

Extrait du Registre des délibérations du Conseil de Communauté

Séance du jeudi 27 septembre 2012

Conseillers communautaires en exercice : 140

Le Conseil de Communauté, régulièrement convoqué, s'est réuni à la salle des séances de la CCIT du Doubs - 46 avenue Villarceau - 25000 Besançon, sous la présidence de M. Jean-Louis FOUSSERET.

Le rapport 1.2.2 a été retiré de l'ordre du jour. Ordre de passage des rapports : 0.1, 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3, 1.1.4, 1.1.5, 1.1.6, 1.2.1, 1.2.3, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 10.1, 10.2.

La séance est ouverte à 18h10 et levée à 20h30.

Etaient présents : **Amagney :** M. Thomas JAVAUX (à partir du rapport 1.1.1) **Arguel :** M. André AVIS **Audeux :** Mme Françoise GALLIOU **Auxon-Dessous :** M. Jacques CANAL **Auxon-Dessus :** M. Serge RUTKOWSKI, Mme Geneviève VERRON **Avanne-Aveney :** M. Laurent DELMOTTE, M. Jean-Pierre TAILLARD (à partir du rapport 1.1.1) **Besançon :** M. Eric ALAUZET (à partir du rapport 2.5), M. Nicolas BODIN (à partir du rapport 1.1.1), M. Pascal BONNET (à partir du rapport 1.1.1), Mme Marie-Odile CRABBÉ-DIAWARA, M. Benoît CYPRIANI, M. Jean-Jacques DEMONET, M. Cyril DEVESA, M. Emmanuel DUMONT (à partir du rapport 1.1.3), Mme Odile FAIVRE-PETITJEAN, Mme Béatrice FALCINELLA, Mme Françoise FELLMANN, M. Jean-Louis FOUSSERET, Mme Catherine GELIN, M. Didier GENDRAUD, Mme Fanny GERDIL-DJAOUAT, M. Jean-Marie GIRERD, M. Philippe GONON, M. Jean-Pierre GOVIGNAUX, M. Nicolas GUILLEMET, Mme Valérie HINCELIN, Mme Solange JOLY, M. Jean-Sébastien LEUBA, M. Christophe LIME, Mme Carine MICHEL, M. Frank MONNEUR, Mme Nohzat MOUNTASSIR, Mme Jacqueline PANIER, Mme Elisabeth PEQUIGNOT (à partir du rapport 1.1.1), Mme Françoise PRESSE, Mme Béatrice RONZI, Mme Monique ROPERS, Mme Joëlle SCHIRRER, Mme Marie-Noëlle SCHOELLER, Mme Catherine THIEBAUT, Mme Sylvie WANLIN, Mme Nicole WEINMAN **Boussières :** M. Roland DEMESMAY (jusqu'au rapport 2.7) **Braillans :** M. Alain BLESSEMAILLE (à partir du rapport 1.1.1) **Busy :** M. Philippe SIMONIN **Chalèze :** M. Christophe CURTY **Chalezeule :** M. Christian MAGNIN-FEYSOT **Champagny :** M. Claude VOIDEY **Châtillon-le-Duc :** Mme Catherine BOTTERON (représentée par Mme Annie POIGNAND), M. Philippe GUILLAUME (représenté par M. Denis GALLET jusqu'au rapport 7.3) **Chaucenne :** M. Bernard VOUGNON **Chaufontaine :** M. Jacky LOUISON (à partir du rapport 7.3) **Chemaudin :** M. Bruno COSTANTINI (à partir du rapport 7.5) **Dannemarie-sur-Crète :** M. Gérard GALLIOT (à partir du rapport 1.1.1 et jusqu'au rapport 8.1) **Deluz :** Mme Sylvaine BARASSI (représentée par M. Fabrice TAILLARD) **Ecole-Valentin :** M. Yves GUYEN (représenté par Mme Brigitte ANDREOSSO) **Fontain :** M. Jean-Paul DILLSCHNEIDER (représenté par M. Jean-Pierre VAGNE) **François :** M. Claude PREIONI **Gennes :** Mme Maryse MILLET (représentée par M. Gilles DUMAS) **Grandfontaine :** M. François LOPEZ **La Chevillotte :** M. Jean PIQUARD **La Vèze :** M. Jacques CURTY **Mamirolle :** M. Daniel HUOT, M. Robert POURCELOT (à partir du rapport 1.1.1) **Marchaux :** M. Bernard BECOULET, Mme Brigitte VIONNET **Mazerolles-le-Salin :** M. Daniel PARIS **Miserey-Salines :** M. Marcel FELT, M. Denis JOLY **Montfaucon :** M. Michel CARTERON, M. Pierre CONTOZ **Montferrand-le-Château :** M. Marcel COTTINY, Mme Séverine MONLLOR **Morre :** M. Jean-Michel CAYUELA, M. Gérard VALLET (à partir du rapport 1.1.1) **Nancray :** M. Daniel ROLET **Noiron :** M. Bernard MADOUX **Pelousey :** Mme Catherine BARTHELET, M. Claude OYTANA **Pirey :** M. Robert STEPOURJINE **Pouilley-les-Vignes :** M. Jean-Marc BOUSSET (à partir du rapport 1.1.1) **Rancenay :** M. Michel LETHIER **Roche-lez-Beaupré :** M. Stéphane COURBET (à partir du rapport 1.1.2), M. Jean-Pierre ISSARTEL (représenté par M. Joël JOSSO) **Routelle :** M. Claude SIMONIN (à partir du rapport 1.1.1) **Saône :** Mme Maryse BILLOT, M. Alain VIENNET (à partir du rapport 1.1.1) **Serre-les-Sapins :** M. Gabriel BAULIEU, M. Christian BOILLEY **Tallenay :** M. Jean-Yves PRALON (à partir du rapport 1.2.3) **Thise :** M. Bernard MOYSE, M. Jean TARBOURIECH **Torpes :** M. Dominique GRUBER **Vaire-Arcier :** M. Patrick RACINE **Vaire-le-Petit :** Mme Michèle DE WILDE **Vaux-les-Prés :** M. Bernard GAVIGNET (représenté par Mme Anne GROSJEAN à partir du rapport 2.7)

