



Extrait du Registre des délibérations du Conseil de Communauté

Séance du jeudi 26 septembre 2013

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

Ordre de passage des rapports : 0.1, 0.2, 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3, 1.1.4, 1.1.5, 1.1.6, 1.1.7, 1.1.8, 1.1.9, 1.1.10, 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, (info Tramway), 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 10.1, 10.2.

La séance est ouverte à 18h15 et levée à 22h15.

Etaient présents : **Amagney** : M. Thomas JAVAUX **Audeux** : Mme Françoise GALLIOU **Auxon-Dessus** : M. Serge RUTKOWSKI, Mme Geneviève VERRON **Avanne-Aveney** : M. Laurent DELMOTTE, M. Jean-Pierre TAILLARD **Besançon** : M. Frédéric ALLEMANN (à partir du 0.2), M. Teddy BENETEAU DE LAPRAIRIE (jusqu'au 7.3), M. Nicolas BODIN, Mme Marie-Odile CRABBÉ-DIAWARA, M. Benoît CYPRIANI, M. Cyril DEVESA, M. Emmanuel DUMONT, Mme Odile FAIVRE-PETITJEAN, Mme Béatrice FALCINELLA, M. Jean-Louis FOUSSERET, Mme Catherine GELIN, M. Didier GENDRAUD, Mme Fanny GERDIL-DJAOUAT (à partir du 1.1.2), M. Jean-François GIRARD, M. Jean-Marie GIRERD, M. Jean-Pierre GOVIGNAUX, M. Nicolas GUILLEMET, Mme Valérie HINCELIN (jusqu'au 8.1), Mme Martine JEANNIN, Mme Solange JOLY, M. Jean-Sébastien LEUBA (jusqu'au 7.4), M. Christophe LIME, M. Michel LOYAT, M. Jacques MARIOT, Mme Carine MICHEL (jusqu'au 1.1.7), M. Frank MONNEUR, Mme Nohzat MOUNTASSIR (à partir du 1.1.6), Mme Jacqueline PANIER, Mme Françoise PRESSE, Mme Béatrice RONZI, Mme Monique ROPERS, Mme Joëlle SCHIRRER (à partir du 7.5), Mme Marie-Noëlle SCHOELLER, Mme Catherine THIEBAUT, Mme Corinne TISSIER, Mme Sylvie WANLIN, Mme Nicole WEINMAN **Boussières** : M. Roland DEMESMAY **Brillans** : M. Alain BLESSEMILLE **Busy** : M. Philippe SIMONIN (à partir du 1.1.2) **Chalezeule** : M. Christian MAGNIN-FEYSOT (à partir du 7.4), M. Raymond REYLE (jusqu'au 9.4) **Champagney** : M. Claude VOIDEY **Chaucenne** : M. Bernard VOUGNON **Chemaudin** : M. Bruno COSTANTINI **Châtillon-le-Duc** : Mme Catherine BOTTERON (représentée par Mme Annie POIGNAND), M. Philippe GUILLAUME **Deluz** : Mme Sylvaine BARASSI (représentée par M. Fabrice TAILLARD) **Ecole-Valentin** : M. André BAVEREL, M. Yves GUYEN **Fontain** : M. Jean-Paul DILLSCHNEIDER **François** : Mme Françoise GILLET, M. Claude PREIONI **Grandfontaine** : M. François LOPEZ, M. Laurent SANSEIGNE **La Vèze** : M. Jacques CURTY **Larnod** : Mme Gisèle ARDIET (représentée par M. Jean-Claude VILLATTE) **Mamirolle** : M. Daniel HUOT **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 (à partir du 1.1.2), M. Gérard VALLET **Nancray** : M. Jean-Pierre MARTIN (représenté par Mme Josette LANGUEBIEN) **Novillars** : M. Bernard BOURDAIS (jusqu'au 2.2) **Osselle** : M. Jacques MENIGOZ **Pelousey** : Mme Catherine BARTHELET, Marie-Christine THEVENOT **Pirey** : M. Robert STEPOURJINE **Pouilley-les-Vignes** : M. Jean-Marc BOUSSET **Pugey** : Mme Marie-Noëlle LATHUILLIERE (représentée par M. Jean-François HUMBERT) **Rancenay** : M. Michel LETHIER **Roche-lez-Beaupré** : M. Stéphane COURBET (à partir du 1.1.4) **Routelle** : M. Claude SIMONIN **Saône** : Mme Maryse BILLOT, M. Alain VIENNET **Serre-les-Sapins** : M. Gabriel BAULIEU, M. Christian BOILLEY **Tallenay** : M. Jean-Yves PRALON **Thise** : M. Bernard MOYSE, M. Jean TARBOURIECH **Thoraise** : M. Jean-Michel MAY **Torpes** : M. Dominique GRUBER (jusqu'au 2.2) **Vaire-Arcier** : M. Patrick RACINE **Vaire-le-Petit** : Mme Michèle DE WILDE (à partir du 1.1.2) **Vaux-les-Prés** : M. Bernard GAVIGNET (à partir du 1.1.8) **Vorges-les-Pins** : M. Patrick VERDIER (représenté par Mme Maryse VIPREY)

Etaient absents : **Arguel** : M. André AVIS **Auxon-Dessus** : M. Jacques CANAL, M. Jean-Pierre BASSELIN **Besançon** : Mme Hayatte AKODAD, M. Pascal BONNET, M. Patrick BONTEMPS, M. Yves-Michel DAHOUI, M. Jean-Jacques DEMONET, Mme Françoise FELLMANN, M. Jean-Noël FLEURY, M. Abdel GHEZALI, M. Philippe GONON, M. Lazhar HAKKAR, Mme Sylvie JEANNIN, Mme Annie MENETRIER, M. Michel OMOURI, Mme Elisabeth PEQUIGNOT, Mme Danièle POISSENOT, M. Jean ROSSELOT, M. Jean-Claude ROY, Mme Zahira YASSIR-COUVAL **Beure** : M. Philippe CHANEY, M. Auguste KOELLER **Boussières** : M. Bertrand ASTRIC **Chalèze** : M. Christophe CURTY **Champoux** : M. Thierry CHATOT **Champvans-les-Moulins** : M. Jean-Marie ROTH **Chaufontaine** : M. Jacky LOUISON **Chemaudin** : M. Gilbert GAVIGNET **Dannemarie-sur-Crête** : M. Jean-Claude FORESTIER, M. Gérard GALLIOT **Gennes** : Mme Maryse MILLET **La Chevillotte** : M. Jean PIQUARD **Le Gratteris** : M. Cédric LINDECKER **Mamirolle** : M. Robert POURCELOT **Nancray** : M. Daniel ROLET **Noironte** : M. Bernard MADOUX **Novillars** : M. Philippe BELUCHE **Pirey** : M. Jacques COINTET **Pouilley-les-Vignes** : M. Jean-Michel FAIVRE **Roche-lez-Beaupré** : M. Jean-Pierre ISSARTEL

Secrétaire de séance : M. Jean-Paul DILLSCHNEIDER

Procurations de vote :

Mandants : H. AKODAD, T. BENETEAU (à partir du 7.4), P. BONTEMPS, YM. DAHOUI, F. FELLMANN, L. HAKKAR, V. HINCELIN (à partir du 9.1), A. MENETRIER, C. MICHEL (à partir du 1.1.8), N. MOUNTASSIR (jusqu'au 1.1.5), E. PEQUIGNOT, J. ROSSELOT, J.C. ROY, J. SCHIRRER (jusqu'au 7.4), Z. YASSIR-COUVAL, B. ASTRIC, C. CURTY (à partir du 1.1.4), R. REYLE (à partir du 2.1), JM. ROTH, G. GALLIOT, D. ROLET

Mandataires : N. BODIN, B. RONZI (à partir du 7.4), M. LOYAT, JP. GOVIGNAUX, J. PANIER, JF. GIRARD, C. DEVESA (à partir du 9.1), S. JOLY, S. WANLIN (à partir du 1.1.8), C. DEVESA (jusqu'au 1.1.5), C. VOIDEY, JM. GIRERD, JL. FOUSSERET, MN. SCHOELLER (jusqu'au 7.4), B. CYPRIANI, R. DEMESMAY, S. COURBET (à partir du 1.1.4), C. MAGNIN-FEYSOT (à partir du 2.1), A. POIGNAND, G. BAULIEU, J. LANGUEBIEN

Délibération n°2013/002238

Rapport n°2.3 - Rapport d'activité 2012 de la délégation de service public des lignes urbaines du Grand Besançon

Rapport d'activité 2012 de la délégation de service public des lignes urbaines du Grand Besançon

Rapporteur : Yves GUYEN, Vice-Président

Commission : Transports, Infrastructures, Déplacements

Inscription budgétaire
Sans incidence budgétaire

**Le rapport d'activité 2012 sur la délégation de service public (DSP)
Transports urbains est joint en annexe**

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. Une synthèse du rapport d'activité 2012 de Besançon Mobilités est présentée ci-après.

Dans le cadre de la délégation de service public (DSP) des transports urbains du 1^{er} janvier 2011 au 31 décembre 2017, Besançon Mobilités a communiqué son rapport d'activité 2012.

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

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'écarts (navettes) et services saisonniers,
- la gestion de la centrale d'appel,
- 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.

II. Une entreprise tournée vers le tramway

En 2012, l'ensemble des directions de l'entreprise est impliqué dans le projet de création de la 1^{ère} ligne de tramway du Grand Besançon. Cette année est marquée par la très forte accélération de la préparation du projet, tout en assumant par ailleurs l'ensemble des missions habituelles du réseau.

