 | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1510 | 12 | 19000 | 23 | OUI | THELMA 7 Cédalion n° 3213/000016370834 | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1511 | 12 | 19000 | 23 | OUI | THELMA 7 Cédalion n° 2125/00001508DEDD | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1512 | 12 | 19000 | 23 | OUI | THELMA 7 Cédalion n° 2168/000013EAF174 | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1513 | 12 | 19000 | 23 | OUI | THELMA 7 Cédalion n° 2168/000016B1217C | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1514 | 12 | 19000 | 23 | OUI | THELMA 7 Cédalion n° 2168/00001636BD32 | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1515 | 12 | 19000 | 23 | OUI | THELMA 7 Cédalion n° 2168/000016091590 | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1516 | 12 | 19000 | 23 | OUI | THELMA 7 Cédalion n° 2168/000015777BBC | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1517 | 12 | 19000 | 23 | OUI | THELMA 7 Cédalion n° 2168/000013EAE23 | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1518 | 12 | 19000 | 23 | OUI | THELMA 7 Cédalion n° 2168/000015094DCF | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1519 | 12 | 19000 | 23 | OUI | THELMA 7 Cédalion n° 2168/000014774500 | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1520 | 12 | 19000 | 23 | OUI | THELMA 7 Cédalion n° 2168/00001636DFCE | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1601 | 12 | 19000 | 18 | OUI | | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1602 | 12 | 19000 | 18 | OUI | | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1603 | 12 | 19000 | 18 | OUI | | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1919 | 17,86 | 36500 | 26 | OUI | THELMA 7 Cédalion n° 1173/000013EAE8B7 | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1924 | 17,9 | 30000 | 21 | OUI | THELMA 7 Cédalion n° 2168/0000150959C8 | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1926 | 13,08 | 29100 | 21 | OUI | THELMA 7 Cédalion n° 1264/000013EA8B7E | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1928 | 12,33 | 29000 | 32 | OUI | THELMA 7 Cédalion n° 2164/000013EAE6C7 | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1929 | 9,33 | 29000 | 32 | OUI | THELMA 7 Cédalion n° 2164/000013EB0935 | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1930 | 7,17 | 29000 | 32 | OUI | THELMA 7 Cédalion n° 2164/00001509142F | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1931 | 17,95 | 30000 | 21 | OUI | THELMA 7 Cédalion n°1303/000013EAAFF7 | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1932 | 17,95 | 30000 | 21 | OUI | THELMA 7 Cédalion n°1175/000013EAEBC5 | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1933 | 17,95 | 30000 | 21 | OUI | THELMA 7 Cédalion n°1184/000013EAE8EF | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1934 | 17,95 | 30000 | 21 | OUI | THELMA 7 Cédalion n°1045/000013EAC82C | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1935 | 17,95 | 30000 | 21 | OUI | THELMA 7 Cédalion n°1045/000013EABED7 | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1936 | 17,95 | 30000 | 21 | OUI | THELMA 7 Cédalion n°1068/000013EB096A | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1937 | 17,95 | 30000 | 21 | OUI | THELMA 7 Cédalion n° 2168/0000150DF6D | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1968 | 17,8 | 29100 | 21 | OUI | THELMA 7 Cédalion n°1068/000013EAA1CC | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1970 | 17,8 | 30000 | 26 | NON | | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1971 | 17,8 | 30000 | 26 | NON | | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1972 | 17,8 | 30000 | 26 | NON | | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 1980 | 17,95 | 30000 | 21 | OUI | | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 2901 | 18,4 | 30000 | 21 | OUI | NAVOCAP | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 2902 | 18,4 | 30000 | 21 | OUI | NAVOCAP | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 2903 | 18,4 | 30000 | 21 | OUI | NAVOCAP | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 2904 | 18,4 | 30000 | 21 | OUI | NAVOCAP | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 2905 | 18,4 | 30000 | 21 | OUI | NAVOCAP | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 2906 | 18,4 | 30000 | 21 | OUI | NAVOCAP | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 2907 | 18,4 | 30000 | 21 | OUI | NAVOCAP | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 2908 | 18,4 | 30000 | 21 | OUI | NAVOCAP | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 2909 | 18,4 | 30000 | 21 | OUI | NAVOCAP | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 2910 | 18,4 | 30000 | 21 | OUI | NAVOCAP | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 2911 | 18,4 | 30000 | 21 | OUI | NAVOCAP | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 2912 | 18,4 | 30000 | 21 | OUI | NAVOCAP | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 2913 | 18,4 | 30000 | 21 | OUI | NAVOCAP | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 2914 | 18,4 | 30000 | 21 | OUI | NAVOCAP | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 2915 | 18,4 | 30000 | 21 | OUI | NAVOCAP | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 2916 | 18,4 | 30000 | 21 | OUI | NAVOCAP | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 2917 | 18,4 | 30000 | 21 | OUI | NAVOCAP | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 2918 | 18,4 | 30000 | 21 | OUI | NAVOCAP | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 2919 | 18,4 | 30000 | 21 | OUI | NAVOCAP | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 2920 | 18,4 | 30000 | 21 | OUI | NAVOCAP | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 2921 | 18,4 | 30000 | 21 | OUI | NAVOCAP | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 2922 | 18,4 | 30000 | 21 | OUI | NAVOCAP | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |
| 2923 | 18,4 | 30000 | 21 | OUI | NAVOCAP | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | OUI |