Etaient absents : **Auxon-Dessous :** M. Jean-Pierre BASSELIN **Besançon :** Mme Hayatte AKODAD, M. Frédéric ALLEMANN, M. Teddy BENETEAU DE LAPRAIRIE, M. Patrick BONTEMPS, M. Yves-Michel DAHOUI, M. Abdel GHEZALI, M. Jean-François GIRARD, M. Lazhar HAKKAR, Mme Martine JEANNIN, Mme Sylvie JEANNIN, M. Michel LOYAT, M. Jacques MARIOT, Mme Annie MENETRIER, M. Michel OMOURI, Mme Danièle POISSENOT, M. Jean RosseLOT, M. Jean-Claude ROY, Mme Corinne TISSIER, Mme Zahira YASSIR-COUVAL **Beure :** M. Philippe CHANEY, M. Auguste KOELLER **Boussières :** M. Bertrand ASTRIC **Chalezeule :** M. Raymond REYLE **Champoux :** M. Thierry CHATOT **Champvans-les-Moulins :** M. Jean-Marie ROTH **Chemaudin :** M. Gilbert GAVIGNET **Dannemarie-sur-Crète :** M. Jean-Pierre PROST **Ecole-Valentin :** M. André BAVEREL **François :** Mme Françoise GILLET **Grandfontaine :** M. Laurent SANSEIGNE **Larnod :** Mme Gisèle ARDIET **Le Gratteris :** M. Cédric LINDECKER **Nancray :** M. Jean-Pierre MARTIN **Novillars :** M. Philippe BELUCHE, M. Bernard BOURDAIS **Osselle :** M. Jacques MENIGOZ **Pirey :** M. Jacques COINTET **Pouilley-les-Vignes :** M. Jean-Michel FAIVRE **Pugey :** Mme Marie-Noëlle LATHUILIERE **Thoraise :** M. Jean-Michel MAY **Vorges-les-Pins :** M. Patrick VERDIER

Secrétaire de séance : M. Claude PREIONI

Procurations de vote :

Mandants : JP. BASSELIN, H. AKODAD, E. ALAUZET (jusqu'au rapport 2.4), T. BENETEAU DE LAPRAIRIE, P. BONTEMPS (à partir du rapport 1.1.3), YM. DAHOUI, A. GHEZALI, L. HAKKAR, S. JEANNIN, M. LOYAT, J. MARIOT (à partir du rapport 1.1.1), M. OMOURI (à partir du rapport 1.1.1), D. POISSENOT, J. ROSSELOT, JC. ROY, C. TISSIER, Z. YASSIR-COUVAL, B. ASTRIC (jusqu'au 2.7), F. GILLET, JP. MARTIN.

Mandataires : J. CANAL, B. RONZI, N. GUILLEMET (jusqu'au rapport 2.4), C. MICHEL, E. DUMONT (à partir du rapport 1.1.3), JL. FOUSSERET, F. MONNEUR, JP. GOVIGNAUX, MN. SCHOELLER, D. GENDRAUD, N. BODIN (à partir du rapport 1.1.1), P. BONNET (à partir du rapport 1.1.1), F. GERDIL-DJAOUAT, JM. GIRERD, JJ. DEMONET, B. CYPRIANI, C. THIEBAUT, R. DEMESMAY (jusqu'au 2.7), C. PREIONI, D. ROLET.

Délibération n°2012/001860

Rapport n°2.7 - Rapport d'activité 2011 sur la DSP Transports urbains

Rapport d'activité 2011 sur la DSP Transports urbains

Rapporteur : Gabriel BAULIEU, Vice-Président

Commission : Transports, Infrastructures, Déplacements

Inscription budgétaire	
BP 2011	Montant prévu au Budget 2011 : 21 735 000 €
Budget annexe Transports « DSP transports urbains »	Montant versé en 2011 : 21 735 000 €

Résumé :

Les dispositions de l'article L.1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales prévoient que le délégataire doit produire chaque année à l'autorité délégante un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public et une analyse de la qualité de service. Le présent rapport présente une synthèse du rapport d'activité 2011 de Besançon Mobilités.

Dans le cadre de la Délégation de Service Public des transports urbains du 1^{er} janvier 2011 au 31 décembre 2017, Besançon Mobilités a communiqué son rapport d'activité 2011.

Ce rapport fait état notamment des résultats décrits ci-dessous.

I. Présentation du contrat et du service délégué

L'objet de la délégation consiste en l'exploitation du service public de transport urbain de voyageurs sur le périmètre du Grand Besançon.

Le service délégué comprend notamment :

- les lignes régulières urbaines,
- les services réguliers « scolaires » urbains (DIABOLO),
- le service pour les Personnes à Mobilité Réduite (PMR) « GINKO Access » sur les 59 communes du Grand Besançon,
- le service à la demande « GINKO Gare » pour l'accès à la Gare Viotte pour la commune de Besançon,
- les services d'écart (navettes) et services saisonniers,
- la gestion de la centrale d'appels,
- des services optionnels pouvant être confiés au délégataire en cours de contrat,
- des missions annexes relatives au réseau périurbain : communication, enquêtes, études...

