

Rapport d'activité 2021

DSP de Transports routiers - PETR du
Pays du Lunévillois

01/07/2018-30/06/2025



Sommaire



1. Préambule
2. Le réseau urbain Lunéo (lignes régulières urbaines)
3. Covid-19
4. Les chiffres clés
5. Les moyens humains
6. Le parc de véhicules
7. Innovation et digital
8. Les actions de communication et de commercialisation
9. Les faits marquants d'exploitation
10. Déploiements et actions à venir
11. Les sujets en cours d'étude

Préambule



Préambule

L'actualité du 1er trimestre 2021 :

- Le maintien d'une offre de transport « déviation Niederbronn »
- La poursuite d'actes de vandalisme sur le secteur de Niederbronn (caillassage du 25/01/2021)
- La mise en place d'une information voyageurs en Gare SNCF (écrans dans le hall de Gare de Lunéville indiquant les horaires de passage des bus du réseau Lunéo)
- La crise sanitaire avec poursuite de l'application d'un couvre-feu entre 18h00 et 06h00 puis entre 19h00 et 06h00
- => **Malgré le contexte, le réseau a toujours continué à fonctionner**

- Incendie du 10/03/2021 au Data-center hébergeant le serveur de notre fournisseur billettique Actoll, impliquant des perturbations sur la continuité de vente de titres et la disponibilité des données de vente et fréquentation.

Préambule

L'actualité du 2ème trimestre 2021 :

- Le maintien d'une offre de transport « déviation Niederbronn »
- La crise sanitaire avec poursuite de l'application d'un couvre-feu entre 18h00 et 06h00 puis entre 19h00 et 06h00, entre 21h00 et 06h00, entre 23h00 et 06h00, pour une fin du couvre-feu au 30/06/2021
- => **Malgré le contexte, le réseau a toujours continué à fonctionner**
- Participation à la journée mobilité du 11 juin, dans le cadre de la tenue de l'événement « Mon territoire durable »
- Réalisation d'une enquête de satisfaction du 21 au 27 juin auprès des utilisateurs du réseau Lunéo (traitement des résultats en cours)

Préambule

L'actualité du 3ème trimestre 2021 :

- Le maintien d'une offre de transport « déviation Niederbronn »
- L'absence de période de couvre-feu
- La réception du Distributeur Automatique de Titres
- Des actes de vandalisme répétés sur le mobilier urbain du réseau
- L'organisation d'une chasse au Trésor à l'occasion de la Rentrée du Transport Public

Préambule

L'actualité du 4ème trimestre 2021 :

- Le maintien d'une offre de transport « déviation Niederbronn »
- L'absence de période de couvre-feu
- L'organisation d'une collecte de jouets au profit du Secours Populaire
- La signature de l'avenant 2 à la DSP (prolongation de l'offre travaux prévue à l'avenant 1, déviations mises en place sur le quartier de Niederbronn, prise en compte des modifications de temps de parcours liées à la mise en place des « zones 30 », impact de la crise sanitaire, repositionnement de certains arrêts), effectif à compter du 01/01/2022

Le réseau urbain Lunéo
(lignes régulières
urbaines)



Maintien du réseau « déviation Niederbronn » mis en place a/c du 14/01/2021 au 31/12/2021
Fiche horaire Ligne 1 en direction de Faisanderie

Maintien du réseau « déviation Niederbronn » mis en place a/c du 14/01/2021 au 31/12/2021
Fiche horaire Ligne 1 en direction de Moncel Château d'eau

Maintien du réseau « déviation Niederbronn » mis en place a/c du 14/01/2021 au 31/12/2021
Fiche horaire Ligne 2 en direction de Peupleraie

Maintien du réseau « déviation Niederbronn » mis en place a/c du 14/01/2021 au 31/12/2021
Fiche horaire Ligne 2 en direction de ZAD

Proposition de lieu d'implantation de l'arrêt reporté « Sélestat » validée



Synthèse des écarts entre l'offre du 24/12/2020 et celle du 14/01/2021

- Un tracé des lignes 1 et 2 par l'Allée des Lilas entre les arrêts « Zone commerciale » et « Coquelicots » permettant une réduction du kilométrage commercial,
- La réintégration de la desserte de l'arrêt « Sélestat » sur la ligne 1, grâce à la modification du tracé de la ligne 1 et au report de l'arrêt Quai de Sélestat
- La réintégration de la desserte de l'arrêt « Médipôle » sur la ligne 2, grâce à la modification du tracé de la ligne 2.



Point de vigilance en matière de sécurité routière porté sur la réintégration de la desserte de l'arrêt Médipôle :
=> nécessité de couper la rue de la Pologne pour pouvoir rentrer sur le parking du Médipôle (manœuvre nécessaire pour pouvoir effectuer le demi-tour)

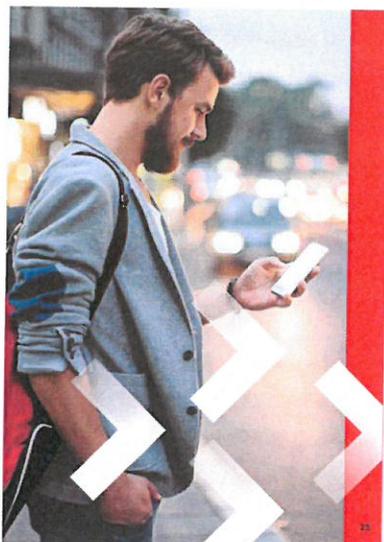
Actions de communication mises en place au moment du changement d'offre