Ainsi :

- la Direction Marketing a été mobilisée autour de la finalisation du réseau GINKO restructuré. Ce travail a été mené en étroite collaboration avec le service exploitation et le service Qualité Sécurité Environnement (QSE), afin de prendre en compte toutes les contraintes internes,
- la Direction Technique, qui s'occupe notamment de la maintenance des véhicules et des bâtiments, a été impliquée dans le projet tramway, dans le cadre des réflexions autour du futur centre de maintenance des Hauts-du-Chazal.
- le Service méthodes, au sein de la Direction Exploitation, a commencé à travailler sur les plannings des conducteurs bus et tramway à l'horizon de la mise en service du réseau restructuré,
- au-delà du Service Méthodes, l'implication de la Direction Exploitation s'est traduite également dans les échanges avec la société Vix et le Grand Besançon concernant la vérification des titres de transport dans le cadre du projet billettique,
- les équipes de la Direction Financière ont été également associées à ce projet dans le but, notamment, de faire évoluer le logiciel E-Brio, cœur de la future billettique. Des réunions de concertation avec les industriels et le Grand Besançon ont conduit à des évolutions majeures de l'outil pour éviter de faire cohabiter un logiciel de caisse avec le logiciel billettique,
- l'une des directions les plus directement impliquée par le projet tramway est la Direction Tramway avec, notamment, le service Technologies Nouvelles (TN). Ses collaborateurs étant en charge des développements autour de certains systèmes courants faibles, ils ont été fortement sollicités pendant l'année 2012.

L'organisation même de certains services a évolué durant l'année 2012 :

- les plannings des chargés de clientèle de la boutique Ginko ont été entièrement repensés afin d'assurer un meilleur service aux clients du réseau. Ce projet a été rendu possible grâce à l'inauguration de la nouvelle boutique située 28 rue de la République, au plus près de la future station République et des arrêts de bus Poste, Centre Saint-Pierre et République,
- l'organisation du travail au centre d'appels Ginko a également été repensée afin de limiter le temps d'attente des clients au téléphone.

Par ailleurs, le rôle du Responsable « Qualité Sécurité Environnement » a été déterminant afin de faire valoir les enjeux de l'exploitation du réseau Ginko auprès de la mission tramway et des entreprises de travaux publics. Il s'est agit, à chaque fois que cela a été possible, de faciliter le passage des bus à l'horizon du réseau restructuré.

Enfin, la mise en service anticipée du tramway a eu des conséquences pour tous les services qui doivent accélérer les travaux préparatoires. Cela concerne notamment les systèmes embarqués et les courants faibles, mais aussi la communication clients et surtout le programme de recrutement et de formation.

Si la fin de l'année 2012 a été marquée par l'accélération du planning de mise en service, l'année 2013 sera véritablement une année cruciale pour l'entreprise. C'est durant cette période que le raccourcissement des délais aura le plus de conséquences dès lors qu'il s'agira, dans le même temps, d'organiser les recrutements de conducteurs, les formations des formateurs, etc. Par ailleurs, il sera nécessaire de renforcer de façon importante la communication interne afin d'associer l'ensemble du personnel au projet.

III. Une organisation contrainte par les travaux

Les travaux du tramway ont eu des conséquences importantes sur l'organisation et l'exploitation du réseau et, notamment, sur la vitesse commerciale des lignes de bus.

A ce titre, la vitesse commerciale des bus s'est fortement réduite en septembre 2012 pour atteindre 16,5 kilomètres par heure. Cette diminution a nécessité de repenser une grande partie de l'offre pour continuer à proposer aux habitants un service de qualité.

Il a été nécessaire de renforcer encore l'information aux clients afin de communiquer autour des nombreuses déviations qui ont touché les lignes du réseau. L'objectif initial d'un réseau pérenne et lisible pour le client n'a pas pu être atteint dans ce cadre.

Parallèlement, les déviations et les rétrécissements de certaines voiries, ou encore les modifications de carrefours majeurs pour le réseau, ont également participé à la diminution sensible de la vitesse commerciale, qui a conduit à l'optimisation de l'offre en septembre 2012 :

- il s'agissait d'anticiper au maximum le réseau restructuré, afin d'habituer progressivement les clients à de nouveaux itinéraires pour les lignes de bus autour de la future ligne de tramway,
- l'ensemble de ces adaptations a été décidé en concertation étroite avec le Grand Besançon et a fait l'objet de la signature de l'avenant 4 à la convention de Délégation de Service Public.

Ainsi, sur les lignes 1 à 34, des optimisations d'offre ont été effectuées. Globalement, le nombre de trajets a été revu à la baisse, conformément à l'avenant 4 de juin 2012. Le nombre de courses en septembre 2012 est de 1733 pour un jour de semaine, hors injection, contre 1869 en septembre 2011.

Cependant, à noter qu'à la rentrée de septembre 2012 :

- une nouvelle offre a été proposée aux habitants de certains secteurs peu denses : les Hauts-du-Chailluz, Chaudanne et Chapelle-des-Buis. Avec les modifications des lignes 41 et 42 et la création de la ligne 43, ces trois secteurs bénéficient, depuis septembre, de services réguliers fonctionnant du lundi au vendredi et d'un complément assuré par des courses à la demande,
- la ligne B (soirée et dimanche) a été déviée, à la rentrée de septembre, afin d'effectuer un crochet vers la clinique Saint-Vincent, entrée du quartier des Tilleroyes. Le bilan de cette desserte est, là aussi, assez encourageant, surtout le dimanche,
- les modifications d'itinéraires concernant les lignes 1, 5, 7, 8, 9, 20, 27 et 32 préfigurent toutes, à un niveau ou un autre, le réseau restructuré à la mise en service du tramway.

En moyenne, chaque mois de l'année 2012, le réseau était modifié par une vingtaine de déviations. Malgré tous les efforts déployés pour anticiper ces événements, avec le Grand Besançon et la Ville de Besançon, et malgré tous les efforts pour informer les clients, cela a eu des conséquences fortes sur la fréquentation du réseau et sur la clientèle d'une manière générale.

Durant le deuxième semestre de l'année 2012, de nombreux points noirs ont été constatés sur le réseau :

- le pôle d'échanges des Orchamps, dont la configuration a été modifiée à de nombreuses reprises. Le stationnement des lignes 2 et 22 rue des Courtils par exemple, a été décidé pour limiter le nombre de bus en stationnement sur le pôle lui-même. Toutefois, les temps de parcours supplémentaires et les nombreux embouteillages dans le secteur ont fortement pénalisé la ponctualité de ces deux lignes,
- sur le secteur de la gare Viotte, de nombreux embouteillages ont été observés sur la rue Foch et le pont Denfert-Rochereau. Une solution a été apportée à ces ralentissements avec l'ouverture à double sens de la rue de l'Helvétie, permettant, provisoirement, de fluidifier la circulation. La mise à sens unique du haut de la rue de Belfort a également fortement impacté le réseau Ginko dès lors que les lignes 4 et 8 ont été déviées par l'avenue Foch,

- le secteur de Chamars a fait l'objet de nombreux phasages de travaux, engendrant des déviations nombreuses et souvent coûteuses en temps de parcours pour toutes les lignes desservant ce secteur. A la rentrée de septembre 2012, les embouteillages dans le secteur Nodier ont ainsi affectés de nombreuses lignes du réseau. Une traduction concrète de ces difficultés a été le nombre de réclamations concernant la ligne 4 durant le dernier semestre 2012,
- enfin parmi les autres secteurs fortement impactés par les travaux, le carrefour Polygone, l'entrée du CHRU ou Planoise sont également à prendre en compte.

La présence du responsable « Qualité Sécurité Environnement » à chaque réunion de coordination des chantiers a permis d'échanger avec les différents intervenants du projet. Cependant, la conception des horaires s'avère, dans ce contexte, d'une extrême complexité.

Malgré des échéances souvent très courtes, le service Marketing et le service Communication ont chaque fois transmis les éléments nécessaires à l'information des clients.

De même, des représentants de Besançon Mobilités étaient présents à chaque réunion publique et chaque rencontre de proximité pour répondre aux questions sur le fonctionnement du réseau.

IV. Une communication ambitieuse

L'objectif principal pour l'année 2012, en termes de communication, était d'accompagner les clients pendant la phase de travaux. Ce plan de communication s'est ainsi inscrit dans le cadre d'un plan marketing, plus global, qui avait pour ambition, notamment, de renforcer l'efficacité de l'information apportée au client, à la fois en situation perturbée et en situation « normale ». La plupart des actions récurrentes a été maintenue, mais déclinée différemment par rapport aux années précédentes.

Des temps forts ont marqué l'ensemble de l'année 2012 :

- Ginko s'est associé à des manifestations locales comme les Journées Portes Ouvertes de l'Université, la semaine du développement durable, la Foire Comtoise ou la Fête de la musique,
- l'opération majeure de l'année 2012 a été celle du Tour de France. Étant donné les contraintes de circulation, un réseau spécifique a été mis en place avec pour objectifs d'emmener le public du Tour au plus près de la manifestation, de perturber le moins possible les clients habituels et de valoriser l'intermodalité. Tous les outils traditionnels de communication ont été utilisés à cette occasion : cadrobus, stickers sur les bus, stations décorées, habillage de la boutique, information sur le site Internet, Facebook et Twitter. En outre, un habillage spécifique avait été réalisé pour les navettes, notamment à destination de la gare. La campagne de communication pour le Tour de France a nécessité un investissement important en temps et en moyens.