Annexe 13 bis - La liste des véhicules légers

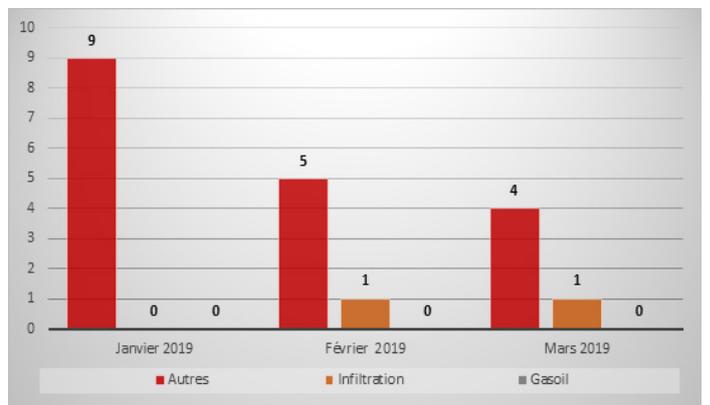
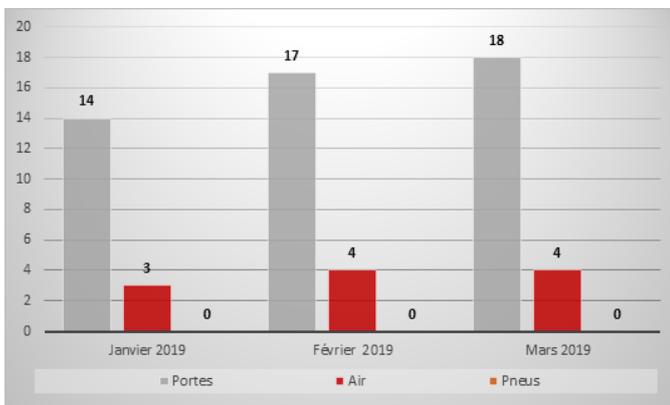
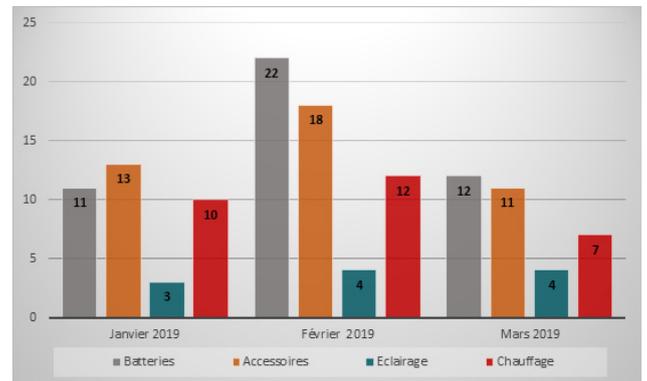
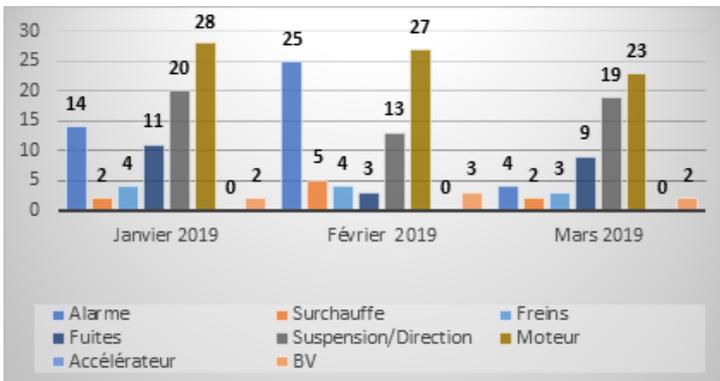
| N° PARC | IMMATRICULATION | MARQUE | MODELE | NORME EURO | TYPE DE VEHICULE | SERVICE | FONCTION | N° REGUL | LOGO | ASSURANCE | ÂGE | CARBURANT | SOL ANTIDERAPPANT | DATE D'ACQUISITION | 1ERE M.E.C |
|---------|-----------------|---------|----------|------------|------------------|--------------|-----------------|----------|--------------|-----------|-----|------------|-------------------|--------------------|------------|
| 1806 | CQ-335-EP | PEUGEOT | 807 | Euro 5 | VL | Exploitation | Agents Terrain | - | BUXI | OUI | 7 | Gasoil | OUI | 28/01/2013 | 28/01/2013 |
| 1807 | DQ-229-TW | PEUGEOT | TEPEE | Euro 5 | VL | Exploitation | Fraude | 18 | RIEN | OUI | 5 | Gasoil | OUI | 16/04/2015 | 16/04/2015 |
| 9019 | 7216 XQ 25 | CITROEN | BERLINGO | Euro 6 | VL | Atelier | Dépannage | - | RIEN | OUI | 19 | Essence | - | 18/07/2001 | 18/07/2001 |
| 9027 | 2981 YH 25 | PEUGEOT | BOXER | - | VL | Atelier | Dépannage | - | RIEN | OUI | 16 | Gasoil | - | 11/02/2004 | 11/02/2004 |
| 9035 | 3094 ZC 25 | RENAULT | KANGOO | - | VL | Exploitation | Relèves | 9 | CTPM | OUI | 12 | Gasoil | - | 12/02/2007 | 12/02/2007 |
| 9036 | 3095 ZC 25 | RENAULT | KANGOO | - | VL | Exploitation | Relèves | 10 | RIEN | OUI | 12 | Gasoil | - | 12/02/2007 | 12/02/2007 |
| 9037 | 3514 ZI 25 | PEUGEOT | PARTNER | - | VL | Exploitation | Relèves | 14 | CTPM | OUI | 12 | Gasoil | - | 20/12/2007 | 20/12/2007 |
| 9038 | 3515 ZI 25 | PEUGEOT | PARTNER | - | VL | Exploitation | Relèves | 13 | CTPM | OUI | 12 | Gasoil | - | 20/12/2007 | 20/12/2007 |
| 9039 | 1593 ZL 25 | PEUGEOT | C8 | - | VL | Exploitation | Agents Terrain | - | RIEN | OUI | 12 | Gasoil | - | 28/03/2008 | 28/03/2008 |
| 9040 | 47 ZL 25 | RENAULT | MEGANÉ | - | VL | Exploitation | Relèves | 1 | RIEN | OUI | 11 | Gasoil | - | 20/03/2008 | 20/03/2008 |
| 9041 | 2658 Z5 25 | CITROEN | BERLINGO | - | VL | Exploitation | Agents Terrain | 7 | RIEN | OUI | 10 | Gasoil | - | 23/02/2009 | 23/02/2009 |
| 9042 | 7126 Z5 25 | FIAT | DUCCATO | Euro 4 | VL | Marketing | Mobilier Urbain | - | RIEN | OUI | 11 | Gasoil | - | 18/03/2009 | 18/03/2009 |
| 9043 | AJ 091 QD | CITROEN | NEMO | Euro 4 | VL | Exploitation | Relèves | 3 | RIEN | OUI | 9 | Gasoil | - | 11/01/2010 | 11/01/2010 |
| 9044 | AJ 459 QD | CITROEN | NEMO | Euro 4 | VL | Exploitation | Relèves | 4 | RIEN | OUI | 9 | Gasoil | - | 11/01/2010 | 11/01/2010 |
| 9045 | AJ 428 QD | CITROEN | NEMO | Euro 4 | VL | Exploitation | Relèves | 8 | RIEN | OUI | 9 | Gasoil | - | 11/01/2010 | 11/01/2010 |
| 9051 | DH-970-LZ | PEUGEOT | PARTNER | Euro 5 | VL/LOC | Exploitation | Relèves | 12 | RIEN | OUI | 5 | Gasoil | - | 08/07/2014 | 08/07/2014 |
| 9052 | 5835 FYW | RENAULT | ESPACE | Euro 5 | VL | Atelier | Véh. Service | - | RIEN | OUI | 8 | Gasoil | - | 01/08/2012 | 01/08/2012 |
| 9053 | AW-457-DA | PEUGEOT | 308 | - | VL | Exploitation | Véh. Service | - | RIEN | OUI | 10 | Gasoil | - | 01/07/2010 | 01/07/2010 |
| 9054 | DW-632-WH | RENAULT | SCENIC | Euro 4 | VL | Exploitation | Relèves | 2 | RIEN | OUI | 13 | Gasoil | - | 28/04/2006 | 28/04/2006 |
| 9058 | FK-481-YF | CITROEN | C3 | Euro 6 | VL/LOC | Atelier | Chef atelier | 11 | EVOLITY | OUI | 1 | Gasoil | - | 08/11/2019 | 17/10/2019 |
| 9059 | FK-046-YG | CITROEN | C3 | Euro 6 | VL/LOC | Exploitation | Relèves | 6 | EVOLITY | OUI | 1 | Gasoil | - | 08/11/2019 | 17/10/2019 |
| 9060 | FB-537-YK | PEUGEOT | ION | - | VL | Direction | Véh. Service | - | EVOLITY vert | OUI | 2 | Electrique | - | 24/02/2020 | 21/11/2018 |
| 9061 | FN-907-GM | CITROEN | C0 | - | VL | Exploitation | Relèves | - | EVOLITY vert | OUI | 0 | Electrique | - | 24/02/2020 | 27/01/2020 |
| 9062 | FN-552-HT | CITROEN | C0 | - | VL | Exploitation | Relèves | - | EVOLITY vert | OUI | 0 | Electrique | - | 24/02/2020 | 29/01/2020 |
| 9063 | FN-114-TB | CITROEN | C0 | - | VL | Exploitation | Relèves | - | EVOLITY vert | OUI | 0 | Electrique | - | 24/02/2020 | 14/02/2020 |
| 9064 | FN-887-GM | CITROEN | C0 | - | VL | Exploitation | Relèves | - | EVOLITY vert | OUI | 0 | Electrique | - | 24/02/2020 | 27/01/2020 |
| 9065 | EP-804-DB | CITROEN | C0 | - | VL | Exploitation | Relèves | - | EVOLITY vert | OUI | 3 | Electrique | - | 24/02/2020 | 11/07/2017 |
| - | - | FENWICK | - | - | CHARIOT | Atelier | Magasin/Niveaux | - | RIEN | OUI | 121 | Gasoil | - | - | - |