Le contrat a été signé le 3 novembre 2010 pour une effectivité à compter du 1^{er} janvier 2011 et un achèvement au 31 décembre 2017. Il s'agit d'un contrat à contribution financière forfaitaire. Besançon Mobilités assume les risques d'exploitation et commerciaux liés aux recettes et aux charges de fonctionnement. Le délégataire est propriétaire des recettes commerciales qu'il perçoit.

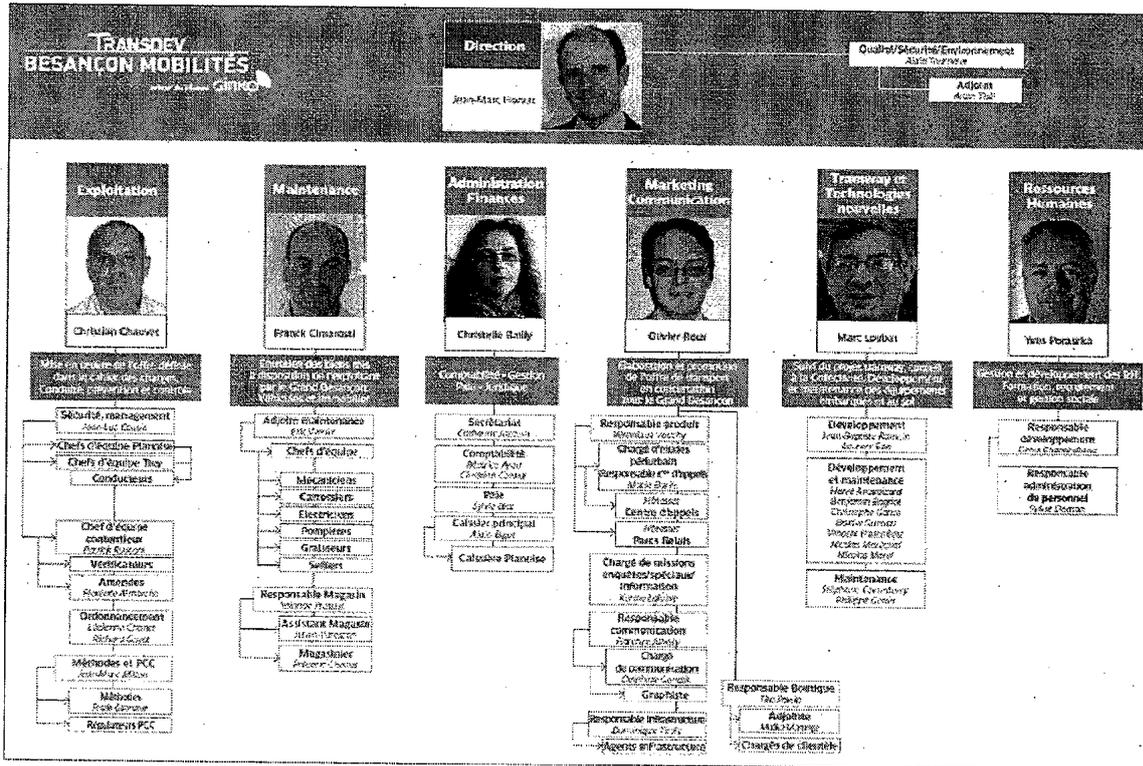
En 2011, le contrat a fait l'objet de deux avenants :

- l'avenant n°1, concernant l'augmentation des tarifs à compter de septembre 2011,
- l'avenant n°2, introduisant un indice gaz dans la formule d'indexation des dépenses et devant permettre de limiter l'effet de la hausse des prix du gazole.

II. Une nouvelle entreprise, un nouvel organigramme

Le 1^{er} janvier 2011, la délégation de service public des lignes urbaines du réseau GINKO est reprise par Besançon Mobilités, filiale du groupe TRANSDEV.

L'organisation de l'entreprise est repensée, avec notamment l'intégration d'un directeur Tramway, le regroupement des services Communication et Marketing au sein d'une même direction, la réorganisation de la direction technique et la création d'un service QSE (Qualité, Sécurité, Environnement).



Dès janvier 2011, et progressivement durant l'année, la nouvelle charte graphique de l'entreprise est déployée sur les véhicules et l'ensemble des documents internes.

Durant l'année 2011, la nouvelle organisation a dû mener à bien les opérations de transfert et d'adaptation du personnel aux nouveaux outils et méthode de travail (logiciels métiers, etc.).

Dans ce cadre, les équipes du centre d'appels (ex-Mobilignes) et du marketing ont opéré le changement de logiciel de réservation des circuits de transport à la demande (GINKO Access, GINKO Gare et services à la demande urbains et périurbains). Tous les services à la demande sont ainsi gérés par le même logiciel.

Le suivi du parc d'autobus a été également une préoccupation de la nouvelle organisation, afin de fiabiliser la maintenance. Un nouveau logiciel de gestion de la maintenance a été mis en place. Il permet de mieux suivre les signalements de conducteurs et de mieux planifier les interventions de maintenance préventive.

En 2011, le module de recherche d'itinéraires pour l'usager a été fiabilisé progressivement sur les derniers mois de l'année. Une version plus évoluée et plus intuitive devrait être déployée courant 2012.

III. La première adaptation des services dès septembre 2011

Durant tout le premier semestre 2011, la Direction Marketing de Besançon Mobilités a collaboré avec les services du Grand Besançon afin de proposer des adaptations du réseau, avec comme objectif de construire un réseau travaux le plus pérenne possible, anticipant le réseau restructuré.

Ces adaptations ont porté sur :

- la desserte du parc Lafayette avec la ligne n°22,
- la desserte d'Avanne-Aveney par la ligne n°27 prolongée,
- la desserte du CHRU Minjoz par la ligne n°5,
- les modifications de desserte du centre-ville du fait des travaux sur le quai Veil-Picard et sur la place de la Révolution,
- le prolongement de la ligne n°31 sur le nouveau P+R de Casamène,
- à l'est, la suppression de la ligne n°3 et le bouclage de la ligne n°7 du fait des travaux sur les rues Tristan Bernard et Fontaine-Argent.

