

Rapport annuel 2023



Réseau de Transport Urbain CYPRÉ

Période de référence :

01/12/2022 – 30/11/2023

SOMMAIRE :

1) Présentation	page 3
2) Service offert et son évolution	page 4
3) Organisation générale	page 8
4) L'équipe de conduite	page 9
5) Formation des conducteurs	page 10
6) Entretien des véhicules	page 12
7) Bilan des actions liées à la protection de l'environnement	page 13
8) Bilan des incidents	page 13
9) Relations avec la clientèle	page 14
10) Fréquentation du réseau urbain CYPRÉ	page 15
11) Tableaux d'évaluation de la qualité de service	page 21
12) Conclusion	page 26

1- Présentation :

Depuis 2016, la société « Les Cars CHARLOT » est une filiale RATP Dev, attachée à la région Nord de la BU France Suisse.

Cette région, présidée par Christelle ROUX, regroupe 14 filiales de transport urbain et interurbain.

Mr Popelier est le directeur des filiales « Les Cars CHARLOT » et « RIO 4 ».

Le réseau CYPRE fait partie de la filiale « Les Cars CHARLOT » depuis sa création en 2011.

Situé depuis plusieurs années au 27 Rue du Bois de Tillet à Crépy En Valois, le bureau d'exploitation du réseau CYPRE a, depuis le 1^{er} septembre 2021, déménagé au 4 Rue Louis Armand à Crépy En Valois.

Nous avons dans ces nouveaux locaux, une aire de lavage, une cuve gasoil, AdBlue et un atelier, augmentant ainsi notre qualité de service et notre réactivité en cas d'imprévus.

CYPRE :

C'est :

- Deux lignes de bus entièrement gratuites au service du plus grand nombre.
- Dessertes des lieux comme : la gare, l'hôpital, les boutiques du centre-ville, l'école de musique, le centre aquatique, la zone industrielle, le cinéma, la maison médicale, le stade municipal, les deux parcs de la ville (Géresme et Ste-Agathe) ...
- Des départs toutes les 20 minutes, du lundi au samedi.
- Le transport urbain sans contrainte : pas de ticket à acheter, pas de contrôle qui ralentirait l'entrée.
- Des véhicules conçus pour le bien-être des usagers, confortables et bénéficiant d'une luminosité maximale.

Tout le monde s'y retrouve : les personnes âgées, les personnes à mobilité réduite, les enfants, ceux qui se rendent au travail ou en ville, pour une sortie shopping, culturelle ou sportive.

ACTUALITÉS 2023 :

Des travaux de réfection de voirie réalisés dans l'avenue dans la rue Gustave Eiffel ont nécessité la mise en place d'une déviation via la rue Alfred Sauvy avec la suppression temporaire de l'arrêt du Centre commercial.

Ces changements ont fait l'objet de quelques réclamation, suite au dépassement du délai prévisionnelles de la durée des travaux. Par ailleurs, une information voyageurs avait été mise en place afin d'avertir nos usagers.

Evolution Réseau :

Pour donner suite à l'accroissement d'activités dans la zone industrielle, un nouvel arrêt a été ajouté le 1^{er} septembre 2021 au niveau de l'entreprise Kubota. Cet arrêt est également emprunté par certains usagers qui souhaitent se rendre à FM Logistique par exemple.

2 - SERVICE OFFERT ET SON ÉVOLUTION :

Depuis le 1^{er} décembre 2018 et jusqu'au 31 août 2021, le réseau CYPRE se présentait de la manière suivante :

Kilomètres par ligne :

Ligne	Sens	Kms en charge
1	Centre Aquatique > Passerelle	4,5
1	Passerelle > Centre Aquatique	4,2
2	Dans les 2 sens	5,1

Arrêts desservis :

Depuis l'intégration au 1^{er} septembre 2021 de l'arrêt « Centre de Recherche », le réseau CYPRE se présente ainsi :

Kilomètres par ligne :

Ligne	Sens	Kms en charge
1	Centre Aquatique > Passerelle	4,5
1	Passerelle > Centre Aquatique	4,2
2	Dans les 2 sens	5,1
2	Avec arrêt centre de recherche	5,9

Règlement intérieur du Cypré :

Pour le confort de tous, nous vous remercions de respecter les règles qui suivent.

Ne pas gêner l'accès à l'emplacement attribué au fauteuil roulant.

Interdiction de fumer :

Nous vous rappelons que les bus sont des lieux publics soumis l'article 16 de la loi n° 91-32 du 10 janvier 1991 relative à la lutte contre le tabagisme et l'alcoolisme. Nous vous remercions de respecter cette loi ainsi que les autres usagers.

Nuisances sonores :

Chacun doit rester discret dans le respect des autres voyageurs.

Animaux :

Afin d'éviter toute gêne, les animaux ne sont pas admis dans les minibus. (Décret n° 730 du 22.03.42 art 79 et décret n° 90-661 du 26.07.90). Exceptions : les chiens de petite taille sont tolérés à condition qu'ils soient transportés dans un sac, les chiens-guides d'aveugles, tenus par un harnais sont admis.