| N° PARC | CHASSIS | DATE DE VALIDATION DU C.T. | DATE LIMITE DE VALIDATION DU C.T. | DATE DU C.T. PLANIFIÉ | Kilométrage au CT | FAP | AC | CHAUFFAGE ADDITIONNEL | SYSTÈME EXTINCTION | TAILLE PNEUS AVANT | TAILLE PNEUS DERRIERE | PNEUS NEIGE OUI / NON | Nb PLACES ASSISES | Nb PLACES DEBOUT | TOTAL DE PLACES |
|---------|-------------------|----------------------------|-----------------------------------|-----------------------|-------------------|-----|-----|-----------------------|--------------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------|------------------|-----------------|
| 1806 | VF3EBRH8D2002442 | 26/07/2019 | 17/07/2021 | 17/07/2021 | - | OUI | OUI | NON | NON | 215 / 60 R16 99 | 215 / 60 R16 99 | NON | 8 | 0 | 8 |
| 1807 | VF3XCRHH4F2017492 | 19/07/2019 | 18/07/2020 | 10/04/2020 | - | OUI | OUI | NON | NON | 215 / 60 R 16 | 215 / 60 R 16 | NON | 8 | 0 | 8 |
| 9019 | VF7MBHFHB65664859 | 31/07/2018 | 14/06/2020 | 12/06/2020 | 169 104 | NON | NON | NON | NON | 175/ 65 R 14C | 175/ 65 R 14C | - | 58 | 2 | 60 |
| 9027 | VF32BRMNB17378205 | 30/07/2019 | 29/09/2019 | - | 109 592 | NON | NON | NON | NON | 215/65R16C | 215/65R16C | - | 3 | 0 | 3 |
| 9035 | VF1KCTEEF37304701 | 28/02/2019 | 14/02/2021 | 14/02/2021 | 173 866 | NON | NON | NON | NON | 175/65 R 14 82T | 175/65 R 14 82T | - | 5 | 0 | 5 |
| 9036 | VF1KCTEEF37304692 | 15/02/2019 | 14/02/2021 | 14/02/2021 | 140 479 | NON | NON | NON | NON | 175/65R14 | 175/65R14 | - | 5 | 0 | 5 |
| 9037 | VF3GJ9HWC95313522 | 05/02/2020 | 04/02/2022 | 04/02/2022 | 196 541 | NON | NON | NON | NON | 175/70 R 14 | 175/70 R 14 | - | 5 | 0 | 5 |
| 9038 | VF3GJ9HWC95313523 | 22/01/2020 | 21/01/2022 | 21/01/2022 | 212 063 | NON | NON | NON | NON | 175/70 R 14 | 175/70 R 14 | - | 5 | 0 | 5 |
| 9039 | VF7EBRHR13375005 | 26/03/2018 | 25/03/2020 | 26/03/2020 | 131 019 | NON | NON | NON | NON | 215/60 R 16 | 215/60 R 16 | - | 5 | 0 | 5 |
| 9040 | VF18M5F053958923 | 29/03/2018 | 28/03/2020 | 06/03/2020 | - | NON | OUI | NON | NON | 195/65 R15 T | 195/65 R15 T | - | 5 | 0 | 5 |
| 9041 | VF77J9HTC9J039485 | 02/05/2019 | 01/05/2021 | - | 307 946 | NON | NON | NON | NON | 195/65/15 | 195/65/15 | - | 5 | 0 | 5 |
| 9042 | ZFA25000001599549 | 25/03/2019 | 24/03/2021 | 24/03/2020 | 101 533 | NON | NON | NON | NON | 185/65R15 88T | 185/65R15 88T | - | 3 | 0 | 3 |
| 9043 | VF7AJ8HSL94912427 | 31/07/2019 | 30/07/2021 | - | - | NON | NON | NON | NON | 185/65R15 T | 185/65R15 T | - | 5 | 0 | 5 |
| 9044 | VF7AJ8HSL94908580 | 17/11/2017 | 16/11/2019 | 15/11/2019 | 59 538 | NON | NON | NON | NON | 185/65R15 T | 185/65R15 T | - | 5 | 0 | 5 |
| 9045 | VF7AJ8HSL94906908 | 16/01/2020 | 15/01/2022 | 23/12/2021 | 145 215 | NON | NON | NON | NON | 185/65R15 T | 185/65R15 T | - | 5 | 0 | 5 |
| 9051 | VF37J9HNOEJ710704 | 05/08/2019 | 04/08/2021 | - | - | NON | NON | NON | NON | 205/65 R 15 H | 205/65 R 15 H | - | 5 | 0 | 5 |
| 9052 | VF37J9HNOEJ506995 | - | - | - | - | NON | OUI | NON | NON | 225/55R17 101Y | 225/55R17 101Y | - | 5 | 0 | 5 |
| 9053 | VF34H9HXCAS144214 | - | - | - | - | NON | OUI | NON | NON | 195/65R15-91T | 195/65R15-91T | - | 5 | 0 | 5 |
| 9054 | VF1JM5S0635799098 | - | - | - | - | NON | OUI | NON | NON | 205/60R16 | 205/60R16 | - | 5 | 0 | 5 |
| 9058 | VF75XYHYPKT682974 | - | - | 17/10/2022 | - | OUI | OUI | NON | NON | 195/65 R 15 | 195/65 R 15 | OUI | 5 | 0 | 5 |
| 9059 | VF75XYHYPKT682975 | - | - | 17/10/2022 | - | OUI | OUI | NON | NON | 195/65 R 15 | 195/65 R 15 | OUI | 5 | 0 | 5 |
| 9060 | VF71NZKYZKU800677 | - | - | - | - | NON | OUI | NON | NON | 145/65 R15 | 145/65 R15 | NON | 4 | 0 | 4 |
| 9061 | VF71NZKYZKU901955 | - | - | - | - | NON | OUI | NON | NON | 145/65 R15 | 145/65 R15 | NON | 4 | 0 | 4 |
| 9062 | VF71NZKYZKU901846 | - | - | - | - | NON | OUI | NON | NON | 145/65 R15 | 145/65 R15 | NON | 4 | 0 | 4 |
| 9063 | VF71NZKYZKU901954 | - | - | - | - | NON | OUI | NON | NON | 145/65 R15 | 145/65 R15 | NON | 4 | 0 | 4 |
| 9064 | VF71NZKYZKU901964 | - | - | - | - | NON | OUI | NON | NON | 145/65 R15 | 145/65 R15 | NON | 4 | 0 | 4 |
| 9065 | VF71NZKYZKU901065 | - | - | - | - | NON | OUI | NON | NON | 145/65 R15 | 145/65 R15 | NON | 4 | 0 | 4 |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | NON | - | - | NON | - | - | - |