Certains services sont renommés, les noms EVOLIS et MOBILIGNES étant deux marques déposées entièrement par le délégataire sortant :

Ancien nom	Nouveau nom
Mobilignes	Centre d'appels Ginko
Evolis Gare	Ginko Gare
Evolis Ville	Ginko Access
Evolis Grand Air	Grand Air

IV. Le renforcement des actions de communication

L'année 2011 aura été marquée par l'intégration d'informations GINKO aux communications Tramway, le déploiement d'une information en temps réel généralisée (déploiement des Tags 2D, internet, tempo, flux RSS, Facebook, Twitter et Newsletter), la mise en place d'affichages aux arrêts, la réédition de fiches horaires, l'édition de flyers, l'édition de fiches horaires et par produit et le déploiement d'une signalétique « travaux » sur les points d'arrêts.

GINKO est allé à plusieurs reprises à la rencontre des clients, avec notamment des participations, avec présence de stands, aux cessions d'accueil des nouveaux arrivants de la Ville de Besançon, aux Journées Portes Ouvertes de l'Université, aux Rendez-vous de l'âge, dans le cadre de rencontres avec les employés du CHRU, etc.

V. Une évolution de la fréquentation contrastée

La fréquentation comptable (calculée sur la base de clefs de mobilité par titres vendus) est en très légère baisse : 23 920 919 voyages en 2011, contre 23 946 248 voyages en 2010.

La fréquentation comptée (cellules de comptage dans les véhicules) est en hausse de 2,68 %, pour atteindre 18 153 505 voyages en 2011 contre 17 680 105 voyages en 2010, alors que les kilomètres offerts n'augmentent que de 2,05 %.

Cette évolution est contrastée par ligne, notamment sur les lignes de jour :

	Année 2010		Année 2011		Evolution sur un an	
	Voyages	Kilomètres	Voyages	Kilomètres	Voyages	Kilomètres
Ligne 1	2 739 025	588 702	2 843 412	597 261	3,81%	1,45%
Ligne 2	884 915	324 659	879 324	309 002	-0,63%	-4,82%
Ligne 3	1 247 715	433 838	1 089 381	385 151	-12,69%	-11,22%
Ligne 4	1 290 802	321 289	1 325 055	330 424	2,65%	2,84%
Ligne 5	2 027 017	466 000	1 991 862	478 771	-1,73%	2,74%
Ligne 6	1 134 180	425 414	1 155 437	404 488	1,87%	-4,92%
Ligne 7	1 804 044	459 350	1 888 035	479 140	4,66%	4,31%
Ligne 8	754 644	218 901	818 599	226 258	8,47%	3,36%
Ligne 9	80 208	21 264	78 485	19 702	-2,15%	-7,35%
Ligne 10	1 759 865	446 003	1 951 320	454 355	10,88%	1,87%
Ligne 17	0	0	149 308	37 298		
Ligne 20	116 150	110 136	135 770	112 664	16,89%	2,30%
Ligne 22	873 597	244 153	821 441	242 659	-5,97%	-0,61%
Ligne 24	377 985	188 879	385 590	199 635	2,01%	5,69%
Ligne 27	336 549	260 928	332 239	273 082	-1,28%	4,66%
Ligne 31	273 918	202 477	306 305	211 082	11,82%	4,25%
Ligne 32	282 336	171 059	273 203	169 346	-3,23%	-1,00%
Ligne 34	745 669	261 454	753 297	266 515	1,02%	1,94%
Total LR jour	16 728 619	5 144 506	17 178 063	5 196 833	2,69%	1,02%

La ligne n°10 est la ligne structurante qui connaît la croissance la plus forte, au détriment de la ligne n°5 avec laquelle elle partage un certain nombre d'origines-destinations. Cette hausse de fréquentation s'explique notamment par la hausse de l'activité estudiantine sur les Hauts-du-Chazal depuis la rentrée de septembre 2011.

Les lignes n°1, 4, 7 et 8 progressent également. Ces deux dernières le font au détriment de la ligne n°9, qui dessert également le campus de la Bouloie.

La ligne n°3 baisse fortement ; ceci est lié à la suppression de cette ligne à l'est de l'agglomération (- 12,69 % de voyages, mais - 11,22 % de kilomètres). A contrario, la ligne n°31 augmente fortement car elle compense notamment pour partie la desserte de Battant abandonnée par la ligne n°3 depuis septembre.

Sur les lignes de jour, le ratio voyages/kilomètres progresse de 1,65 %, ce qui confirme l'amélioration de l'efficacité du réseau GINKO en 2011.

Les lignes de soirée voient leur fréquentation augmenter de 6 %. En revanche, les lignes du dimanche régressent de 3,49 %.

Les services à la demande progressent de 21,82 %. Cette hausse est portée notamment par GINKO Access (service PMR), dont la plage horaire a été étendue en décembre 2010.

VI. Une hausse des recettes de billetterie corrélée aux hausses tarifaires

En septembre 2011, les tarifs des titres GINKO ont progressé de 5,3 %. Le prix des titres GINKO n'avait pas évolué depuis septembre 2009.

Les recettes progressent de 1,98 % sur l'ensemble des titres du réseau :

	Total 2010		Total 2011		Evolution recettes
	Ventes	Recettes	Ventes	Recettes	
Titres au voyage	3 134 787	3 509 525 €	3 118 246	3 573 365 €	1,82%
Abonnements mensuels	177 050	3 244 431 €	178 025	3 369 795 €	3,86%
Abonnements annuels	152 832	1 578 236 €	150 818	1 551 222 €	-1,71%
Total recettes réseau	3 471 564	8 393 019	3 454 496	8 559 118	1,98%

A niveau de vente constant, les recettes des titres au voyage progressent de 1,82 %.