ACTION	EN CHARGE DE L'ACTION
Communiqué de presse	Transdev
Info via PYSAE + m2j PYSAE	Transdev
Infos via sms aux abonnés du service	Transdev
Info via site @ Lunéo + mise à jour du site @ Lunéo	Transdev
Mise à jour du SIM FLUO	Transdev
Affichage dans les bus et en Agence	Transdev
Mise à jour info aux points d'arrêts	Transdev
Info physique et téléphonique	Agence de mobilité-transports

Actions de communication mises en place au moment du changement d'offre

Article paru dans l'Est Républicain du 14/01/2021

La gamme tarifaire



La gamme tarifaire en vigueur (depuis le 01/01/2017)

Les titres unitaires		
Ticket unité	1 voyage	1,10 €
Titre 10 voyages	10 voyages	7,50 €
Ticket unité - Tarif réduit	1 voyage (Réservé aux ayants-droit)	0,55 €
Titre 10 voyages - Tarif réduit	10 voyages (Réservé aux ayants-droit)	3,60 €

Les abonnements		
Pass Jeune mensuel	Mois (Réservé aux moins de 26 ans)	8,70 €
Pass Jeune annuel	Année (Réservé aux moins de 26 ans)	83,40 €
Pass Adulte mensuel	Mois (Réservé aux plus de 26 ans)	17,50 €
Pass Adulte annuel	Année (Réservé aux plus de 26 ans)	167,00 €

Ayants-droit :

- Être âgé de plus de 65 ans,
- Être détenteur d'une carte d'invalidité 80% MDH,
- Être demandeur d'emploi et bénéficiaire du RSA (situation révisable tous les 3 mois selon critères Conseil Départemental),
- Être âgé de moins de 18 ans,
- Être étudiant, en contrat apprentissage ou en formation et être âgé de moins de 26 ans.

Covid-19

3

Maintien des mesures
effectives depuis le 1^{er}
juillet 2020



Maintien des dispositions mises en place depuis le 01/07/2020 pour assurer la continuité de service

Dans les véhicules :

- Le port du masque est obligatoire pour les conducteurs et les voyageurs,
- Suppression de la distanciation physique à bord
- Rétablissement de la vente à bord (fin de la gratuité à/c du 01/07/2020)
- Désinfection quotidienne et en cours de journée
- Acquisition du matériel « NOCOSPRAY 2 » (en novembre 2020) permettant la désinfection des véhicules grâce à un virucide utilisé en milieu hospitalier. Son efficacité est prouvée sur la Covid-19.

En agence :

- Le port du masque est obligatoire pour l'agent d'accueil et les clients,
- Maintien de la vitre de protection sur la banque d'accueil,
- Maintien de la distanciation physique (limitation du nombre de clients simultanément en Agence)
- Gel hydroalcoolique disponible

Récapitulatif de l'offre de service et de transport durant l'année 2021

Agence de mobilité physique	Fonctionnement habituel
Agence de mobilité téléphonique	Fonctionnement habituel
Réseau urbain Lunéo	Offre habituelle (y compris malgré le couvre-feu de 18h00 à 06h00 (du 02/01/2021 au 19/03/2021), de 19h00 à 06h00 (du 20/03/2021 au 18/05/2021), de 21h00 à 06h00 (du 19/05 au 08/06), de 23h00 à 06h00 (du 09/06 au 29/06))
Gamme tarifaire accès au réseau	Accès payant conformément à la gamme tarifaire en vigueur



Les chiffres clés



La fréquentation globale



La fréquentation mensuelle par ligne 2021

Comme développé en pages 53 et 54 du RAC 1T2021, un incendie chez OVH en date du 10 mars a eu un impact sur le fonctionnement des équipements billettiques, impliquant des périodes de suspension de ventes ou de ventes en mode dégradé, et donc de la même manière de suspension d'enregistrement des fréquentations qui se fait habituellement par la validation des titres sur les équipements billettiques.

De ce fait, nous affichons :

- Le tableau des fréquentations qui ont réellement pu être enregistrées jusqu'au 09/03 dans les outils billettiques, et récupérées auprès de notre prestataire billettique,

Fréquentation mensuelle par ligne en 2021	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	Cumul janvier à décembre 2021	Cumul janvier à décembre 2020	Écart en valeur janvier à décembre 2021/2020	Écart en % janvier à décembre 2021/2020
Ligne 1	363	375	131	336	436	420	470	497	546	460	462	476	4754	4754	0	0%
Ligne 2	136	144	36	93	117	147	129	126	166	131	130	132	1414	1414	0	0%
Total urbain	4 833	4 965	1 695	4 267	5 457	6 490	6 967	6 323	7 205	6 349	6 958	6 447	67 768	67 651	117	0,17%

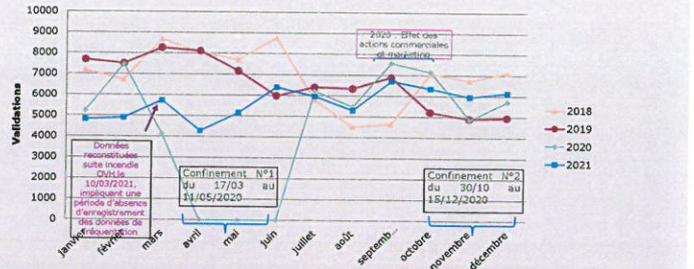
- Le tableau de reconstitution des fréquentations par application d'une règle de trois.

