



Communauté d'Agglomération du Pays Ajaccien



Rapport sur la qualité et le prix du service public des transports urbains du pays Ajaccien Année 2011

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

02A-242010056-20120712-2012-103-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 20/07/2012

Publication : 20/07/2012

Direction générale des services

Direction des transports et de la mobilité

Plan - Sommaire

- 1. La mise en œuvre du nouveau contrat de délégation de service public**
 - 1.1 La préparation du nouveau réseau : un temps fort de concertation avec les habitants -----page3
 - 1.2 La préparation du contrat : un moment fort d'affirmation de la compétence obligatoire de la CAPA ----- page 3
 - 1.3 L'offre de transport -----page 4

- 2. La relation contractuelle**
 - 2.1 Nature du contrat ----- page 5
 - 2.2 Présentation succincte de l'organisation du délégataire ----- page 6

- 3. Le financement**
 - 3.1 Rappel : mise en place du budget annexe des transports ----- page 7
 - 3.2 Zoom sur le versement transport ----- page 8
 - 3.3 Structure de la dette du budget des transports ----- page 8

- 4. Le fonctionnement**
 - 4.1 Le taux de couverture----- page 9
 - 4.2 Les coûts d'exploitation ----- page 9
 - 4.3 La participation de la CAPA à l'exploitation du réseau----- page 9

- 5. La tarification et la fréquentation**
 - 5.1 Tarification ----- page 10
 - 5.2 La Fréquentation ----- page 12

- 6. Les investissements**
 - 6.1 Acquisition de véhicules ----- page 13
 - 6.2 Abris voyageurs ----- page 13
 - 6.3 Système d'Aide à l'Exploitation et d'Information Voyageur (SAEIV) ----- page 13

- 7. Le degré de réalisation du schéma directeur d'accessibilité des transports**
----- page 14

- 8. Les principales actions de communications menées en 2011:**
 - 8.1 Lancement du nouveau réseau----- page 15
 - 8.2 Semaine de la mobilité ----- page 15
 - 8.3 Opération "coup double"----- page 15

ANNEXE Communication page 16

1. La mise en œuvre du nouveau contrat de délégation de service public

1.1 La préparation du nouveau réseau : un temps fort de concertation avec les habitants

L'année 2011 marque la première année de mise en œuvre du nouveau contrat de délégation de service public urbain signé le 30 juin 2010 avec la société nouvelle des autocars ajacciens (SNAA).

La préparation de ce nouveau contrat a donné lieu à une concertation menée de février 2009 à avril 2010, et qui s'est traduite par ;

- la tenue de 7 réunions publiques de mars à avril 2010,
- la mise en œuvre d'une enquête auprès des 34.000 foyers du pays Ajaccien, dont les résultats ont fait l'objet d'une publication sur le site internet de la CAPA, et de restitution lors de réunions tenues dans les quartiers de la capitale régionale et les mairies des communes membres,
- la création le 3 septembre 2009 du comité des usagers citoyens des transports publics urbains, qui se réunit tous les deux mois,
- la réalisation de supports d'information et de communication dont le coût s'est élevé à 130 000€, financé dans le cadre de l'enveloppe financière inscrite au contrat.

1.2 La préparation du contrat : un moment fort d'affirmation de la compétence obligatoire de la CAPA.

La CAPA est autorité organisatrice de transport urbain (AOTU), c'est-à-dire, une des collectivités auxquelles la loi d'orientation pour les transports intérieurs n° 82-1153 du 30 décembre 1982 dite *Loti* a confié la mission d'organiser les transports.

À l'échelle locale, elles assurent l'exploitation directe en régie ou bien la délèguent à des sociétés privées. Elles participent à l'équilibre financier des services grâce notamment au versement transport prélevé sur la masse salariale des entreprises situées dans leur périmètre des transports urbains (PTU).

Le département de Corse du Sud est autorité organisatrice des transports non urbain sur le territoire départemental hors le périmètre des transports urbain constitué par les 10 communes membres de la CAPA, et la CTC est autorité organisatrice des transports ferroviaires régionaux.

À l'intérieur des aires urbaines, la superposition des AOT (région pour les TER, conseil général pour les autocars et CAPA pour les bus) à l'intérieur du même espace de vie rend obligatoire la recherche de cohérence en matière de coordination des itinéraires, des fréquences et des tarifs.