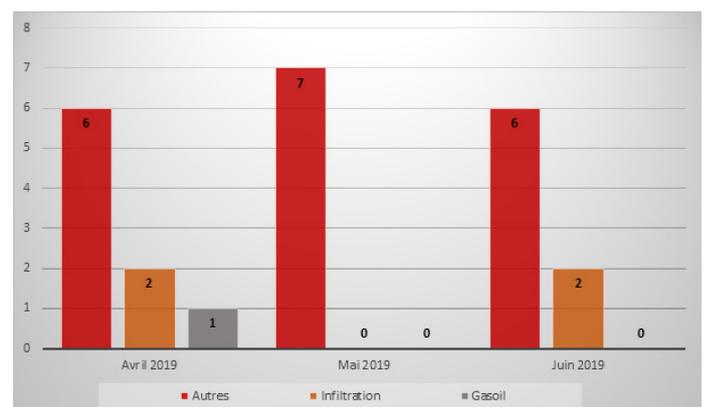
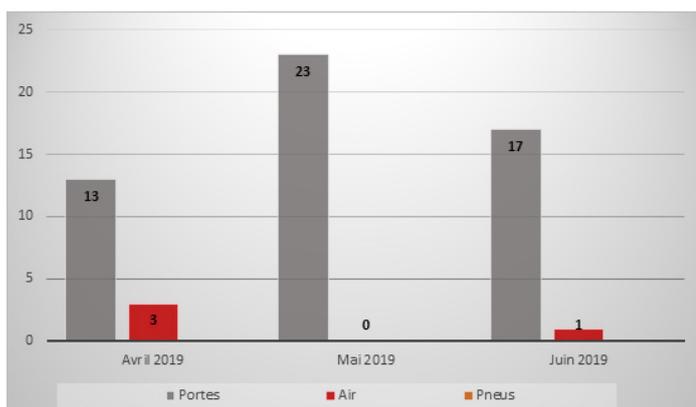
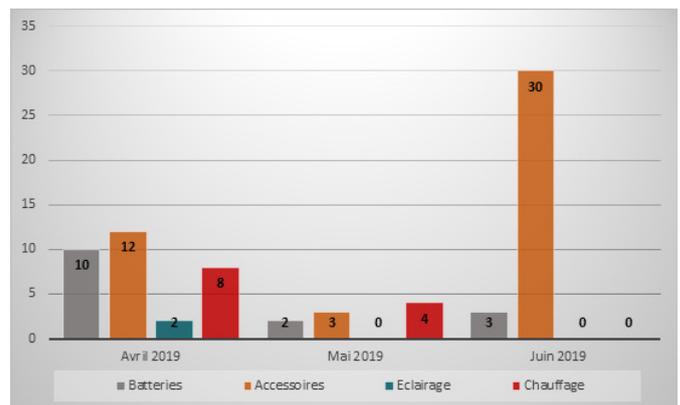
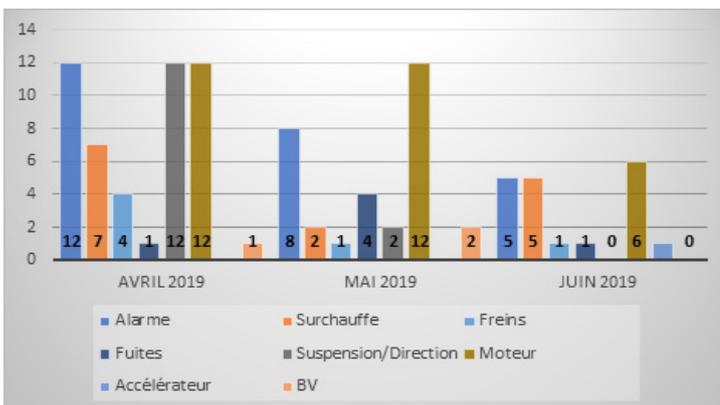
| N° PARC | LONGUEUR (m) | PTAC | PU (CV) | RADIO | SAE | BILLETIQUE | PRIORITE FEUX | ECRANS | GIROUETTE | PERIODICITE VIDANGE | SACEM |
|---------|--------------|------|---------|-------|-----|------------|---------------|----------|-----------|---------------------|-------|
| 1806 | 4,73 | 2530 | 8 | OUI | | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | | 30 000 | NON |
| 1807 | 4,38 | 2774 | 10 | OUI | | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | | 20 000 | NON |
| 9019 | 1,9 | 2150 | 5 | NON | | | | | | 20 000 | NON |
| 9027 | 6 | 3500 | 7 | OUI | | | | | | 20 000 | NON |
| 9035 | 4,282 | 1785 | 5 | NON | | | | | | 20 000 | NON |
| 9036 | 4,282 | 1785 | 5 | NON | | | | | | 20 000 | NON |
| 9037 | 4,282 | 1785 | 5 | NON | | | | | | 20 000 | NON |
| 9038 | 4,282 | 1785 | 5 | NON | | | | | | 20 000 | NON |
| 9039 | 4,73 | 2505 | 7 | NON | | | | | | 30 000 | NON |
| 9040 | 4,359 | 1745 | 5 | OUI | | | | | | 20 000 | NON |
| 9041 | 4,753 | 2040 | 6 | NON | | | | | | 20 000 | NON |
| 9042 | 4,963 | 4250 | 7 | OUI | | VIX | COMATIS | LUMIPLAN | | 20 000 | NON |
| 9043 | 3,864 | 1710 | 4 | NON | | | | | | 20 000 | NON |
| 9044 | 3,864 | 1710 | 4 | NON | | | | | | 20 000 | NON |
| 9045 | 3,864 | 1710 | 4 | NON | | | | | | 20 000 | NON |
| 9051 | 4,38 | 2040 | 5 | NON | | | | | | 20 000 | NON |
| 9052 | 4,66 | 2542 | 8 | OUI | | | | | | 20 000 | NON |
| 9053 | 4,585 | 1830 | 6 | OUI | | | | | | 20 000 | NON |
| 9054 | 4,34 | 2010 | 7 | OUI | | | | | | 20 000 | NON |
| 9058 | 3,996 | 1675 | 5 | OUI | | | | | | | NON |
| 9059 | 3,996 | 1675 | 5 | OUI | | | | | | | NON |
| 9060 | 3,475 | 1450 | 1 | OUI | | | | | | | NON |
| 9061 | 3,475 | 1450 | 1 | OUI | | | | | | | NON |
| 9062 | 3,475 | 1450 | 1 | OUI | | | | | | | NON |
| 9063 | 3,475 | 1450 | 1 | OUI | | | | | | | NON |
| 9064 | 3,475 | 1450 | 1 | OUI | | | | | | | NON |
| 9065 | 3,475 | 1450 | 1 | OUI | | | | | | | NON |
| - | - | - | - | - | | | | | | | NON |