Fréquentation mensuelle par ligne en 2021	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	Cumul janvier à décembre 2021	Cumul janvier à décembre 2020	Écart en valeur janvier à décembre 2021/2020	Écart en % janvier à décembre 2021/2020
Ligne 1	363	375	441	332	422	428	463	546	460	460	460	476	4754	4754	0	0%
Ligne 2	136	144	132	117	117	147	129	126	166	131	130	132	1414	1414	0	0%
Total urbain	4 833	4 965	5 734	4 267	5 457	6 490	6 967	6 795	6 205	6 349	6 958	6 447	67 768	67 651	117	0,17%

Il est à noter qu'aucune donnée de fréquentation n'a été enregistrée au 2^{ème} trimestre 2020, compte-tenu de l'absence d'utilisation de la billettique, conformément aux instructions du Pays du Lunévillois dans le cadre de la crise sanitaire.

La fréquentation mensuelle par ligne 2021 (avec reconstitution du mois de mars)

Fréquentation Lignes 1 et 2



=> Une fréquentation en baisse sur le 1^{er} trimestre qui cumule 3 facteurs défavorables : la crise sanitaire, les actes de vandalisme pouvant induire un sentiment d'insécurité, et qui ont par ailleurs un impact sur l'offre (arrêts non desservis et réduction d'offre)

Un redémarrage encourageant de la fréquentation sur le 2^{ème} trimestre, avec notamment un niveau de fréquentation en juin qui dépasse celui de 2019!

Une tendance qui se confirme au 3^{ème} trimestre avec un niveau de fréquentation qui continue à suivre la tendance de 2019 (malgré une légère baisse observée en août, ceci étant lié au fait que la fréquentation est étroitement liée au calendrier scolaire).

Une augmentation de +4% de fréquentation sur le 4^{ème} trimestre/4T2020, et qui peut notamment s'expliquer par le dynamisme donné au réseau grâce à la succession de ses actions marketing.

Zoom sur la fréquentation par ligne, par sens et par arrêt



Ligne 1 en direction de Moncel Château d'eau

Arrêt	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Cumul
Moncel Château d'eau	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Centre	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Gare	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Parc	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Station	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Village	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Université	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel ZAC	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Industrielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Résidentielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Commerciale	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Industrielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Résidentielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Commerciale	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Industrielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Résidentielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Commerciale	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Industrielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Résidentielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Commerciale	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Industrielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Résidentielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Commerciale	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Industrielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Résidentielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Commerciale	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Industrielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Résidentielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Commerciale	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Industrielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Résidentielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Commerciale	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Industrielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Résidentielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Commerciale	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Industrielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Résidentielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Commerciale	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Industrielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Résidentielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Commerciale	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Industrielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Résidentielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Commerciale	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Industrielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Résidentielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Commerciale	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Industrielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Résidentielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Commerciale	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Industrielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Résidentielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Commerciale	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Industrielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Résidentielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Commerciale	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Industrielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Résidentielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Commerciale	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Industrielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Résidentielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Commerciale	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Industrielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Résidentielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Commerciale	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Industrielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Résidentielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Commerciale	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Industrielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Résidentielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Commerciale	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Industrielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Résidentielle	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Moncel Zone Commerciale	10	10	10										

Ligne 1 en direction de Faisanderie

Ligne 2 en direction de Peupleraie

Ligne 2 en direction de ZAD

Top 3 des arrêts les plus fréquentés

Ligne 1	Arrêt	Validations	Poids des arrêts
Ligne 1	Léopold	7365	15,0%
	Zone commerciale	6825	13,9%
	Gare SNCF	4087	8,3%
TOTAL URBAIN L1		49167	

Ligne 2	Arrêt	Validations	Poids des arrêts
Ligne 2	Léopold	2012	13,8%
	Edmond Braux	1780	12,2%
	Peupleraie	1389	9,6%
TOTAL URBAIN L2		14548	

→ Ligne 1 : Pas de changement par rapport à 2018 concernant l'arrêt « Léopold » qui figure parmi les arrêts les plus fréquentés et ce, malgré les modifications de traces et reports d'arrêts. L'arrêt « Foyer Familial » ne figure plus dans le « Top 3 » suite à la déviation mise en place en 2021, et c'est donc « Zone commerciale » qui prend la 2^{ème} position, suivi de l'arrêt « Gare ».

→ Ligne 2 : L'arrêt « Léopold » arrive en 1^{ère} position avec un niveau de fréquentation témoignant de la pertinence de la desserte du cœur de Ville. L'arrêt « Edmond Braux » retrouve, cette année encore, sa « traditionnelle » place dans le « Top 3 ». L'intérêt de la mise en place du nouvel arrêt « Peupleraie » est confirmé par son maintien dans le « Top 3 » du classement.

L'offre kilométrique



Les kilomètres commerciaux théoriques par ligne

Ligne	2020												Total 2020	2021	Evolution	
	Jan	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc				
Paris - Lille	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	1344	1344	0%
Paris - Lyon	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	1344	1344	0%
Paris - Marseille	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	1344	1344	0%
Total	336	4032	4032	0%												

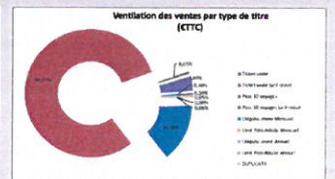
Les recettes commerciales



Les recettes commerciales 2021

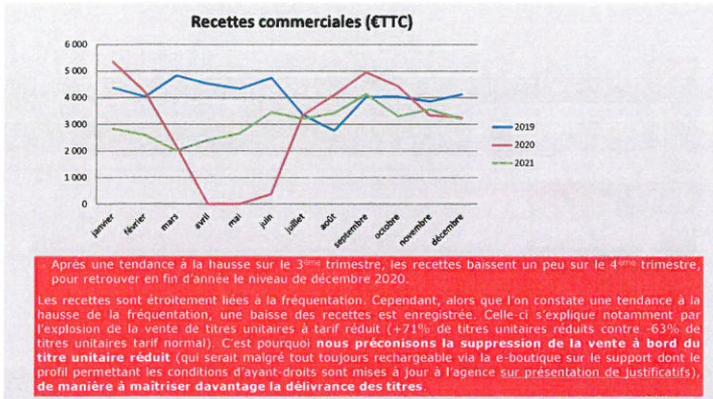
Ligne	2020												Total 2020	2021												Total 2021	Evolution	
	Jan	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc		Jan	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc			
Paris - Lille	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	1344	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	1344	-100%
Paris - Lyon	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	1344	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	1344	-100%
Paris - Marseille	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	1344	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	1344	-100%
Total	336	4032	336	1344	-66%																							