En 2011, la CAPA aura poursuivi avec le Département et la Région, la recherche de maillage des réseaux initiée en 2010 avec la création du parc relais de Mezzana et la convention d'intégration tarifaire permettant aux salariés abonnés du réseau urbain de passer du bus au train avec leur titre de transport.

1.3 L'offre de transport

a) Les lignes du réseau

- 12 lignes régulières dont :
 - une ligne « aéroport », avec des horaires et une tarification spécifiques
 - une ligne mixte urbain-périurbaine qui emprunte la route nationale 193 le long de la ligne ferroviaire, entre la place du Diamant au centre-ville d'Ajaccio et St-Pierre-de-Cardo (commune de Sarrola-Carcopino).
- 9 lignes de villages dont :
 - une ligne régulière à fréquence bi-hebdomadaire (Alata)
 - quatre lignes régulières à fréquence hebdomadaire (Appietto - Sarrola-Carcopino - Valle di Mezzana - Cuttoli-Cortichiatto)
 - deux lignes de transport à la demande à fréquence bi-hebdomadaire (Afa - Peri)
 - deux lignes de transport à la demande à fréquence hebdomadaire (Tavaco - Villanova)

b) Les véhicules du réseau

Le service est assuré par 34 véhicules dont 25 sont propriétés de la CAPA (23 sont accessibles aux personnes à mobilité réduite), et 9 sont affrétés par le délégataire afin d'assurer les lignes de village.

Le choix d'être propriétaire des véhicules du réseau urbain est partagé par 76 % des AOTU de la strate démographique 50.000 à 100.000 habitants.

La moyenne d'âge des véhicules propriété de la CAPA s'établit à 3,8 ans (référence 2011) pour une moyenne européenne mesurée de 6.5 ans.

L'entretien des véhicules est assuré par le délégataire qui y affecte deux mécaniciens au sein de son effectif.

c) L'offre kilométrique

Le réseau offre 1.198.245 kilomètres dont 1.185.873 (98,9%) pour les lignes régulières. Le nombre de voyages est de 2.1000.000 soit 27 voyages/habitant/an.

d) Offre nouvelle liée au contrat

Dans le cadre du contrat, une offre nouvelle a été mise en place :

- ✓ **2 lignes ont été créés ;**
 - ligne 11 Stade Empereur – Gare CFC – Piscine Caneton,
 - ligne 10 Aspretto – Gare CFC
- ✓ **3 lignes ont été modifiées**
 - changement de la ligne 6 pour desservir le chemin de Biancarelli
 - augmentation des fréquences de la ligne 5 et organisation des dessertes avec les horaires des établissements scolaires,
 - augmentation de la fréquence de la ligne 2 pour passer à un bus toutes les 20 minutes
 - changement de la ligne 1 pour relier l'urbain et le périurbain y compris le dimanche.

2. La relation contractuelle

2.1 Nature du contrat

Lors du conseil communautaire du 14 février 2010, la CAPA a fait le choix de confier l'exploitation du réseau public de transport à une entreprise privée.

Depuis l'instauration de la loi Sapin, en 1993, la délégation de service public est devenue le mode de gestion privilégié des autorités organisatrices de transport urbain.

Ainsi, plus de 80 % des AOTU privilégient ce mode d'exploitation du service ; ce chiffre atteint même 86 % pour les AOTU dont la population est comprise entre 50.000 et 100.000 habitants.

A l'issue de la phase de publicité, une seule candidature, celle du titulaire du contrat précédent à savoir SNAA filiale du groupe TRANSDEV VEOLIA, a été portée à connaissance des services communautaires.

A titre d'information, les AOTU de la strate démographique 50.000 à 100.00 habitants qui ont fait le choix de la délégation de service public sont majoritairement en contrat avec la société KEOLIS, filiale de la SNCF.

Trois réunions de négociation se sont tenues du 28 mai au 4 juin entre les représentants du soumissionnaire et le comité de pilotage mis en place à cet effet par délibération n°2010/02.

Afin de l'aider dans cette phase de négociation, la CAPA a fait appel à un cabinet spécialisé dans le cadre d'une assistance à maîtrise d'ouvrage, dont le coût est de 35.750 € HT.

Le contrat de délégation de service public a été signé le 30 juin 2010 pour une durée de 5 ans et demi et s'achèvera le 31 décembre 2015.

