

## Extrait du Registre des délibérations du Conseil de Communauté

### Séance du lundi 29 septembre 2014

Conseillers communautaires en exercice : 137

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, 0.3, 0.4 (information), 1.1.1, 1.1.2, 1.2.1, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 6.1, 6.2, 7.1, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 8.1, 8.2, Motion

La séance est ouverte à 19h30 et levée à 22h30.

**Étaient présents :** **Amagney :** M. Thomas JAVAUX **Arguel :** M. André AVIS **Audeux :** Mme Françoise GALLIOU **Avanne-Aveney :** M. Alain PARIS **Besançon :** M. Julien ACARD, M. Eric ALAUZET, Mme Anne-Sophie ANDRIANTAVY, M. Nicolas BODIN, M. Patrick BONTEMPS (à partir du 0.4), Mme Claudine CAULET, M. Pascal CURIE, Mme Danielle DARD, M. Cyril DEVESA (jusqu'au 0.4), M. Emmanuel DUMONT, Mme Myriam EL YASSA, M. Jean-Louis FOUSSERET (à partir du 3.9), Mme Fanny GERDIL-DJAOUAT, M. Abdel GHEZALI, Mme Pauline JEANNIN, Mme Solange JOLY, M. Jean-Sébastien LEUBA, M. Christophe LIME, M. Michel LOYAT, Mme Elsa MAILLOT, M. Thierry MORTON (à partir du 0.4), M. Philippe MOUGIN, M. Michel OMOURI, Mme Sophie PESEUX, Mme Danielle POISSENOT (jusqu'au 6.2), M. Anthony POULIN, Mme Françoise PRESSE, Mme Rosa REBRAB, Mme Karima ROCHDI, M. Dominique SCHAUSS, Mme Laetitia SIMON, M. Rémi STAHL, Mme Ilva SUGNY, Mme Catherine THIEBAUT, Mme Anne VIGNOT (à partir du 1.1.1), Mme Marie ZEHAF (jusqu'au 3.8) **Beure :** M. Philippe CHANEY, Mme Chantal JARROT **Brailans :** M. Alain BLESSEMAILLE **Chalezeule :** M. Andrée ANTOINE, M. Christian MAGNIN-FEYSOT **Chalèze :** M. Gilbert PACAUD **Champagny :** M. Olivier LEGAIN **Champvans-les-Moulins :** M. Florent BAILLY **Chaucenne :** M. Bernard VOUGNON **Chaufontaine :** M. Jacky LOUISON **Chemaudin :** M. Gilbert GAVIGNET, Mme Marie-Pascale BRIENTINI **Châtillon-le-Duc :** Mme Catherine BOTTERON **Dannemarie-sur-Crête :** M. Gérard GALLIOT **Deluz :** M. Fabrice TAILLARD **Ecole-Valentin :** Mme Brigitte ANDREOSSO, M. Yves GUYEN **Fontain :** Mme Martine DONEY **Francois :** Mme Orianne DELAGUE **Gennes :** Mme Thérèse ROBERT **Grandfontaine :** Mme Martine GIVERNET, M. François LOPEZ **La Chevillotte :** M. Roger BOROWIK (représenté par M. Jean-Luc BARBIER) **La Vèze :** Mme Catherine CUINET **Larnod :** M. Hugues TRUDET **Le Gratteris :** M. Cédric LINDECKER **Mamirolle :** M. Daniel HUOT, Mme Francine MARTIN **Marchaux :** M. Patrick CORNE **Mazerolles-le-Salin :** M. Daniel PARIS **Miserey-Salines :** M. Marcel FELT, Mme Ada LEUCI **Montfaucon :** M. Pierre CONTOZ **Montferrand-le-Château :** Mme Pascale HANUS **Morre :** M. Jean-Michel CAYUELA, Mme Marie-Christine MARTINET **Nancray :** M. Vincent FIETIER (jusqu'au 5.4), Mme Annette GIRARDCLOS **Noironte :** M. Bernard MADOUX **Novillars :** Mme Christine BITSCHENE **Osselle :** Mme Sylvie THIVET **Pelousey :** Mme Catherine BARTHELET, M. Daniel VARCHON **Pirey :** Mme Odette COMTE, M. Robert STEPOURJINE **Pugey :** M. Frank LAIDIE **Roche-lez-Beaupré :** M. Jacques KRIEGER, Mme Nicole WEINMAN **Routelle :** M. Daniel CUCHE **Saône :** M. Yoran DELARUE **Serre-les-Sapins :** M. Gabriel BAULIEU **Tallenay :** M. Jean-Yves PRALON **Thise :** Mme Laurence GUIBRET, M. Alain LORIGUET **Thoraise :** M. Jean-Paul MICHAUD **Torpes :** M. Denis JACQUIN (jusqu'au 2.5) **Vaire-Arcier :** M. Charles PERROT (représenté par M. André RUBRECHT) **Vaire-le-Petit :** M. Jean-Noël BESANCON **Vaux-les-Prés :** M. Bernard GAVIGNET **Vorges-les-Pins :** Mme Julie BAVEREL

**Étaient absents :** **Auxon-Dessous :** M. Jacques CANAL, Mme Marie-Pierre MARQUIS **Auxon-Dessus :** M. Serge RUTKOWSKI **Avanne-Aveney :** Mme Marie-Jeanne BERNABEU **Besançon :** M. Frédéric ALLEMANN, M. Thibaut BIZE, M. Pascal BONNET, M. Emile BRIOT, M. Guericq CHALNOT, Mme Catherine COMTE-DELEUZE, M. Laurent CROIZIER, M. Yves-Michel DAHOUI, Mme Marie-Laure DALPHIN, M. Ludovic FAGAUT, Mme Odile FAIVRE-PETITJEAN, Mme Béatrice FALCINELLA, M. Philippe GONON, M. Jacques GROSPELLIN, Mme Carine MICHEL, M. Yannick POUJET, Mme Mina SEBBAH, M. Michel VIENET, Mme Sylvie WANLIN, **Boussières :** M. Bertrand ASTRIC **Busy :** M. Alain FELICE **Champoux :** M. Philippe COURTOT **Châtillon-le-Duc :** M. Philippe GUILLAUME **Dannemarie-sur-Crête :** Mme Catherine DEMOLY **Francois :** M. Eric PETIT **Montfaucon :** Mme Corinne PETER **Montferrand-le-Château :** M. Pascal DUCHEZEAU **Novillars :** M. Philippe BELUCHE **Pouilly-les-Vignes :** M. Jean-Marc BOUSSET, Mme Annie SALOMEZ **Rancenay :** M. Michel LETHIER **Saône :** Mme Sylvie GAUTHEROT **Serre-les-Sapins :** Mme Valérie BRIOT

**Secrétaire de séance :** M. André AVIS

#### **Procurations de vote :**

**Mandants :** J. CANAL, MP. MARQUIS, S. RUTKOWSKI, MJ. BERNABEU, T. BIZE, E. BRIOT, YM. DAHOUI, C. DEVESA (à partir du 1.1.1), B. FALCINELLA (jusqu'au 6.2), C. MICHEL, T. MORTON (jusqu'au 0.3), Y. POUJET, S. WANLIN, M. ZEHAF (à partir du 3.9), B. ASTRIC (jusqu'au 2.5), A. FELICE, P. GUILLAUME, C. DEMOLY, E. PETIT, P. DUCHEZEAU, P. BELUCHE, S. GAUTHEROT.

**Mandataires :** Y. GUYEN, B. ANDREOSSO, JY. PRALON, A. PARIS, E. MAILLOT, C. LIME, N. BODIN, A. VIGNOT (à partir du 1.1.1), D. POISSENOT (jusqu'au 6.2), D. DARD, M. LOYAT (jusqu'au 0.3), P. CURIE, F. GERDIL-DJAOUAT, A. GHEZALI (à partir du 3.9), D. JACQUIN (jusqu'au 2.5), JP. MICHAUD, C. BOTTERON, G. GALLIOT, O. DELAGUE, P. HANUS, C. BITSCHENE, Y. DELARUE.

**Délibération n°2014/002594**

**Rapport n°2.5 - Rapport d'activité 2013 sur la DSP Transports urbains**

## Rapport d'activité 2013 sur la DSP Transports urbains

**Rapporteur : Michel LOYAT, Vice-Président**

**Commission : Mobilités**

Inscription budgétaire
Sans incidence budgétaire

**Le rapport d'activité 2013 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, sur la base d'extraits du rapport d'activité 2013 de Besançon Mobilités, est présentée ci-après.

Dans le cadre de la Délégation de Service Public des transports urbains du 1<sup>er</sup> janvier 2011 au 31 décembre 2017, Besançon Mobilités a communiqué son rapport d'activité 2013.

Ce rapport rappelle le cadre contractuel de la délégation (I), présente les principaux extraits de ce rapport de l'exploitant et des résultats de son activité au cours de l'année 2013 (II) et résume certaines des actions menées par le Grand Besançon pour le maintien de l'outil de production du service public de transport en commun GINKO (III).

### **I. Rappel de la nature 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'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<sup>er</sup> 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. Extraits du rapport d'activité**

### **A/ Une entreprise tournée vers le tramway**

#### **1. Un projet qui impacte tous les services**

Après une année 2011 de reprise du réseau par le groupe Transdev et une année 2012 de prise de marques dans la préparation du projet tramway, les Directions Marketing, Exploitation, Maintenance et bien sur Tramway, en liaison avec les services supports Financier et des Ressources Humaines, ont toutes travaillé sur le projet et sur les conséquences induites par l'exploitation de ce nouveau mode de transport.

Il peut être noté en particulier :

- l'activité Tramway du service « Technologie Nouvelle (TN) » s'est répartie en trois points :
  - le suivi des travaux en assumant le rôle d'interface qui était demandé à Besançon Mobilités par les maîtres d'œuvre ou le maître d'ouvrage, que ce soit pour le Centre de Maintenance, les infrastructures, l'énergie....,
  - la réalisation des équipements de courants faibles : fabrication des matériels, programmation, mise en tests progressifs,
  - la préparation de l'organisation des formations, des essais et des transferts d'installations et de matériels,
- une autre activité essentielle a occupé l'année 2013 : la billettique, avec la clôture des phases de spécifications et le démarrage des installations dans les bus notamment,
- la Direction Marketing s'est mobilisée pour la finalisation du réseau restructuré, dont les études initiales datent de 2009. Depuis, comme les itinéraires de circulation ont évolué, de nouveaux besoins de déplacement sont apparus et certaines impossibilités techniques se sont présentées. Le projet, finalisé au début de l'année 2013, est entré en phase de concertation avec notamment les Comités Consultatifs d'Habitants (CCH) de Besançon.

#### **2. Un changement anticipé et préparé**

L'organisation même de certains services a du évoluer afin de préparer la mise en service du tramway. Les plannings des chargés de clientèle de la Boutique Ginko ont été entièrement repensés afin de garantir un meilleur service aux clients du réseau, tout en assurant une équitable répartition des tâches entre les collaborateurs.