Le comparatif entre les années 2020 et 2021 n'est pas opportun puisque le réseau :
 a été rendu non payant du 16/03 au 30/06/2020 dans le cadre de la crise sanitaire
 a subi des perturbations sur la continuité de vente de titres suite à l'incendie du 10/03/2021 chez OVH



Source : bilatigue 72an

Les recettes commerciales



Les moyens humains



Les moyens humains dédiés au réseau

LES EFFECTIFS

Le personnel affecté au réseau urbain se compose ainsi :

- Une directrice de réseau : Delphine DORION (Bus Est)
- Un agent d'accueil et d'information : Karine MINOT (Bus Est)
- Une équipe de conducteurs (personnel C2V et INES)
- Du personnel d'encadrement indirect (chef de parc et exploitant C2V; personnel INES)

A ce jour, 2 salariées C2V dédiées au réseau urbain sont toujours en arrêt longue maladie. Il s'agit de deux personnes à temps partiel qui sont remplacées par une conductrice embauchée à temps plein. Le personnel de conduite qui est normalement rattaché à l'activité de tourisme est formé au réseau Luméo de manière à pouvoir pallier au pied levé à des éventuelles absences inopinées du personnel titulaire.

Le parc de véhicules



Le parc de véhicules

Activité	Type	Marque	Modèle	Immatriculation	Platages	Platibout	Accessibilité	Date de mise en circulation	Euro	Age moyen au 31/12/2021 (en années)
Lignes 1 et 2	Minibus	Mercedes	City 65	EZ-443-XD	13	14	1 UFR	23/08/2018	Euro 6	3,4
Lignes 1 et 2	Minibus	Mercedes	City 65	EZ-450-XD	13	14	1 UFR	23/08/2018	Euro 6	3,4
Lignes 1 et 2	Minibus	Mercedes	City 65	EZ-456-XD	13	14	1 UFR	23/08/2018	Euro 6	3,4
Réserve	Minibus	Mercedes	City 65	EY-472-QZ	13	14	1 UFR	28/05/2018	Euro 6	3,5
Lignes 1 et 2	Navette électrique	BlueBus	6 mètres	CB-120-KH	22		1 UFR	13/02/2012		9,9



4,7 ans d'âge moyen du parc urbain (y compris réserve) au 31 décembre 2021



La maintenance et l'entretien du parc de véhicules

Entretien des véhicules thermiques (propriété C2V) :

Entretien réglementaire, préventif et curatif : Contrat d'entretien Evobus Premium Full Service signé par C2V auprès de Mercedes

Pneumatiques : sous-traitant habilité (principalement effectué par « First Stop », et pour conforter l'emploi local : recours à l'entreprise « BJ Pneus »)

Entretien du véhicule électrique (propriété Bus Est) :

Entretien réglementaire : Transdev - site de Ludres

Entretien préventif et curatif :

- mécanique : Transdev

- électrique : PVI

Pneumatiques : Transdev en partenariat avec sous-traitant (Michelin, Euromaster, ...)

Nettoyage :

- Quotidien et hebdomadaire : personnel C2V

- Opération ponctuelle de décaissage (1 journée/mois) : personnel extérieur à C2V

Retour d'expérience sur le choix des véhicules thermiques « City 65 »

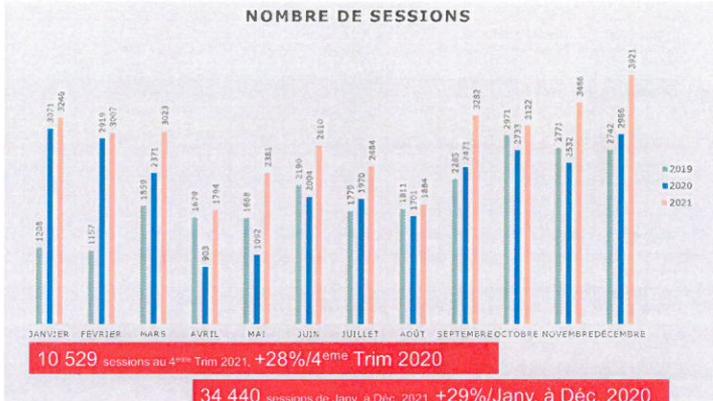
Les avantages	Les inconvénients
Gabarit adapté/étroitesse de certaines rues et stationnement VL	Fragilité de la construction du véhicule/châssis de cars
Flexibilité	Fragilité de l'amortisseur avant droit (dû au système d'agenouillement)
Souplesse	Fragilité des coussins d'airs pneumatiques
Baisse de la sinistralité (carrosserie, rétroviseurs,...)	Ouverture des portes : système d'ouverture qui projette les portes vers l'extérieur à environ 30/40 cm, ce qui impose un accostage à 50cm minimum du trottoir lorsqu'il est trop haut et que les portes ne passent pas au-dessus