Besançon Mobilités a mené par ailleurs d'autres actions :

- une opération de marketing direct à destination des nouveaux arrivants, dont le principe était d'inciter les personnes emménageant dans le Grand Besançon à utiliser les transports en commun en leur faisant découvrir leur trajet personnalisé (horaires, temps de trajet, stations de montées et de descentes, temps de trajet pour aller à la station, etc.),
- la participation aux rendez-vous de l'âge,
- la campagne d'information sur les différents médias Ginko, prolongement de la campagne Tempo 2D initiée en 2011,
- la campagne Parcs Relais, lancée en avril 2012 pour promouvoir l'offre Parcs Relais, qui constitue une alternative à l'utilisation de la voiture individuelle pour aller dans le centre-ville de Besançon,
- la campagne des 10 ans du réseau.

Le coût des différentes campagnes de communication initiées en 2012 s'élève à un peu moins de 68 000 € pour un budget contractuel initial de 73 930 € :

Actions de communication	Montant
Nouvelle Boutique Ginko	3 736,44 €
Journées portes ouvertes	1 139,00 €
Parcs Relais	7 846,55 €
Tour de France	9 159,54 €
Semaine développement durable	6 633,58 €
Les médias d'information Ginko	1 929,11 €
Nouveaux arrivants	5 122,86 €
Foire Comtoise	3 926,35 €
Fête de la musique	1 633,00 €
Semaine transport public	4 277,00 €
10 ans du réseau	19 388,67 €
Tempo 2D	338,00 €
On sème à Planoise	200,00 €
Joyeuses fêtes	2 291,00 €
Budget contractuel engagé	67 621,30 €

V. Une fréquentation en repli

L'année 2012 est marquée par un fort repli de la fréquentation du réseau Ginko, à la fois en urbain et en périurbain. Les chantiers du tramway et les déviations nombreuses qui ont touché les lignes du réseau sont en partie à l'origine de ce mouvement qui a été, par ailleurs, amplifié par deux augmentations tarifaires durant l'année, en mars et en septembre.

La fréquentation diminue de 6,6 % sur le réseau urbain. La baisse sur l'ensemble du réseau est plus mesurée avec 3,58 % de repli par rapport à 2011. Sur le réseau urbain et en mesurant la fréquentation à partir des cellules de comptage, la fréquentation recule de plus de 6 % alors que la production kilométrique recule de 3,2 %. La fréquentation des lignes de journée - (1 à 34) - baisse de 6,5 % et le repli est accentué pour les lignes A, B et C en soirée et pour les lignes de Dimanche.

	2011			2012			Ecart		
	Voyages	Kilomètres	v / km	Voyages	Kilomètres	v / km	Voyages	Kilomètre	v / km
Lignes de journée	17 178 063	5 196 833	3,31	16 064 024	4 988 672	3,22	-6,5%	-4,0%	-2,6%
Lignes de nuit	437 510	210 179	2,08	379 677	209 773	1,81	-13,2%	-0,2%	-13,1%
Lignes de dimanche	379 854	149 450	2,54	351 571	152 263	2,31	-7,4%	1,9%	-9,2%
Diabolos	118 100	37 631	3,14	114 333	36 723	3,11	-3,2%	-2,4%	-0,8%
Lignes 41, 42 et 43	174	779	0,22	2 489	5 141	0,40	1330,5%	559,9%	116,8%
Services à la demande	39 804	355 851	0,11	37 611	368 162	0,10	-5,5%	3,5%	-8,7%
Total réseau	18 153 505	5 950 723	3,05	16 949 705	5 760 734	2,94	-6,6%	-3,2%	-3,6%

Les lignes les plus touchées par la baisse de la fréquentation sont les lignes dont l'itinéraire est touché par les travaux du tramway. Ainsi, la ligne 10 voit sa fréquentation reculer de plus de 7 %. Les lignes 2 et 22, fortement impactées par les travaux au pôle Orchamps, régressent de 8 % environ. Les lignes 6, 7, 31 et 34 continuent elles à progresser légèrement.

	2011			2012			Ecart		
	Voyages	Kilomètres	v / km	Voyages	Kilomètres	v / km	Voyages	Kilomètre	v / km
Ligne 1	2 843 412	597 261	4,76	2 777 017	577 924	4,81	-2,3%	-3,2%	0,9%
Ligne 2	879 324	309 002	2,85	809 940	291 438	2,78	-7,9%	-5,7%	-2,3%
Ligne 3	1 089 381	385 151	2,83	634 893	268 770	2,36	-41,7%	-30,2%	-16,5%
Ligne 4	1 325 055	330 424	4,01	1 252 252	322 513	3,88	-5,5%	-2,4%	-3,2%
Ligne 5	1 991 862	478 771	4,16	1 985 396	500 020	3,97	-0,3%	4,4%	-4,6%
Ligne 6	1 155 437	404 488	2,86	1 188 783	419 155	2,84	2,9%	3,6%	-0,7%
Ligne 7	1 888 035	479 140	3,94	1 957 773	503 884	3,89	3,7%	5,2%	-1,4%
Ligne 8	818 599	226 258	3,62	697 387	227 442	3,07	-14,8%	0,5%	-15,3%
Ligne 9	78 485	19 702	3,98	38 640	11 501	3,36	-50,8%	-41,6%	-15,7%
Ligne 10	1 951 320	454 355	4,29	1 803 918	458 786	3,93	-7,6%	1,0%	-8,4%
Ligne 17	149 308	37 298	4,00	118 457	35 303	3,36	-20,7%	-5,3%	-16,2%
Ligne 20	135 770	112 664	1,21	90 822	75 558	1,20	-33,1%	-32,9%	-0,3%
Ligne 22	821 441	242 659	3,39	754 562	235 644	3,20	-8,1%	-2,9%	-5,4%
Ligne 24	385 590	199 635	1,93	380 469	199 652	1,91	-1,3%	0,0%	-1,3%
Ligne 27	332 239	273 082	1,22	267 858	235 738	1,14	-19,4%	-13,7%	-6,6%
Ligne 31	306 305	211 082	1,45	306 771	211 592	1,45	0,2%	0,2%	-0,1%
Ligne 32	273 203	169 346	1,61	228 478	149 449	1,53	-16,4%	-11,7%	-5,2%
Ligne 34	753 297	266 515	2,83	770 608	264 303	2,92	2,3%	-0,8%	3,2%
Total LR jour	17 178 063	5 196 833	3,31	16 064 024	4 988 672	3,22	-6,5%	-4,0%	-2,6%

Le repli de la fréquentation est plus sensible encore pour les lignes de nuit (- 13,2 %) et pour les lignes de dimanche (- 7,4 %). La baisse de la fréquentation pour les Diabolos, est d'un peu plus de 3 %.

Le recul de la fréquentation se mesure également à l'aune de la baisse des volumes de vente. En effet, si les recettes continuent de progresser sous l'effet de deux augmentations tarifaires en 2012 et de l'effet année pleine de la hausse des tarifs de septembre 2011, le nombre de titres vendus diminue par rapport à 2011.

	2011	2012	Ecart
Tickets unité	2 333 509,20	2 306 141,00	-1,17%
Carnet de 10	1 458 514,70	1 340 273,70	-8,11%
Tickets journée	149 340,90	92 812,13	-37,85%
Ticket groupe	47 317,20	39 981,60	-15,50%
Ticket journée "spéciaux"	20 574,84	2 655,24	-87,09%
Ticket semaine TP	0,00	5 621,13	0,00%
Ticket contact	4 806,90	4 381,60	-8,85%
Ticket Ginko gare	791,00	949,00	19,97%
Carnet de 10 Ginko gare	733,60	668,10	-8,93%
Total titres au voyage	4 015 588,24	3 793 483,50	-5,53%
Campus hebdo	131 400,18	114 014,60	-13,23%
Total abo. hebdomadaires	131 400,18	114 014,60	-13,23%
Sésame mensuel	2 769 248,30	2 711 789,40	-2,07%
Couple mensuel	211 949,47	209 522,80	-1,14%
Famille mensuel	197 205,80	172 068,60	-12,75%
Heures creuses	99 270,27	81 450,48	-17,95%
Grand Ecran	660,00	460,00	-30,30%
Campus mensuel	1 694 985,75	1 763 087,00	4,02%
Diabolo mensuel normal	1 867 283,25	1 798 553,35	-3,68%
Diabolo mensuel réduit	864 762,27	888 308,63	2,72%
Diabolo CG 25	50 836,80	44 678,00	-12,12%
Or mensuel	1 199 101,92	1 107 783,16	-7,62%
Sésame 1,5	779 024,64	796 734,81	2,27%
Sésame 9	121 409,64	109 217,31	-10,04%
Sésame CMU	648 437,85	695 988,07	7,33%
Mission locale	248 708,88	259 198,42	4,22%
Total abonnements mensuels	10 752 886,84	10 638 840,03	-1,06%
Sésame annuel	593 665,80	625 818,00	5,42%
Couple annuel	86 084,80	75 261,80	-12,57%
Famille annuel	39 556,00	34 005,60	-14,03%
Campus annuel	1 268 763,75	1 214 028,25	-4,31%
Diabolo annuel	4 875 799,95	4 450 721,03	-8,72%
Diabolo annuel réduit	1 525 837,17	1 377 170,17	-9,74%
Or annuel	184 252,00	202 071,84	9,67%
Coupons CCAS	447 083,82	537 941,95	20,32%
Total abonnements annuels	9 021 043,28	8 517 018,64	-5,58%
Total général	23 920 918,65	23 063 356,77	-3,58%

En conséquence, le nombre de voyages comptables passe de 23 920 918 en 2011 à 23 063 356, soit une baisse de 3,58 %.