La Direction Tramway a joué un rôle majeur, à la fois pour accompagner la collectivité dans son projet tramway, mais également pour sensibiliser, en interne, sur la nécessité de mener tous les travaux préparatoires.

Au quotidien, le rôle du Responsable Qualité Sécurité Environnement a été déterminant afin de faire valoir le savoir faire de Besançon Mobilités, exploitant du réseau Ginko, auprès de la mission tramway du Grand Besançon et des entreprises de travaux publics. Il s'est agi notamment de s'exprimer sur la réelle faisabilité des itinéraires des bus du réseau restructuré.

#### **3. Un calendrier qui s'accélère**

Si pour le grand public, la mise en service du tramway avait été annoncée pour la fin de l'année 2014, Besançon Mobilités s'est préparée à une mise en service en septembre 2014. Cela a nécessité de réduire encore le planning de tous les chantiers occasionnant, outre un certain surcroît de travail, le besoin d'une meilleure vision et donc d'une meilleure gouvernance.

Une nouvelle direction à Besançon Mobilités fut mise en place par Transdev, avec la mission claire de mettre en œuvre toute la transparence et la transversalité requise à la bonne fin du projet et à l'accompagnement des choix politiques du Grand Besançon.

#### **4. Partager l'enjeu fort de l'année 2013**

Rassurer, communiquer et anticiper constituèrent donc la ligne de conduite majeure de Besançon Mobilités durant l'année 2013. En interne tout d'abord, cette accélération du calendrier a suscité des interrogations sur le devenir de chacun dans ce contexte. Il a été primordial de répondre à ces attentes et même, de les devancer pour rassurer chacun. A ce titre, de nouveaux outils de communication interne ont été déployés, en complément du Flash interne.

Une lettre Tramway a été mise en place en 2013 en même temps qu'un site interne regroupant de nombreuses informations sur le futur tramway de l'Agglomération. En complément de cette démarche interne, les questionnements des clients et des habitants nécessitèrent également d'intégrer le tramway dans la communication du réseau. Il s'agissait d'informer les bisontins qui ignoraient encore trop que le tramway ferait partie intégrante du réseau Ginko restructuré. Il était ainsi fondamental de développer une communication de proximité. La Direction Marketing s'est mobilisée autour d'événements majeurs (Foire Comtoise, Journées Portes Ouvertes de l'université) afin de relayer cette communication au plus près des clients.

Si la perspective de la mise en service anticipée du tramway fut et reste une contrainte et une surcharge de travail soutenue pour les équipes, elle n'en représentait pas moins un défi formidable et un vecteur de cohésion au sein des services de l'entreprise. Fin 2013, ce défi relevé, en passe d'être réussi, représentait déjà un gage rassurant et encourageant, à l'aube de proposer un service public novateur et efficace aux habitants du Grand Besançon.

#### **B/ Un réseau perturbé et réorganisé par les travaux du tramway**

Les travaux d'installation du tramway se sont poursuivis en 2013, occasionnant de lourdes perturbations du réseau Ginko et donc un surcroît de production kilométrique. Les quartiers Ouest de l'agglomération ont été affectés jusqu'en juin 2013 tandis que les travaux dans la partie Est se sont poursuivis d'une manière intense jusqu'en novembre. Les travaux se sont également concentrés sur le secteur de la Gare Viotte, pôle d'échanges du réseau Ginko.

#### **1. Des travaux qui se terminent, mais encore très contraignants**

De nombreuses phases de travaux se sont étendues dans le temps à cause de la nature même de certaines techniques employées (béton désactivé, grenailage, etc.).

Les perturbations ont été de plusieurs ordres : un engluage des véhicules de transport public dans un trafic ralenti par des voies rétrécies et surchargées ; des déviations, et donc des rallongements, pour éviter des espaces impraticables.

#### **2. Les principales perturbations**

Avant de décliner plus particulièrement les travaux dans les principales zones de perturbation, l'année 2013 a été rythmée par la levée des poteaux de la LAC (ligne aérienne de contact) tout au long de l'emprise du tramway.

Les principales perturbations ont été les suivantes :

- les travaux sur le secteur Pont-Canot/Chamars, ont entraîné une déviation par la rue du Polygone et le pont Charles de Gaulle. Ces deux axes ont été de plus congestionnés par la mise en oeuvre de béton désactivé, ce qui perturba de mai à octobre le fonctionnement de toutes les lignes de bus du centre ville,
- pendant 8 mois, de mars à octobre les travaux à la gare Viotte ont rendu l'esplanade inaccessible. Le terminus de la ligne 10 a donc été transféré au rondpoint de l'avenue Foch avant de se repositionner au niveau de la station tram,
- le carrefour Gaulard / Cusenier a été impraticable de mars à septembre (au lieu de 6 semaines prévues) rendant l'avenue de la République inaccessible. La circulation s'est donc faite par la rue Prudhon mise à double sens pour la circonstance,

- durant l'été et jusqu'en septembre, la finalisation du pôle d'échanges des Orchamps a entraîné la dispersion des arrêts de bus des lignes urbaines 1 - 2 - 5 - 22 - 32 et périurbaines sur le quartier. Des travaux au carrefour du boulevard Blum et de la rue des Courtils ont entraîné la réduction de la circulation à une seule voie et une gêne pour les lignes en terminus aux Orchamps et des files de retenues,
- le pont de la République a rouvert en mai. Il fut inaccessible pendant 2 ans. Des rectifications ont été cependant demandées, prolongeant ainsi le chantier jusqu'en septembre.

La fin de l'année 2013 a vu la fin des travaux d'importance de mise en place de la ligne de tramway, ce qui permet de retrouver une certaine sérénité quant au fonctionnement du réseau en 2014.

### C/ Une communication et une promotion proactives convaincantes

Parce qu'il doit y avoir de l'actualité en dehors des travaux, il était nécessaire de conserver un plan de communication et de promotion ambitieux en 2013. Dans ce contexte, un zoom plus particulier a été mis sur les canaux d'information qui accompagnent nos voyageurs et sur les services alternatifs à la voiture durant cette période.

La plupart des actions récurrentes ont également été maintenues, bien que déclinées différemment par rapport aux années précédentes pour tenir compte des contraintes rencontrées pendant les travaux et de la particularité de ces derniers mois de chantier.

#### **1. Tout au long de l'année...**

Inciter les personnes emménageant dans le Grand Besançon (nouveaux arrivants dans le Grand Besançon ou déménageant à l'intérieur du 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...).

#### **2. Zoom sur la communication billettique**

Quelques mois avant la mise en place du tramway en septembre 2014, un nouveau système de commercialisation des titres sera mis en place à bord des bus urbains et périurbains Ginko. Des cartes sans contact remplaceront les titres papier. Vecteur d'une image innovante et moderne pour le réseau et l'agglo, la billettique constitue avant tout un vrai changement pour les voyageurs Ginko.

Les principes de cette communication ont été les suivants : expliquer (être pédagogique) et positiver le changement, rassurer, communiquer d'abord en interne et auprès des sous-traitants et des dépositaires, informer le grand public en plusieurs temps, informer nos clients sur le fonctionnement du système, collecter les photos pour création des cartes et inciter à la validation systématique.



## D/ Une fréquentation toujours en repli

### **1. Le contexte de l'année 2013**

L'année 2013 a été marquée, tout comme 2012, par d'importants travaux qui ont perturbé sensiblement le bon fonctionnement des lignes du réseau Ginko.

De ce fait, la fréquentation et l'attractivité des lignes en ont été directement impactées. Les tarifs ayant sensiblement augmentés en 2012 et notamment en septembre pour les abonnements Diabolo (clientèle la plus importante du réseau), l'impact s'est tout naturellement poursuivi sur les 8 premiers mois de l'année 2013. Le réseau principal n'a pas connu d'évolution majeure sur la rentrée de septembre 2013. Cette situation n'a donc pas permis de capter une clientèle nouvelle.

Les importantes évolutions prévues en septembre 2014 permettront très certainement d'inverser cette tendance et d'entrer dans une nouvelle logique.

### **2. Les tendances de la fréquentation : toujours en baisse**

Pour la deuxième année consécutive, la fréquentation du réseau Ginko affiche une diminution sensible de 10,2 % des voyages « comptés » par rapport à 2012 (- 8 % pour les voyages « comptables »).

Cette tendance, principalement due aux importantes perturbations que le réseau a subi durant toute l'année 2013, est présente sur toutes les lignes régulières et services scolaires. Le nombre de kilomètres réalisés enregistre aussi un recul de 2,7 %. Près de 96 % de la baisse de fréquentation est à imputer aux lignes régulières suivies des lignes de nuit puis du dimanche. Les seules lignes qui affichent une fréquentation positive sont celles concernées par la desserte des zones peu denses (les lignes 41 à 43), mais leur poids très faible dans la fréquentation totale du réseau n'a que très peu d'impact sur la tendance globale.

### **Voyages et kilomètres commerciaux par type de ligne (2013 / 2012) :**

	Cumul (année civile) à Fin décembre 2012			Cumul (année civile) à Fin décembre 2013			Cumul (année civile) à Fin Ecart		
	voyages	Km commerciaux réalisés	v / km	voyages	Km commerciaux réalisés	v / km	voyages	Km commerciaux réalisés	v / km
Total Lignes rég. Jour	16 064 024	4 988 672	3,22	14 410 818	4 825 245	2,99	-10,3%	-3,3%	-7,3%
Total nuit	379 677	209 773	1,81	338 554	212 958	1,59	-10,8%	1,5%	-12,2%
Total dimanche	351 571	152 263	2,31	329 894	157 058	2,10	-6,2%	3,1%	-9,0%
Total scolaire	114 333	36 723	3,11	103 952	35 191	2,95	-9,1%	-4,2%	-5,1%
Total zones peu denses	2 489	5 141	0,48	5 125	11 401	0,45	105,9%	121,6%	-7,2%
Total SAD	37 611	369 515	0,10	36 348	363 289	0,10	-3,4%	-1,7%	-1,7%
TOTAL GENERAL	16 949 705	5 762 087	2,94	15 224 691	5 605 141	2,72	-10,2%	-2,7%	-7,7%

Les lignes les plus impactées par la baisse de fréquentation sont principalement les lignes dont l'itinéraire est touché par les travaux du tramway :