Les abonnements mensuels sont les titres qui voient leurs recettes connaître la plus forte progression, de 3,86 %.

La baisse de recettes des abonnements annuels (- 1,71 %) est liée exclusivement à la forte baisse des ventes des titres Campus annuels (- 9,46 %), baisse expliquée par une réduction du nombre d'étudiants sur l'agglomération, corrélée avec la réduction de la durée de l'année universitaire (stages). Il y a un glissement de ce titre vers le titre Campus mensuel (+ 4,37 %) et hebdomadaire (+ 9,52 %).

En 2011, les titres au voyage représentent 42 % des recettes ; les abonnements mensuels représentent 39 % des recettes ; les abonnements annuels représentent 18 % des recettes.

Les modes de distribution évoluent également, avec une forte hausse du chiffre d'affaires de la boutique en ligne, s'élevant à près de 100 000 € en 2011, contre 47 000 € en 2010.

VII. Le développement de la relation clientèle

En 2011, une légère baisse du nombre total d'appels à la centrale d'information est constatée, avec cependant un nombre de réservations de transports à la demande GINKO en forte hausse (+ 11 %). La recherche d'information passe désormais, pour partie, par d'autres médias.

Le nombre de connexions au site ginkobus.com a progressé dans le même temps de 9 %. La même tendance s'observe pour Ginkotempo (horaires en temps réel), mais de manière extrême, avec une hausse de près de 76 % par rapport à 2010. Le développement des smartphones et le déploiement des tags 2D expliquent en grande partie cette progression.

L'essentiel des réclamations émises par les clients a trait au comportement des conducteurs et à la ponctualité. En fin d'année 2011, il est constaté également de nombreux signalements en rapport avec l'offre de transport et les modifications apportées au réseau de septembre. En revanche, l'augmentation tarifaire de 2011 a fait l'objet de très peu de remontées de la part des clients. En fin d'année, plusieurs réclamations ont également concerné l'information et notamment l'information en situation perturbée ou encore le service Ginko Gare.

	Ponctualité	Offre transport	Equipement Station/Bus	Tarifification	Comportement conducteur	Situation perturbée
Janvier	21	2		1	21	1
Février	30	3	6	1	17	2
Mars	15	2	4		14	4
Avril	17	3	1		14	14
Mai	22	1	1	1	10	5
Juin	14	1	1	1	18	1
Juillet	8	6	7	1	14	6
Août	19	15	3	1	10	2
Septembre	35	49			24	26
Octobre	40	45	2	1	16	
Novembre	18	16	1		6	4
Décembre	23	20	4		7	1
Total	262	163	30	7	171	66

	Insécurité Contrôle	Information clientèle	Ginko Access	Ginko Gare	Divers	Total
Janvier	4	2	3		1	10
Février	1		3	1	1	6
Mars	2	1	4	1	1	9
Avril	1	1			1	3
Mai	2	2		3		7
Juin	3		5			8
Juillet	1	7	1	6		15
Août	2	11	1	3		17
Septembre	2	16	8	5	5	36
Octobre	1	16	6	4		27
Novembre		9	2	4		15
Décembre	1	7	4	21	2	35
Total	20	72	37	48	11	188

VIII. Un parc de bus vieillissant nécessitant une maintenance des véhicules accrue.

A la reprise, le 1^{er} janvier 2011, le parc mis à disposition de Besançon Mobilités, composé de 176 bus en exploitation et d'un bus événementiel, était constitué de la façon suivante :

Nombre	Catégorie	Marque	Type	Energie
6	PMR	Peugeot	BOXER	GO
2	PMR	Fiat	DUCATO	GO
3	MC	Mercedes	CITO	GO
11	MC	Vanhool	A500	GO
10	MC	Irisbus	GX117	GO
5	MC	Irisbus	GX127	GO
3	STD	Vanhool	A300	GO
20	STD	Irisbus	GX317	GO
4	STD	Irisbus	GX327	GO
8	STD	Mercedes	CITARO	GO
23	STD	Vanhool	A500	GO
42	STD	Irisbus	GX317	GNV
10	STD	Irisbus	GX327	GNV
9	ART	Irisbus	AGORA	GNV
5	ART	Vanhool	AG700	GO
4	ART	Irisbus	GX417	GO
11	ART	Mercedes	CITARO	GO

61 véhicules fonctionnent au GNV et 115 au gazole. 5 marques différentes et 17 types de véhicules distincts constituent ce parc.

En tenant compte de l'impact des rénovations, mais sans tenir compte des rénovations antérieures menées par le Grand Besançon, l'âge moyen du parc est le suivant au 31/12/2011 :