La convention de gestion est à contribution financière forfaitaire : l'exploitant assume les risques industriel et commercial ; cependant pour compenser les obligations de service public imposées, l'AOTU verse chaque année une compensation forfaitaire prédéfinie en début de contrat sur la base des prévisions de charges et de recettes réalisées par l'exploitant.

Près de 75% des AOTU de la strate démographique 50.000 à 100.000 habitants utilisent cette modalité.

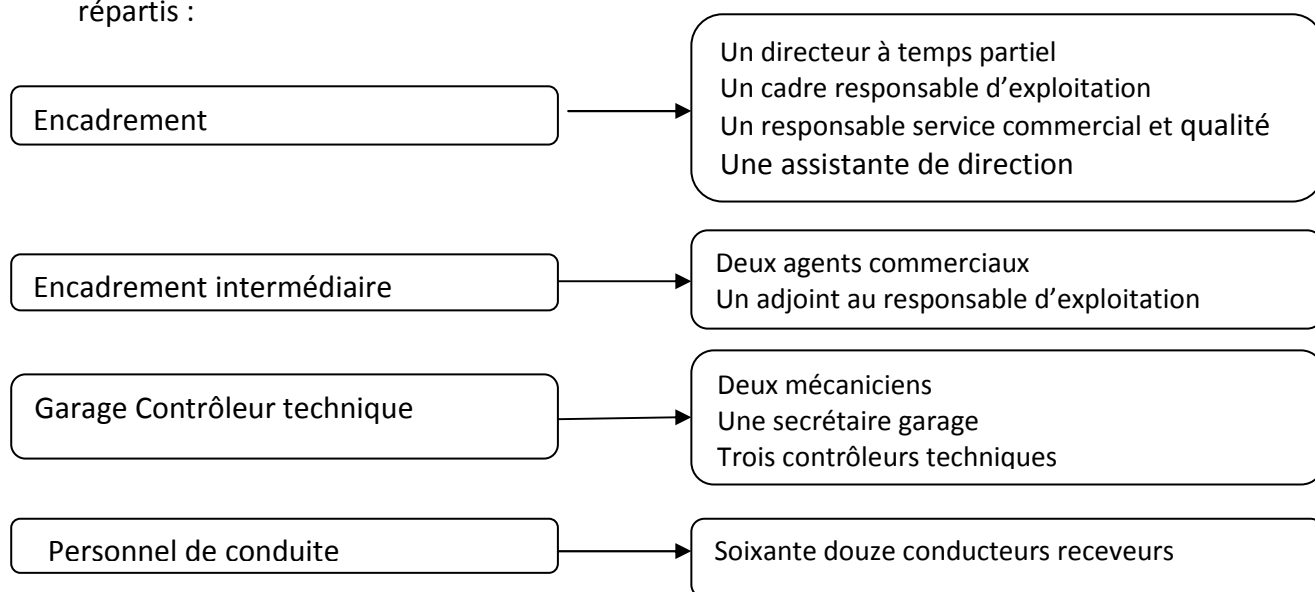
Le montant de la contribution financière forfaitaire figure au contrat ainsi qu'il suit :
(hors indexation annuelle prévue au contrat)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	MOYENNE
Total des charges d'exploitation	3 544 057 €	6 533 048 €	6 525 980 €	6 464 154 €	6 482 835 €	6 511 564 €	6 503 516 €
Recettes clientèle	630 567 €	1 249 048 €	1 296 077 €	1 321 999 €	1 349 761 €	1 379 455 €	1 318 794 €
Recettes publicité	13 500 €	30 000 €	30 000 €	30 000 €	30 000 €	30 000 €	30 000 €
Autres recettes	10 000 €	30 000 €	30 000 €	30 000 €	30 000 €	30 000 €	30 000 €
Contribution financières HT	2 889 990 €	5 224 000 €	5 169 902 €	5 082 156 €	5 073 074 €	5 072 108 €	5 124 248 €
Contribution TTC	2 950 679 €	5 333 704 €	5 278 470 €	5 188 881 €	5 179 609 €	5 178 623 €	5 231 857 €

En 2011, la CAPA a versée à SNAA une contribution forfaitaire d'un montant de 5 407 341 € TTC.