Objets dangereux :

Il est formellement interdit d'introduire des armes ou produits dangereux dans les bus.

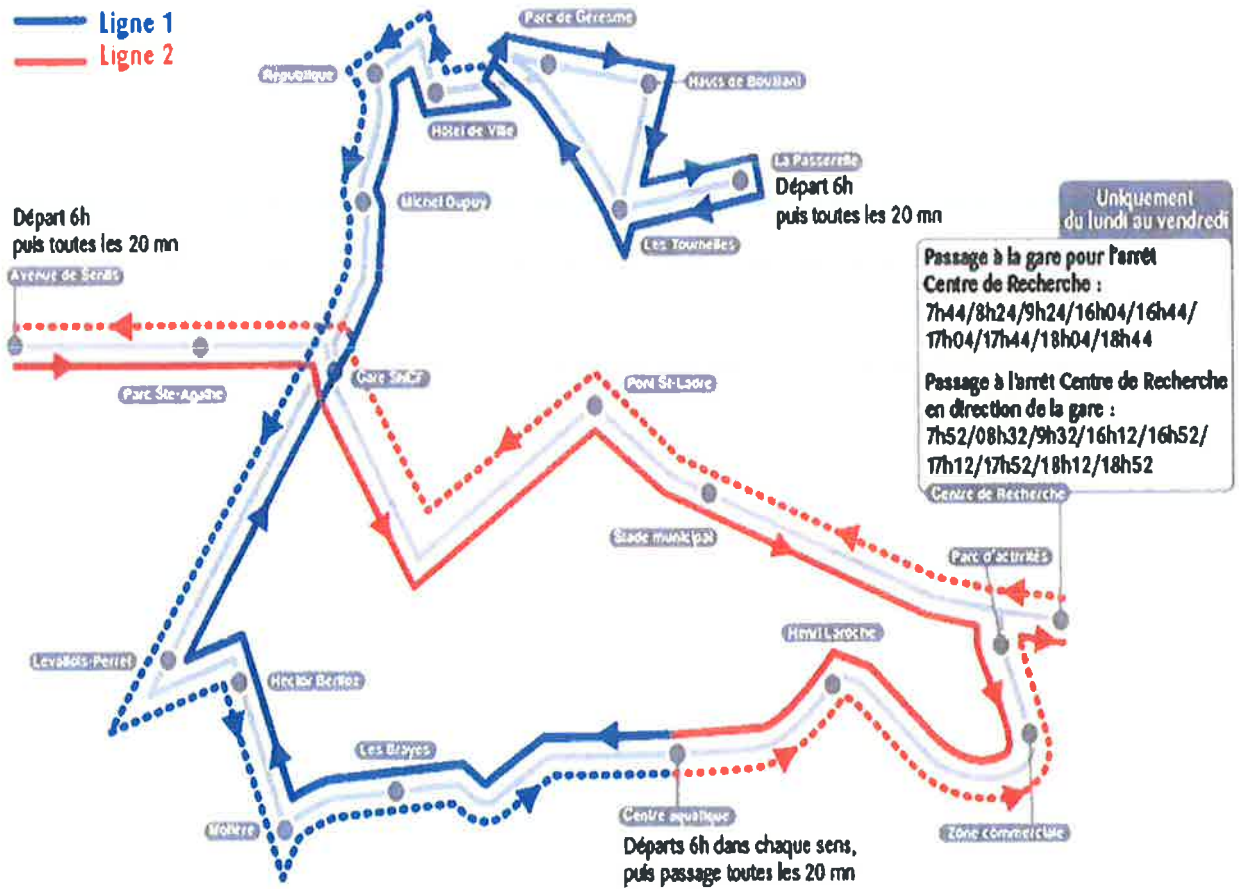
Bagages, poussettes :

Les poussettes (une seule poussette dépliée), les chariots à provisions, les colis et bagages à main sont admis dans les minibus. Afin de faciliter l'accès de tous, nous vous demandons de ne pas laisser sacs et bagages dans le passage.

Chaque voyageur est invité à respecter les règles élémentaires du savoir-vivre. Dans tous les cas, pour votre confort et votre sécurité, merci de vous conformer aux décisions du conducteur, maître à bord du bus. Pour garantir l'accès de tous au service CYPRE, la descente aux terminus de la ligne est obligatoire.

Arrêts desservis :

Plan réseau avec un passage supplémentaire pour l'arrêt centre de recherche à 7h32.



Kilomètres réalisés durant la période de référence (01/12/2022 au 30/11/2023) :

Mois	Kms Totaux
déc.-2022	20342
janv.-2023	20354
févr.-2023	19845
mars-2023	20412
avr.-2023	20385
mai-2023	19852
juin-2023	20385
juil.-2023	20189
août-2023	20214
sept.-2023	20334
oct.-2023	20751
nov.-2023	20412
Totaux	243 475

Durant la période de référence nous avons parcourus 243 475 kilomètres au total, Comprenant 4796 kilomètres de HLP.