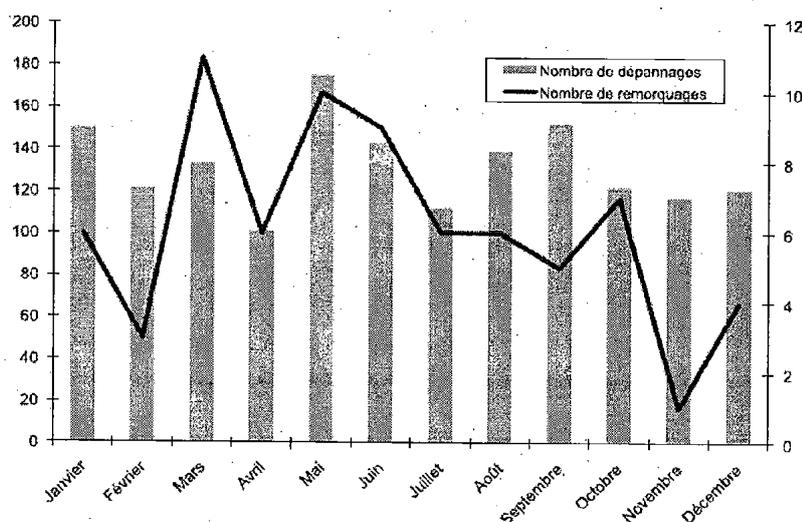
Parc total	Age moyen	10,12
	Age maximum	20,58
	Nombre	177
PMR	Age moyen	5,86
	Age maximum	10,53
	Nombre	8
Moyenne capacité	Age moyen	8,30
	Age maximum	17,70
	Nombre	28
Standard	Age moyen	11,35
	Age maximum	20,58
	Nombre	110
Articulé	Age moyen	8,54
	Age maximum	20,12
	Nombre	31

Il est constaté un glissement de l'âge moyen pour les véhicules PMR (5,86 ans contre 4 ans contractuels) et standards (11,35 ans contre 9,5 ans contractuels). Les véhicules moyenne capacité et articulés sont en moyenne conformes aux prescriptions.

Au cours de l'année, 5 nouveaux bus ont été fournis par le Grand Besançon (3 bus moyenne capacité et 2 bus articulés) ; 4 bus moyenne capacité ont été sortis du parc. Au 31 décembre 2011, le parc était constitué de 177 véhicules.

Le personnel de maintenance est constitué de 35 agents. Pour le parc de matériel roulant, les premiers mois de l'année 2011 ont été consacrés à de la maintenance corrective, notamment sur les systèmes de freinage et sur les moteurs et boîtes de vitesse. Au second semestre, le nombre de dépannages se stabilise et les remorquages baissent de manière significative :

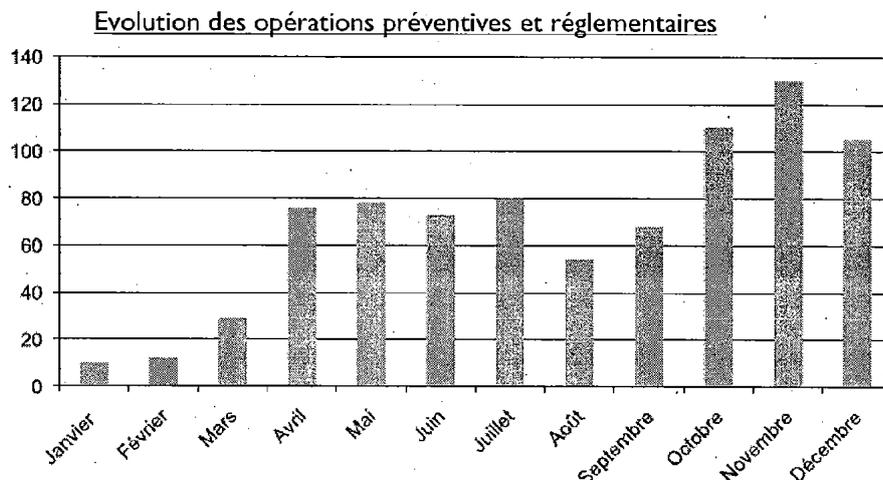
Evolution des dépannages en ligne et des remorquages



Le nombre de dépannages en ligne est à mettre en rapport avec le taux de pannes aux 10 000 kilomètres. Il se stabilise à la baisse sur les trois derniers mois de l'année. A contrario, le taux de pannes connaît un pic important en novembre :

Mois	Taux de pannes aux 10.000 kilomètres	Taux de dépannages en ligne aux 10.000 kilomètres
Janvier	18,69	2,47
Février	20,92	2,10
Mars	19,81	2,11
Avril	20,83	1,84
Mai	19,88	2,79
Juin	23,16	2,51
Juillet	24,91	2,52
Août	27,48	3,05
Septembre	27,92	2,78
Octobre	25,05	2,11
Novembre	38,54	2,07
Décembre	23,19	2,04
Total	24,17	2,36

A partir du second semestre, l'accent a été remis sur la maintenance préventive à 6 mois et sur des préparations mines systématiques.



Le délégataire préconise la sortie du parc des véhicules les moins fiables, que sont les véhicules GX417 et Citos, qui mobilisent de nombreux moyens de maintenance pour une exploitabilité très limitée.

IX. Un patrimoine immobilier nécessitant des mesures correctives importantes

Besançon Mobilités fait état d'un certain nombre de dysfonctionnement sur les biens immobiliers mis à disposition, devant nécessiter des mesures correctives lourdes sur la durée.

Ainsi sont identifiées par l'exploitant :

- la forte dégradation des zones de circulation des deux dépôts,
- la non conformité des installations électriques,
- des dysfonctionnements des réseaux d'eau et d'évacuation,
- l'absence d'alarme incendie sur une partie des bâtiments,
- la non-conformité des cabines de peinture, et donc l'arrêt de leur exploitation,
- l'absence d'entretien des débourbeurs et déshuileurs,
- la condamnation de la fosse de l'atelier gazole du dépôt de Planoise, suite à la chute d'un vérin de bord de fosse,
- des anomalies de chauffage sur les deux dépôts,
- des portails qui ne sont plus fonctionnels,
- la non-conformité des cuves de gazole et la trop faible capacité de celles de Planoise.

X. Une démarche Qualité engagée

Besançon Mobilités a construit en 2011 son référentiel Qualité, sur la base de sa réponse à l'appel d'offres.

