

NOTE SUR LES ELEMENTS SIGNIFICATIFS

**TRANSPORTS DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE**

**RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE  
ANNEE 2010**

**1- INTRODUCTION**

- 2010 aura vu le succès de toute une entreprise, par l'obtention de la nouvelle DSP. En préparation de ce nouveau contrat, ISA TAD s'est, dès 2010, étoffée en personnel, en compétences et a ainsi passé les derniers mois de l'année à la mise en œuvre des nouveaux engagements contractuels.

Les 7 prochaines années sont placées sous le signe de l'intégration de la Loi du 11 février 2005 et des nouveaux modes de transport accessibles de l'agglomération. Insertion, Accessibilité, Intermodalité, Innovation... autant de valeurs fortes qui feront de la nouvelle DSP un tournant pour la mobilité des personnes handicapées sur Reims Métropole.

**2- LES FAITS MARQUANTS**

Une année aux multiples imprévus

- En 2010, le service a dû être interrompu 10 fois entre décembre et février, pour raisons climatiques. Lors de ces interruptions, une information en temps réel est transmise à Reims Métropole par e-mail et aux usagers via le site internet. Cette information est couplée avec l'ouverture du numéro vert "info perturbations". Chaque usager concerné par un transport annulé est prévenu par téléphone et les personnes ayant bénéficié d'un voyage aller ont vu leur retour assuré. L'ensemble des perturbations a engendré 1264 voyages non-honorés et 285 annulés par les usagers.
- L'unique journée de grève de la DSP a eu lieu le 12 octobre 2010. 58% des salariés Tréma ont participé à ce mouvement social contre la réforme des retraites. Dès le 7 octobre, une info perturbations a été mise en place et le numéro vert "info perturbations" a fonctionné du 10 au matin au 12 octobre. 333 voyages n'ont pu être honorés.

### Une nouvelle organisation interne

- Deux nouvelles téléopératrices en temps partiel sont venues renforcer l'équipe, afin de préparer les nouveaux horaires d'ouverture de la centrale, liés à la nouvelle DSP. Un CDD au poste de chargée des ressources humaines et un contrat de professionnalisation au service communication ont également été signés en plus de l'intégration de stagiaires de longue durée, issus de formations supérieures rémoises.
- 347h de formation orientée vers le développement des métiers ont été réalisées.
- De nombreux groupes de travail, représentant l'ensemble des métiers de l'entreprise, ont été menés en interne :
  - encaissement (conducteur, comptable, régulateur) : nouveau mode de paiement et nouvelle billettique ;
  - conduite (conducteur, téléopératrice, régulateur) : nouveaux horaires ;
  - réservation (téléopératrice, régulateur) : nouvelles modalités d'admission, intégration de la politique 0,5% de refus.

Au total, ce sont plus de 500 heures passées à la concertation et à l'information

### La nouvelle communication Tréma autour du développement durable

- Tréma a participé à l'événement Le temps des villes du 27 au 30 mai. C'est à travers le stand que Tréma a pu sensibiliser les écoles et le grand public aux transports pour personnes à mobilité réduite : 250 élèves accueillis et 170 personnes lors du week-end.
- Tréma a également participé à la semaine du développement durable, le 1<sup>er</sup> avril 2010, en proposant à ses usagers une navette gratuite pour se rendre sur l'exposition "les idées reçues" organisée par Reims Métropole et Accustica.
- Tréma était présent dans les grands moments de la vie locale : élections régionales, tour de France, messe des malades et journée de la maire entre autre.

### La satisfaction des clients comme moteur de nos actions

- Rassemblant des représentants des usagers, l'objectif de la commission d'usagers, ayant eu lieu le 30 septembre 2010, est d'échanger sur l'actualité Tréma et les retours d'expériences vécues par les usagers afin de pouvoir apporter précisions et réponses et de réajuster éventuellement les services.
- Le comité de pilotage, composé de représentants de Reims Métropole, du Département de la Marne, d'associations et des équipes Tréma, a eu lieu le 15 septembre 2010. C'est l'occasion de présenter bilan d'activité, nouveautés, études... et de pouvoir faire évoluer le service.
- En 2010, 3 commissions transport ont eu lieu dans les établissements spécialisés locaux : ESAT APF Murgier, ESAT Murigny, Foyer Thibierge. Les remarques et questions soulevées par les responsables d'établissement et usagers font l'objet de discussions en commission. La tendance 2010 relève une fois encore une baisse des questions. Les attentes des usagers sont donc de mieux en mieux satisfaites.