Nous avons donc 238 679 kms commerciaux + 4796 kms de HLP = 243 475 kms

5 VEHICULES AFFECTÉS À L'EXPLOITATION DES LIGNES :

- 5 véhicules neufs ont été mis en circulation depuis le lundi 02 septembre 2019.
- 1 véhicule de réserve afin de pallier les entretiens des minibus.

3- ORGANISATION GÉNÉRALE



Le réseau Cypré permet aux Crépynois de bénéficier d'un moyen de transport urbain entièrement gratuit.

En parcourant l'ensemble de la ville, il rejoint les principaux points d'attractivité de Crépy-en-Valois.

Le réseau est exploité par la société Les Cars Charlot, dans le cadre d'un marché public.

Avec 4 bus en circulation et un véhicule de réserve, les lignes 1 et 2 rayonnent dans la ville du lundi au samedi, sur un circuit de 9 kilomètres de 6h00 à 19h40 en semaine, et de 9h00 à 19h00 le samedi.

La fréquence de passage des véhicules se fait toutes les 20 minutes.

Le Cypré est un service à la population mis en place avec le soutien financier du Syndicat Mixte des transports collectifs de l'Oise (SMTCO).

4 – L'ÉQUIPE DE CONDUITE :

11 conducteurs composent cette équipe :

Nom prénom	Date entrée
	04/09/2023
	16/01/2023
	19/12/2011
	06/12/2016
	01/01/2018
	02/10/2017
	14/05/2012
	03/11/2022
	12/02/2015
	28/12/2015
	31/08/2020

La force du réseau est due essentiellement à la fiabilité et la qualité de ses conducteurs. Ce sont eux qui sont, jour après jour, au contact des voyageurs et sont donc les premiers et meilleurs ambassadeurs du réseau.

Nous avons actuellement 11 conducteurs à temps plein (coefficient 140V), exclusivement dédiés au réseau urbain CYPRE de Crépy-En-Valois (tableau ci-dessus). C'est une équipe fiable et de qualité qui a déjà fait ses preuves et sur laquelle nous nous appuyons pour répondre à vos attentes.

Heures de travail réalisées durant la période de référence :

Mois	Temps paye
déc.-2022	1941
janv.-2023	1936
févr.-2023	1918
mars-2023	1938
avr.-2023	1941
mai-2023	1888
juin-2023	1936
juil.-2023	1918
août-2023	1925
sept.-2023	1941
oct.-2023	1952
nov.-2023	1945
TOTAL	23179

5 – FORMATION DES CONDUCTEURS :

La première des exigences des usagers des transports publics est d'être transportée en sécurité. Nos conducteurs étant « des professionnels de la conduite » en première ligne de la relation avec les usagers, ils se doivent de veiller à la sécurité des tiers (piétons, cyclistes, conducteurs).

Les principales formations dispensées à nos conducteurs sont :

- *Eco conduite et respect de la réglementation routière,*
- *Coach conduite,*
- *Formation SST (sauveteur secouriste du travail),*
- *FCO (formation continue obligatoire),*
- *Incendie.*

Dans le tableau ci-dessous, la liste des formations effectuées :

Nom	Prénom	Contrat	FCO	Sécurité routière	Eco-conduite Audit	Incendie	Défibillateur
		CDI	Août 2023	Novembre 2020	Janvier 2023		Juillet 2021
		CDI			Mars 2021		Juillet 2021
		CDI			Janvier 2023		
		CDI			Mai 2022		Juillet 2021
		CDI		Janvier 2022	Mars 2021	Juin 2021	Juillet 2021
		CDI		Janvier 2022	Mai 2022	Juin 2021	Juillet 2021
		CDI		Janvier 2022	Mars 2021		Juillet 2021
		CDI			Mars 2022		Juillet 2021
		CDI			Mars 2021		Juillet 2021
		CDI		Janvier 2022	Mai 2022	Juin 2021	Juillet 2021
		CDI	Avril 2023	Janvier 2022			Juillet 2021

6 - ENTRETIEN DES VÉHICULES :

Les interventions sont effectuées dans notre atelier de Crépy-en-Valois.

Rapport des visites réglementaires :

Réalisées au centre de contrôle technique CESAMAX de Compiègne tous les 6 mois.

Entretien des pneumatiques (sous-traité) :

La maintenance des pneumatiques est confiée à Michelin Solutions, dans le cadre d'un contrat RATP Dev. Le contrat est basé sur un coût au kilomètre (et non sur un nombre de pneumatiques achetés). Il donne lieu à une facturation lissée mensuellement.

Les interventions de nos équipes, sur les roues et les pneumatiques, se limitent aux contrôles prévus dans le cadre des cycles de visite et à la dépose d'une roue défectueuse. Les autres interventions (fourniture d'une nouvelle enveloppe en remplacement d'une enveloppe usée, montage sur jante, permutation sur un essieu pour améliorer le potentiel du pneu...) sont réalisées par Michelin Solutions, directement sur notre site à Crépy en Valois.

Un compte rendu systématique des opérations est transmis au responsable de réseau et au chef d'atelier afin de programmer notamment le resserrage des roues jumelées. Une très grande attention est portée au gonflage et au contrôle des pneumatiques, ces deux paramètres participant notablement aux économies d'énergie.