Ce référentiel porte notamment sur l'accueil du personnel au sol, avec notamment la création et l'aménagement d'une nouvelle boutique GINKO (ouverture janvier 2012), l'accueil des conducteurs, la ponctualité de passage aux arrêts, la propreté des véhicules, l'information clientèle, le traitement des réclamations et la satisfaction de la clientèle.

Cet objectif majeur a justifié la création d'un service QSE au sein de l'entreprise.

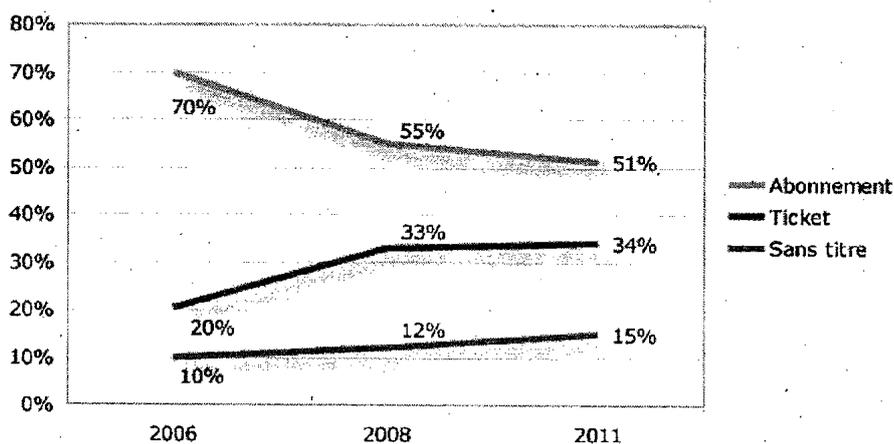
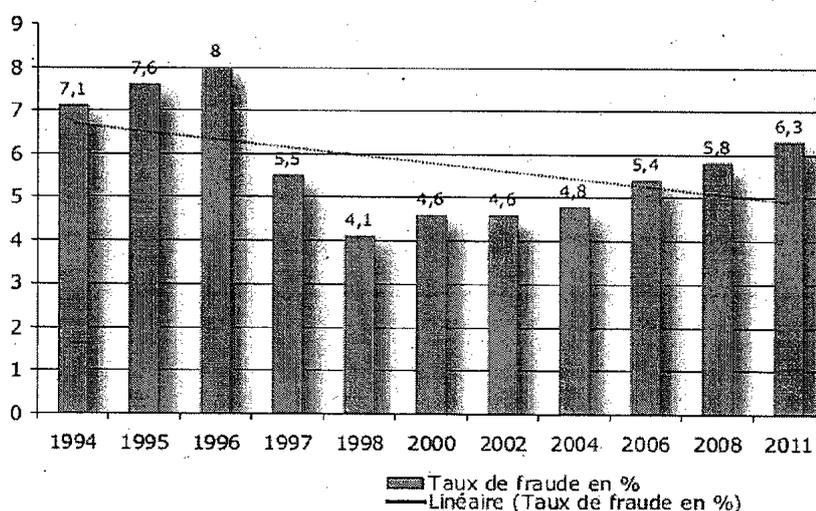
Afin d'améliorer la réactivité suite à des réclamations clients, ce service est notamment en charge de centraliser les réclamations et de répercuter celles-ci sur les services concernés pour un traitement dans les meilleurs délais.

Des actions particulières ont été menées sur la propreté intérieure et extérieure des véhicules : sondage à la sortie des dépôts, obligation des prestataires, changement des produits d'entretien, etc.

XI. Le renforcement de la lutte contre la fraude

En 2011, 19 000 heures ont été consacrées à la vérification des titres de transport, contre 14 500 heures en 2010.

Le taux de fraude est de 6,3 %, contre 5,8 % constatés en 2008 (sur les lignes périurbaines, le taux de fraude est légèrement plus élevé avec 6,8 %). Le taux de fraude est en constante évolution depuis 5 ans. Cela peut s'expliquer par l'effet crise économique, mais également par la moindre présence des vérificateurs sur le terrain début 2011.



164 personnes sur 2 606 étaient donc en situation irrégulière lors de l'enquête fraude de 2011.

51 % de la fraude concernent la fraude sur les abonnements et 34 % la fraude sur les tickets. 15 % des contrevenants n'ont pas de titre du tout. Néanmoins, ce dernier type de fraude est en hausse constante depuis 2006.

Le taux de fraude est plus fort le samedi (16,5 %) que le reste de la semaine (5,8 %) et le dimanche (9,7 %). Enfin, la fraude est plus forte en heure creuse qu'en heure de pointe.

Délibération du Conseil de Communauté du jeudi 27 septembre 2012
Communauté d'Agglomération du Grand Besançon

11114

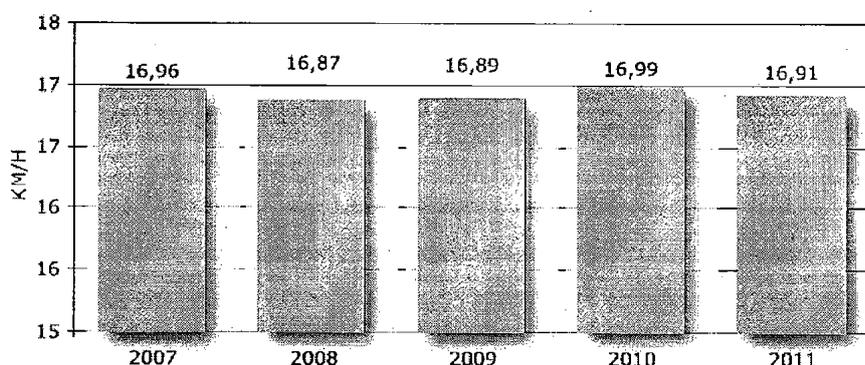
XII. Un niveau d'offre soumis à différents aléas

Sur la base d'une offre commerciale contractuelle de 6 068 375 Km en 2011, l'écart de production est de - 0,92 %, soit 56 155 Km. Cette variation provient pour l'essentiel de mouvements sociaux et de pannes en ligne. A noter que les travaux, notamment de dévoiement de réseaux ont généré 20 901 Km de production supplémentaire.