### 3- CHIFFRES CLÉS

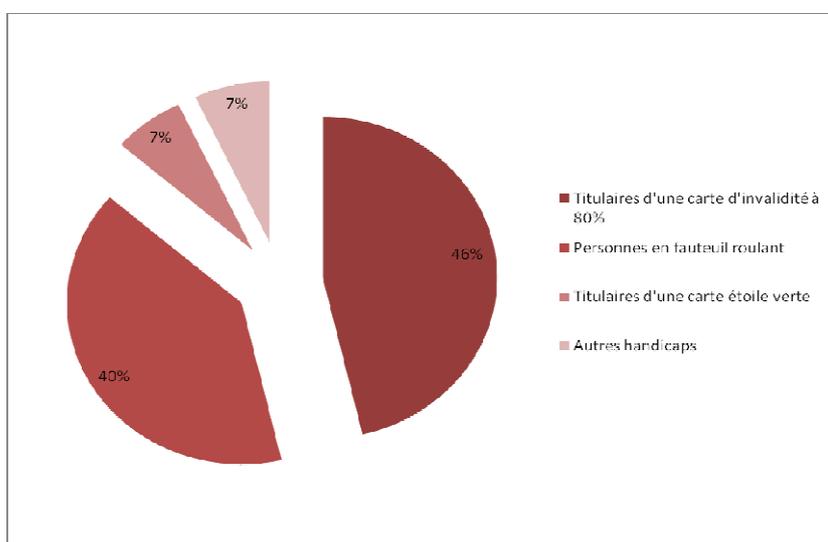
#### • Nombre de voyages

Année	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	TOTAL
Voyages	96 554	97 390	97 657	99 190	97 543	93 891	95 213	677 438

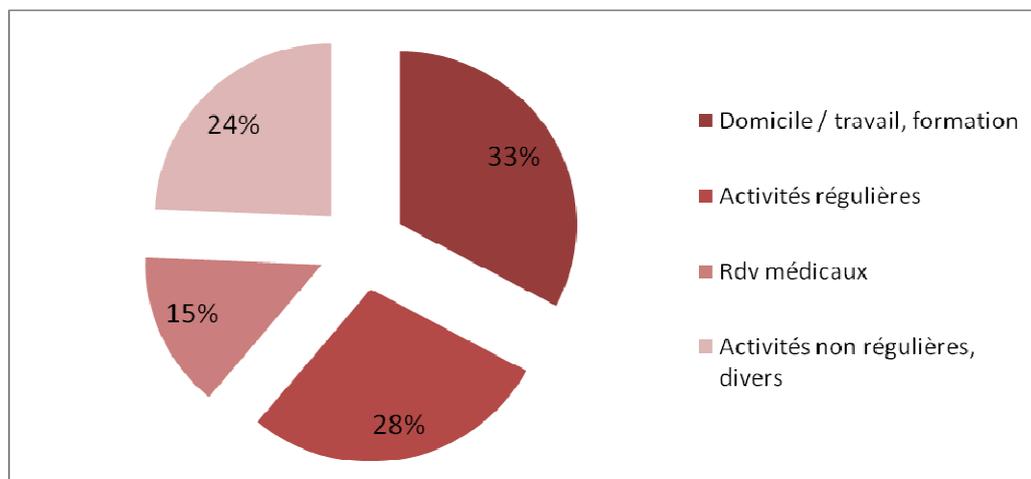
• En 2010, Tréma a enregistré 228 nouvelles inscriptions (dont 86% résidant à Reims par rapport à 85% en 2009).

#### • Usagers transportés, par type de handicap

- La répartition est quasiment identique à celle de 2009 et le 1er critère d'admission reste la détention d'une carte d'invalidité à 80% (45% des usagers en 2010 par rapport à 47% en 2009).



#### • Voyages par motif de déplacement



- La répartition des voyages par motif de déplacement, reste sensiblement la même par rapport à 2009.