Carburant (interne et externe) :

Les pleins de carburant se font sur notre site de Crépy en Valois via une cuve gasoil louée au propriétaire de nos locaux. Le fait d'avoir une cuve gasoil sur notre site limite :

- les kilomètres annexes,
- la consommation de carburant,
- les temps de conduite,
- les rejets de CO2.

Nous disposons également de cartes carburant (utilisées actuellement) chez Intermarché pour pallier les pénuries de carburant (grève ou problèmes d'approvisionnement).

7 - BILAN DES ACTIONS LIÉES A LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT :

Consommation gasoil moyenne de la flotte Cypré sur la période de référence :

Consommation moyenne flotte véhicules (L/100kms)	
2021-2022	13.45
2022-2023	14.04

Entre 2022 et 2023, nous constatons une légère hausse due au vieillissement des véhicules.

Consommation par véhicule sur la période de référence :

Consommation moyenne (L/100kms)				
14.26	13.25	14.31	13.94	14.47

Ci-dessus les consommations des 5 véhicules.

Nous constatons une différence de 1.22 Litres/100 kms entre le véhicule ayant la meilleure consommation et celui ayant la plus élevée.

8 - BILAN DES INCIDENTS :

Aucun incident est à déplorer sur la période.

9 - RELATIONS AVEC LA CLIENTELE :

Nous disposons de différents canaux de contact avec les usagers via le site www.cypre.fr , par téléphone, ou à l'accueil de l'agence Cypré.



10 – FRÉQUENTATION DU RÉSEAU CYPRÉ :

Les comptages sont réalisés grâce à nos véhicules équipés de cellules compteuses.

Fréquentation annuelle estimée :

FREQUENTATION RESEAU URBAIN CYPRE ESTIMEE EN 2023				
Périodes	Jour	Total jours	Estimation fréquentation par jour	Total estimé 2023
<u>Périodes scolaires</u>	Lun	33	1460	48 180
	Mar	35	1302	45 570
	Mer	35	1372	48 020
	Jeu	34	1195	40 630
	Ven	35	1208	42 280
	Sam	34	714	24 276
Sous total périodes scolaires				248 956
<u>Vacances scolaires</u>	Lun	16	502	8032
	Mar	17	541	9197
	Mer	17	523	8891
	Jeu	16	508	8128
	Ven	15	491	7365
	Sam	16	378	6048
Sous total périodes vacances				47 661
<u>TOTAL FREQUENTATION ANNUELLE RESEAU URBAIN CYPRE ESTIMEE EN 2023</u>				296 617

La fréquentation en 2023 est en hausse avec une estimation de 296 617 passagers transportés, contre 292 254 passagers en 2022.

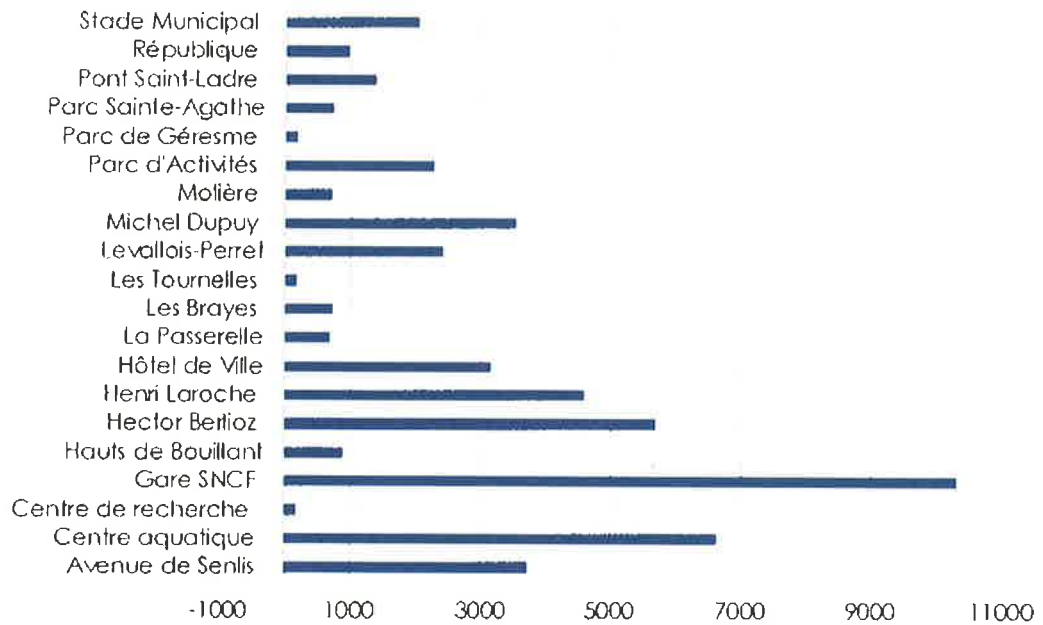
Nous constatons une augmentation de 4363 passagers par rapport à l'année précédente.

Comptages du 04 septembre au 21 octobre 2023.