**Voyages et kilomètres commerciaux  
par ligne Journée, Soirée et Dimanche (2013 / 2012)**

	Cumul (année civile) à fin décembre 2012			Cumul (année civile) à fin décembre 2013			Cumul (année civile) à fin décembre 2013		
	voyages	Km commerciaux réalisés	v / km	voyages	Km commerciaux réalisés	v / km	Écarts	Km	v / km
Ligne 1	2 777 017	577 924	4,81	2 533 110	558 314	4,54	-8,8%	-3,4%	-5,6%
Ligne 2	809 940	291 438	2,78	765 092	291 989	2,62	-5,5%	0,2%	-5,7%
Ligne 3	634 893	268 770	2,36	567 035	265 329	2,14	-10,7%	-1,3%	-9,5%
Ligne 4	1 252 252	322 513	3,88	1 120 122	306 467	3,65	-10,6%	-5,0%	-5,9%
Ligne 5	1 985 396	500 020	3,97	1 871 319	513 212	3,65	-5,7%	2,6%	-8,2%
Ligne 6	1 188 783	419 155	2,84	1 098 520	410 093	2,68	-7,6%	-2,2%	-5,6%
Ligne 7	1 957 773	503 884	3,89	1 859 656	514 854	3,61	-5,0%	2,2%	-7,0%
Ligne 8	697 387	227 442	3,07	570 919	229 714	2,49	-18,1%	1,0%	-18,9%
Ligne 9	38 640	11 501	3,36	-	-	-			
Ligne 10	1 803 918	458 786	3,93	1 496 414	466 281	3,21	-17,0%	1,6%	-18,4%
Ligne 17	118 457	35 303	3,36	105 392	29 428	3,58	-11,0%	-16,6%	6,7%
Ligne 20	90 822	75 558	1,20	-	-	-			
Ligne 22	754 562	235 644	3,20	715 408	233 846	3,06	-5,2%	-0,8%	-4,5%
Ligne 24	380 469	199 652	1,91	337 812	194 672	1,74	-11,2%	-2,5%	-8,9%
Ligne 27	267 858	235 738	1,14	213 474	236 185	0,90	-20,3%	0,2%	-20,5%
Ligne 31	306 771	211 592	1,45	265 260	197 786	1,34	-13,5%	-6,5%	-7,5%
Ligne 32	228 478	149 449	1,53	146 522	122 223	1,20	-35,9%	-18,2%	-21,6%
Ligne 34	770 608	264 303	2,92	744 763	254 852	2,92	-3,4%	-3,6%	0,2%
<b>Total 1R jour</b>	<b>16 064 024</b>	<b>4 988 672</b>	<b>3,22</b>	<b>14 410 818</b>	<b>4 825 245</b>	<b>2,99</b>	<b>-10,3%</b>	<b>-3,3%</b>	<b>-7,3%</b>
Ligne A	201 368	106 855	1,88	175 628	109 830	1,60	-12,8%	2,8%	-15,1%
Ligne B	126 785	62 363	2,03	114 433	59 800	1,91	-9,7%	-4,1%	-5,9%
Ligne C	41 621	37 787	1,10	41 906	40 553	1,03	0,7%	7,3%	-6,2%
Expresss A et B	9 903	2 768	3,58	6 587	2 775	2,37	-33,5%	0,3%	-33,7%
<b>Total nuit</b>	<b>379 677</b>	<b>209 773</b>	<b>1,81</b>	<b>338 554</b>	<b>212 958</b>	<b>1,59</b>	<b>-10,8%</b>	<b>1,5%</b>	<b>-12,2%</b>
Ligne A	160 748	57 321	2,80	151 342	59 637	2,54	-5,9%	4,0%	-9,5%
Ligne B	69 171	30 569	2,26	65 447	30 555	2,14	-5,4%	0,0%	-5,3%
Ligne C	44 977	33 081	1,36	45 258	36 792	1,23	0,6%	11,2%	-9,5%
Ligne D	76 675	31 292	2,45	67 847	30 074	2,26	-11,5%	-3,9%	-7,9%
<b>Total dimanche</b>	<b>351 571</b>	<b>152 263</b>	<b>2,31</b>	<b>329 894</b>	<b>157 058</b>	<b>2,10</b>	<b>-6,2%</b>	<b>3,1%</b>	<b>-9,0%</b>

Nota : ces voyages, dits « comptés », sont issus des cellules de comptage des bus urbains

### Voyages effectués par titre de transport

	2012	2013	écart
Tickets unité	2 306 141	2 221 354	-4%
Carnets de 10	1 340 274	1 282 149	-4%
Tickets journée	92 812	81 776	-12%
Ticket groupe	39 981	39 497	-1%
Ticket journée "spéciaux"	2 655	-327	-112%
Ticket journée du transport public	21 320	20 081	-5,8%
Ticket contact	4 382	5 657	29,1%
Ticket Ginko gare	949	744	-21,6%
Carnet de 10 Ginko gare	1 100	1 402	27,4%
Citabus (ticket Citadelle)	-	27 328	
<b>Total titres au voyage</b>	<b>3 809 615</b>	<b>3 679 661</b>	<b>-3%</b>
Campus hebdo	114 015	116 357	2%
<b>Total abonnements hebdomadaires</b>	<b>114 015</b>	<b>116 357</b>	<b>2%</b>
Sésame mensuel	2 711 789	2 480 590	-9%
Couple mensuel	209 523	186 319	-11%
Famille mensuel	172 069	146 038	-15%
Heures creuses	81 450	67 570	-17%
Grand Ecran	460	540	17%
Campus mensuel	1 763 087	1 510 731	-14%
Diabolo mensuel normal	1 798 553	1 656 323	-8%
Diabolo mensuel réduit	888 309	754 067	-15%
Diabolo CG 25	47 144	54 296	15%
Or mensuel	1 107 783	1 009 600	-9%
Sésame 1,5	796 735	929 369	17%
Sésame 9	109 217	102 993	-6%
Sésame CMU	695 988	743 666	7%
Mission locale	225 259	235 933	5%
<b>Total abonnements mensuels</b>	<b>10 607 366</b>	<b>9 878 034</b>	<b>-7%</b>
Sésame annuel	625 818	615 532	-2%
Couple annuel	75 573	67 300	-11%
Famille annuel	34 005	32 538	-4%
Campus annuel (paiement en une fois)	1 214 028	1 278 970	5%
Diabolo annuel	4 450 721	3 668 697	-18%
Diabolo annuel réduit	1 377 170	1 073 516	-22%
Or annuel	202 071	219 941	9%
Coupons CCAS	500 274	508 548	2%
Pass entreprises	-	1 000	
<b>Total abonnements annuels</b>	<b>8 479 660</b>	<b>7 466 124</b>	<b>-12%</b>
<b>Total</b>	<b>23 010 657</b>	<b>21 140 175</b>	<b>-8%</b>

Nota : ces voyages, dits « comptables », sont calculés sur la base de clefs de mobilité par titres vendus

La baisse de la fréquentation se mesure également à l'aune de la baisse des volumes de vente. Cet état de fait devrait s'inverser dans les prochains mois.

En effet, la fin des travaux, avec un retour à la normale sur les lignes de bus, mais aussi et surtout l'attractivité du futur nouveau réseau vont très certainement donner un nouvel élan à et doper la vente de chaque titre.



### Recettes par titre de transport

	2012	2013	écart
Tickets unité	2 340 446,41 €	2 249 034,02 €	-4%
Carnets de 10	1 141 802,40 €	1 042 769,72 €	-9%
Tickets journée	124 114,51 €	93 487,85 €	-25%
Ticket groupe	26 747,78 €	25 359,81 €	-5%
Ticket journée "spéciaux"	2 883,74 €	-355,14 €	-112%
Ticket journée du transport public	6 093,46 €	5 739,25 €	-6%
Ticket contact	2 973,83 €	3 233,64 €	9%
Ticket Ginko gare	3 474,17 €	2 711,78 €	-22%
Carnet de 10 Ginko gare	3 716,50 €	2 570,00 €	-31%
Citabus (ticket Citadelle)	37 565,06 €	29 382,43 €	-22%
<b>Total titres au voyage</b>	<b>3 689 817,86 €</b>	<b>3 453 933,30 €</b>	<b>-6%</b>
Campus hebdo	51 114,32 €	55 171,03 €	8%
<b>Total abonnements hebdomadaires</b>	<b>51 114,32 €</b>	<b>55 171,03 €</b>	<b>8%</b>
Sésame mensuel	1 403 050,24 €	1 293 199,58 €	-8%
Couple mensuel	89 553,88 €	79 773,36 €	-11%
Famille mensuel	72 477,52 €	62 038,32 €	-14%
Heures creuses	39 309,72 €	32 808,41 €	-17%
Grand Ecran	323,35 €	365,89 €	13%
Campus mensuel	719 930,96 €	629 829,72 €	-13%
Diabolo mensuel normal	316 091,97 €	389 516,36 €	23%
Diabolo mensuel réduit	98 156,38 €	118 224,30 €	20%
Diabolo CG 25	8 027,13 €	13 099,35 €	63%
Or mensuel	550 370,50 €	506 377,43 €	-8%
Sésame 1,5	20 528,01 €	23 761,68 €	16%
Sésame 9	14 306,60 €	13 500,00 €	-6%
Sésame CMU	177 501,85 €	184 100,47 €	4%
<b>Total abonnements mensuels</b>	<b>3 509 628,10 €</b>	<b>3 396 594,86 €</b>	<b>-3%</b>
Sésame annuel	282 334,41 €	281 916,54 €	0%
Couple annuel	31 375,50 €	26 266,07 €	-16%
Famille annuel	13 819,78 €	12 109,85 €	-12%
Campus annuel (paiement en une fois)	395 140,70 €	422 067,12 €	7%
Diabolo annuel	693 274,54 €	809 862,36 €	17%
Diabolo annuel réduit	132 878,47 €	158 244,15 €	19%
Or annuel	87 955,49 €	95 933,78 €	9%
Coupons CCAS	12 196,26 €	14 053,83 €	15%
Pass entreprises	468,27 €	872,26 €	86%
<b>Total abonnements annuels</b>	<b>1 649 413,43 €</b>	<b>1 821 325,97 €</b>	<b>10%</b>
Cartes spéciales	5 810,63 €	5 590,64 €	-4%
<b>Total cartes spéciales</b>	<b>5 810,63 €</b>	<b>5 590,64 €</b>	<b>-4%</b>
<b>Total issu des ventes</b>	<b>8 905 814,36 €</b>	<b>8 682 615,86 €</b>	<b>-3%</b>

### 3. L'achat des titres facilité

Le réseau Ginko a depuis plusieurs années développé de multiples canaux de distribution pour permettre aux clients d'accéder facilement à l'information et à l'achat de titres Ginko.

#### a/ La Boutique

En 2013, la Boutique a accueilli 80 200 visiteurs et a enregistré 7 700 nouveaux abonnés. Après le réaménagement de la boutique en 2012, les équipes ont préparé en 2013, en back office, les étapes préalables et nécessaires à la mise en place de la billettique sur le réseau avec la collecte de plus de 25 000 photos de clients abonnés suite à une campagne de communication et la préparation de fichiers pour la personnalisation en masse des 25 000 cartes à envoyer début 2014.