Innovation et digital

Pysae – L'information en temps réel

Mise en place depuis le 29 septembre 2018



La fréquentation du site internet Lunéo



La fréquentation du site internet Lunéo

Evolution Janvier à décembre 2021/ Janvier à décembre 2020

	Janvier à décembre 2020	Janvier à décembre 2021	Evolution en nombre: Janvier à décembre 2021/Janvier à décembre 2020	Evolution en % Janvier à décembre 2021/Janvier à décembre 2020
Utilisateurs	10933	13196	2263	21%
Nouveaux utilisateurs	10013	12197	2184	22%
Sessions	20725	24702	3977	19%
Nombre de sessions/utilisateur	1,90	1,90	-0,07	-4%
Pages vues	43719	48415	4696	11%
Pages/session	2,1	1,92	-0,18	-9%

Que ce soit pour le site @ Lunéo, ou pour l'application PYSAE, on constate que la mise en place d'actions telle que celle mise en place en septembre avec « La chasse au trésor », permet de développer leur utilisation



Les actions de communication et de commercialisation



La structure commerciale

LES CONDUCTEURS DU RESEAU

Personnel au contact des clients, ils les renseignent et les orientent afin de leur faciliter l'accès au réseau et aux ressources de la Ville. Ils assurent la vente de titre unitaire et le rechargement des Pass 10 voyages.

L'AGENCE DE MOBILITE PHYSIQUE

Située Place Sémard à Lunéville, elle permet de renseigner la clientèle et d'assurer une vente de titres complémentaire à celle effectuée à bord des véhicules : Pass 10 voyages et abonnements mensuels et annuels à plein tarif.

L'AGENCE DE MOBILITE TELEPHONIQUE

Accessible, sans interruption, du lundi au samedi de 08h00 à 18h00, notre sous-traitant Synerghip a pour mission de :

- Donner des informations relatives aux différentes solutions de mobilité sur le territoire du PETR (en proposant le TAD en ultime solution mobilité),
- Prendre en charge les réservations de Transport à la Demande lorsque ce transport est la dernière solution possible pour répondre aux besoins de mobilité du client,
- Faire l'interface avec les prestataires en charge de l'exécution des prestations de transport à la demande.



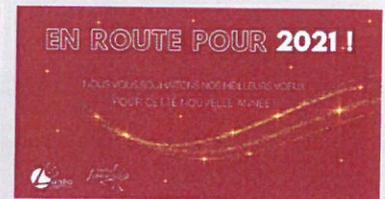
LES DEPOSITAIRES

Au nombre de quatre (Cora, Leclerc, Intermarché, Maison du Tourisme de Lunéville), ils permettent aux utilisateurs du réseau d'acquies leurs titres de transport et d'obtenir des informations sur le réseau depuis les principaux pôles d'attractivité du territoire.



57

Vœux 2021



Visuel de communication diffusé sur le site @ Lunéo, en agence et dans les bus



58

La mise en place des écrans d'Information voyageurs en Gare de Lunéville début janvier 2021



Transdev a travaillé en étroite collaboration avec Gares&Connexions en vue de faciliter la multi-modalité et l'information voyageurs depuis la Gare de Lunéville.

En effet, 1 écran TFT au format 32" a été installé par Gares&Connexions sur le site de Lunéville.

A ce titre, les données techniques liées aux informations et horaires théoriques de desserte des points d'arrêts situés en gare (données d'ordre théorique sur modèle GTFS) ont été communiquées par Transdev.

Ecran en Gare de Lunéville



59

Participation à la journée mobilité du 11 juin – Mon territoire durable



Visuel de communication diffusé sur le site @ Lunéo, en agence et dans les bus



60

Réalisation d'une enquête de satisfaction

LUNÉO A BESOIN DE VOTRE AVIS !

POURQUOI ?
Pour mieux répondre à vos besoins

COMMENT ?
Répondez à l'enquête de satisfaction

QUAND ?
Du lundi 21 juin au dimanche 27 juin 2021

OÙ ?
- Dans les bus
- A l'agence
- Sur Internet
<https://bit.ly/25v9GLZ>
- En scannant ce QR Code

De manière à mesurer la qualité perçue par nos voyageurs, Transdev a réalisé une enquête de satisfaction sur le réseau Lunéo durant la semaine du lundi 21 au dimanche 27 juin.

Cette enquête a été réalisée de la manière suivante :

- administrée par des enquêteurs dans les bus du réseau Lunéo selon un planning établi de manière à pouvoir passer en revue l'ensemble des services durant la semaine.
- administrée par notre agent d'accueil à l'Agence de mobilité-transports Place Sémard
- auto-administrée par un accès à l'enquête en ligne sur le site @ Lunéo. L'URL a été communiqué communiqué via :
 - un affichage dans les bus et en agence,
 - le site @ Lunéo,
 - pysae
 - et sms (aux abonnés du service).

Visuels de communication diffusés sur le site @ Lunéo, en agence et dans les bus (à droite : le carrousel)

La chasse au trésor – Rentrée du Transport Public

**RENTÉE DU TRANSPORT PUBLIC
16-22 SEPTEMBRE 2021**

A l'occasion de la Rentrée du transport public, du 16 au 22 septembre, le réseau de transport urbain du Pays du Lunévillois Lunéo a lancé une Chasse au Trésor ! Pour connaître les informations du jeu diffusées durant la semaine, il suffisait de s'inscrire sur les services d'information gratuits que sont : l'alerte sms, ou l'application PYSAE. Au-delà d'inciter à la souscription à ces deux services de communication, utilisés toute l'année par Lunéo pour communiquer avec ses voyageurs, cette chasse au trésor permettait de découvrir le réseau et sa desserte : plusieurs cartes de bus ont été cachées en différents points du réseau. Sous le banc, dans l'arbre à côté de l'abri-bus, ... Une carte de bus est trouvée ? Il suffisait de la ramener à l'Agence de mobilité-transports pour tenter de gagner une Switch !