Période Scolaires 04 septembre 2023 au 21 octobre 2023				
Arrêts	Nombre Montées	% Montées	Nombre Descentes	% Descentes
Avenue de Senlis	3723	7,30%	4463	8,67%
Centre aquatique	6624	13,01%	13069	25,41%
Centre de recherche	175	0,34%	232	0,45%
Gare SNCF	10312	20,26%	7814	15,19%
Hauts de Bouillant	903	1,70%	505	0,98%
Hector Berlioz	5688	11,17%	3941	7,66%
Henri Laroche	4580	9%	2723	5,29%
Hôtel de Ville	3143	6,17%	1484	2,88%
La Passerelle	681	1,30%	4421	8,59%
Les Brayes	718	1,40%	651	1,26%
Les Tournelles	190	0,37%	155	0,30%
Levallois-Perret	2392	4,70%	2743	5,30%
Michel Dupuy	3524	6,90%	2073	4,03%
Molière	715	1,40%	789	1,50%
Parc d'Activités	2258	4,43%	1855	3,60%
Parc de Géresme	184	0,36%	113	0,21%
Parc Sainte-Agathe	722	1,14%	599	1,16%
Pont Saint-Ladre	1371	2,69%	587	1,14%
République	972	1,91%	1371	2,66%
Stade Municipal	2015	4%	1834	3,56%
TOTAUX	50890	100%	51422	100%

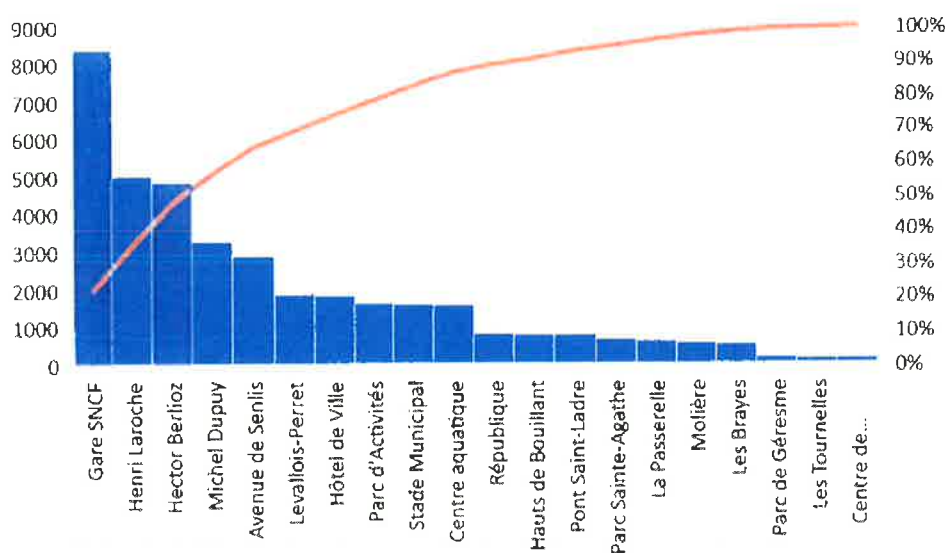
Montées du 04 septembre 2023 au 21 octobre 2023

Nombre Montées du 04 septembre 2023 au 21 octobre 2023



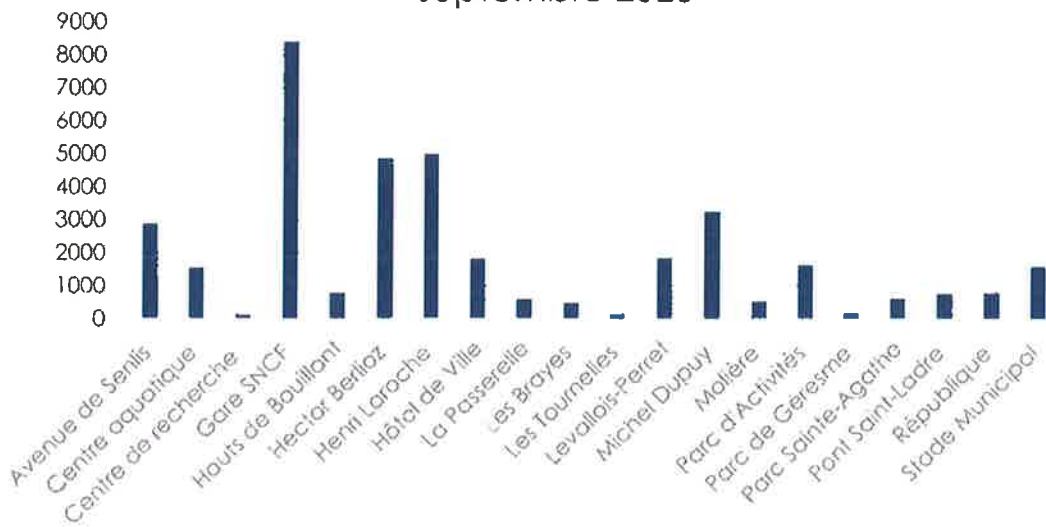
Comptages du 10 juillet au 3 septembre.