Annexe 14 - Les pannes mensuelles

Le premier trimestre

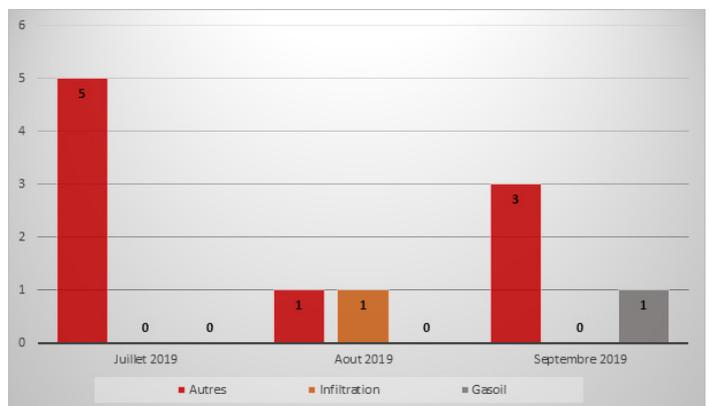
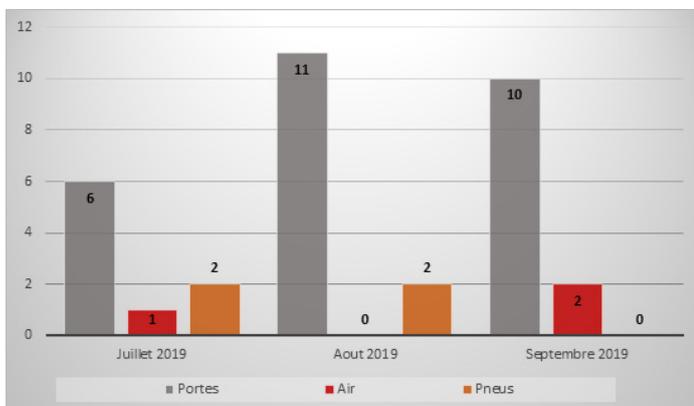
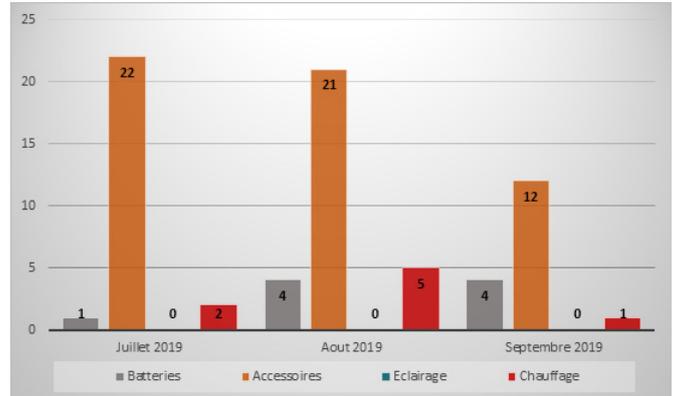
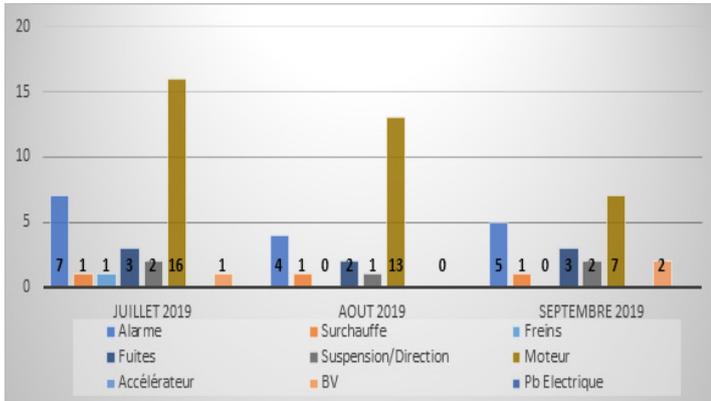