2.2 Présentation succincte de l'organisation du délégataire

La société nouvelle des autocars ajacciens est une société anonyme au capital de 120 945.78 €
Elle est filiale du groupe Transdev- Véolia, et compte 85 salariés au 31 décembre 2011, ainsi répartis :



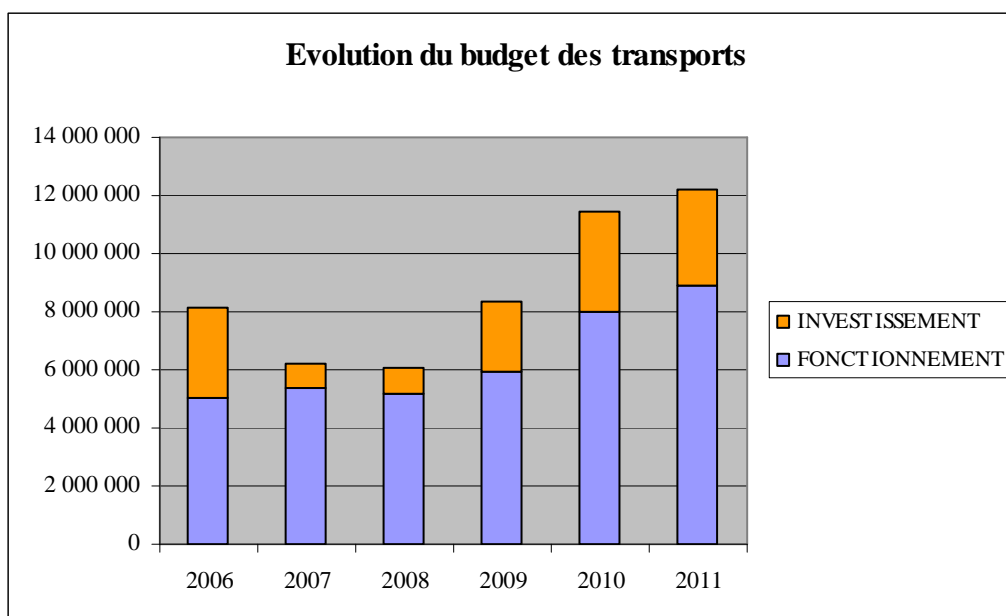
3. Le financement

3.1 Rappel : mise en place du budget annexe des transports

Depuis 2009, la CAPA a mis en place un budget annexe des transports qui retrace en dépenses et en recettes, le poids de l'exercice de cette compétence obligatoire.

Le budget primitif annexe des transports et de la mobilité pour l'exercice 2011 et son évolution sur la période 2008/2011 s'établissent comme suit :

	2008	2009	2010	2011	2011/2010
FONCTIONNEMENT	5 172 100	5 935 500	8 012 311	8 919 237	+11%
INVESTISSEMENT	925 000	2 395 000	3 407 316	3 311 742	- 3 %
TOTAL	6 097 100	8 330 500	11 419 627	12 230 979	+7%



Ce budget dispose de deux recettes principales :

- le versement transport (VT).
- la participation du Département de Corse du Sud aux transports scolaires.

A noter le versement pour la dernière année d'une subvention de 120.000 € sur trois ans du Gouvernement (Secrétariat d'Etat aux transports et délégation interministérielle à la ville) correspondant à la participation de la CAPA à l'appel à projets relatif à la mobilité dans les quartiers difficiles.

Le budget annexe trouve son équilibre via le versement d'une subvention du budget général.

3.2 Zoom sur le versement transport

Le VT dépend des salaires versés par les employeurs de plus de 9 salariés en année « n ». Le taux du versement transport est égal à 0,6 en 2011, et pourrait faire l'objet en cas de besoin de financement au service d'un programme d'infrastructure, d'une augmentation en deux étapes :

- tout d'abord de 0,6 à 0,8 au titre de la présence d'une commune touristique au sein des dix communes membres (Ajaccio),
- ensuite de 0,8 à 1,1 dans l'hypothèse où la CAPA prendrait la décision de réaliser un transport collectif en site propre.

Ce produit supplémentaire correspond donc à une marge de manœuvre non négligeable qu'il conviendrait d'affecter à bon escient et avec parcimonie.

Enfin il convient de souligner que le rendement du versement transport est inférieur en pays Ajaccien à la moyenne nationale de la strate démographique 50.000 à 100.000 habitants, à savoir 71 euros par habitant au niveau national pour 46 euros par habitant en pays Ajaccien.

3.3 Structure de la dette du budget des transports

La structure de la dette du budget transport se caractérise par 4 emprunts au taux fixe moyen de 5.07 % et d'une durée moyenne de 10 ans et 5 mois.