Quoi de mieux que de jouer pour se laisser transporter sans contrainte, de façon économique et écologique, et ainsi réfléchir à se déplacer différemment ?

La chasse au trésor – Rentrée du Transport Public

**DU 16 AU 22 SEPTEMBRE
BOUGEZ AVEC Lunéo**

PARTICIPER À La Chasse au Trésor

TESTEZ LE GAMER QUE VOUS ÊTES SWITCH

POUR PARTiciper, AVEC LES BONNES PLACES

Abonnement PYSAE 2 semaines gratuites
Du 15/09 au 22/09 2021 sur l'App Store / Play Store
Régistration sur www.luneo.fr

Visuels de communication diffusés aux abribus, sur le site @ Lunéo (avec en plus la mise en place d'un pop-up), de la Ville de Lunéville (ainsi que sur sa page Facebook), de la CCTLB, du PETR, en agence, chez les dépositaires et dans les bus

La chasse au trésor – Rentrée du Transport Public

DU 16 AU 22 SEPTEMBRE

PARTICIPER À La Chasse au Trésor

TESTEZ LE GAMER QUE VOUS ÊTES SWITCH

Site @ de la CCTLB, Page Facebook et site @ de la Ville de Lunéville, site @ du PETR, site @ Lunéo,

La chasse au trésor – Rentrée du Transport Public

C'EST PARTI!
La Chasse au Trésor

LA GRANDE CHASSE AU TRÉSOR LUNÉO
Il ne reste plus que 4 cartes de bus à trouver!
Pour vous aider, quelques indices:
PAUL ERARD
Hornbuis/CHE-RON - Buisson/CARMES
Cordès/MEDI-POLE - Poteau.
Bonne recherche!

Des informations et indices communiqués durant la semaine pour informer des cartes restant à trouver

La chasse au trésor – Rentrée du Transport Public

BILAN :

- Un nombre d'abonnés au service sms en hausse de 412%! (passage de 64 contacts à 328),
- 14 cartes de trouvées sur les 15 cachées,
- Une remise de prix au gagnant très conviviale, durant laquelle les échanges sur la mobilité ont fusé.

Une chasse au trésor avec « Lunéo »

Une opération relayée par la Presse (Est Républicain du 15/09/2021 et du 05/10/2021)

Médiathèque numérique

MA MÉDIATHÈQUE
DANS LA POCHE

Les médiathèques à Lunéville et Baccarat proposent dorénavant aux usagers du territoire l'accès à une médiathèque numérique de référence, sorte d'immense librairie numérique offrant l'accès libre et gratuit à des milliers de documents (1500 titres de presse, livres, films, disques, ...).

=> Lunéo a souhaité accompagner a CCTLB en relayant la communication de cette nouveauté pour diffuser cette information le plus largement possible aux habitants du territoire.
En effet, ce service est également susceptible d'intéresser nos voyageurs, qui pourront consulter la presse ou se divertir pendant les trajets, la campagne ayant d'ailleurs été affichée courant novembre aux abribus.

La collecte de jouets au profit du Secours Populaire

LE TRAINEAU DE NOËL
COLLECTE VOS JOUETS ET LIVRES

Le traineau de Noël sera présent à Lunéville :
LE 7 DÉCEMBRE DE 9H À 12H15
LE 8 DÉCEMBRE DE 10H À 12H

A l'occasion des fêtes de fin d'année, le réseau Lunéo a organisé une collecte de jouets au profit du Secours Populaire. Un véhicule utilitaire transformé en traineau aux couleurs de Noël, était présent sur plusieurs points de collecte à Lunéville :

- le 7 décembre de 09h à 12h à l'occasion du marché place Léopold,
- le 8 décembre de 10h à 12h sur le parking de la Médiathèque de l'Orangerie,
- du 1er au 8 décembre à l'Agence Lunéo Place Sémar.

Cette action a permis de renforcer le lien social durant cette période festive, et de revaloriser les jouets en les redistribuant à l'antenne de Lunéville du Secours Populaire, en contribuant à rendre des enfants heureux pour les fêtes.
C'est le 8 décembre à 16h que les équipes Lunéo et élus et représentants du PETR du Pays de Lunéville, ont retrouvé les représentants bénévoles de l'antenne lunévilloise du Secours Populaire Français, pour leur remettre les jouets collectés. Ceux-ci seront redistribués auprès de 110 familles à l'occasion de la distribution alimentaire du 05 janvier de 08h30 à 17h00.

Une vraie réussite pour cette première collecte de jouets organisée sur le réseau Lunéo. Une action qui s'inscrit dans un cercle vertueux, puisque la conclusion de l'événement a été de se projeter sur la collecte 2022, que nous imaginons déjà encore plus grande, encore plus large, ... !