Du fait des hausses tarifaires successives, les recettes, issues des statistiques de vente, ont néanmoins progressé en passant de 8 159 K€ à 8 899 K€ en 2012 (+ 4,46 %). Cette progression est en deçà de l'effet mécanique qu'auraient dû produire les hausses tarifaires.

L'analyse des circuits de distribution montre que les dépositaires et la boutique de centre-ville restent les deux types de point de vente les plus utilisés par les clients. La vente directe à bord des bus est, avec 27,5 % des recettes totales, le troisième mode de distribution le plus important. La vente par correspondance par l'intermédiaire du service Colibri ne représente que 5 % du montant des recettes et la boutique en ligne, même si elle est en progression, n'est que peu utilisée par les clients.

CA par circuit de distribution - réseau Ginko		
Circuit	CA 2012 HT	% des recettes TTC
Conducteurs	2 437 325 €	27,5%
Relais	2 911 364 €	32,7%
Colibri	466 531 €	5,2%
Boutique web	181 669 €	2,0%
Boutique Ginko	2 902 794 €	32,6%
Total recettes	8 899 684 €	100,0%

VI. GINKO au plus près des clients

L'année 2012 a été riche en améliorations apportées aux médias Ginko. Le nouveau site Internet, inauguré en fin d'année 2012, ainsi que la nouvelle charte graphique Ginko déployée à partir de septembre 2012, ont permis de proposer des outils plus simples et plus lisibles à tous les habitants de l'agglomération. Systématiquement, l'accent est mis sur les informations essentielles, celles qui intéressent une majorité de clients potentiels.

Le site Internet Ginkobus.com souffrait de deux inconvénients majeurs. Parce qu'il avait été conçu en 2007, il était difficilement paramétrable. L'autre inconvénient de ce site, était qu'il ne hiérarchisait pas les informations proposées au client, ce qui pouvait allonger de façon importante le temps de recherche d'un client occasionnel. Malgré ces imperfections, le site Internet Ginkobus.com était consulté par environ 45 000 visiteurs uniques par mois, pour 110 000 connections sur la même période.

Trois agences ont été consultées pour refondre le site Internet avec comme objectif prioritaire de proposer toujours plus d'informations, de services et de fonctionnalités aux clients pour faciliter leur déplacement. Le nouveau site Internet a été mis en service en décembre 2012.

Si la fin de l'année 2012 a été consacrée à ce nouvel outil Internet, le début de l'année a été marqué par une réflexion importante sur la charte graphique du réseau et sa déclinaison sur l'ensemble des supports de communication clients.

Le choix a donc été fait de repenser entièrement la charte graphique et de travailler volontairement sur des documents très simples avec des visuels mettant en avant les messages principaux. Le premier document imaginé à partir de cette nouvelle charte graphique a été le guide générique, distribué dans l'ensemble des foyers du Grand Besançon durant le mois d'août 2012. Ce guide a pour objectif d'informer l'ensemble des clients des modifications apportées au réseau en septembre.

1 118 réclamations ont été reçues et traitées par Besançon Mobilités contre 887 en 2011, soit une hausse de près de 26 %, qui traduit le mécontentement des clients par rapport à une offre de transport perçue comme nettement dégradée par rapport à l'année précédente. Le mois de juillet a été marqué par une vague de réclamations ayant trait à l'augmentation des tarifs des abonnements Diabolos.

	2011	2012	Evolution
Janvier	56	74	32%
Février	65	77	18%
Mars	48	75	56%
Avril	52	68	31%
Mai	47	71	51%
Juin	44	64	45%
Juillet	57	121	112%
Août	67	60	-10%
Septembre	170	156	-8%
Octobre	131	137	5%
Novembre	60	116	93%
Décembre	90	99	10%
Total	887	1 118	26%

L'analyse de l'évolution de chaque thématique de réclamation montre que les courriers, emails et appels en lien avec la tarification progressent de plus de 880 %. A titre de comparaison les réclamations sur l'information clientèle, l'offre de transport, l'insécurité, Ginko Access et Ginko Gare sont toutes en recul. La ponctualité, le comportement des conducteurs et l'équipement des bus ou des stations sont, au contraire, des thématiques en hausse en termes d'insatisfaction. Pour ce qui est de l'équipement des bus et des stations, la suppression d'abris voyageurs, à cause des travaux, a souvent été mal perçue par les clients, notamment pendant l'hiver 2012.

	2011	2012	Evolution
Ponctualité	262	434	66%
Offre transport	163	108	-34%
Equipements arrêts	30	51	70%
Tarification	7	69	886%
Comportement cond.	171	228	33%
Situation perturbée	66	54	-18%
Insécurité Contrôle	20	15	-25%
Information clientèle	72	59	-18%
Ginko Access	37	35	-5%
Ginko Gare	48	37	-23%
Divers	11	28	155%
Total	887	1 118	26%

En ce qui concerne les plaintes de clients liées à la ponctualité, elles représentent à elles seules près de 40 % du total, ce qui démontre l'impact des travaux du tramway sur l'appréciation du réseau par les clients.

VII. Une maintenance des véhicules réorganisée

L'enjeu de l'année 2012 a été de poursuivre la réorganisation de la filière maintenance afin d'améliorer le taux de disponibilité des véhicules du réseau. L'âge moyen du parc, l'existence de plusieurs sites, la vétusté des outils de maintenance ainsi que les travaux du tramway sont autant d'éléments qui contraignent la maintenance des véhicules du réseau Ginko.

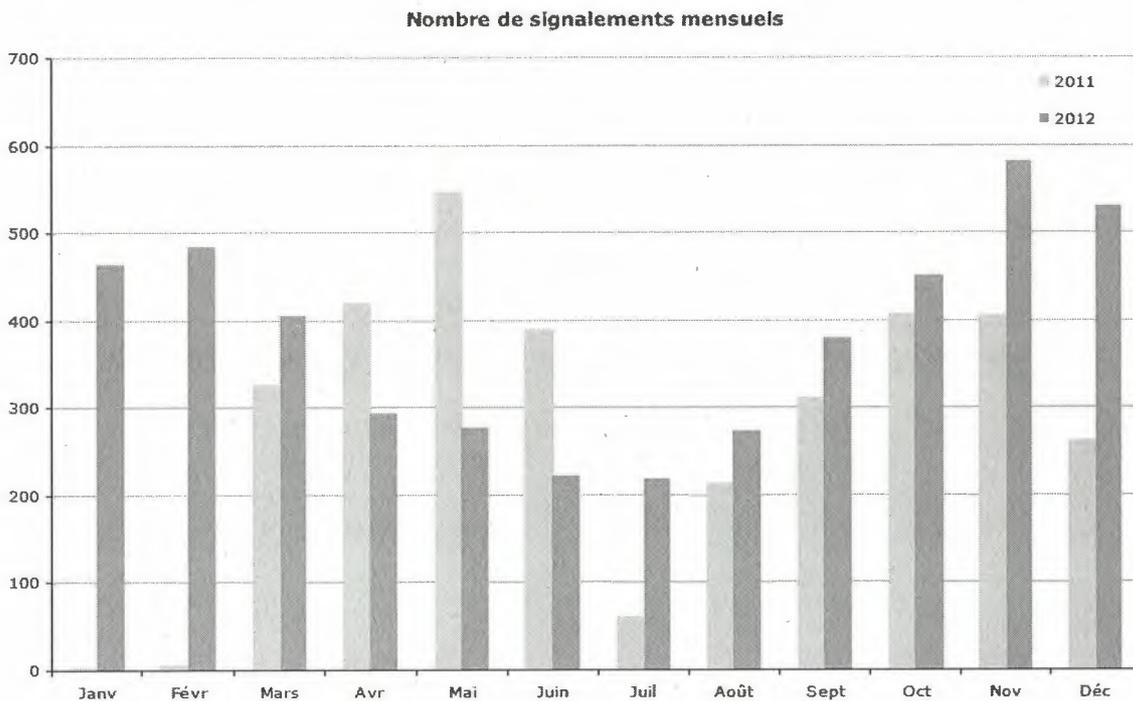
Ces contraintes ont rendu nécessaire l'adaptation du service maintenance pour améliorer la maîtrise de l'activité. Depuis juin 2012, le service maintenance est renforcé par la création d'un poste de responsable méthodes. Cette fonction transversale est orientée vers la rationalisation de la maintenance. Elle est positionnée directement sous la responsabilité du Directeur maintenance.

Tous les aspects de l'activité maintenance préventive ont été améliorés grâce à la planification des tâches et des opérations :

Actions préventives et règlementaires réalisées en 2012			
Mois	Nombre de gammes préventives réalisées en 2012	Nombre de gammes Préparation Mines réalisées en 2012	Nombre de gammes Travaux Mines réalisées en 2012
Janvier	117	33	0
Février	57	24	0
Mars	76	32	0
Avril	74	34	0
Mai	72	32	0
Juin	72	36	0
Juillet	117	39	0
Août	97	20	89
Septembre	98	33	172
Octobre	103	32	281
Novembre	102	31	264
Décembre	103	27	232
<i>Total</i>	<i>1 088</i>	<i>373</i>	<i>1 038</i>

La fréquence des gammes préventives s'est stabilisée à partir du mois d'août 2012, ce point est directement lié à l'intégration de la fonction méthodes.