	Situation au 01/01/2011			Situation au 31/12/2011		
Encours des emprunts	1 308 481,05 €			1 213 508,14 €		
	<i>Encours</i>	<i>%</i>	<i>Risque</i>	<i>Encours</i>	<i>%</i>	<i>Risque</i>
Encours Taux Fixe	1 308 481,05 €	100	1A	1 213 508,14 €	100	1A

L'annuité 2011 s'élève à 148 644,6 € dont le capital réglé soit 94 973,08 € représente 5.89 % du capital de la dette globale CAPA et les intérêts pour 53 671,52 €, représentent 7.75 % de la totalité des frais financiers. Le capital restant dû diminue en fin 2011, aucun emprunt nouveau n'ayant été contracté en 2011.

Répartition annuités BP 04 - CA 2011

	Annuités 2011	Capital	Intérêts	Frais
CA 2011	148 644,60	94 973,08	53 671,52	0,00
Etat dette CAPA 2011	148 644,60	94 973,08	53 671,52	0,00

4. Le fonctionnement

4.1 Le taux de couverture

Le taux moyen de couverture (recettes commerciales/charges d'exploitation du délégataire) des transports publics urbains s'élève à 31% au niveau national.

Pour la CAPA le taux de couverture est égal à 18% pour 2011, ce qui situe le réseau ajaccien au dessous de la moyenne (21%) des réseaux des AOTU de strate démographique 50.000 à 100.000 habitants.

L'évolution des dépenses d'exploitation est fortement corrélée à celle de la masse salariale des entreprises de transport urbain qui représente 60 % des coûts d'exploitation.

4.2 Les coûts d'exploitation

Rapporté au nombre de kilomètres et de voyages, le coût d'exploitation au niveau national s'établit à 5,15 € par kilomètre et 1,50 € par voyage tous réseaux confondus.

En pays Ajaccien, le cout d'exploitation ressort à 5,16 € par kilomètre, et 2,9 € par voyage soit plus de 52% supérieur à la moyenne de la strate démographique 50.000 à 100.000 habitants qui s'établit à 1,9 € par voyage.

4.3 La participation de la CAPA à l'exploitation du réseau

La participation moyenne des AOTU à l'exploitation s'établit en moyenne à 101 € par habitant.

Pour les agglomérations de 50.000 à 100.000 habitants, ce ratio est égal à 54 € par habitant (le maximum se situant à 93€ par habitant), à comparer à la valeur de 68 € par habitant pour la CAPA.

5. La tarification et la fréquentation

5.1 Tarification

5.1.1 Grille tarifaire classique

La grille tarifaire présentée dans le tableau suivant montre que la CAPA ne se démarque pas des modalités mises en œuvre par les autorités organisatrices de transport urbain de la strate 50.000 à 100.000 habitants.

TITRE DE TRANSPORT	PRIX	COMPARAISON NATIONALE AOTU DE 50.000 A 100.000 HABITANTS (Source : GART)
Ticket unitaire	1€	1,02€
Carnet de 10 tickets	8€	7,8€
Abonnement mensuel Tout public	20€	23,70€
Ticket aéroport	4,5€	nd
Pass journée	3€	3,09€
Pass hebdo	10€	8,88€
Citadine de l'Hôpital	20 centimes	nd

nd : non disponible

5.1.2 Tarification sociale

La tarification sociale se définit comme «l'ensemble des réductions offertes aux personnes ayant des revenus modestes, dont l'obtention nécessite la justification d'un certain niveau de revenu».

Les catégories sociales sont identifiées en fonction de leurs statuts et/ou de leurs revenus.

La CAPA a mis en place depuis octobre 2009 la carte « coup de pouce » réservée aux personnes à la recherche d'un emploi.

Sur les 4000 bénéficiaires potentiels, 200 personnes (20%) utilisent chaque mois cette carte délivrée par l'agence commerciale du réseau sur présentation des documents justificatifs délivrés par le service public de l'emploi.

5.1.3 Tarification commerciale

La tarification commerciale correspond à une logique marketing : augmenter les recettes par la conquête et la fidélisation de la clientèle. Elle vise plus particulièrement à favoriser certaines catégories de clients. Sont ainsi concernés les séniors, les jeunes, les scolaires et étudiants, et les salariés.

a) Séniors

Ils bénéficient d'un abonnement mensuel de 13 euros sans conditions de ressources.

b) Jeunes

Ils bénéficient d'un abonnement mensuel de 15 euros (jusqu'à 25 ans)

c) Salariés

La prime transport garantit un remboursement de 50 % du prix de l'abonnement aux salariés par leur employeur public ou privé. Ceci étant, les accords entre les entreprises locales publiques et privées et la CAPA se développent dans le cadre de la convention « plan de déplacements entreprises (PDE) ».