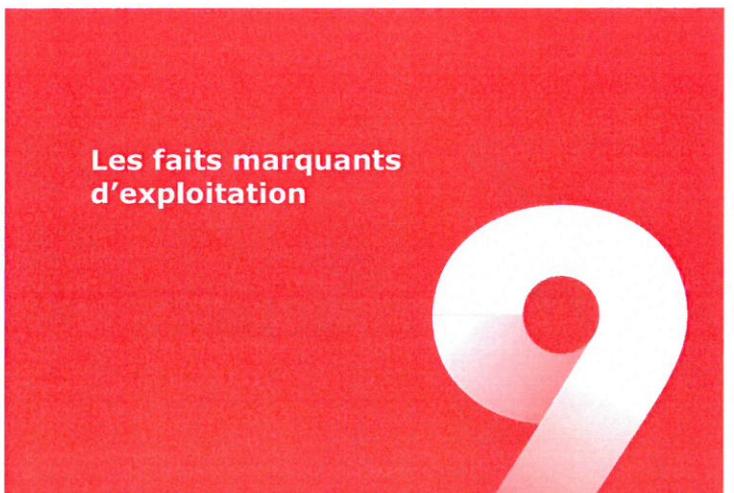
La collecte de jouets au profit du Secours Populaire



La collecte de jouets au profit du Secours Populaire



Fêtes de fin d'année



Actes d'incivilités survenu le 25 janvier 2021



Sur le service au départ de la Ligne 2 à 19h23 de Peupleraie, le conducteur a entendu un bruit au niveau de la porte en passant dans la rue Ernest Bichat. Sur le moment, la vitre n'a pas bougé, mais 10 minutes plus tard il entendu un craquement : la vitre était entièrement brisée mais tenait encore sur le véhicule.

Crevaisons répétées



Les incidents de crevaison sont croissants sur le réseau.
=> Secteurs concernés : secteur de la déchetterie, Rue de la Pologne, Rue de Bichat. Des morceaux de métaux de toute sorte sont retrouvés dans les pneumatiques crevés.

=> Conséquences : immobilisation des véhicules dans le cadre d'opérations de maintenance curative, qui viennent s'ajouter aux immobilisations programmées liées à la maintenance préventive. Ce qui implique parfois au sous-traitant d'avoir recours à l'utilisation d'un véhicule de réserve hors parc contractuel.

Accidents de circulation



Le 15/02/2021 : Sprinter 472 arrêté à l'arrêt de bus prévu, s'est fait percuter par un camion forçant le passage. Le rétroviseur, le bras de celui-ci et la carrosserie ont été arrachés.

Le 29/06/2021 : Sprinter 443 arrêté à l'arrêt de bus Léopold, passage en force d'un livreur qui a percuté le bus. Et un second (livreur) a tapé le bus par l'arrière.

Le 07/09/2021 : Sprinter 456, arrêté à l'arrêt de bus prévu, a été percuté par un camion militaire.

Le 21/09/2021 : Sprinter 472, arrêté à l'arrêt Champagne, a été percuté par un véhicule sortant de son stationnement.

Au regard des délais de réparation et de fourniture de pièces de ses prestataires de maintenance liées à ces immobilisations qui sont venues s'ajouter à celles programmées (maintenance préventive) et aux opérations de maintenance curative traditionnelle du parc de matériel roulant, le sous-traitant a été dans l'obligation d'avoir recours à un matériel de réserve supplémentaire à celui prévu contractuellement.

Difficultés rencontrées avec la hauteur de trottoir de certains arrêts => hauteur de trottoir



La hauteur de trottoir de certains points d'arrêts n'est pas en adéquation avec le système d'ouverture de porte des minibus :

=> les portes des véhicules s'ouvrant et s'exportant vers l'extérieur, elles se trouvent coincées sur l'asphalte des trottoirs,

=> L'accostage des véhicules au plus près du trottoir n'est pas possible dans ces cas de figure, impliquant une prise en charge et dépose des clients à 30 cm du trottoir.

=> Liste des arrêts identifiés et communiqués en 2018 aux collectivités et constatés en repérage terrain réalisé conjointement avec les Services techniques de la Ville de Lunéville :

- ZAD (Rue Papin)
- Cadets
- Carmes
- Faisanderie (chemin du diable)
- Remparts

Difficultés de desserte de certains points d'arrêts

=> Problèmes de stationnement de « véhicules tampons » à plusieurs points d'arrêts :

- => À Chanteheux,
- => Au niveau de la Place Léopold
- => Rue d'Alsace au niveau du bureau de tabac,...



Déplacement de l'arrêt Gare : test à/c du 24 novembre 2020

=> Déplacé de quelques mètres à titre expérimental depuis le 24 novembre 2020, l'emplacement en test de l'arrêt « Gare SNCF » en direction de « Faisanderie » et « Peupleraie » a été confirmé le 16/03 par les élus du PETR et de la Ville de Lunéville. Le PETR a sollicité son prestataire en charge du génie civile pour la réalisation de son implantation définitive.



Actes de vandalisme sur le mobilier urbain



De nombreux actes de vandalisme sur le mobilier urbain recensés entre le 08 août et le 1^{er} septembre 2021, avec dépôt de plainte effectué par le PETR du Pays du Lunévillois.