Le deuxième trimestre

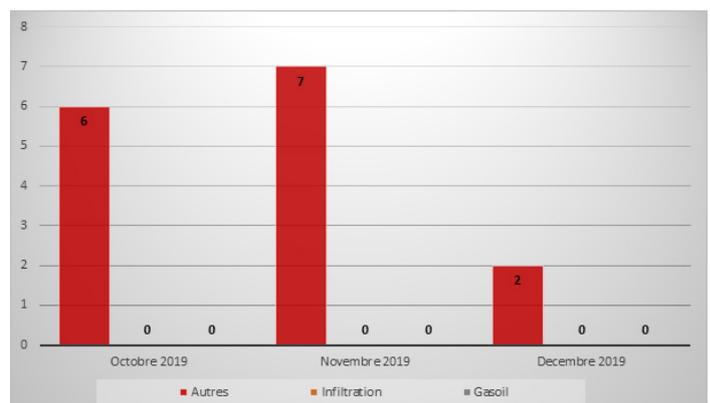
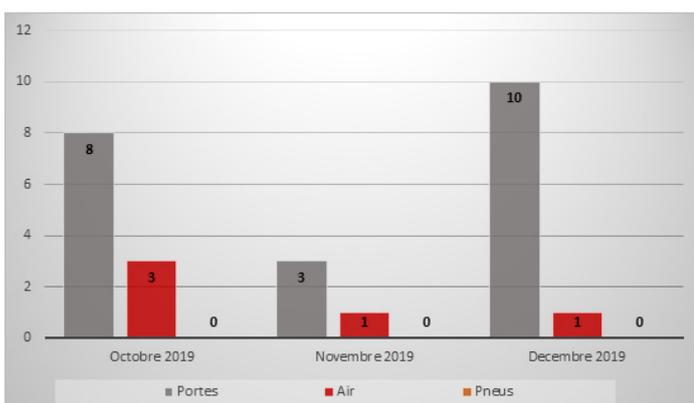
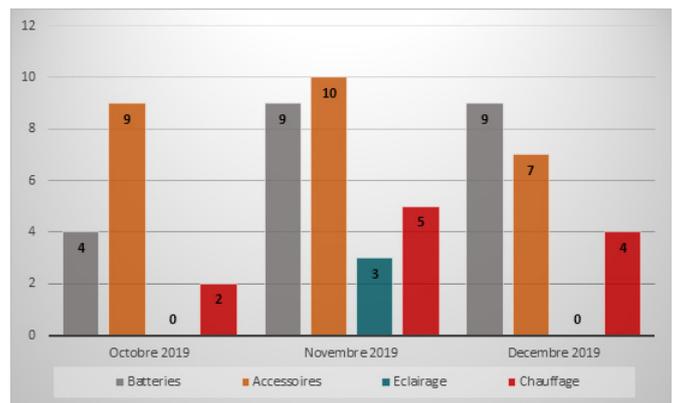
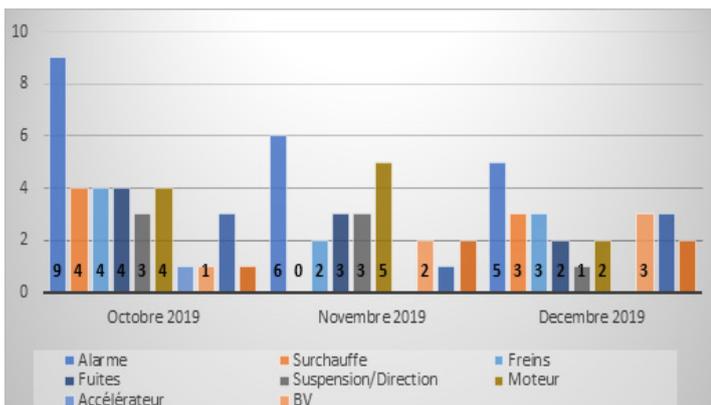