Depuis 2010, la CAPA a signé des conventions PDE avec la Préfecture, la Ville d'Ajaccio, la Poste, EDF, le CNFPT, la Maison de l'emploi.

Ainsi si près de 4000 salariés peuvent désormais d'abonnement mensuel à 8 euros, seulement 72 salariés (1,8%) ont choisi de bénéficier de cette mesure.

Une animation plus soutenue des correspondants PDE des signataires est programmée sur la période 2011/2014 afin de faire progresser le nombre de bénéficiaires.

d) Elus et agents communautaires

Depuis le mois de décembre 2009, les élus et agents communautaires peuvent bénéficier d'abonnement mensuel au prix de 8 euros. Le nombre de bénéficiaires oscille entre 4 et 6 soit moins de 3% des effectifs.

5.1.4 Tarification intermodale

Les titres intermodaux sont encore plus ou moins répandus dans les réseaux de transport urbain selon les classes d'agglomération.

Pour le réseau du pays Ajaccien, un titre intermodal train – bus existe depuis la signature le 15 avril 2010, de la convention d'intégration tarifaire train/bus passée entre la CTC et la CAPA au bénéfice des salariés bénéficiaires d'un abonnement urbain.

La convention prévoit d'élargir le bénéfice de la mesure à d'autres usagers, et le travail d'élaboration se poursuit entre les services communautaires et régionaux.

Toutes ces combinaisons illustrent la volonté des élus de proposer des solutions de mobilité alternatives à la voiture particulière sur un bassin de vie de plus en plus élargi.

5.2 La Fréquentation

Mois	Nombre de déplacements		Recettes TTC en €	
	2010	2011	2010	2011
janvier	181 155	150 128	87 351	71 063
	0,58%	-17,13%	-8,17%	-18,65%
février	163 089	86 100	78 317	26 506
	3,52%	-47,21%	-5,52%	-66,16%
mars	182 477	136 766	86 108	66 498
	16,19%	-25,05%	7,10%	-22,77%
avril	182 093	159 921	100 264	80 660
	7,75%	-12,18%	1,89%	-19,55%
mai	173 227	187 737	94 298	102 239
	-0,70%	8,38%	-10,11%	8,42%
juin	181 004	169 936	114 811	102 592
	3,27%	-6,11%	-2,17%	-10,64%
juillet	165 315	160 644	123 453	111 131
	7,59%	-2,83%	-1,53%	-9,98%
août	155 606	166 313	123 446	125 045
	12,82%	6,88%	2,36%	1,30%
septembre	200 379	259 139	123 651	117 115
	1,16%	29,32%	-4,40%	-5,29%
octobre	187 554	206 719	101 490	102 081
	-1,97%	10,22%	-0,77%	0,58%
novembre	183 159	184 143	88 204	80 561
	3,42%	0,54%	0,29%	-8,67%
décembre	169 377	178 211	82 490	81 548
	-2,33%	5,22%	-4,16%	-1,14%
total	2 124 436	2 045 756	1 203 883	1 067 037
	3,89%	-3,70%	-2,18%	-11,37%
total corrigé méthode 1		2 231 734	1 103 559	1 067 037
		5,05%		-3,31%
total corrigé méthode 2		2 045 756		
		5,05%		

L'hypothèse peut être faite que la baisse de la fréquentation sur le réseau de 3.7% trouve son origine dans la grève du mois de février 2011. Les données corrigées de ces effets montrent une hausse de la fréquentation de 5.05% entre 2011 et 2010.

6. Les investissements

6.1 Acquisition de véhicules

En 2011, la CAPA a acquis 3 bus (2 standards et 1 midi). Elle s'est également rendue propriétaire d'un véhicule dédié au transport à la demande des personnes à mobilité réduite et a procédé à l'aménagement des 11 véhicules à plancher plat non équipés pour l'accessibilité.

Ces investissements n'ont pas bénéficié de subventions.

6.2 Abris voyageurs

Un programme de renouvellement des abris voyageurs est mis en place.