Période Vacances Scolaires 10 juillet au 3 septembre 2023				
Arrêts	Nombre Montées	% Montées	Nombre Descentes	% Descentes
Avenue de Senlis	2870	8%	3329	9%
Centre aquatique	1550	4%	9919	26%
Centre de recherche	132	0,30%	169	0,44%
Gare SNCF	8395	22%	6035	16%
Hauts de Bouillant	777	2,05%	482	1,20%
Hector Berlioz	4865	12,85%	2611	6,90%
Henri Laroche	4981	13,15%	1404	3,73%
Hôtel de Ville	1827	4,80%	698	1,85%
La Passerelle	603	1,50%	3133	8,33%
Les Brayes	491	1,20%	328	0,87%
Les Tournelles	160	0,42%	115	0,30%
Levallois-Perret	1842	4,83%	2026	5,38%
Michel Dupuy	3254	8,59%	1750	4,65%
Molière	537	1,40%	399	1,06%
Parc d'Activités	1621	4,20%	1557	4,14%
Parc de Gèresme	183	0,48%	108	0,28%
Parc Sainte-Agathe	633	1,67%	674	1,79%
Pont Saint-Ladre	764	2,01%	537	1,42%
République	800	2,11%	896	2,38%
Stade Municipal	1574	5,15%	1436	3,81%
TOTAUX	37859	100%	37606	100%



Montées du 10 juillet au 3 septembre.

Nombre Montées du 10 juillet 2023 au 3 septembre 2023



Résultat des comptages

Comme les années précédentes, durant cette période, les 3 arrêts les plus fréquentés en montées comme en descentes sont :

- Gare SNCF
- Henri Laroche
- Hector Berlioz

Les 3 moins fréquentés en montées et en descentes sont :

- Les Tournelles
- Hauts de Bouillant
- Centre de recherche

Le point névralgique du réseau Cyprès est l'arrêt de la Gare, également la zone à forte densité de population comme l'arrêt Hector Berlioz avec le quartier Kennedy et enfin l'avenue de Senlis.

Durant la période scolaire nous pouvons constater que l'arrêt du Centre aquatique est le deuxième arrêt le plus fréquenté.

Avec les travaux dans la rue Gustave Eiffel l'arrêt du Commercial n'a pu être desservi pendant la durée des travaux.

Afin d'avoir un aperçu de la fréquentation de l'arrêt de la Zone commerciale, nous avons fait une analyse de fréquentation avant travaux du 02 mai 2023 au 14 juin 2023. Avec 60714 passagers au total sur l'ensemble du réseau sur la période, 1475 passagers sont montés et 1031 sont descendu soit environs 2 %.

11 - TABLEAUX D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE SERVICES

Nous contrôlons régulièrement nos véhicules, nos conducteurs sur ligne ainsi que l'état des infrastructures du réseau afin de garantir un haut niveau de qualité de service.

Vous trouverez ci-dessous nos tableaux de contrôle dans lesquels apparaissent la date du contrôle, l'arrêt contrôlé, l'état de l'affichage des informations du réseau et les actions réalisées ou à mener :

Ponctualité et régulations :

Nous contrôlons également la ponctualité des véhicules et les temps de régulation si besoin.