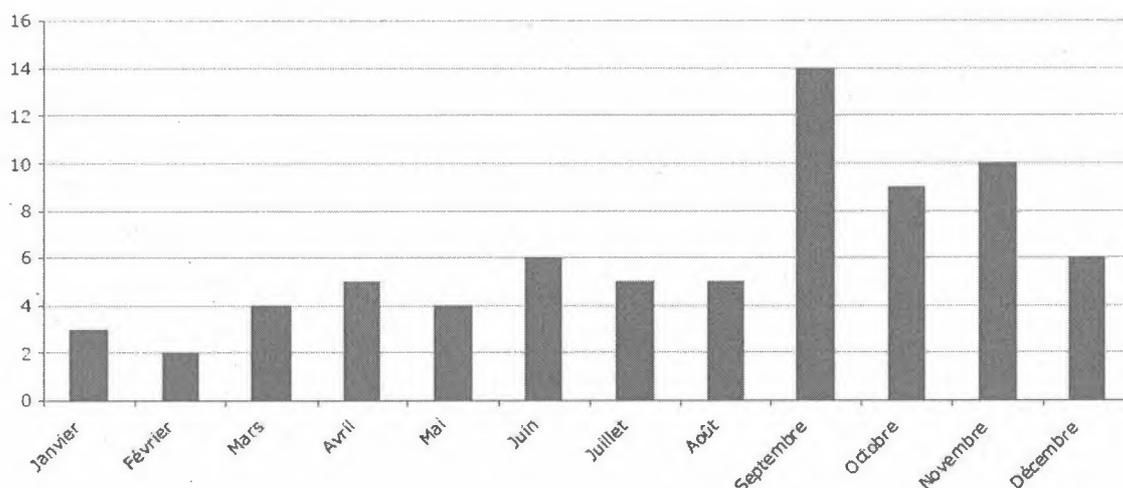
La maintenance corrective concerne l'ensemble des actions non maîtrisées, c'est-à-dire les remorquages, les dépannages en ligne, les signalements et les actions correctives de tout ordre. Ainsi les actions entreprises en termes de préventif ne se traduisent pas par une diminution sensible des actions correctives. La comparaison entre les signalements en 2011 et 2012 permet d'éclairer cette contradiction apparente. Le niveau des signalements est un paramètre qui permet d'avoir une vision des anomalies constatées au quotidien.



Ces signalements sont émis principalement par les conducteurs. L'absence de données au début de l'année 2011 s'explique par les délais de mise en place de l'outil de Gestion de la Maintenance Assistée sur Ordinateur. En revanche, à partir de mars 2012 le niveau des signalements baisse de façon continue alors qu'en 2011, pour la même période, le niveau était important. Cela traduit l'impact favorable des actions de remise en état et de l'instauration des gammes préventives. Le second semestre est totalement différent, avec une évolution importante des signalements et un écart grandissant et défavorable sur les deux derniers mois. L'intensification de la phase travaux sur le réseau se ressent sur les véhicules qui sont détériorés par l'état de la voirie, alors même que la maintenance préventive et réglementaire est intensifiée.

Les dégradations de pneumatiques sont également un indicateur révélateur d'anomalies directement liées aux voies. A partir du mois de septembre les dégradations sur les pneumatiques augmentent de façon importante, tendance qui se confirme au début de l'année 2013. Ainsi, l'évolution des signalements ainsi que celle du nombre de pneumatiques dégradés soulignent l'intensification des travaux du tramway au second semestre 2012.

Nombre de dégradations constatées sur les pneumatiques



IX. Les installations et les véhicules

L'entretien des installations et des véhicules est confié, au sein de Besançon Mobilités, à la Direction Technique depuis le début de l'année 2012. Cette centralisation a pour but d'améliorer la réactivité des équipes, afin de faire face aux contraintes majeures que son l'état des installations, l'âge du parc et l'hétérogénéité des véhicules.

Au 31 décembre 2012, 181 véhicules sont mis à disposition de l'exploitant par le Grand Besançon, ce chiffre intégrant les véhicules « sur parc », mais non utilisés. En tenant compte des aspects contractuels, l'âge moyen du parc sur l'année est de 10,90 années et l'âge maximum à 21,58 années. D'une manière générale, les incidences du vieillissement du parc sont accentuées par l'état des voies durant la période des travaux liés au tramway (dégradations prématurées).

Durant cette année, il n'y a pas eu d'évolution majeure dans les types et les catégories de véhicules qui constituent le parc Ginko. Cinq marques différentes et 16 types de véhicules restent exploités sur le réseau. Le tableau ci-dessous récapitule l'évolution du parc entre le début et la fin de l'année 2012 :

Constitution du parc - 2012					
Nbr. Au 1er janvier	Nbr. Au 31 décembre	Catégorie	Marque	Type	Energie
6	6	PMR	Peugeot	Boxer	Go
2	3	PMR	Fiat	Ducato	Go
0	0	MC	Mercedes	Cito	Go
10	10	MC	VanHool	A500	Go
10	10	MC	Irisbus	GX117	Go
8	10	MC	Irisbus	GX127	Go
3	3	STD	VanHool	A300	Go
20	20	STD	Irisbus	GX317	Go
4	4	STD	Irisbus	GX327	Go
8	8	STD	Mercedes	Citaro	Go
23	23	STD	VanHool	A500	Go
42	42	STD	Irisbus	GX317	GNV
10	10	STD	Irisbus	GX327	GNV
9	9	ART	Irisbus	Agora	GNV
5	5	ART	VanHool	AG700	Go
4	4	ART	Irisbus	GX417	Go
13	14	ART	Mercedes	Citaro	Go
177	181				

Le tableau ci-après détaille, par type de véhicule, l'âge du parc avec ou sans tenir compte des rénovations. Par ailleurs, pour chaque type de véhicule, l'âge maximal est indiqué :

	Age contractuel	Avec rénovations		Sans rénovations	
		Au 01/01/2012	Au 31/12/2012	Au 01/01/2012	Au 31/12/2012
Parc total	Age Moyen	8,91	9,71	10,52	11,28
	Age Maximal	17,59	18,59	20,59	21,59
	Quantité	177	181	177	181
PMR	4	4,36	4,86	5,86	6,19
	10	7,53	8,53	10,53	11,53
	Quantité	8	9	8	9
Moy. Capa. et standards	9,5	9,43	10,29	11,21	12,05
	19	17,59	18,59	20,59	21,59
	Quantité	138	140	138	140
Articulés	21	7,76	8,52	8,63	9,36
	Age Maximal	17,13	18,13	20,13	21,13
	Quantité	31	32	31	32

Au-delà du matériel roulant, les biens mis à disposition par la CAGB englobent également les dépôts de Trey et de Planoise qui présentent des spécificités liées à leur époque de construction et aux rénovations qui sont intervenues dans le temps.

A l'issue de ces deux premiers exercices d'exploitation, il est possible de formuler un constat quant aux éléments les plus significatifs, et de proposer des pistes de solutions afin d'améliorer les aspects sécuritaires et gagner en efficacité quant à l'utilisation des installations mises à disposition de Besançon Mobilités :

- certaines zones de circulation sur les dépôts sont dégradées. Un programme de rénovation de ces zones doit être envisagé,
- les installations électriques présentent des défauts de conformité. Des travaux de mise aux normes doivent être planifiés et organisés par la collectivité,
- les réseaux d'eau et d'évacuation présentent des défauts. Les mesures correctives, qui devront être trouvées, semblent complexes sans désorganiser l'activité des dépôts,
- des alarmes incendie doivent être implantées dans les dépôts. Des travaux de mise aux normes doivent être planifiés et organisés par la collectivité,
- des mâts d'éclairage doivent être remplacés,
- une remise en état des systèmes de clôture et de fermeture des dépôts doit être envisagée,
- les cuves de gazole du site de Planoise devront être agrandies et mises aux normes,
- la détection gaz du remisage GNV de Planoise doit être à nouveau paramétrée et les sols du remisage repris,
- divers équipements doivent être remplacés selon les sites : cabines de peintures, banc de géométrie, banc de freinage, machines-outils, équipements de lavage, extracteurs de fumées et portes sectionnelles notamment.

X. Le développement durable, un axe majeur

Besançon Mobilités est impliquée quotidiennement dans la vie locale de la cité, mais au-delà de sa mission de service public, elle cherche à s'investir dans des manifestations publiques locales et faire rayonner l'image de l'entreprise et de ses collaborateurs :

- des équipes de la Direction Exploitation interviennent dans des collèges et des écoles primaires pour sensibiliser les scolaires à l'utilisation des transports en commun. En 2012, 32 classes de collèges ont ainsi été visitées et environ 800 élèves ont bénéficié de ces présentations,
- Besançon Mobilités assure également le transport de personnes à mobilité réduite sous la forme d'un service spécifique dénommé « Ginko Access ». Ce service est mis en oeuvre quotidiennement par certains conducteurs de l'entreprise et par les hôtesses d'accueil du centre d'appels. Aussi, l'entreprise est-elle toujours sensible au défi Raid « Handi'Forts » organisé par la Ville de Besançon, dont la 5^{ème} édition s'est tenue en 2012. Cette manifestation se veut, avant tout, une aventure humaine réunissant des personnes handicapées et valides dans un même défi sportif. De nombreuses personnes de Besançon Mobilités y ont participé avec enthousiasme,
- Besançon Mobilités et le réseau Ginko sont partenaires depuis septembre 2011 de l'équipe de handball féminin de l'ESBF. Ce partenariat bénéficie à l'image de marque du réseau Ginko et permet de renforcer l'ancrage local du réseau.