Actes de vandalisme sur le mobilier urbain

Date des faits	Nom de l'arrêt	Numero de Ligne	Destination	Degradations constatées
Week-end du 8 août 2021	Arrêt LES WAGONS	LIGNE 1	FAISANDERIE	1 vitre arrière HS et 1 plaque du toit de l'abri HS
Lundi 9 août 2021	Arrêt LES WAGONS	LIGNE 1	FAISANDERIE	1 vitre latérale HS
Week-end du 8 août 2021	Arrêt GARE SNCF	LIGNE 1 et LIGNE 2	CHÂTEAU D'EAU et ZAD	1 vitre HS
Week-end du 8 août 2021	Arrêt HOPITAL	LIGNE 1 et LIGNE 2	CHÂTEAU D'EAU et ZAD	2 vitres HS et toiture HS
Week-end du 8 août 2021	Arrêt LÉOPOLD	LIGNE 1 et 2	Toutes directions et TAD	Morceau du banc arraché
Week-end du 8 août 2021	Arrêt MENIL	LIGNE 2	ZAD et TAD	Morceau du banc arraché, 1 vitre et 2 plaques toiture HS
Week-end du 8 août 2021	Arrêt ZONE COMMERCIALE	LIGNE 1	FAISANDERIE et TAD	1 vitre arrière droit HS et panneau horaire HS
Lundi 9 août 2021	Arrêt ZONE COMMERCIALE	LIGNE 1	FAISANDERIE et TAD	1 vitre arrière gauche HS
Week-end du 8 août 2021	Arrêt PRE CONTAL	LIGNE 1 et LIGNE 2	FAISANDERIE et ZAD	Plus de vitre au milieu HS et panneau horaire HS
Week-end du 8 août 2021	Arrêt COQUELICOTS	LIGNE 1	FAISANDERIE	1 vitre cassé et panneau horaire HS
Week-end du 8 août 2021	Arrêt JACQUIS	LIGNE 1	CHÂTEAU D'EAU	Adhésifs sur poteaux d'indication décollés des deux côtés
Week-end du 8 août 2021	Arrêt MUGIERT	LIGNE 1	CHÂTEAU D'EAU	Adhésifs sur poteaux d'indication décollés des deux côtés
Week-end du 8 août 2021	Arrêt DUVAL	LIGNE 2	ZAD	Adhésifs sur poteaux d'indication décollés des deux côtés
Week-end du 8 août 2021	Arrêt COQUELICOTS	LIGNE 1	FAISANDERIE	1 vitre cassé
Mardi 25 août 2021	Arrêt MAIRIE ECOLE	LIGNE 1	FAISANDERIE	1 vitre cassé
Mercredi 1er septembre 2021	Arrêt LES WAGONS	LIGNE 1	FAISANDERIE	1 vitre arrière HS

Mobilier urbain

En raison des fortes rafales de vent dans la nuit du 20 au 21 octobre, une vitre de l'arrêt Carmes (Ligne 1 en direction de Paul Erard) a été brisée. Une autre est tombée, et a ensuite été brisée lors de son acheminement à notre dépôt par les services techniques de la municipalité.



Incendie chez OVH

Le site de l'entreprise OVH à Strasbourg touché par un « important incendie »

Le feu, qui s'est déclaré vers 1 heure du matin, a été « circonscrit », a annoncé la préfecture du Bas-Rhin, mercredi en début de matinée.

Le Monde avec AFP

Publié le 10 mars 2023 à 09:07. Mis à jour le 10 mars 2023 à 09:08. Lecture 3 min.



Un incendie a eu lieu le 10 mars au Datacenter qui héberge les données billettiques de notre prestataire Actoll.

Cet incident inédit a eu des conséquences sur l'utilisation de notre outil billettique :

- Du 10 au 14/03 : absence totale de ventes et rechargements de titres (tous canaux confondus)
- Du 15/03 au 31/03, seule la vente de titre unitaire tarif normal et tarif réduit sur format papier à bord des véhicules était possible.
- Reprise du fonctionnement habituel à compter du 01/04.

Incendie chez OVH



INCIDENT TECHNIQUE BILLETTIQUE

Suite à un incendie sur le site de l'hébergeur de notre logiciel, nous rencontrons actuellement des difficultés au niveau de notre billettique.

Toute création, tout renouvellement, tout duplicata d'abonnement et toute commande en ligne sont actuellement impossibles pour une durée indéterminée. Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.



Info Client

INCIDENT TECHNIQUE BILLETTIQUE

Suite à l'incendie d'un datacenter majeur français, nous rencontrons actuellement des problèmes avec notre serveur billettique.

- Toute création, tout renouvellement, tout duplicata d'abonnement et toute commande en ligne via notre e-boutique sont actuellement impossibles pour une durée indéterminée.
- Les ventes de vos titres de transport s'effectuent à bord des bus Lunéo (titre unitaire tarif normal et titre unitaire tarif réduit).

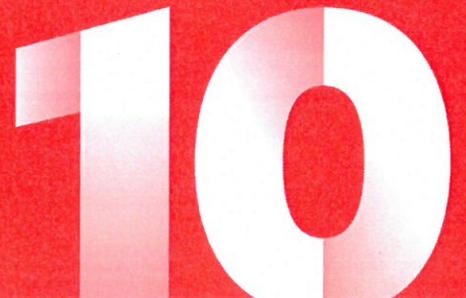
Si vous êtes déjà en possession d'une carte magnétique avec un abonnement, merci de la valider à la montée. L'activation des titres 10 voyageurs est pour l'instant interrompue mais vos tickets restent valables dès que notre serveur billettique sera remis en marche. L'ensemble des titres déjà sur votre carte magnétique sera conservé.

Nous restons à votre disposition par téléphone au Lunéo ou samedi au 0 800 607 067, ou par mail titres@transdev.com.

Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.

Une information à destination des clients a été diffusée en Agence, dans les véhicules, sur le site @ Lunéo ainsi que sur Pysae.

Déploiements et actions à venir



Déploiements à venir

- ⇒ La mise en place d'une BIV (Borne d'Information Voyageurs) devant l'Agence de mobilité - transports Place Sémard, pour compléter le service durant les horaires de fermeture de l'Agence
- ⇒ La mise en place d'un DAT (Distributeur Automatique de Titres) en Gare
 - ⇒ Echanges nécessaires avec Gare&Connexions et la Mairie de Lunéville
 - ⇒ Présentation et démonstration de l'équipement sur notre site de Ludres auprès des représentants du Pays du lunévillois avant son installation in situ
- ⇒ La mise en place de la nouvelle offre qui entrera en vigueur à compter de janvier 2022

Les sujets en cours d'étude



Les sujets en cours d'étude

- ⇒ Une étude d'évolution du réseau, en prenant en compte les évolutions au sein du périmètre desservi et des besoins de déplacements des concitoyens inhérents.

PEOPLE

MOVE

MOBILITY

FREEDOM