#### b/ Les points relais

En 2013, ils sont au nombre de 52 situés sur Besançon et suivis par Besançon Mobilités. Leurs principales missions sont l'information client et la vente de titres Ginko. Ces fonctions étant fortement impactées par la billettique mise en place en mai 2014, il a été nécessaire en 2013 d'anticiper l'organisation de ces derniers et de les préparer progressivement à ce changement.

### c/ La Vente à Distance (VAD)

L'activité de la vente à distance s'inscrit dans la continuité de l'année 2012. Elle permet aux clients de se doter des titres Carnets, Citabus et de tous les abonnements ne nécessitant pas de justificatif. En 2013, elle a enregistré la vente et l'impression de 9 755 abonnements.

### E/ Comprendre, accompagner et informer nos clients

Comme pour les années précédentes, les équipes de Besançon Mobilités ont su déployer d'importants efforts afin d'adapter les médias d'information au contexte particulier que représente une agglomération en mutation et en travaux. Il s'agissait d'accompagner les utilisateurs du réseau pendant une période nécessairement compliquée, mais aussi de préparer les grosses échéances de l'année 2014 pour les aborder en ayant pu anticiper un maximum de sujets.

#### **1. Tables rondes : comprendre et analyser les attentes**

Besançon Mobilités a souhaité externaliser la réalisation d'études qualitatives sur les attentes des clients par rapport à l'offre sur deux secteurs de l'agglomération.

Quatre tables rondes se sont déroulées entre mars et décembre 2013 sur les secteurs Nord, Sud, Ouest et Est de l'agglomération du Grand Besançon. À chaque fois, entre 12 et 15 clients, utilisateurs réguliers ou occasionnels du réseau étaient présents.

Les thématiques abordées lors de ces moments privilégiés d'échanges :

- l'offre de transport,
- la perception des clients concernant le réseau dans leur commune,
- les améliorations souhaitées,
- le réseau restructuré à la mise en service du tramway était évoqué en fin de réunion.

#### **2. Plan 2013 : une nouvelle représentation d'un réseau des mobilités**

Traduction graphique des principes de l'offre de transport, le plan est un outil d'information fondamental dans la préparation et le déroulement du voyage tant pour la clientèle régulière ou occasionnelle que pour les non utilisateurs. Dans le cadre de la refonte de la cartographie Ginko pour la rentrée 2013, nous avons ainsi pris en compte ces éléments qui nous paraissent fondamentaux pour aboutir à un plan lisible, compréhensible et accessible à tous.

Toutes les lignes de l'agglomération sont désormais représentées sur un seul et même plan, contrairement aux années précédentes où nous proposons un plan des lignes urbaines et un plan des lignes périurbaines.

Grâce à cette réflexion et à son application, le plan de réseau proposé à nos clients à la rentrée 2013 a connu un accueil très favorable. Sa clarté et sa facilité d'usage nous ont ainsi été exprimées, notamment en Boutique.

#### **3. A l'écoute et au service du client**

Il est constaté un bilan global en baisse de 8 % des appels à la centrale d'information (le bilan 2012 annonçait une hausse exceptionnelle de 10 % qui s'expliquait par l'évolution des appels renseignements liés aux travaux du Tram, au passage du Tour de France et à l'augmentation du tarif Diabolo). Le comparatif des appels « renseignements » entre 2011 et 2013 reste stable (16 354 appels en 2010 ; 16 487 appels en 2013).

Centrale d'appels Ginko			
	Année 2013	Année 2012	Evolution
<b>Renseignements</b>			
Ginko	16 487	18 198	-9%
Appels intempéries/grèves	1 086	635	
	358	160	
<b>Total Ginko</b>	<b>17 928</b>	<b>18 993</b>	
Transdoub's	260	315	
TER	177	311	
<b>Réservations</b>			
<b>SAD Ginko</b>			
Appels	12 398	13 124	
Internet	10 737	11 519	
Module internet (Titus)	2 755	pas de service	
Répondeur	3 387	3 079	
<b>Total</b>	<b>26 522</b>	<b>27 722</b>	<b>-4%</b>
<b>Ginko Gare</b>			
Appels	850	1 270	
Internet	903	1 234	
Répondeur	331	215	
<b>Total</b>	<b>2 084</b>	<b>2 719</b>	<b>-23%</b>
<b>Ginko Access</b>			
Appels	6 746	7 504	
Internet	1 474	1 624	
Répondeur	1 771	2 046	
<b>Total</b>	<b>9 991</b>	<b>11 174</b>	<b>-11%</b>
Sous total, hors événements	55 521	60 439	<b>-8%</b>
Sous total, avec événements			
Appels gérés, téléconseillers	56 962	61 234	-7%
Appels, événements SVI	25 526	15 886	
<b>Total des appels</b>	<b>82 488</b>	<b>77 120</b>	<b>7%</b>

#### 4. Réclamations : une baisse significative

822 réclamations ont été reçues et traitées par Besançon Mobilités contre 1 118 en 2012, soit une baisse de près de 26 %. Il est certain que le mois de juillet de l'année 2012 avait été marqué par une vague de réclamations sans précédent au sujet de l'augmentation des tarifs des abonnements Diabolos.

Les principaux mécontentements exprimés en 2013 sont liés à une offre de transport légitimement perçue comme dégradée en raison des derniers mois de travaux du tramway. La ponctualité reste le principal motif d'insatisfaction, suivie d'assez près par le comportement des conducteurs.

## Bilan des réclamations

	2013	2012	Cumul 2013	Cumul 2012
Janvier	72	74	72	74
Février	86	77	158	151
Mars	54	75	212	226
Avril	53	68	265	294
Mai	60	71	325	365
Juin	55	64	380	429
Juillet	72	121	452	550
Août	42	60	494	610
Septembre	110	156	604	766
Octobre	75	137	679	903
Novembre	63	116	742	1 019
Décembre	80	99	822	1 118
	<b>822</b>	<b>1 118</b>	<b>-26%</b>	

PAR MOTIF	
Ponctualité	329
Horaire mal adapté	16
Itinéraire mal adapté	8
Bus complet	12
Equipement info en station	35
Equipement propreté bus	1
Tarifification	13
Comportement conducteur	221
Situation perturbée	77
Insécurité contrôle	18
Civisme / convivialité à bord	1
Info clientèle	23
Centrale d'appels	5
Evolis Ville	32
Evolis Gare	15
Divers	16

### F/ Une maintenance réorganisée

Depuis 2012, l'activité du service maintenance était orientée sur deux axes :

- le correctif pour poursuivre et finaliser la remise en état du parc et maintenir une disponibilité suffisante pour l'exploitation quotidienne malgré les effets des travaux sur les véhicules,
- le second axe a consisté à intensifier la politique de maintenance préventive.

En 2013, tout comme en 2012, les actions correctives ont été poursuivies afin de compenser les dégradations engendrées par l'état du réseau en phase travaux. La dimension préventive et les opérations programmées ont été intensifiées sur l'exercice. La cellule « Méthodes » a été largement sollicitée pour toute la partie maintenance préventive et programmée. Il est à noter qu'en fin d'année, la finalisation des travaux du tramway a mis en évidence une amélioration des tendances.

### ***1. Une planification étroite de l'activité***

Malgré l'arrivée en fin d'année de véhicules neufs, l'âge moyen du parc reste très élevé pour du mode léger. La durée de vie pour ce type de véhicule de transport est de 15 ans par conception.

Ce point non négligeable a un impact fort sur la maintenance. Le niveau de maintenance standard est dépassé (reprise des châssis et des sols, interventions lourdes sur les organes, difficultés pour obtenir les pièces détachées,...). Les véhicules GNV font également l'objet d'une remise à niveau. Ces véhicules sont fragiles et sensibles, ils nécessitent des reprises de réglages dès qu'il y a des changements de températures, la durée de vie des pièces de rechanges est aléatoire et faible. Certaines pièces stratégiques ne peuvent plus être approvisionnées.

La modification de l'organisation était une nécessité pour faire face aux contraintes contextuelles, elle a débuté en 2012 et a pris toute sa dimension durant l'année 2013. La notion de planification est pleinement intégrée au sein du service maintenance et les fruits des efforts déployés ces trois dernières années sont visibles sur l'état du parc.

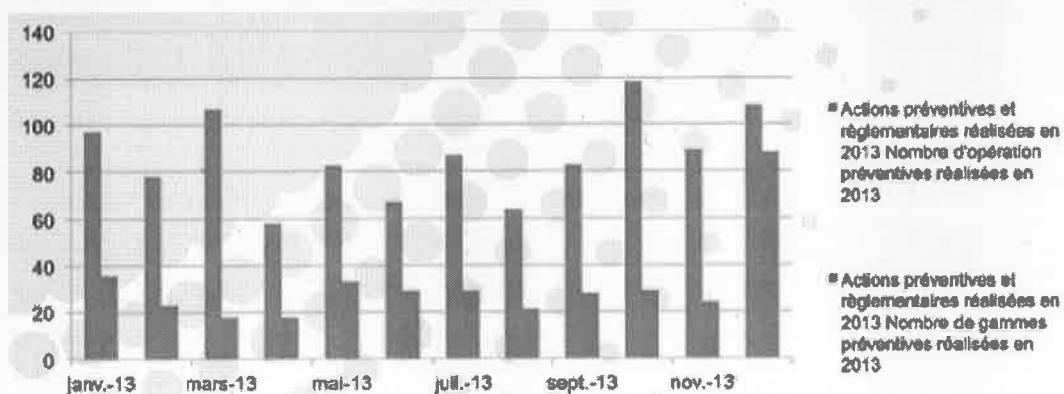
## 2. Des efforts à poursuivre

Le graphique et le tableau ci-dessous synthétisent les données mensuelles pour toutes les gammes de maintenance. Ces données mettent en évidence la récurrence des actions tant préventives que réglementaires. Les quantités sont stables à l'exception du mois de décembre où l'on voit une hausse du préventif.