CYPRE - EVALUATION DE LA QUALITE DE SERVICE

PONCTUALITE ET REGULARITE

Fréquence 20 minutes

Période concernée : 1er janvier - 31 mars		Année : 2023				
Ligne 1	Date	Lieu (nom de l'arrêt)	Heure de passage théorique	Heure de passage réelle	Régulation réalisée (oui/non)	Observations / actions correctrices
Contrôle 1	02/01/2023	PASSERELLE	6H00	6H00	NON	
Contrôle 2	02/01/2023	PASSERELLE	6H20	6H18	OUI	
Contrôle 3	02/01/2023	PASSERELLE	6H40	6H37	OUI	
Contrôle 4	02/01/2023	PASSERELLE	7H00	6H57	OUI	
Contrôle 5	02/01/2023	PASSERELLE	7H20	7H18	OUI	
Ligne 2	Date	Lieu (nom de l'arrêt)	Heure de passage théorique	Heure de passage réelle	Régulation réalisée (oui/non)	Observations / actions correctrices
Contrôle 1	02/01/2023	AVENUE DE SENLIS	8H00	8H00	NON	
Contrôle 2	02/01/2023	AVENUE DE SENLIS	8H20	8H19	OUI	
Contrôle 3	02/01/2023	AVENUE DE SENLIS	8H40	8H41	NON	
Contrôle 4	02/01/2023	AVENUE DE SENLIS	9H00	8H58	OUI	
Contrôle 5	02/01/2023	AVENUE DE SENLIS	9H20	9H17	OUI	
Période concernée : 1er avril - 30 juin		Année : 2023				
Ligne 1	Date	Lieu (nom de l'arrêt)	Heure de passage théorique	Heure de passage réelle	Régulation réalisée (oui/non)	Observations / actions correctrices
Contrôle 1	14/04/2023	CENTRE AQUATIQUE	8H00	7H58	OUI	
Contrôle 2	14/04/2023	CENTRE AQUATIQUE	8H20	8H19	OUI	
Contrôle 3	14/04/2023	CENTRE AQUATIQUE	8H40	8H37	OUI	
Contrôle 4	14/04/2023	CENTRE AQUATIQUE	9H00	8H58	OUI	
Contrôle 5	14/04/2023	CENTRE AQUATIQUE	9H20	9H17	OUI	
Ligne 2	Date	Lieu (nom de l'arrêt)	Heure de passage théorique	Heure de passage réelle	Régulation réalisée (oui/non)	Observations / actions correctrices
Contrôle 1	14/04/2023	CENTRE AQUATIQUE	8H00	7H58	OUI	
Contrôle 2	14/04/2023	CENTRE AQUATIQUE	8H20	8H18	OUI	
Contrôle 3	14/04/2023	CENTRE AQUATIQUE	8H40	8H40		
Contrôle 4	14/04/2023	CENTRE AQUATIQUE	9H00	9H00		
Contrôle 5	14/04/2023	CENTRE AQUATIQUE	9H20	9H20		
Période concernée : 1er juillet - 30 septembre		Année : 2023				
Ligne 1	Date	Lieu (nom de l'arrêt)	Heure de passage théorique	Heure de passage réelle	Régulation réalisée (oui/non)	Observations / actions correctrices
Contrôle 1	07/07/2023	PASSERELLE	10H00	10H00		
Contrôle 2	08/07/2023	PASSERELLE	11h00	10h58	OUI	
Contrôle 3	09/07/2023	PASSERELLE	15H00	14H58	OUI	
Contrôle 4	21/07/2023	PASSERELLE	16H00	15H59	OUI	
Contrôle 5	22/07/2023	PASSERELLE	15H00	14H58	OUI	
Ligne 2	Date	Lieu (nom de l'arrêt)	Heure de passage théorique	Heure de passage réelle	Régulation réalisée (oui/non)	Observations / actions correctrices
Contrôle 1	27/07/2023	AVENUE DE SENLIS	8H00	7H58	OUI	
Contrôle 2	28/07/2023	AVENUE DE SENLIS	8H00	7H57	OUI	
Contrôle 3	29/07/2023	AVENUE DE SENLIS	8H00	7H58	OUI	
Contrôle 4	30/07/2023	AVENUE DE SENLIS	10H00	10H00		
Contrôle 5	30/09/2023	AVENUE DE SENLIS	10H00	9H58	OUI	
Période concernée : 1er octobre - 30 Novembre		Année : 2023				
Ligne 1	Date	Lieu (nom de l'arrêt)	Heure de passage théorique	Heure de passage réelle	Régulation réalisée (oui/non)	Observations / actions correctrices
Contrôle 1	05/10/2023	CENTRE AQUATIQUE	18H00	18H01		
Contrôle 2	06/10/2023	CENTRE AQUATIQUE	19H00	18H58	OUI	
Contrôle 3	06/10/2023	CENTRE AQUATIQUE	19H00	19H00		
Contrôle 4	07/10/2023	CENTRE AQUATIQUE	17H00	17H00		
Contrôle 5	07/10/2023	CENTRE AQUATIQUE	17H20	17H18	OUI	
Ligne 2	Date	Lieu (nom de l'arrêt)	Heure de passage théorique	Heure de passage réelle	Régulation réalisée (oui/non)	Observations / actions correctrices
Contrôle 1	02/11/2023	CENTRE AQUATIQUE	12H00	12H00		
Contrôle 2	02/11/2023	CENTRE AQUATIQUE	12H20	12H17	OUI	
Contrôle 3	02/11/2023	CENTRE AQUATIQUE	12H40	12H37	OUI	
Contrôle 4	03/11/2023	CENTRE AQUATIQUE	19H00	18H58	OUI	
Contrôle 5	04/11/2023	CENTRE AQUATIQUE	9H00	9H00		

CYPRE - EVALUATION DE LA QUALITE DE SERVICE

Véhicule propre à l'intérieur et à l'extérieur

Période concernée : 1er janvier - 31 mars		Année : 2023							
Date	Heure	N° d'immatriculation du véhicule contrôlé	Propreté extérieure (oui/non)	Etat carrosserie (conforme/non conforme)	Propreté sièges (oui/non)	Propreté vitres (oui/non)	Propreté sol (oui/non)	Observations / actions correctrices	
Contrôle 1	09/01/2023	8h00	883	oui	oui	oui	oui		
Contrôle 2	10/01/2023	8h40	883	oui	oui	oui	oui		
Contrôle 3	11/01/2023	15h20	944	oui	oui	non	non	lavage	
Contrôle 4	12/01/2023	14h00	2	oui	oui	oui	oui		

Période concernée : 1er avril - 30 juin		Année : 2023							
Date	Heure	N° d'immatriculation du véhicule contrôlé	Propreté extérieure (oui/non)	Etat carrosserie (conforme/non conforme)	Propreté sièges (oui/non)	Propreté vitres (oui/non)	Propreté sol (oui/non)	Observations / actions correctrices	
Contrôle 1	11/04/2023	14h00	883	oui	oui	oui	oui		
Contrôle 2	12/04/2023	14h40	317	oui	oui	oui	oui		
Contrôle 3	13/04/2023	14h40	2	oui	oui	oui	oui		
Contrôle 4	14/04/2023	18h20	944	oui	oui	oui	oui		