Annexe 14 - Les pannes mensuelles

Le troisième trimestre



Le quatrième trimestre



Annexe 15 - Liste des sinistres

| Date | Heure | Respons. | Sinistre | Lieu | n° BUS | Maintenance du bus | Détail circonstances |
|------------|-------|----------|----------------------|----------------|--------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 04/01/2019 | 14h19 | 100% | CORPOREL NON DÉCLARÉ | Audincourt | 1519 | CORPOREL - Freinage | Au freinage, cliente chute |
| 08/01/2019 | 11h20 | 100% | CORPOREL NON DÉCLARÉ | Bavans | 1408 | CORPOREL - Freinage | Au freinage, cliente chute |
| 08/01/2019 | 19h52 | 100% | CORPOREL NON DÉCLARÉ | Audincourt | 1417 | CORPOREL - En démarrart | Au démarrage, cliente chute |
| 09/01/2019 | 12h58 | 100% | CORPOREL NON DÉCLARÉ | Montbéliard | 1514 | CORPOREL - Porte | Fermeture des portes, bras coincé |
| 15/01/2019 | 08h05 | 50% | MATÉRIEL | Valentigney | 1926 | MATÉRIEL - Rond-point | Bus s'engage dans rond point et vl le percute à l'avant |
| 14/01/2019 | 16h50 | 100% | CORPOREL NON DÉCLARÉ | Valentigney | 1506 | | Cliente fait un malaise |
| 15/01/2019 | 19h35 | 0% | MATÉRIEL | Audincourt | 1502 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion | Vl percute ARD du bus |
| 16/01/2019 | 12h15 | 0% | MATÉRIEL | Bavans | 1515 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion | Vl refuse priorité au bus |
| 21/01/2019 | 14h00 | 0% | MATÉRIEL | Audincourt | 1517 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion | Vl percute ARRIERE du bus |
| 19/01/2019 | 15h35 | 100% | CORPOREL NON DÉCLARÉ | Exincourt | 1516 | CORPOREL - Freinage | Au freinage, cliente chute |
| 28/01/2019 | 11h30 | 0% | MATÉRIEL | Valentigney | 1512 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion | Vl refuse priorité au bus |
| 28/01/2019 | 18h40 | 0% | MATÉRIEL | Montbéliard | 1402 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion | Vl quitte stationnement et percute le bus |
| 26/01/2019 | 13h30 | 100% | CORPOREL | Exincourt | 1401 | CORPOREL - Freinage | Au freinage, cliente chute |
| 05/02/2019 | 09h10 | 100% | MATÉRIEL | Montbéliard | | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion | Percute VL |
| 07/02/2019 | 13h00 | 0% | MATÉRIEL | Montbéliard | 1402 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion | VL percute bus |
| 05/02/2019 | 11h44 | 100% | CORPOREL NON DÉCLARÉ | Montbéliard | 1413 | CORPOREL - Freinage | Au freinage, cliente chute |
| 14/02/2019 | 16h10 | 0% | MATÉRIEL | Sochaux | 1409 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion | Vl percute bus |
| 14/02/2019 | 16h35 | 0% | MATÉRIEL | Grand Charmont | 1411 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion | VL percute bus |
| 14/02/2019 | 16h55 | 100% | CORPOREL | Audincourt | 1510 | CORPOREL - Freinage | Cliente chute et tombe dans le bus |
| 18/02/2019 | 15h59 | 100% | MATÉRIEL | Valentigney | 1931 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion | Bus percute VL |
| 19/02/2019 | 19H00 | 100% | CORPOREL | Valentigney | 1513 | CORPOREL - En démarrart | Cliente chute seule dans le bus |
| 14/02/2019 | 16h50 | 100% | CORPOREL | Sochaux | 1519 | CORPOREL - Freinage | Cliente se cogne contre une barre dans le bus |
| 04/03/2019 | 08h00 | 0% | MATÉRIEL | Montbéliard | 1414 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion latéral (cli | - |
| 27/02/2019 | 18h38 | 100% | MATÉRIEL | Montbéliard | 1452 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion | Bus percute quille qui remonte au passage du bus |
| 06/03/2019 | 09h00 | 0% | MATÉRIEL | Montbéliard | 1414 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion | Camion recule dans le bus |
| 20/03/2019 | 14h14 | 100% | CORPOREL | Montbéliard | 1452 | CORPOREL - Freinage | Cliente chute et tombe dans le bus |
| 22/03/2019 | | 100% | CORPOREL | Vieux Charmont | 1407 | CORPOREL - Freinage | Une cliente chute (d'identité) |
| 26/03/2019 | 16h35 | 100% | MATÉRIEL | Etupes | 1822 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion latéral (cli | - |
| 15/03/2019 | 11h00 | 100% | MATÉRIEL | Valentigney | 1919 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion | Bus se bloque en freinage et percute portail, clôture.... |
| 29/03/2019 | 17h53 | 100% | CORPOREL | Audincourt | 1409 | CORPOREL - Freinage | Suite à coup de frein, le client chute |
| 01/04/2019 | 17h00 | 100% | CORPOREL | Valentigney | 1821 | CORPOREL - Freinage | Suite à coup de frein, la cliente handicapée tombe du fauteuil |
| 05/04/2019 | 18h01 | 100% | CORPOREL NON DÉCLARÉ | Mandeure | 1934 | CORPOREL - Freinage | Cliente se cogne la tête contre la vitre |
| 06/04/2019 | 07h36 | 100% | MATÉRIEL NON DÉCLARÉ | Valentigney | 1502 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion | Bus se serre sur voie |
| 08/04/2019 | 15h00 | 100% | CORPOREL NON DÉCLARÉ | Valentigney | 1602 | CORPOREL - En démarrart | Cliente tombe de son siège |
| 11/04/2019 | 15h25 | 100% | CORPOREL NON DÉCLARÉ | Sochaux | 1971 | CORPOREL - Freinage | Cliente chute dans le bus |
| 23/04/2019 | 13h00 | 100% | MATÉRIEL | Montbéliard | 1936 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion latéral (cli | - |
| 24/04/2019 | 15h35 | 100% | CORPOREL NON DÉCLARÉ | Montbéliard | 2909 | CORPOREL - Freinage | Cliente a été déséquilibrée et tombe sur la barre de fer |
| 06/05/2019 | 07h55 | 0% | MATÉRIEL | Montbéliard | 1515 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion | Bus à l'arrêt, vl le percute |
| 09/05/2019 | 16h23 | 100% | CORPOREL | Audincourt | 1935 | CORPOREL - Freinage | Suite au freinage d'urgence, une dame se cogne contre la barre |
| 07/05/2019 | 13h05 | 100% | CORPOREL | Montbéliard | 2924 | CORPOREL - En démarrart | Suite au démarrage, cliente chute |
| 15/05/2019 | 11h10 | 100% | CORPOREL NON DÉCLARÉ | Bethoncourt | 1934 | | Cliente chute toute seule |
| 17/05/2019 | 10h30 | 100% | MATÉRIEL | Valentigney | 1928 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion | Bus percute feu tricolore de travaux |
| 31/05/2019 | 18h10 | 0% | MATÉRIEL NON DÉCLARÉ | Montbéliard | 1601 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion latéral (cli | Vl percute le bus et s'enfuit |
| 07/06/2019 | 09h25 | 0% | MATÉRIEL | Seloncourt | 2916 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion latéral (cli | Vl percute le bus à l'arrêt |