Ce point est lié au rattrapage du retard de gammes dites « intermédiaires ». En effet, la baisse des actions correctives nous permet de réaliser plus d'actions préventives. Concernant le réglementaire, celui-ci fait apparaître des variations qui s'expliquent par l'importance des travaux préparatoires à réaliser en vue des passages aux contrôles techniques et les dates de passage imposées

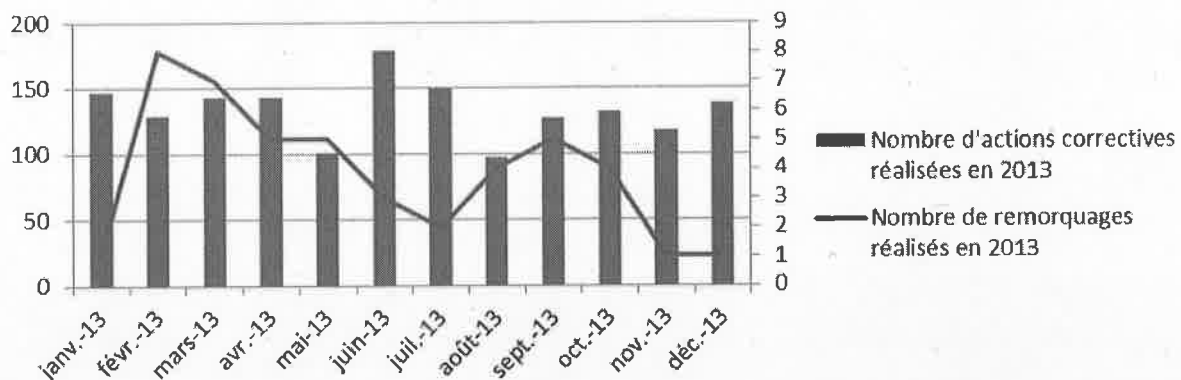
**Actions préventives et réglementaires réalisées en 2013**

Mois	Nombre d'opérations préventives réalisées en 2013	Nombre de gammes préventives réalisées en 2013	Nombre de gammes Travaux Mines réalisées en 2013
janv-13	97	36	207
févr-13	78	23	190
mars-13	107	18	209
avr-13	58	18	159
mai-13	83	33	139
juin-13	67	29	228
juil-13	87	29	267
août-13	64	21	146
sept-13	83	28	212
oct-13	118	29	147
nov-13	89	24	228
déc-13	108	88	264
<b>Total</b>	<b>1039</b>	<b>376</b>	<b>2396</b>



En matière de maintenance corrective, le graphique ci-dessous montre une amélioration notable concernant les remorquages. En revanche, la tendance du correctif n'est qu'en faible amélioration. Ceci s'explique par l'impact direct de la fin des travaux sur le parc. Concernant le correctif, il faudra plus de temps pour que la tendance se confirme car c'est la durée de vie des organes et des pièces détachées qui est impactée.

**Nombre de dépannages et de remorquages réalisés en 2013**



### 3. Le tramway comme perspective

L'orientation originelle était de donner une nouvelle dynamique à la maintenance bus, en instaurant une démarche d'amélioration continue et en mettant en place une maintenance programmée pour éviter un différentiel important entre les entités techniques des deux modes de transports bus et tram, lorsque le tramway serait mis en exploitation.

Cette vision initiale se concrétise. L'amélioration continue ainsi que la maintenance programmée est intégrée pour la partie bus. En 2014, nous allons poursuivre les efforts d'amélioration et de maîtrise de la maintenance bus et mettre en oeuvre la maintenance tramway.

#### G/ Les installations et les véhicules

Bien qu'étant dans la continuité des années précédentes en termes de difficulté de maintenance des véhicules et des bâtiments mis à disposition par le Grand Besançon (âge du parc, qualité des équipements et espaces de travail par exemple), l'année 2013 marque le début d'un virage positif et constructif.

En effet, la collectivité a bien pris conscience de toutes ces problématiques souvent partagées par de nombreux réseaux en France. Les gros efforts d'investissement du Grand Besançon sur le site de Planoise démontrent bien la volonté de mettre bientôt à la disposition des collaborateurs de Besançon Mobilités un outil de travail à la hauteur des ambitions communes.

#### 1. Le parc de véhicules

Au 31 décembre 2013, 176 véhicules sont mis à disposition de l'exploitant par le Grand Besançon. Ce chiffre intègre les véhicules « sur parc » mais non utilisés.

**La constitution du parc en 2013**

Constitution du parc - 2013					
Au 01/01/2013	Au 31/12/2013	Type	Marque	Série	Energie
6	5	PMR	Peugeot	Boxer	GO
3	3	PMR	Fiat	Duacto	GO
10	9	MC	VanHool	A500	GO
10	10	MC	Irisbus	GX117	GO
10	10	MC	Irisbus	GX127	GO
3	1	STD	VanHool	A300	GO
20	20	STD	Irisbus	GX317	GO
4	4	STD	Irisbus	GX327	GO
8	13	STD	Mercedes	Citaro	GO
23	17	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
14	14	ART	Mercedes	Citaro	GO
181	176				

Conformément aux définitions contractuelles, l'âge moyen du parc atteint 10,0 ans et l'âge maximum 19,13 ans contre 9,71 ans et 18,59 ans pour l'année 2012\*. Les âges moyens et maximum, sans répercuter l'impact contractuel lié aux rénovations, sont supérieurs : âge moyen de 11,45 ans et âge maximum de 22,13 ans. Les travaux du tramway, cumulés à un âge de parc élevé, ont des conséquences défavorables pour la maintenance.

\* L'âge moyen contractuel est de 9,5 ans (4 ans pour les véhicules PMR), l'âge maximum contractuel est de 10 ans pour les minibus PMR, 19 ans pour les véhicules moyenne capacité et standards et 21 ans pour les véhicules articulés. L'âge pris en compte pour les véhicules ayant fait l'objet d'une rénovation est diminué de 3 années.

### L'âge du parc en 2013

Age contractuel		Avec Rénovation Au 31/12/2013	Sans Rénovation Au 31/12/2013
<b>Parc Total</b>	Age Moy	10,00	11,45
	Age Max	19,13	22,13
	Qté	176,00	176,00
<b>PMR</b>	Age Moy	5,40	6,52
	Age Max	8,03	11,03
	Qté	8,00	8,00
<b>MC+STD</b>	Age Moy	10,39	12,00
	Age Max	19,13	22,13
	Qté	136,00	136,00
<b>ART</b>	Age Moy	9,52	10,36
	Age Max	19,13	22,13
	Qté	32,00	32,00

En 2013, 11 véhicules en fin de vie sont sortis du parc, principalement des véhicules de catégorie « standard ». Cinq véhicules standard de la marque Evobus ont été achetés par la CAGB et ont intégré le parc.

Chaque année des rénovations sont réalisées sur le parc. Celles-ci s'inscrivent soit dans le cadre contractuel de la Délégation de Service Public, soit dans un cadre social et/ou technique.

Conformément au contrat, la rénovation de dix véhicules en sellerie a été réalisée en 2013. En revanche, les reprises des planchers, châssis et peintures n'ont pu être traitées, en lien avec l'obsolescence du matériel industriel nécessaire à ces opérations.

Les rénovations non contractuelles sont liées à des problématiques techniques (casse, usure...) ou à des accords passés avec les différents partenaires sociaux dans le but d'améliorer le poste de conduite. Le remplacement des sièges conducteurs, des volants, des boîtes de vitesse et des moteurs font partie de ces opérations. Les rénovations de boîtes de vitesse et de moteurs, sont réalisées pour partie en interne et pour partie grâce au recours à de la prestation externe.

Les rénovations de boîtes de vitesse et des moteurs sont fixées contractuellement à un niveau annuel équivalent à 3 % du parc en circulation.

<b>Remplacement des sièges conducteurs</b>	18	72-80-125-126-127-128-132-133-134-135-136-414-415-416-423-438-441-507
<b>Remplacement des volants</b>	8	106-109-405-406-407-436-534-535
<b>Reprise moteurs</b>	8	70-71-76-86-87-439-452-502
<b>Reprise boîtes de vitesse</b>	11	79-84-109-121-122-420-421-425-431-433-442

## 2. Les dépôts et les espaces de circulation

Certaines zones de circulation sur les dépôts sont dégradées et participent à la détérioration des autobus. Ces dégradations présentent également des risques pour le personnel de la société. Un programme de rénovation des zones endommagées permettrait de limiter les incidences sur l'état du matériel et le risque humain.

Le rapport 2010 de l'organisme de contrôle concernant les installations électriques des dépôts de Trey et Planoise met en évidence de nombreuses non-conformités. Le rapport 2013 met en évidence qu'aucune action corrective n'a été réalisée pour mettre en conformité les différentes remarques formulées dans les rapports 2010 et 2011. Les travaux engagés en 2014 sur Planoise et le déménagement des locaux de Trey sur ce site permettront de traiter les questions de sécurité et de conformité.

Le circuit d'évacuation du bâtiment administratif de Planoise présente une anomalie dans sa conception. Ce constat implique la nécessité d'effectuer un curage régulier et fréquent (mensuel) afin d'assurer l'utilisation normale des installations. Une intervention corrective sur le circuit d'évacuation permettrait un usage normal des installations sans nécessiter d'opérations complémentaires récurrentes.

Les réseaux d'eau de Trey présentent des défaillances (fuites répétitives), principalement au niveau du bâtiment remisage. En effet, les différents circuits n'étant pas hors-gel, cela génère la survenance de fuites qui désorganisent l'exploitation, notamment l'hiver (gel des flaques sur le dépôt et notamment sur les voies de circulation, points d'eau indisponibles).

Les différents portails des deux dépôts ne sont pas opérationnels. Le système de fermeture des dépôts est important pour la sécurité des biens et des personnes. Une remise en état des systèmes de clôture et de fermeture des dépôts permettrait de limiter les risques sécuritaires, notamment pour ce qui relève de celui afférent à la station gaz.

### **3. Les ateliers de maintenance**

Le système d'alarme gaz installé sur le remisage GNV détecte, par l'intermédiaire de barrières infrarouges, tous types de gaz ou de particules. Le seuil de déclenchement de cette alarme est sécuritaire. Au quotidien, les détections sont cependant récurrentes et très fréquentes, ce qui signifie que les émissions de gaz et de particules sont au-delà du seuil sécuritaire. Une solution palliative est difficilement envisageable sur ce point. Il conviendrait donc d'engager des travaux sur le remisage, afin de limiter les émanations et leurs incidences.

Par ailleurs, le sol de cet espace de remisage présente de nombreux décalages de niveau, ce qui engendre des casses régulières de lunettes arrières de véhicules. Une remise à niveau des sols, menée dans le cadre des travaux sur la ventilation, serait pertinente et permettrait de limiter les dégâts intempestifs sur le matériel roulant.

Depuis 2011, les cabines de peinture de Trey et de Planoise ne sont plus utilisées car elles ne satisfont plus aux exigences réglementaires en termes de flux. Depuis lors, les travaux de peinture nécessitent la location d'une cabine de peinture. Cette solution palliative ne permet toutefois pas de répondre à toutes les exigences de l'exploitation du réseau (cf. rénovations).

La fosse du nouvel atelier de Planoise est toujours condamnée, mais la problématique structurelle est corrigée après la remise en état effectuée par la CAGB. Il reste à intégrer un équipement sécuritaire (ceinturage périphérique) pour permettre sa remise en fonction. La sécurisation des fosses peut être globalement améliorée, à la fois dans une perspective sécuritaire et à la fois dans une perspective d'efficacité des opérations de maintenance qui sont pénalisées par le nombre réduit de fosses disponibles.