D'un point de vue environnemental :

- dès 2011 le service QSE s'est engagé dans la réorganisation de l'ensemble de la filière d'élimination des déchets en créant notamment deux zones de tri de proximité au sein de l'entreprise. Confirmant et développant cette politique en 2012, le service QSE a mis en œuvre plusieurs actions. L'action la plus symbolique et la plus appréciée des salariés a été la mise en place de la récupération et la valorisation des papiers de bureau. Ces bacs de recyclage sont collectés mensuellement par un ESAT (Établissement et service d'aide par le travail) qui se charge de faire valoriser ces déchets par une société agréée,
- le tri de trois autres types de déchets a été organisé en vue de leur valorisation : les cartons, par l'installation d'une benne spécifique ; les déchets d'équipement électriques et électroniques (DEEE) pour le recyclage des écrans, ordinateurs et imprimantes ; les cartouches d'encre d'imprimantes et de photocopieurs par l'association Emmaüs,
- en complément de ces différentes actions, l'ensemble du personnel d'atelier a été formé au tri des déchets par le prestataire en charge de la collecte.

XI. Une accentuation de la lutte contre la fraude

L'année 2012 connaît une forte accentuation de la lutte contre la fraude. Il s'est agi, tout d'abord, d'augmenter de façon volontariste et conséquente le nombre d'heures de vérification. Par rapport à l'année 2011, la progression est ainsi de plus de 15 %, avec 18 989 heures contre 16 230 en 2011.

Besançon Mobilités a mené cette année de très nombreuses opérations de contrôle avec la Police Nationale (4 par mois). D'autres dispositions sont prises pour lutter contre les risques dans les transports en commun : une fois par semaine, les forces de l'ordre accompagnent une équipe de vérificateurs et circulent ensemble sur le réseau et dans des secteurs à risque. L'ensemble de ces mesures a permis d'augmenter fortement le taux de contrôle qui passe de 1,58 à 1,77. En revanche, le taux de fraude continue à progresser légèrement, passant de 1,74 à 1,89.

	Taux de contrôle		Taux de fraude	
	2011	2012	2011	2012
Janvier	1,65	1,98	1,92	1,85
Février	1,85	1,65	1,69	1,97
Mars	1,76	2,07	1,29	1,91
Avril	1,64	1,74	1,50	1,81
Mai	1,68	1,37	1,65	1,76
Juin	1,48	1,60	1,67	1,74
Juillet	1,55	1,34	1,36	2,28
Août	1,42	1,59	1,74	1,86
Septembre	1,20	2,09	1,82	1,91
Octobre	1,48	1,84	2,30	2,07
Novembre	1,61	2,02	2,12	1,96
Décembre	1,69	1,89	1,85	1,61
Moyenne	1,58	1,77	1,74	1,89

L'augmentation des heures de vérification sur le début de l'année et surtout sur la fin de l'année 2012, s'accompagne également d'une progression de plus de 20 % du nombre de procès verbaux émis. Le taux de recouvrement reste comparable à l'année précédente, avec 56 %. Les recettes des amendes comptabilisées, en progression sensible par rapport à 2011, avec une hausse de plus de 27 %, s'établissent à 104 K€.

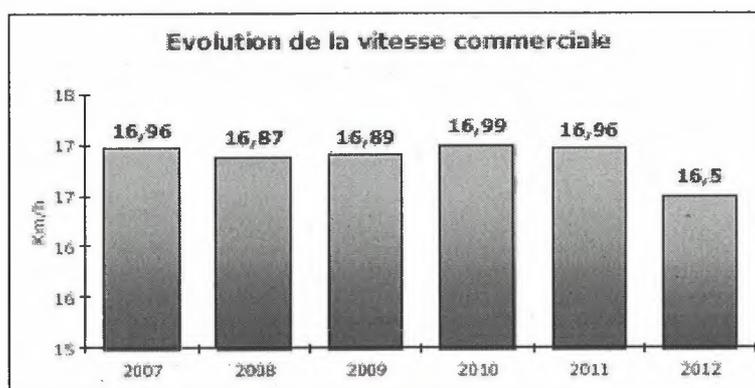
Parallèlement à cette évolution très favorable de la lutte contre la fraude, le renforcement des équipes de vérification a également eu un impact significatif sur les incivilités, qui sont en net repli par rapport à 2011. L'analyse par type d'incivilités montre que les agressions à l'encontre des conducteurs diminuent fortement, puisqu'aucun cas de ce type n'est à observer pour 2012.

Nombre d'incivilités par typologie		
	Année	Nbr.
Agress.client	2011	3
	2012	4
Agres.cond.	2011	4
	2012	0
Agres.verif.	2011	4
	2012	4
Incivilité cond	2011	61
	2012	59
Incivilité client	2011	14
	2012	12
Jet projectile	2011	24
	2012	20
vitre cassée	2011	5
	2012	6
Divers	2011	16
	2012	12
Total	2011	131
	2012	117

XII. Un réseau perturbé par les travaux

La vitesse commerciale constitue un indicateur clef de la performance du réseau et de son attractivité auprès des clients et des non clients. Une baisse de la vitesse commerciale influe sur le coût du transport, la qualité de service, la ponctualité, et le climat social de l'entreprise délégataire.

La vitesse commerciale graphiquée, pour l'offre mise en place en 2012, est de 16,5 km/h. Cette baisse de la vitesse est à mettre en relation avec les perturbations de la phase travaux du tramway sur l'exploitation du réseau :



La vitesse SAE (Système d'Aide à l'Exploitation) est la vitesse réelle du réseau enregistrée par les bus lors de leurs parcours.

Les départs, par ligne et par sens, sont enregistrés de façon journalière, puis compilés pour obtenir une moyenne. Dans des circonstances normales d'exploitation, l'analyse de ces temps sert de temps de référence pour l'année suivante. Durant les années 2011 et 2012, l'ensemble des données du SAE a été très perturbé, du fait des nombreuses déviations et des travaux. L'exploitation de ces données n'est donc que partielle, car peu fiable à cause de ces nombreux dysfonctionnements sur le réseau.

Sur l'année 2012, on note une baisse de l'offre kilométrique de 1 % environ. Cette évolution est surtout sensible pour les lignes de journées alors que l'offre Ginko Access à destination des personnes à mobilité réduite continue de progresser de plus de 4 % sur l'année.

L'ensemble du réseau a été assez peu perturbé par les manifestations. En revanche, la perte de kilomètres en 2012 s'explique surtout par un nombre conséquent de kilomètres non effectués pour cause de jours de grève totale ou partielle, soit 75 205 Km.

En outre, les facteurs que sont les pannes de bus, pour 13 597 km, et surtout les travaux liés au tramway, pour 44 624 km, représentent deux éléments majeurs expliquant les pertes de kilomètres sur l'année 2012. La forte dégradation du parc de véhicules et son âge moyen expliquent notamment les aléas relatifs aux pannes. Cette perte de kilomètres est en partie compensée par les kilomètres supplémentaires des nombreuses déviations effectuées, pour un total de 60 506 km sur l'ensemble de l'année.

	Km non effectués	Km en plus	Ecart
Manifestations	153	0	-153
Fêtes	483	1 200	717
Embouteillages	4 030	0	-4 030
Travaux	44 624	60 506	15 882
Pannes	13 597	0	-13 597
Accidents	1 853	0	-1 853
Grèves	75 205	0	-75 205
Neige	7 583	0	-7 583
Intempéries	0	0	0
Divers	9 683	0	-9 683
Total	157 210	61 706	-95 504

XIII. Le bilan financier et économique

En 2012, Besançon Mobilités présente un déficit de 2 060 K€ HT en lien avec les recettes de trafic, dont l'évolution est pénalisée par les travaux sur le réseau, les coûts de personnel, supérieurs aux hypothèses de la Délégation de Service Public, les coûts de maintenance, les dotations aux amortissements et les provisions pour risques et charges.

A/ Les charges d'exploitation

I. Les achats consommés

Les achats consommés comprennent notamment le carburant, les pièces de rechange et les coûts d'énergie afférents aux bâtiments. Sur l'exercice 2012, le niveau de ce poste est marqué par la forte évolution des achats stockés, hors carburant, conséquence de la politique de maintenance du matériel roulant déployée depuis le début du contrat en 2011. En revanche, la hausse significative des coûts d'énergie constatée depuis 2009 est restée contenue entre les exercices 2011 et 2012.

Montants en k€	2012	2011	2012/2011
Achats stockés hors carburant	515	426	20,8%
Energie traction et stations	-	-	
Carburant (gasoil et GNV)	2 854	2 719	5,0%
Achats non stockés	1 095	1 071	2,3%
Total - Achats consommés	4 464	4 216	5,9%

Les coûts d'énergie de roulage s'élèvent en 2012 à 2 854 K€, soit 8,7 % des dépenses d'exploitation hors investissements et éléments exceptionnels, ce qui représente 1 point de plus que le niveau prévu au contrat de DSP. Pour le gazole, la consommation moyenne du parc s'établit à 45,3 litres aux 100 km pour un prix moyen annuel de 1,15 € HT par litre. Le prix moyen du gazole progresse de 4,5 % par rapport à 2011 ; pour le gaz naturel pour véhicule (GNV), la consommation moyenne du parc s'établit à 63,62 Nm³ (normaux mètres cubes) aux 100 km pour un prix moyen de 0,54 € par Nm³. Le prix moyen de gaz progresse de 3,8 % par rapport à 2011.

En 2012, la politique de maintenance initiée lors de la reprise du réseau s'est poursuivie et se traduit par des dépenses de pièces à hauteur de 863 K€ (achats stockés et non stockés), soit une progression de 11 %. Dans la perspective d'instaurer une véritable politique de maintenance du matériel roulant, depuis 2011, ces dépenses sont bien supérieures à celles prévues au contrat initial. Viennent s'ajouter, en 2012, les surcharges de maintenance curatives dues aux conditions d'exploitation difficiles engendrées par les travaux du tramway.