Annexe 15 - Liste des sinistres

| Date | Heure | Respons. | Sinistre | Lieu | n° BUS | Mancœuvre du bus | Détail circonstances |
|------------|-------|----------|----------------------|----------------------------|--------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 07/06/2019 | 18h00 | 100% | CORPOREL | Audincourt | 1980 | CORPOREL - Freinage | Suite au freinage, client chute |
| 11/06/2019 | 13h15 | 100% | CORPOREL NON DÉCLARÉ | Mandeure | 1937 | | Un enfant se coince le pied dans la porte |
| 13/06/2019 | 14h15 | 0% | MATÉRIEL | Montbéliard | 2924 | MATÉRIEL - Non-respect de la préférence | VI refuse priorité au bus |
| 18/06/2019 | 07h55 | 0% | MATÉRIEL NON DÉCLARÉ | Montbéliard | 1513 | MATÉRIEL - Rond-point | Une vitre a été brisée par un caillou lors de débroussaillage |
| 25/06/2019 | 09h05 | 100% | CORPOREL | Grand Charmont | 2914 | CORPOREL - Freinage | Suite à coup de frein, cliente chute |
| 25/06/2019 | 18h30 | 0% | MATÉRIEL | Montbéliard | 2913 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion | VI refuse priorité au bus |
| 27/06/2019 | 17h20 | 100% | CORPOREL NON DÉCLARÉ | | 1515 | | - |
| 26/06/2019 | 18h00 | 0% | MATÉRIEL | Audincourt | 2917 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion | VI refuse priorité au bus |
| 29/06/2019 | 09h30 | 100% | MATÉRIEL NON DÉCLARÉ | Montbéliard | 1516 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion latéral (ci) | - |
| 28/06/2019 | 12h50 | 100% | MATÉRIEL NON DÉCLARÉ | Montbéliard | 2909 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion latéral (ci) | Bus accroche poteau provisoire qui tombe le long du bus |
| 29/06/2019 | 11h33 | 100% | MATÉRIEL NON DÉCLARÉ | | | | |
| 03/07/2019 | 20h00 | 100% | MATÉRIEL NON DÉCLARÉ | Vojeaucourt | 2915 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion | Au lavage du bus, l'essui-glace s'est accroché au rouleau de lavage |
| 05/07/2019 | 11h05 | 100% | CORPOREL NON DÉCLARÉ | Montbéliard | 1514 | CORPOREL - En montant / descendant | Cliente chute dans une poussette dans le bus |
| 05/07/2019 | 17h48 | 100% | CORPOREL NON DÉCLARÉ | Montbéliard | 2902 | | Cliente fait un malaise et intervention des pompiers |
| 12/07/2019 | 08h09 | 100% | MATÉRIEL | Courcelles les Montbéliard | 1602 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion latéral (ci) | Bus percute VI en stationnement |
| 14/07/2019 | 17h47 | 100% | MATÉRIEL NON DÉCLARÉ | Audincourt | 1514 | | Pas de dégât |
| 18/07/2019 | 09h50 | 0% | MATÉRIEL | Montbéliard | 1506 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion | VI quitte stationnement et percute le bus ARG |
| 25/07/2019 | 13h35 | 100% | MATÉRIEL NON DÉCLARÉ | Montbéliard | 1602 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion latéral (ci) | En serrant trop près, a endommagé un mur d'une propriété privée |
| 06/08/2019 | 18h46 | 0% | MATÉRIEL-CORPOREL | Bavans | 1602 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion | Bus à l'arrêt, VI le percute |
| 27/08/2019 | 9h00 | 0% | MATÉRIEL | Montbéliard | 2917 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion latéral (ci) | VI percute bus |
| 02/09/2019 | 18h18 | 100% | MATÉRIEL | Valentigney | 2911 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion | Bus percute VI |
| 03/09/2019 | 12h55 | 0% | MATÉRIEL | Bethoncourt | 2923 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion | VI percute bus |
| 05/09/2019 | 18h40 | 100% | MATÉRIEL | Valentigney | 1807 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion | Bus percute VI |
| 10/09/2019 | 13h26 | 0% | MATÉRIEL | Sochaux | 2904 | | Un jeune a arraché un joint d'une fenêtre au fond du bus |
| 26/09/2019 | 17h54 | 100% | MATÉRIEL | Montbéliard | 1516 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion | Bus percute VI le précédent |
| 27/09/2019 | 09h50 | 100% | CORPOREL NON DÉCLARÉ | Montbéliard | 2908 | CORPOREL - En démarrant | Cliente se prend les pieds dans un caddie au milieu de l'allée |
| 28/09/2019 | 08h57 | 100% | CORPOREL NON DÉCLARÉ | Montbéliard | 1601 | CORPOREL - Porte | La porte se referme sur la cliente |
| 01/10/2019 | 09h30 | 0% | MATÉRIEL | Audincourt | | | VI percute poteau d'arrêt "VERS BONDEVAL" |
| 03/10/2019 | 17h18 | 100% | CORPOREL NON DÉCLARÉ | Audincourt | 2909 | | Coup de volant, cliente chute |
| 03/10/2019 | 08h50 | 100% | CORPOREL | Valentigney | 1935 | CORPOREL - En démarrant | En démarrant, cliente chute dans l'allée |
| 07/10/2019 | 19h20 | 100% | CORPOREL NON DÉCLARÉ | Valentigney | 1980 | | Bébé chute de sa poussette |
| 07/10/2019 | 18h18 | 100% | CORPOREL | Audincourt | 2917 | CORPOREL - Freinage | Client assis, chute de son siège |
| 09/10/2019 | 14h25 | 100% | MATÉRIEL | Valentigney | 1933 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion latéral (ci) | Bus frotte une voiture à l'arrêt sans s'en apercevoir |
| 08/10/2019 | 14h40 | 0% | MATÉRIEL | Montbéliard | 2910 | | Jeune lance projectile |
| 15/10/2019 | 07h45 | 0% | MATÉRIEL | Montbéliard | 2915 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion latéral (ci) | PI double le bus et percute AVANT du bus |
| 23/10/2019 | 13h45 | 0% | MATÉRIEL | Audincourt | 2907 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion latéral (ci) | Bus circule normalement et VI sort de la voie privée et le percute |
| 02/11/2019 | 16h10 | 100% | CORPOREL | Audincourt | 1928 | CORPOREL - En démarrant | Au démarrage, client chute |
| 05/11/2019 | 12h35 | 100% | MATÉRIEL | Grand Charmont | 2917 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion latéral (ci) | Bus percute pilier de clôture d'une habitation |
| 08/11/2019 | 09h20 | 0% | MATÉRIEL | Valentigney | 2908 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion latéral (ci) | VI percute bus |
| 15/11/2019 | 21h20 | 0% | MATÉRIEL | Audincourt | 2912 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion latéral (ci) | VI percute bus |
| 15/11/2019 | 19h09 | 100% | CORPOREL | Valentigney | 2911 | | 2 blessées par pierre (bus caillassé) |
| 12/11/2019 | 17h42 | 100% | CORPOREL | Montbéliard | 1508 | CORPOREL - Piéton écrasé | Cliente à l'arrêt et qui chute à l'arrivée du bus |
| 19/11/2019 | 16h30 | 100% | CORPOREL | Sochaux | 1972 | CORPOREL - Freinage | Suite au freinage, collègien tombe sur la barre transversale |
| 20/11/2019 | 18h15 | 100% | CORPOREL | Montbéliard | 2903 | CORPOREL - Piéton écrasé | Piétonne qui traverse au feu rouge et bus la percute |

Annexe 15 - Liste des sinistres

| Date | Heure | Respons. | Sinistre | Lieu | n° BUS | Manœuvre du bus | Détail circonstances |
|------------|-------|----------|-------------------|----------------|--------|-------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 22/11/2019 | 17h30 | 0% | MATÉRIEL | Montbéliard | 1510 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion | VL me coupe la voie et me percute AVG |
| 26/11/2019 | 16h30 | 0% | MATÉRIEL | Audincourt | 2925 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion latéral (ci) | VL me coupe la voie et me percute AVG |
| 30/11/2019 | 11h36 | 100% | MATÉRIEL-CORPOREL | Audincourt | 2902 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion | Bus percute le vl à l'arrêt |
| 24/12/2019 | 15h55 | 100% | MATÉRIEL | Grand Charmont | 2915 | MATÉRIEL - Accrochage / Percussion | Bus percute vl |