Les équipements de levage, sont globalement vieillissants et peu utilisables en l'état. Afin de maintenir le fonctionnement de la maintenance, 10 colonnes de levage sont en location depuis le mois de septembre 2012. Leur coût est pris en charge par la CAGB.

L'ancien atelier de Planoise est équipé de portes sectionnelles permettant l'accès aux différentes travées et sont fortement sollicitées. Leur vieillissement et l'intensité de leur utilisation font qu'il est nécessaire de songer à leur renouvellement. A cette occasion, il serait judicieux de prendre en compte la dimension thermique afin d'améliorer les conditions de travail du personnel de l'entreprise.



Face à ce constat, la CAGB et Besançon Mobilités ont décidé de se rencontrer tous les deux mois à partir de début 2014 afin de hiérarchiser les investissements à réaliser et suivre leur avancement. Ces réunions devraient permettre d'améliorer la situation actuelle dans le cadre d'une campagne de travaux qui devrait s'achever courant 2015.

## H/ Qualité et développement durable, des axes majeurs

Etre un acteur fort de la vie d'une agglomération et qui plus est dans le domaine de la facilitation de la mobilité d'un plus grand nombre, c'est aussi prendre en compte les dimensions environnementales, sociétales et humaines dans l'organisation et le déploiement des services proposés. Besançon Mobilités, aux côtés du Grand Besançon l'a bien compris et a développé, tout au long de l'année 2013, de nombreuses actions allant dans le sens de cette responsabilité

### **1. Une implication forte dans la vie locale**

Chaque année, dans le cadre des interventions scolaires, 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 2013, 34 classes de collèges ont ainsi été visitées et environ 800 élèves ont ainsi pu bénéficier de ces présentations.

Dans le cadre de son activité, Besançon Mobilités assure également le transport de personnes à mobilité réduite dans le cadre du service « Ginko Access. Aussi, sensible aux handicaps, l'entreprise est toujours heureuse de participer au défi Raid Handi-Forts organisé par la Ville de Besançon, dont la 6ème édition s'est tenue en mai 2013.

Enfin, 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.

### **2. « PROS 2013 » : une dynamique de progrès au sein des ateliers**

L'objectif pour l'année 2013 en termes de qualité et de démarche environnementale et développement durable a été d'élever encore le niveau de qualité en termes de respect des règles environnementales et sécuritaires notamment à l'atelier.

Le projet PROS 2013 (Propreté, Rangement, Organisation, Sécurité) initié tout début 2013 a été conduit avec pour objectif d'organiser les flux de produits chimiques (lubrifiants, liquides de refroidissement,...) afin de minimiser les risques d'une dispersion accidentelle dans l'environnement. La démarche sera poursuivie en 2014 avec la mise en place de la même organisation sur le 2ème atelier.

### **3. Une démarche qualité relancée**

Suite à la nomination d'une personne dédiée à la qualité aux côtés des équipes du Grand Besançon, nous avons pu collaborer à la remise en route de la démarche qualité à laquelle nous attachons une haute importance.

Par le biais de rencontres avec l'ensemble des fonctions et collaborateurs concernés impliqués dans l'entreprise (Boutique, centre d'appel, exploitation, atelier, infra...), nous avons remis à jour les référentiels afin qu'ils répondent au mieux aux attentes légitimes de nos clients en termes de qualité de service et de niveau d'exigence. Les référentiels et les tableaux explicatifs ont ainsi été construits et validés. Les tableaux, le nombre et l'organisation de mesures ont été construits en commun et validés.

L'année 2014 servira en quelque sorte de marche à blanc en termes d'organisation des mesures et de validation des critères retenus.

## I. Une accentuation de la lutte contre la fraude

L'année 2013 a permis de maintenir un bon niveau de lutte contre la fraude sur le réseau Ginko, après avoir renforcé les équipes de vérificateurs afin de stopper la hausse constante des dernières années. En effet, au-delà de l'aspect recettes, la qualité perçue lors des voyages par le client est souvent étroitement liée au sentiment de sécurité. La présence régulière de vérificateurs contribue à améliorer ce sentiment de sécurité et à lutter, d'une manière générale, contre les incivilités quotidiennes.

L'année 2013 s'inscrit dans la continuité de 2012, à la fois en termes d'efforts déployés et de résultats par rapport à l'année précédente. En 2013, plus de 18 000 heures de vérification ont été effectuées sur le réseau.

Besançon Mobilités a mené de très nombreuses opérations de contrôle avec la Police Nationale (4 par mois). Ces opérations sont définies dans le cadre du plan Vigipirate et validées par le Procureur de la République. 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 nous a permis de maintenir le taux de contrôle à 1,5. En revanche, le taux de fraude a légèrement progressé, passant de 1,89 en 2012 à 1,94 en 2013.

**Taux de contrôle et taux de fraude en 2013**

	Taux de contrôle		Taux de fraude	
	2012	2013	2012	2013
Janvier	1,98	1,94	1,85	1,64
Février	1,65	1,95	1,97	1,83
Mars	2,07	1,60	1,91	1,79
Avril	1,74	1,28	1,81	1,75
Mai	1,37	1,31	1,76	2,20
Jun	1,60	1,77	1,74	1,56
Juillet	1,34	1,06	2,28	1,51
Août	1,59	0,99	1,86	1,70
Septembre	2,09	1,16	1,91	2,20
Octobre	1,84	1,58	2,07	2,45
Novembre	2,02	1,89	1,96	2,12
Décembre	1,89	1,08	1,61	2,52
Moyenne	1,77	1,50	1,89	1,94

Par ailleurs, la vidéo protection est indispensable pour sécuriser la clientèle et le personnel de Besançon Mobilités, ainsi que pour se prémunir des dégradations matérielles volontaires. Depuis sa mise en place, 58 bus ont été équipés de ce système. Plusieurs lectures d'enregistrements ont été faites en 2013, sur réquisition judiciaire, permettant d'aider la Police Nationale dans l'élucidation de cas d'infractions, d'incivilités ou de délits.

Les incivilités regroupent tous les incidents qui peuvent avoir lieu dans les bus et qui impliquent, soit du personnel de l'entreprise, soit des clients, soit le matériel. Le nombre de dysfonctionnements est en légère augmentation (+8 %) si l'on compare avec 2012, mais toutefois n'atteint pas le niveau des incidents de 2011.

Les dégradations sur le matériel roulant (jets de projectiles) restent stables, en revanche le nombre de vitres de bus cassées est encore en augmentation. Les incivilités envers le personnel sont en hausse. En revanche, celles envers les clients reculent légèrement, ce qui peut être mis en parallèle de la plus forte présence des équipes de vérificateurs, ainsi qu'à la présence toujours remarquée de la Police Nationale à l'intérieur de nos bus.

Nombre d'incivilités par typologie		
	Année	Nb
Agress. client	2012	4
	2013	2
Agress. cond.	2012	0
	2013	4
Agress. vérif.	2012	4
	2013	5
Incivilité cond.	2012	59
	2013	68
Incivilité client	2012	12
	2013	19
Jet projectile	2012	20
	2013	13
Vitre cassée	2012	6
	2013	9
Divers	2012	12
	2013	6
Total	2012	117
	2013	117

### J/ Un réseau perturbé par les travaux

L'année 2013 a de nouveau été marquée par l'incidence de la phase travaux sur l'ensemble du réseau voirie de la ville de Besançon. De très nombreux axes ont été touchés par des travaux de génie civil : le pôle des Orchamps, le pont Denfert-Rochereau, le pont de Gaulle, l'avenue Foch, le pôle St Jacques.

Cela a eu des conséquences sur l'ensemble de la performance du réseau et sur l'exploitation au sens large. La vitesse commerciale graphiquée de l'ensemble des lignes, a été maintenue afin de tenir compte de tous ces événements. D'autre part, le planning des travaux ayant beaucoup évolué au cours de l'année 2013, de nombreuses déviations supplémentaires ont affecté les lignes du réseau. Les déplacements de certains arrêts ont considérablement détérioré la performance du Système d'Aide à l'Exploitation avec une localisation souvent aléatoire des véhicules sur l'ensemble du réseau. Les travaux ont eu des conséquences sur le bilan des kilomètres en plus et en moins, au regard des engagements contractuels. La forte dégradation de la voirie sur de nombreux endroits du réseau, a affecté le matériel roulant et occasionné des pertes de kilomètres pour panne en ligne notamment.

#### **I. Une vitesse commerciale maintenue par rapport à fin 2012**

La vitesse commerciale graphiquée pour l'offre mise en place en 2013 est de 16,5 km/h. Le maintien de la vitesse commerciale est à mettre en relation avec les perturbations de la phase travaux sur l'exploitation du réseau. La vitesse SAE est la vitesse réelle du réseau enregistrée par les bus lors de leurs parcours.

Durant les années 2011, 2012 et 2013, l'ensemble des données du SAE a été très perturbé, du fait des nombreuses déviations et des travaux. L'exploitation de ces données pour l'année 2013 n'est pas possible du fait des très nombreuses déviations sur le réseau.



Les kilomètres commerciaux indiqués dans les tableaux ci-après tiennent compte des aléas et des pertes de kilomètres. Ils intègrent également l'offre sous-traitée. Sur l'année 2013, on note une baisse de l'offre kilométrique liée à l'effet année pleine de la mise en place du réseau phase travaux en septembre 2012. On note également la forte progression des kilomètres dédiés à la desserte des zones peu denses (lignes 41, 42 et 43) résultant des modifications d'offre mise en place en septembre 2012.

Kilomètres commerciaux - réseau Ginko			
	Kilomètres 2012	Kilomètres 2013	Ecart 2013/2012
Lignes de journées	5 128 361	4 898 416	-4,5 %
Lignes de nuit et dimanche + Express A et B	375 802	371 684	-1,1 %
Diabolos	37 964	35 241	-7,2 %
Zones peu denses	5 141	11 402	+121,8 %
Ginko Access	350 451	340 823	-2,7 %
Ginko Gare	17 711	22 466	+26,8 %
Spéciaux et divers	5 419	4 994	-7,8 %
<b>Total réseau Ginko</b>	<b>5 915 431</b>	<b>5 685 027</b>	<b>-3,9 %</b>

## 2. Des kilomètres non effectués en hausse

La production kilométrique a été relativement peu affectée par les manifestations et fêtes. En revanche, les travaux ont eu un impact très important sur le nombre de kilomètres offerts, en augmentation de plus 40 %, par rapport à 2012.