	Km non effectués	Kilomètres supplémentaires	Total
Manifestations	544		544
Fêtes	1 114	1 877	1 763
Embouteillages	2 102		2 102
Travaux	10 714	31 616	20 901
Pannes	12 659		12 659
Accidents	1 237		1 237
Grèves	56 507		56 507
Neige	601		601
Intempéries			0
Divers	5 169		5 169
Total	89 647	33 492	56 155

XIII. Une vitesse commerciale en baisse

La vitesse commerciale est à la baisse, notamment à compter de septembre, avec le début des travaux de déviation des réseaux (16,91 Km/h en année pleine, mais une vitesse commerciale établie à 16,46 Km/h en décembre 2011).



Cette baisse s'explique, notamment à compter de septembre, avec le début des travaux de dévoiement de réseaux liés à la création de la 1^{ère} ligne de tramway, notamment sur le boulevard Fleming, la rue des Cras, l'avenue Droz, la rue de la Corvée, etc. Ces travaux impactent les lignes structurantes du réseau GINKO, situées sur l'axe du futur tramway, ainsi que les autres lignes non situées sur le tracé, du fait du report de la circulation générale sur les autres axes de la ville.

En 2012, la prospective porte sur une vitesse commerciale graphiquée à 16,5 Km/h.

Délibération du Conseil de Communauté du jeudi 27 septembre 2012

Communauté d'Agglomération du Grand Besançon

12/14

XIV. Le personnel

Besançon Mobilités compte 483 agents au total dont 404 ouvriers, 24 employés, 54 agents de maîtrise et 1 cadre (hors personnels de direction mis à disposition par TRANSDEV pour le compte de sa filiale).

Effectifs agents	% Femmes	Ouvriers	Employés	Agents de maîtrise	Cadres	Tranches d'âge
Femmes	18,22 %	59	20	9	0	88
< de 25		1	1			2
de 25 à 39		24	13	1		38
de 40 à 44		11	1	1		13
de 45 à 49		9	4	4		17
de 50 à 54		9		1		10
de 55 à 56		3	1	2		6
de 57 à 59		2				2
> de 60						0

Effectifs agents	% Hommes	Ouvriers	Employés	Agents de maîtrise	Cadres	Tranches d'âge
Hommes	81,78 %	345	4	45	1	395
< de 25		9	1	2		12
de 25 à 39		134	2	10		146
de 40 à 44		42		8		50
de 45 à 49		63		9		72
de 50 à 54		42		6		48
de 55 à 56		16	1	2		19
de 57 à 59		35		8	1	44
> de 60		4				4
Total Effectif	100,00 %	404	24	54	1	483

L'entreprise compte près de 20 % de personnel féminin dans l'effectif total, dont 45 % à moins de 40 ans.

Les plus de 55 ans représentent environ 15 % des effectifs de Besançon Mobilités.

En 2011, le taux d'absentéisme se monte à 6,6 % contre plus de 10 % en 2010.

En 2011, 210 journées de travail en équivalent temps plein ont été perdues pour fait de grève. Il s'agit d'une forte diminution en comparaison de 2009 et 2010.

Journées perdues pour faits de grève*			
Année	2009	2010	2011
Nombre de journées**	583	910	210

XV. Un compte d'exploitation déficitaire

Concernant les charges d'exploitation, il est important de noter que :

- les charges d'exploitation s'élèvent à 31 953,7 K€,
- les achats consommés (carburants et achats non stockés) ont augmenté de 26 % depuis 2010. Cette augmentation porte notamment sur les coûts d'énergie,
- les charges de personnel intègrent en 2011 un intéressement de 74 K€ pour les salariés de Besançon Mobilités et un coût des départs en retraite (indemnités), de médailles du travail, etc., de 211 K€. Le montant total des charges de personnel est de 22 422,6 K€ en 2011.

Concernant les produits d'exploitation, il est important de noter que :

- les produits d'exploitation s'élèvent à 30 634,5 K€,
- les produits, hors contribution financière forfaitaire, s'élèvent à 9 009 K€, soit un niveau conforme aux engagements de Besançon Mobilité établis à 9 008 K€,
- la contribution financière forfaitaire s'élève à 21 235 K€. L'avenant n°1, concernant l'augmentation des tarifs, a généré une augmentation des recettes forfaitaires de 120 K€ par an, diminuant ainsi la contribution de la collectivité. L'avenant n°2, introduisant un indice gaz dans la formule d'indexation des dépenses, a permis de limiter l'effet de la hausse des prix du gazole et a généré une économie de 81 K€ sur la contribution.

Le premier exercice d'exploitation génère un déficit de 1 319 K€. En neutralisant les effets liés aux provisions pour engagements sociaux (indemnités de départ en retraite et médailles du travail), la perte de l'exercice s'établit à 1 041 K€. La stabilité des recettes par rapport aux objectifs, associée aux réfections appliquées, notamment par avenant, sur la contribution financière forfaitaire, accentue l'impact du dépassement des dépenses sur l'économie de l'entreprise.

Le rapport d'activité 2011 est consultable au siège du Grand Besançon.

Le Conseil de Communauté prend acte du rapport d'activité 2011 de la Délégation de Service Public des transports urbains.

Pour extrait conforme,

Préfecture de la Région Franche Comté
Préfecture du Doubs
Contrôle de légalité

Le Président

Reçu le - 5 OCT. 2012