Période concernée : 1er juillet - 30 septembre		Année : 2023							
Date	Heure	N° d'immatriculation du véhicule contrôlé	Propreté extérieure (oui/non)	Etat carrosserie (conforme/non conforme)	Propreté sièges (oui/non)	Propreté vitres (oui/non)	Propreté sol (oui/non)	Observations / actions correctrices	
Contrôle 1	01/07/2023	7h40	2	oui	oui	oui	non		
Contrôle 2	04/07/2023	7h20	317	oui	oui	oui	non	lavage	
Contrôle 3	05/07/2023	16h40	377	oui	oui	oui	oui		
Contrôle 4	06/07/2023	17h20	944	oui	oui	oui	oui		

Période concernée : 1er octobre - 30 novembre		Année : 2023							
Date	Heure	N° d'immatriculation du véhicule contrôlé	Propreté extérieure (oui/non)	Etat carrosserie (conforme/non conforme)	Propreté sièges (oui/non)	Propreté vitres (oui/non)	Propreté sol (oui/non)	Observations / actions correctrices	
Contrôle 1	02/11/2023	12h00	883	oui	oui	oui	oui		
Contrôle 2	03/11/2023	14h00	883	oui	oui	oui	oui		
Contrôle 3	04/11/2023	16h20	944	oui	oui	oui	oui		
Contrôle 4	05/11/2023	19h20	2	oui	oui	oui	oui		

CYPRE - EVALUATION DE LA QUALITE DE SERVICE

CONJONCTION DES EVENEMENTS

Amabilité du conducteur, confort de conduite et température du véhicule

Période concernée : 1er janvier - 31 mars			Année : 2023			
Date	Heure	Nom du conducteur contrôlé	Souplesse de conduite (oui/non)	Température intérieure véhicule agréable (oui/non)	Amabilité du conducteur (oui/non)	Observations / actions correctrices
Contrôle 1	06/01/2023	Bourouag	Oui	Oui	Oui	
Contrôle 2	07/01/2023	Muyemba	Oui	Oui	Oui	
Contrôle 3	08/01/2023	Rader	Non	Oui	Oui	Intervention du coach conduite
Contrôle 4	09/01/2023	Etchu	Non	Oui	Oui	Intervention du coach conduite

Période concernée : 1er avril - 30 juin			Année : 2023			
Date	Heure	Nom du conducteur contrôlé	Souplesse de conduite (oui/non)	Température intérieure véhicule agréable (oui/non)	Amabilité du conducteur (oui/non)	Observations / actions correctrices
Contrôle 1	14/04/2023	Mamonoff	Oui	Oui	Oui	
Contrôle 2	15/04/2023	Ramos	Oui	Oui	Oui	
Contrôle 3	16/04/2023	Bourouag	Oui	Oui	Oui	
Contrôle 4	17/04/2023	Rader	Oui	Oui	Oui	

Période concernée : 1er juillet - 30 septembre			Année : 2023			
Date	Heure	Nom du conducteur contrôlé	Souplesse de conduite (oui/non)	Température intérieure véhicule agréable (oui/non)	Amabilité du conducteur (oui/non)	Observations / actions correctrices
Contrôle 1	20/07/2023	Rader	Oui	Oui	Oui	
Contrôle 2	21/07/2023	Rader	Oui	Oui	Oui	
Contrôle 3	22/07/2023	Marzouk	Oui	Oui	Oui	
Contrôle 4	23/07/2023	Dufou	Oui	Oui	Oui	

Période concernée : 1er octobre - 31 novembre			Année : 2023			
Date	Heure	Nom du conducteur contrôlé	Souplesse de conduite (oui/non)	Température intérieure véhicule agréable (oui/non)	Amabilité du conducteur (oui/non)	Observations / actions correctrices
Contrôle 1	03/11/2023	Muyemba	Oui	Oui	Oui	
Contrôle 2	04/11/2023	Avigni	Oui	Oui	Oui	
Contrôle 3	05/11/2023	Bourouag	Oui	Oui	Oui	
Contrôle 4	06/11/2023	Marzouk	Oui	Oui	Oui	

(Photo de la campagne publicitaire du lancement de la ligne 2 en 2013)



12 - CONCLUSION :

- Nous remarquons une augmentation constante de fréquentation sur la période 2022-2023 avec 296 617 passagers, soit 4363 passagers supplémentaires par rapport à l'année dernière.

- En période scolaire, cette hausse de fréquentation oblige toujours les conducteurs à refuser des usagers par manque de places, notamment sur l'arrêt du centre aquatique.

- 5 courses n'ont pu être réalisées pour cause de panne de véhicule.

- Il n'y a pas eu de constat amiable en raison d'accident responsable sur la période.

- Malgré un lancement compliqué du système SISMO 2, nous sommes satisfaits du fonctionnement, car cela permet un suivi quotidien et d'analyse précis.