Variation des kilomètres commerciaux programmés / réalisés			
	Km non effectués	Km en plus	Ecart
Manifestations	750	0	-750
Fêtes	73	1 741	+1 668
Embouteillages	3 842	0	-3 842
Travaux	63 141	116 636	+ 53 495
Pannes	16 240	0	-16 240
Accidents	1 949	0	-1 949
Grèves	115 914	0	-115 914
Nelge	14 970	0	-14 970
Intempéries	0	0	0
Divers	15 513	465	-15 048
<b>Total</b>	<b>232 392</b>	<b>118 842</b>	<b>-113 550</b>

L'ensemble du réseau a été très peu perturbé par les manifestations. En revanche la perte de kilomètres en 2013 s'explique surtout par un nombre conséquent de kilomètres non effectués pour cause de jours de grève totale ou partielle, soit 115 914 kilomètres. En outre, les facteurs que sont les pannes de bus, pour 16 240 kilomètres et surtout les travaux liés au tramway pour 63 141 kilomètres représentent deux éléments majeurs expliquant les pertes de kilomètres sur l'année 2013.

### K/ Le contexte économique

Troisième exercice du contrat de Délégation de Service Public, l'année 2013 est marquée, notamment, par le projet tramway et les premières conséquences visibles de ce projet au sein de l'entreprise. Dans ce contexte, l'offre du réseau Ginko avait été adaptée en septembre 2012, le niveau de service est resté stable tout au long de l'exercice 2013 sous la forme de ce réseau « phase travaux ».

Par ailleurs, les principaux axes d'amélioration de gestion initiés lors de la reprise du réseau (politique de maintenance du parc, investissements atelier...) sont poursuivis. Ces travaux se traduisent économiquement par une mobilisation des ressources, un niveau de dépenses d'exploitation supérieur aux prévisions et un volume d'investissements qui est bien au-delà des engagements contractuels du Délégataire.

### 1. Les charges d'exploitation

#### a/ Les achats

Les achats consommés comprennent notamment le carburant, les pièces de rechange et les coûts d'énergie afférents aux bâtiments. Sur l'exercice 2013, le niveau de ce poste est de nouveau marqué par la forte évolution des achats stockés hors carburant, conséquence de la continuité 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 depuis 2011 et s'est même légèrement inversée en 2013.

Montants en k€	2013	2012	2011	2013/2012
Achats stockés hors carburant	541	515	426	5,0%
Energie traction et stations	-	-	-	
Carburant (gasoil et GNV)	2 818	2 854	2 719	-1,3%
Achats non stockés	1 071	1 095	1 071	-2,2%
Total - Achats consommés	4 430	4 464	4 216	-0,8%

#### b/ L'énergie

Les coûts d'énergie de roulage s'élèvent en 2013 à 2 818 k€, soit 8,4 % des dépenses d'exploitation hors investissements et éléments exceptionnels, ce qui représente 0,2 point de plus que le niveau prévu au contrat de DSP :

- le gazole : la consommation moyenne du parc s'établit à 45,8 litres aux 100 km pour un prix moyen annuel hors taxes de 1,125 € par litre. Le prix moyen du gasoil recule de - 1,8 % par rapport à 2012. Les dépenses de gazole (horsTIPP) diminuent de - 3,5 % en lien avec un effet prix à la baisse, mais une consommation moyenne qui progresse de +1 %,
- le gaz naturel pour véhicule (GNV) : la consommation moyenne du parc s'établit à 66,07 Nm<sup>3</sup> (normaux mètres cubes) aux 100 km pour un prix moyen de 0,54 € par Nm<sup>3</sup>. Le prix moyen de gaz progresse de 1.1 % par rapport à 2012. En 2013, la production kilométrique effectuée par des véhicules roulant au GNV représente 42,3 % des kilomètres compteurs totaux, soit 0,2 point de plus qu'en 2012.

La répartition gazole/gaz évolue donc peu sur les deux exercices.

#### c/ Les pièces de rechange

En 2013, la politique volontariste de maintenance initiée lors de la reprise du réseau s'est poursuivie et se traduit par des dépenses de pièces à hauteur de 825 K€, soit un niveau légèrement inférieur (-4,4 %) à celui de 2012. Ces dépenses sont bien supérieures à celles prévues au contrat initial. Au-delà du « rattrapage » engagé, continuent de s'ajouter, en 2013, les surcharges de maintenance curative dues aux conditions d'exploitation difficiles engendrées par les travaux du tramway.

#### d/ L'affrètement

Les dépenses d'affrètement comprennent principalement les services Ginko Gare et Ginko Access (partie sous-traitée) et quelques services scolaires Diabolos. Le niveau des coûts de sous-traitance évolue à la hausse (+ 9,6 %) en lien avec l'effet « année pleine » de l'augmentation de production, notamment pour les services PMR.

#### e/ Les assurances

Le poste assurance recule sensiblement entre les exercices 2012 et 2013 (-8.9 %) en lien avec la variation des provisions pour franchises. Si l'exercice 2013 a une sinistralité plus forte que l'exercice 2012, les régularisations (exercices antérieurs) de provisions pour franchises viennent masquer cette tendance en diminuant le poste des assurances.

#### f/ Les divers services extérieurs

Les services extérieurs progressent significativement (+ 14,9 %) en 2013. Le recours accru aux prestations externes découle des effets des conditions d'exploitation dégradées liées aux travaux du tramway. Le poste maintenance autobus augmente de 73,3 % en 2013, témoignant ainsi de la nécessité de recourir à des prestations externes afin d'assurer la maintenance préventive. En effet, l'incidence des travaux tramway sur la voirie, et par conséquent sur les véhicules, a fortement perturbé les opérations de maintenance sur le premier semestre.

#### g/ Rémunérations et honoraires

Les rémunérations et honoraires diminuent de 3,0 % en 2013. Toutefois, les variations sur les différentes lignes de ce poste peuvent être très significatives. Il s'agit notamment du cas :

- des honoraires de communication : les coûts engagés quant à la préparation de la signalétique du futur réseau ainsi qu'à la future charte graphique majoraient significativement les dépenses d'honoraires par rapport à 2012,
- des honoraires divers : les modalités de calcul des frais d'assistance de région ont été modifiées en 2013, ce qui minore sensiblement le poste des honoraires divers en 2013.

#### h/ Les impôts et taxes

Les charges relatives aux impôts et taxes évoluent de +2,5 % essentiellement en lien avec la masse salariale. La réduction de la ligne « Autres taxes » résulte du retraitement de l'impôt forfaitaire annuel de 2012.

#### i/ Les charges de personnel

Les charges de personnel progressent de 1,8 % par rapport à 2012. Cette évolution intègre :

- l'augmentation de la valeur du point 100 de 1,2 % au 1er janvier 2013, puis de 0,2 % au 1er juillet 2013 (soit une augmentation en niveau de 1,4 % et en masse de 1,3 %),
- l'impact de la provision de la prime liée à la journée du Tour de France en 2012, et non reconduite en 2013. La situation de sous-effectif des agents de conduite, constatée au 1er janvier 2011, corrigée au cours de la première année par l'entrée de conducteurs-receveurs supplémentaires, continue de porter ses fruits sur l'exercice 2013. Le maintien de l'effectif nominal a permis de compenser en partie les difficultés d'exploitabilité du réseau en phase travaux. Les charges de personnel intègrent, en 2013, un intéressement de 41 K€ pour les salariés de Besançon Mobilités.

Montants en k€	2013	2012	2011	2013/2012
Salaires (y c. PMAD)	16 098	15 799	15 332	1,9%
Autres charges de personnel	154	54	594	98,6%
Charges sociales	6 889	6 870	6 599	0,3%
Total - Charges de personnel	23 141	22 722	23 141	1,8%

#### j/ Les autres charges

Les « Autres charges » sont en hausse de 13 %, du fait essentiellement, de l'augmentation des frais de siège et des dotations aux amortissements. En 2013, le montant des dotations aux amortissements (dont comptabilisation des VNC sur l'exercice) s'élève à 304 K€, ce qui reste nettement supérieur aux engagements pris par le Délégué dans le cadre du contrat de DSP.

Les niveaux élevés des investissements réalisés depuis 2011 sont à la source de cet écart. En effet, en 2013, Besançon Mobilités a dédié une enveloppe de 165 K€ à des investissements pour un montant contractuel fixé à 73 k€ (euros 2013), soit un dépassement de 92 k€. Cette variation traduit la volonté de mettre en oeuvre 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 42 k€. Les provisions sont négatives en lien avec une reprise portant sur un dossier devenu sans objet.

Montants en k€	2013	2012	2011	2013/2012
Frais de siège et AT (yc. tramway)	1 096	307	300	257,1%
Dotations aux amortissements	304	252	236	20,4%
Provisions risques et charges	-73	132	145	-
Autres provisions	-2	6	48	-
Charges financières	4	0	1	-
Divers	-	-	13	-
Autres	-	-	1	-
Total - Autres	787	697	743	13%

## **2. Les produits d'exploitation**

### **a/ Les produits propres**

Les produits hors contribution forfaitaire, s'élèvent à 8 963 k€, soit un retrait de 1 373 K€ par rapport aux engagements contractuels de recettes de l'année 2013 établis à 10 336 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 8 659 K€, en lien avec l'effet « année pleine » des deux hausses successives des tarifs de 2012, et l'évolution de la fréquentation qui est en très net retrait sur l'exercice (- 8,2 %). Il est difficile d'en isoler l'impact sur le nombre de voyages, mais il est évident que l'exercice est profondément marqué par la perte d'attractivité du réseau en période de travaux du tramway. À ce contexte s'ajoutent également les effets des journées de grèves de 2013.

### **b/ La contribution forfaitaire**

La contribution forfaitaire comptabilisée au 31 décembre 2013 s'élève à 21 021 K€ et intègre la régularisation du solde définitif 2012. Le montant comptabilisé au titre de la contribution 2013 (hors régularisation 2012) s'élève à 20 483 K€. Pour la CAGB, sur la base des indices définitifs, la contribution forfaitaire 2013 définitive s'élève à 20 565 K€ se décomposant en :

- 20 584 € de contribution forfaitaire indexée, l'indexation définitive étant de 1.0952 pour 1.0804 au 31 décembre 2012,
- -19 K€ d'ajustements sur la base des clauses contractuelles,

Ces éléments seront ajustés de façon définitive lors de l'émission de la facture du solde de l'exercice 2013. Les principaux ajustements de la contribution forfaitaire découlent :

- de l'offre (dont mouvements sociaux) : - 215 K€,
- de la CET et la taxe sur les salaires : +109 K€,
- des dépenses contractuelles de formation et marketing non engagées : - 55 K€,
- de la mise en œuvre de solutions techniques (dont moteurs et boîtes de vitesse) : + 142 K€.