2. La sous-traitance et les services extérieurs

Montants en k€	2012	2011	2012/2011
Affrètement	429	370	16,0%
Primes d'assurance	317	260	21,6%
Nettoyage matériel roulant	275	239	15,3%
Divers services extérieurs	747	671	11,3%
Locations	113	143	-21,3%
Personnel extérieur et interimaires (hors PMAD)	176	154	14,2%
Rémunérations honoraires	761	400	90,4%
Publicité et relations publiques	100	63	59,1%
Autres services extérieurs	248	249	-0,4%
Total - Sous-traitance et services extérieurs	3 166	2 549	24,2%

Les dépenses d'affrètement comprennent principalement les services Ginko Gare et Ginko Access (partie sous-traitée) et quelques services scolaires Diabolo. Le niveau des coûts de sous-traitance évolue à la hausse (+ 16 %) en lien avec l'augmentation de production réalisée, conformément au contrat.

Le poste « Assurances » augmente sensiblement entre les exercices 2011 et 2012 (+ 21,6 %), en lien avec un effet sinistralité plus qu'un effet prix.

Les divers services extérieurs progressent significativement (+ 11,3 %) en 2012. Les coûts de maintenance des bâtiments et du matériel roulant augmentent fortement.

En 2012, les coûts de location diminuent du fait de l'installation de la boutique Ginko au Centre Saint-Pierre, à Besançon, et la location ponctuelle, en 2011, de logiciels informatiques à l'ancien Délégué dans le cadre de la reprise du réseau.

Les rémunérations et honoraires augmentent de 90 % en 2012, en lien avec le plan de formation, les frais liés au règlement du dossier, antérieur à 2011, des risques psychosociaux et du changement des modalités de facturation des frais de région. Le niveau des commissions des déposataires est à mettre en relation avec le volume des ventes et les changements de tarifs. En 2012, le poste est significativement impacté du fait des deux évolutions successives des tarifs en mars et en septembre.

Le poste « Autres services extérieurs » est globalement stable entre 2011 et 2012, avec une hausse importante néanmoins du poste « Transport de fonds » en lien avec la sécurisation de la prestation sur le site de Planoise où le local de la caisse a été fracturé par deux fois depuis 2011.

Les charges relatives aux impôts et taxes évoluent essentiellement du fait de la hausse de la masse salariale. L'augmentation de la ligne « Autres taxes » résulte de l'impôt forfaitaire annuel réglé en 2012.

3. Les charges de personnel

Montants en k€	2012	2011	2012/2011
Salaires (y.c. PMAD)	15 799	15 332	3,0%
Autres charges de personnel	510	492	3,7%
Charges sociales	6 870	6 599	4,1%
Total - Charges de personnel	23 178	22 423	3,4%

Les charges de personnel progressent de 3,4 % par rapport à 2011. Cette évolution intègre l'augmentation de la valeur du point 100 de 2,1 % au 1^{er} janvier 2012, et l'impact de la provision de la prime liée à la journée du Tour de France, qui représente, à elle seule, une hausse de 1,2 % sur les salaires bruts.

La situation de sous-effectif des agents de conduite, constatée au 1^{er} janvier 2011, corrigée au cours de la première année par l'entrée de conducteurs/receveurs supplémentaires, porte ses fruits sur l'exercice 2012. Le retour à un effectif nominal a permis de compenser les difficultés d'exploitabilité du réseau en phase travaux.

Les charges de personnel intègrent, en 2012, un intéressement de 21 K€ pour les salariés de Besançon Mobilités.

4. Les autres charges

Montants en k€	2012	2011	2012/2011
Frais de siège et AT (yc. tramway)	307	300	2,3%
Dotations aux amortissements et provisions	814	985	-17,3%
Charges financières	0	0	-97,6%
Divers	-	13	-100,0%
Autres	-	1	-100,0%
Total - Autres	1 121	1 300	-13,7%

Les « Autres charges » sont en retrait de 13,7 %, du fait essentiellement, du montant moins important des provisions pour risques et charges. Cependant, en 2012, le montant des dotations aux amortissements s'élève à 252 K€, ce qui est nettement supérieur aux engagements pris par le Délégué dans le cadre du contrat de DSP. Les niveaux élevés des investissements réalisés en 2011 et 2012 sont à la source de cet écart. En effet, Besançon Mobilités a dédié une enveloppe de 232 K€ à des investissements pour un montant contractuel fixé à 88 K€ (2009). Cette variation traduit la volonté de mettre en œuvre les moyens nécessaires à la gestion du réseau et porte notamment sur l'outillage et l'aménagement du dépôt de maintenance bus pour un montant de 70 K€.

Les provisions s'élèvent à 562 K€, dont 92 K€ au titre des indemnités de départ en retraite, 235 K€ au titre des franchises sur sinistres et 229 K€ au titre d'autres éléments divers.

B/ Les produits d'exploitation

Montants en k€	2012	2011	2012/2011
Recettes de trafic	8 918	8 666	2,9%
Recettes services spéciaux et occasionnels	63	65	-3,0%
Produits des amendes	104	82	27,5%
Produits des activités annexes	177	165	7,1%
Produits financiers	25	31	-20,6%
Sous-total - Recettes commerciales	9 287	9 009	3,1%
Contribution forfaitaire	21 290	21 235	0,3%
Reprises aux amortissements et provisions	426	161	163,6%
Transferts de charges	390	216	
Produits exceptionnels	8	13	-35,5%
TOTAL - PRODUITS D'EXPLOITATION	31 401	30 634	2,5%

1. Les produits propres

Les produits propres, donc hors contribution forfaitaire, s'élèvent à 9 287 K€, soit un retrait de 428 K€ par rapport aux engagements contractuels de recettes de l'année 2012, établis à 9 715 K€. Ce retrait est imputable, pour l'essentiel, aux recettes de trafic.

Les recettes de trafic (issues des recettes comptables, donc en léger décalage par rapport aux statistiques de ventes) s'établissent à 8 918 K€, en hausse surtout du fait de l'effet année pleine de la hausse des tarifs de 2011 et des hausses successives appliquées au 1^{er} mars puis au 1^{er} septembre 2012, alors que l'évolution de la fréquentation comptable est en retrait significatif sur l'exercice (- 3,6 %).

Dans le prolongement de l'exercice 2011, le produit des amendes forfaitaires est en forte hausse, et s'établit à 104,3 K€ en 2012. Il est essentiellement lié à l'effet année pleine de l'augmentation des ressources dédiées à la vérification depuis septembre 2011.

2. La contribution forfaitaire

La contribution forfaitaire, comptabilisée au 31-12-2012, s'élève à 21 290 K€ et intègre la régularisation du solde définitif 2011. L'indexation moyenne (arrêtée sur la base des indices connus au 31 décembre 2012) des dépenses forfaitaires est de 1,0797 en 2012.

L'évolution de la contribution a pu être contenue par la mise en œuvre de différents leviers dont les avenants 1 et 4 (les augmentations de tarifs diminuant la participation de la collectivité d'autant) ; l'avenant 2 (introduction de l'indice gaz dans la formule d'indexation des dépenses qui a permis de limiter l'effet de la hausse du prix du gazole pour la Collectivité) ; l'avenant 4 (réduction des budgets marketing et formation et la révision des acomptes quant à la contribution économique territoriale).

Ces éléments de réduction de la participation de la Collectivité permettent d'atténuer les effets des évolutions à la hausse, dont principalement l'actualisation des dépenses forfaitaires et les effets de la vitesse commerciale.

Pour Besançon Mobilités, la situation économique se dégrade en 2012. Ce constat découle à la fois d'une forte hausse des dépenses d'exploitation et d'un retrait significatif des recettes.

Ainsi, ce deuxième exercice d'exploitation génère un déficit de 2 060 K€ HT.

Montants en k€	2010	2011	2012
Achats stockés hors carburant	0,0	426,4	515,2
Energie traction et stations	0,0	0,0	0,0
Carburant Gazole et GNV	0,0	2 719,3	2 854,1
Achats non stockés	0,0	1 070,7	1 094,9
Total achats consommés	0,0	4 216,4	4 464,2
Affrètement	0,0	369,6	428,8
Primes d'assurance	0,0	260,5	316,8
Nettoyage Autobus	0,0	238,6	275,2
Divers services extérieurs	0,0	671,0	746,8
Locations	0,0	143,4	112,9
Personnel extérieur , interimaire, hors PMAD	0,0	153,9	175,7
Rémunérations honoraires	2,6	399,9	761,4
Publicité, relations publiques	0,0	63,1	100,4
Autres services extérieurs	0,0	248,8	247,8
Total Sous traitance et services extérieurs	2,6	2 548,7	3 165,8
Versement transport	0,0	251,5	261,4
CET	0,0	153,7	157,1
Formation professionnelle	0,0	0,0	
Autres Taxes	0,0	101,0	125,7
Taxe sur les salaires	0,0	958,2	977,2
Total impôts et taxes	0,0	1 464,4	1 521,5
Salaires, yc PMAD	0,0	15 332,0	15 798,8
Autres charges de personnel	0,0	491,6	509,6
Charges sociales	0,0	6 599,0	6 869,6
Total charges de personnel	0,0	22 422,6	23 178,0
Assistance technique siège	0,0	300,0	307,0
Dotations aux amortissements et provisions	0,0	985,1	814,3
Charges financières	0,0	0,5	0,0
Divers	0,0	13,3	0,0
Autres	0,0	0,8	0,0
Total autres	0,0	1 299,7	1 121,3
Charges exceptionnelles	0,0	2,0	10,4
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION	2,6	31 953,7	33 461,2
Recettes de trafic	0,0	8 666,1	8 918,0
Recettes services spéciaux et occasionnels	0,00	64,92	62,96
Produits des amendes	0,0	81,8	104,3
Produits des activités annexes	0,0	165,3	177,0
Produits financiers	0,0	31,3	24,9
Total des recettes commerciales	0,0	9 009,4	9 677,6
Participations collectivités			
Subvention forfaitaire exploitation	0,0	21 234,6	21 289,6
Total participations collectivités	0,0	21 234,6	21 289,6
Reprises aux amortissements et provisions	0,0	161,4	425,6
Transferts de charges		216,3	390,4
Produits exceptionnels	0,0	12,8	8,2
TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION	0,0	30 634,5	31 401,0
Résultat Opérationnel	-2,6	-1 350,0	-2 085,1
Résultat financier	0,0	30,8	24,9
Résultat brut	-2,6	-1 319,2	-2 060,2
Impôt sur les sociétés	0,0	0,0	0,0

XIV. L'Homme au cœur de l'entreprise

En 2012 l'emploi au sein de Besançon Mobilités reste stable, avec environ 480 équivalents temps complets au sein de l'entreprise. L'effectif mensuel moyen de l'année, calculé à partir de la somme des effectifs totaux mensuels, est de 479,17 en 2012, soit une légère progression par rapport à 2011.