L'objectif est d'installer 92 abris voyageurs ; 25 abris ont déjà été installés en 2011 pour un coût de 205 721,63 € entièrement supporté par le budget des transports.

Désormais la CAPA installe et entretient à ses frais le mobilier urbain nécessaire à l'exploitation du réseau. Cette mesure qui renforce l'attractivité des transports collectifs était inscrite dans le plan de déplacements urbains approuvé le 13 juillet 2006.

Certains abri bus au nombre de 18 équipés de caissons publicitaires permettront de dégager une recette estimée à 30 000€ annuels.

Ces investissements n'ont pas bénéficié de subventions.

6.3 Système d'Aide à l'Exploitation et d'Information Voyageur (SAEIV):

Un travail en commun avec la ville d'Ajaccio est en cours pour mettre en place un SAEIV et un système de priorité aux feux sur la période 2012/2013.

Ces deux systèmes qui reposent sur la géo-localisation des bus doit permettre:

- de fluidifier la circulation et d'améliorer la vitesse commerciale des véhicules de transport en commun,
- de mieux gérer le réseau par SNAA (plus grand respect des horaires: avance et retard),
- de garantir une meilleure information des voyageurs dans le bus et à l'arrêt (affichage dynamique du temps d'attente, annonce visuelle et sonore, (accessibilité plus grande pour tous et notamment les personnes malentendantes ou malvoyantes).

Un dossier de demande de financement sera déposé auprès de la Collectivité Territoriale de Corse et de l'Etat au titre des fonds européens FEDER.

7. Degré de réalisation du schéma directeur d'accessibilité des transports (Approuvé en Conseil Communautaire le 17 juillet 2010).

Le schéma directeur d'accessibilité a été approuvé par délibération du Conseil communautaire le 17 juillet 2010.

Il fixe une programmation d'intervention pluriannuelle sur la période 2010/2015 avec une dépense moyenne annuelle de 850 000€.

La réalisation de ce schéma inscrite dans la loi sur le handicap du 11 février 2005 est concomitante de la réalisation par les communes de leurs schémas directeurs d'accessibilité des voiries et espaces publics.

Enfin il convient de signaler que ces investissements obligatoires sont entièrement financés par le budget annexe des transports sans subvention de l'Etat, de la Région et du Département.

14

	2010	2011
Prévu : Aménagement arrêts	322 000 €	576 000 €
Réalisé	298 772 € 30 abris périurbains	254 000 € 2 terminus et 9 arrêts aménagés 7 quais en avancé
		316 788 € 15 abris périurbains et 25 abris voyageurs urbains
		Sous total : 570 788 €
Prévu : Accessibilité des véhicules	550 000 €	260 000 €
Réalisé	1 010 707 € Acquisitions de 3 bus Acquisition supplémentaire d'un véhicule dédié au transport à la demande des personnes à mobilité réduite Aménagement des 11 véhicules à plancher plat au lieu de 2	
Total annuel réalisé	923 000€	955 788€

8. Les principales actions de communications menées en 2011:

8.1 Lancement du nouveau réseau (130 000€)

La nouvelle politique de communication a notamment permis d'associer les conducteurs, premiers ambassadeurs du réseau, par un appel au volontariat pour participer à la campagne de lancement de 2011. Trois conducteurs ont accepté de jouer le jeu et de prêter leur image à la future identité TCA.

Tous les supports de communication ont été retenus: spot radio, encarts presse écrite, flancs de bus et affichage 4x3.

8.2 Semaine de la mobilité (20 000€)

A l'occasion de l'évènement national « Journée du Transport Public » du 21 septembre 2010, la CAPA et SNAA ont proposé aux habitants du Pays Ajaccien une semaine de transport pour 1 euros: plus de 5000 "PASS" ont été vendus pour un coût d'environ 20 000€.

8.3 Opération "coup double"

L'opération Coup Double a été mise en place en novembre et décembre 2011 avec pour objectif de développer la clientèle jeune: un mois gratuit pour un mois d'abonnement acheté.

ANNEXE Communication:

Opération coup double diffusé novembre et décembre 2011:



16

La nouvelle politique de communication a notamment permis d'associer les conducteurs, premiers ambassadeurs du réseau, par un appel au volontariat pour participer à la campagne de lancement de 2011.

Trois conducteurs ont accepté de jouer le jeu et de prêter leur image à la future identité TCA.