Effectif mensuel moyen de l'année considérée. Somme des effectifs totaux mensuels			
	2010	2011	2012
Employés	3,00	1,92	0,83
Agents de Maîtrise	50,67	52,67	58,00
Employés	29,08	23,00	22,84
Ouvriers qualifiés	400,25	398,58	397,50
<i>Dont Conducteurs</i>	<i>369,58</i>	<i>369,00</i>	<i>366,33</i>
Ouvriers non qualifiés	0,00	0,00	0,00
Total	483,00	476,17	479,17

Malgré l'implication de l'entreprise sur les problématiques d'égalité hommes / femmes en termes de recrutement, l'effectif, avec 18,35 % de personnels féminins, reste encore majoritairement masculin, tant dans les fonctions d'encadrement qu'à la conduite.

On peut noter une amélioration quant à l'intégration des travailleurs handicapés au sein de l'entreprise. Pour la première fois depuis trois ans, le nombre d'unités externes déclarées dépasse trois. Selon la déclaration annuelle d'emploi des travailleurs handicapés, le nombre de salariés handicapés au 31 décembre de l'année 2012 s'établit à 3,11 :

Nombre de salariés handicapés au 31 décembre de l'année considérée			
Selon la déclaration annuelle d'emploi des travailleurs handicapés			
	2010	2011	2012
Total	5	7	10
Unités ext. Déclarées	3	2	3

On observe sur l'année 2012 une recrudescence de l'absentéisme, liée principalement à une augmentation des journées d'absence pour maladie et accidents de travail. Les conditions de travail plus difficiles (circulation mal aisée, nombreuses déviations, agressivité des clients...) semblent être à l'origine de cette dégradation, qui affecte essentiellement les conducteurs.

Nombre de journées d'absence			
Ne sont pas comptés parmi les absences : les diverses sortes de congés, les conflits et le service national			
	2010	2011	2012
Cadres	39	25	106
Agents de Maîtrise	1 340	748	811
Employés	455	173	773
Ouvriers qualifiés	10 102	10 528	11 789
<i>Dont Conducteurs</i>	<i>9 284</i>	<i>9 736</i>	<i>10 627</i>
Ouvriers non qualifiés	0	0	0
Total	11 936	11 474	13 479

En ce qui concerne les absences pour maladie, on note une augmentation importante en 2012, puisqu'on passe de 10 559 journées d'absence à plus de 11 700 sur l'année.

Le nombre de journées perdues, en jours calendaires d'arrêts pour accident de travail ou de trajet, est en très forte augmentation sur l'année également, passant de 803 jours en 2011 à 1 618 jours en 2012.

Par ailleurs, l'exercice 2012 est marqué par la poursuite de la politique de formation et par la mise en place de projets structurants en termes de ressources humaines. L'investissement important en termes de formation professionnelle s'est poursuivi en 2012 ; ainsi, 2,89 % de la masse salariale a été consacré au financement de diverses actions.

94 collaborateurs ont bénéficié d'un stage de formation liée à la conduite responsable, 89 à la gestion des conflits ou encore 18 à la vérification des titres et à la prévention des incivilités. Des contrats de professionnalisation, s'adressant à un public de jeunes et ayant comme finalité l'obtention d'un Titre professionnel, ont également été mis en place durant l'année 2012.

En nombre de personnes formées, on constate un doublement par rapport à 2011. Cela traduit également une volonté de préparer l'entreprise et les Hommes à la mise en service anticipée du tramway.

Nombre de stagiaires			
	2010	2011	2012
Cadres	2	1	1
Agents de Maîtrise	42	25	45
Employés	23	19	20
Ouvriers qualifiés	155	119	263
<i>Dont Conducteurs</i>	127	91	231
Ouvriers non qualifiés	0	0	0
Total	222	164	329

En termes de conflictualité le réseau a été affecté, au mois de mai, par un mouvement de grève assez significatif dont les revendications touchaient notamment à la dégradation des conditions de travail du fait des travaux du tramway. La sortie du conflit a été scellée par l'attribution d'une prime représentant une hausse de plus de 1 % de la masse salariale en brut. Il n'a pas été possible d'aboutir en 2012 à un accord avec les partenaires sociaux sur les revalorisations de salaire. La Direction a toutefois décidé, unilatéralement, d'appliquer les dernières propositions faites aux délégués syndicaux, à savoir une revalorisation de la valeur du point de 2,1 % à compter du 1^{er} janvier 2012.

XV. L'accélération du projet tramway

L'activité de la Direction Tramway a couvert une variété de sujets plus importante en 2012, qu'en 2011, du fait des nombreux points particuliers soulevés par les constructeurs, au fur et à mesure de leurs études et du traitement des interfaces entre les différentes prestations. Pour autant, les sujets principaux durant l'année sont restés le matériel roulant, le centre de maintenance, la billettique et les activités de Technologies Nouvelles.

Concernant le centre de maintenance, après l'année 2011 qui a permis d'apporter les principales modifications fonctionnelles pour faciliter et améliorer l'exploitation du site, le travail de 2012 a porté sur les détails de fonctionnement et d'aménagement, ainsi que sur les modalités détaillées de construction.

Sur le projet billettique, l'année 2012 a vu l'attribution du marché et son lancement. Conformément aux dispositions du contrat de DSP, l'exploitant a assisté le maître d'ouvrage pour la consultation, l'analyse et la négociation, afin d'aboutir à la signature du contrat de billettique. La billettique mise en place sera « sans contact » pour tous les titres, sauf ceux à validité immédiate, c'est-à-dire les tickets « 1 heure » et « Journée », qui seront sur support papier. L'objectif de mise en service a été fixé à mai 2014 sur l'ensemble du réseau bus pour « roder » le système, avant le déploiement sur le tramway.

Concernant la cabine de conduite, l'intervention de l'exploitant s'est poursuivie permettant ainsi de continuer à apporter des améliorations substantielles, et à valider les choix faits l'année précédente.

Pour les équipements embarqués, toutes les interfaces (montage, fonctionnement, communication, alimentation électrique...) ont été précisées au cours du premier semestre. Les matériels à installer par CAF en usine ont été expédiés en Espagne pour la première rame en vue des essais mécaniques et fonctionnels prévus en fin d'année 2012.

Enfin, une étude a été menée en coordination avec le service marketing, pour fournir au maître d'œuvre les informations à prendre en compte dans la conception et la programmation des carrefours. Cette étude a détaillé les mouvements, la fréquence de passage des bus, et l'importance du besoin d'une priorité.

XVI. L'innovation bus et tramway

L'année 2012 a été une année charnière pour le service Technologies Nouvelles. Tous les éléments nécessaires pour entrer en phase de « production » des équipements des courants faibles du tramway ont été élaborés en 2012. Cela s'est matérialisé notamment par l'attribution de tous les marchés de fourniture et de prestation, la préparation des locaux « tramway » dans le bâtiment « Hall4 » du dépôt de Planoise, le lancement des commandes et les validations des derniers prototypes.

Les Dossiers de Consultation des Entreprises (DCE) ont été préparés en 2012 pour pouvoir lancer les approvisionnements des différentes pièces et matériels à intégrer aux installations. Le projet tramway est l'opportunité de concevoir une nouvelle génération d'équipements embarqués pour pallier l'obsolescence progressive de la version précédente. Une réflexion sur l'architecture générale des équipements a été entamée en 2011 et cette réflexion a permis, en 2012, de définir chaque élément : pupitre conducteur, unité centrale de commande et de gestion (UCCG) et afficheur.

L'arrivée prochaine du tramway conduit à revoir le fonctionnement du Poste Central de Commandement (PCC) qui constitue le cœur de l'exploitation du réseau, bus et tramway. Il s'agit de revoir la conception des outils existants et d'en ajouter de nouveaux pour former un ensemble cohérent. Les différentes composantes du PCC sont le Système d'Aide à l'Exploitation (SAE), le Système d'Information voyageurs (SIV), la Gestion Technique Centralisée (GTC), les connexions avec la Gestion technique de l'énergie (GTE) et avec la Gestion Technique Bâtiment (GTB du centre de maintenance), la phonie assurant les échanges radio entre régulateurs et conducteurs, et, enfin, la vidéo.

Le Conseil de Communauté prend acte du rapport d'activité 2012 sur la Délégation de Service Public Transports urbains.

Pour extrait conforme,

Le Président

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

Reçu le - 7 OCT. 2013