Montants en k€	2013	2012	2011	2013/2012
Recettes de trafic	8 659	8 918	8 666	-2,9%
Recettes services spéciaux et occasionnels	53	63	65	-15,7%
Produits des amendes	80	104	82	-23,4%
Produits des activités annexes	155	177	166	-12,3%
Produits financiers	16	25	31	-35,3%
Sous-total - Recettes commerciales	8 963	9 287	9 010	-3,5%
Contribution forfaitaire	21 021	21 290	21 235	-1,3%
Produits exceptionnels	21	8	13	149,9%
<b>TOTAL - PRODUITS D'EXPLOITATION</b>	<b>30 005</b>	<b>30 585</b>	<b>30 258</b>	<b>-1,6%</b>

La situation économique de Besançon Mobilités se dégrade encore en 2013, malgré l'effet d'aubaine du CICE (541 K€). Ce constat découle à la fois d'une forte hausse des dépenses d'exploitation et à la fois d'un retrait significatif des recettes. Le réseau « phase travaux » et les hausses successives de tarifs 2012 n'ont naturellement pas favorisé l'adhésion de la clientèle. L'écart sur l'engagement de recettes dégrade d'autant le résultat de l'entreprise.

**Ainsi, ce troisième exercice d'exploitation génère un déficit de -3 369 k€.** Les perspectives de l'exercice 2014 se traduisent par la nécessité, tant pour la Collectivité que pour le Délégué :

- d'assurer le succès de la billettique mise en place par la CAGB au niveau de l'ensemble des opérateurs de transport urbain et périurbain du Grand Besançon,
- de préparer la mise en service du tramway, dans le cadre de l'avenant 5 voté à la fin de l'année 2013, avec ce que cela implique pour le réseau en termes de changements.

Les enjeux de l'exercice 2014 sont déterminants pour l'avenir du réseau et le succès de la mise en œuvre du nouveau réseau en septembre 2014.

### Compte d'exploitation 2013

Montants en k€	2010	2011	2012	2013
Achats stockés hors carburant	-	426,4	515,2	541,2
Energie traction et stations	-	-	-	-
Carburant Gazole et GNV	-	2 719,3	2 854,1	2 817,7
Achats non stockés	-	1 070,7	1 094,9	1 071,0
<b>Total achats consommés</b>	-	<b>4 216,4</b>	<b>4 464,2</b>	<b>4 429,9</b>
Affrètement	-	369,6	428,8	469,6
Primes d'assurance	-	377,2	468,8	427,3
Nettoyage Autobus	-	238,6	275,2	286,7
Divers services extérieurs	-	631,2	658,9	756,8
Locations	-	143,4	112,9	132,4
Personnel extérieur , interimaaires, hors PMAD	-	153,9	175,7	255,6
Rémunérations honoraires	2,6	399,9	761,4	738,8
Publicité, relations publiques	-	63,1	100,4	85,7
Autres services extérieurs	-	248,8	247,8	293,0
<b>Total Sous traitance et services extérieurs</b>	<b>2,6</b>	<b>2 625,6</b>	<b>3 229,9</b>	<b>3 445,8</b>
Versement transport	-	251,5	261,4	264,4
CET	-	153,7	157,1	156,5
Formation professionnelle	-	-	-	-
Autres Taxes	-	101,0	125,7	115,1
Taxe sur les salaires	-	958,2	977,2	1 023,0
<b>Total impôts et taxes</b>	-	<b>1 464,4</b>	<b>1 521,5</b>	<b>1 558,9</b>
Salaires, yc PMAD	-	15 332,0	15 798,8	16 098,4
Autres charges de personnel	-	594,2	53,9	153,5
Charges sociales	-	6 599,0	6 869,6	6 889,0
<b>Total charges de personnel</b>	-	<b>22 525,2</b>	<b>22 722,2</b>	<b>23 141,0</b>
Assistance technique siège	-	300,0	307,0	1 096,4
Dotations aux amortissements	-	235,5	252,1	303,5
Dot./Rep. - Provisions risques et charges	-	145,2	132,3	-73,2
Dot./Rep. - Autres provisions	-	48,0	5,6	-2,3
Charges financières	-	0,5	0,0	3,8
Divers	-	13,3	-	-
Autres	-	0,8	-	-
<b>Total autres</b>	-	<b>743,2</b>	<b>697,0</b>	<b>787,4</b>
Charges exceptionnelles	-	2,0	10,4	10,5
<b>TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>2,6</b>	<b>31 576,8</b>	<b>32 645,3</b>	<b>33 914,4</b>
Recettes de trafic	-	8 666,1	8 918,0	8 658,8
Recettes services spéciaux et occasionnels	-	64,9	63,0	53,1
Produits des amendes	-	81,8	104,3	79,9
Produits des activités annexes	-	166,1	177,0	155,3
Produits financiers	-	31,3	24,9	16,1
<b>Total des recettes commerciales</b>	-	<b>9 010,2</b>	<b>9 287,2</b>	<b>8 963,2</b>
<b>Participations collectivités</b>	-	-	-	-
Subvention forfaitaire exploitation	-	21 234,6	21 289,6	21 021,0
<b>Total participations collectivités</b>	-	<b>21 234,6</b>	<b>21 289,6</b>	<b>21 021,0</b>
Produits exeptionnels	-	12,8	8,2	20,6
<b>TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION</b>	-	<b>30 257,6</b>	<b>30 585,1</b>	<b>30 004,8</b>
<b>Résutat brut</b>	<b>-2,6</b>	<b>-1 319,2</b>	<b>-2 060,2</b>	<b>-3 909,6</b>
Crédit d'impôts CICE	-	-	-	-540,9
<b>Résutat net</b>	<b>-2,6</b>	<b>-1 319,2</b>	<b>-2 060,2</b>	<b>-3 368,7</b>

#### L/ Positionner les collaborateurs au coeur de l'organisation

L'année 2013 a été pour Besançon Mobilités une année charnière. Afin d'être en mesure d'exploiter le tramway, l'entreprise a dû effectuer un important travail de fond qui l'a amenée à repenser et à optimiser son organisation. Cette réflexion menée en concertation et en toute transparence avec les partenaires sociaux a marqué un réel tournant dans la vie de l'entreprise. Les institutions représentatives du personnel ainsi que l'ensemble des salariés ont dû faire preuve d'adaptabilité afin de comprendre et d'assimiler les enjeux de cette période transitoire.



En termes de Ressources Humaines, tout comme dans les autres secteurs de l'entreprise, le projet tramway a donc été le projet phare de l'année 2013. Il a toutefois été important de poursuivre parallèlement la déclinaison de la politique RH qui vise à positionner les collaborateurs au cœur de l'organisation.

### 1. L'emploi

L'emploi reste stable sur l'année. Les premiers recrutements qui ont eu lieu en fin d'année dans le cadre du projet tramway ne pèsent pas encore sur l'effectif moyen de l'année.

Effectif mensuel moyen de l'année considérée  
« Somme des effectifs totaux mensuels »

	2011	2012	2013		
			H	F	TOTAL
<b>Cadres</b>	1,92	0,83	0,00	0,00	0,00
<b>Agents de Maîtrise</b>	52,67	58,00	46,75	12,00	58,75
<b>Employés</b>	23,00	22,84	3,33	21,42	24,75
<b>Ouvriers qualifiés</b>	398,58	397,50	333,83	58,00	391,83
<b>Dont Conducteurs</b>	367,00	364,33	303,25	57,00	360,25
<b>Ouvriers non qualifiés</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total</b>	476,17	479,17	383,91	91,42	475,33

### 2. L'absentéisme

Les chiffres liés à l'absentéisme s'améliorent par rapport à l'année 2012. Il paraît difficile de faire une interprétation de cette amélioration qui est sans doute liée à différents facteurs et notamment des conditions de travail plus aisées du fait de la fin des travaux du tramway.

Nombre de journées d'absence

	2011	2012	2013		
			H	F	TOTAL
<b>Cadres</b>	25	106	0	0	0
<b>Agents de Maîtrise</b>	748	811	274	33	307
<b>Employés</b>	173	773	0	347	347
<b>Ouvriers qualifiés</b>	10 528	11 789	7629	4381	12010
<b>Dont Conducteurs</b>	9 736	10 627	6400	4374	10774
<b>Ouvriers non qualifiés</b>	0	0			0
<b>Total</b>	11 474	13 479	7903	4761	12664

### 3. La formation

L'investissement en termes de formation sur 2013, en léger repli par rapport à 2012, reste conséquent puisqu'il représente 2,7 % de la masse salariale.

Le nombre d'heures consacré à la formation s'élève à 9 339 heures et concerne pour près de 90 % les ouvriers et employés de l'entreprise. Nous avons, comme tous les ans, décliné bon nombre de formations relatives aux obligations liées à notre métier telle que la Formation Continue Obligatoire pour les conducteurs, poursuivi la professionnalisation des conducteurs avec des formations liées à l'optimisation de la conduite ou à la gestion du stress et initié les premières formations liées au tramway avec notamment la formation de nos formateurs internes.

### 4. Le dialogue social

L'année 2013 a été une année riche en termes de dialogue social. Dans le contexte de profonde mutation de l'entreprise il était primordial de rencontrer de manière régulière les partenaires sociaux afin d'échanger sur les projets et leurs impacts sociaux. Nous avons ainsi consacré 2620 heures en réunions avec les instances représentatives du personnel, contre 1400 heures en 2012 pour 63 réunions en 2013, contre 44 en 2012. Cela a permis de désamorcer un certain nombre de problématiques et de maîtriser le climat social et ce, malgré les mécontentements liés aux travaux et les inquiétudes liées au changement.

## M/ Le Tramway et la billettique se préparent en coulisse

Pour le projet tramway l'année 2013 a principalement été une période de pleins travaux sur tous les « fronts » et une période de préparation des phases suivantes que sont les formations, les transferts de matériels et de site. Pour Besançon Mobilités l'activité Tramway a donc été constituée de 3 parties principales :

- suivre les travaux en répondant à toutes les demandes d'interface à la demande des maîtres d'œuvre ou du maître d'ouvrage, que ce soit pour le CDM, les infrastructures, l'énergie, la LAC...,
- assurer les phases de réalisation pour les courants faibles : fabrication des matériels, programmation, mise en tests progressifs (RMS, SAE, Radio...),
- préparer l'organisation des formations, des essais et des transferts d'installations et de matériels.

Une autre activité essentielle a occupé l'année 2013 : la billettique, avec la clôture des phases de spécifications, le démarrage des installations dans les bus notamment, les recettes « usine », et là aussi la préparation des formations et des recettes sites à venir.

En interne les Directions Tramway et TN ont aussi poursuivi les opérations de communication sur le tramway et mis en place des groupes de travail pour informer et associer les différents services à la préparation des outils et installations les concernant.

### **1. L'activité de la Direction Tramway**

L'année a débuté par l'annonce de l'anticipation de la mise en service du tramway à la fin de l'année 2014, lors des vœux du Président de la CAGB. Des discussions étaient engagées parallèlement pour examiner la possibilité d'avancer à septembre 2014.

L'activité de la direction tramway a couvert une variété de sujets plus importante en 2013 du fait des nombreux points particuliers soulevés par les constructeurs, au fur et à mesure de leurs études, du traitement des interfaces entre les différentes prestations et surtout des travaux qui apportent leur lot d'aléas. Pour autant les sujets qui ont généré le plus d'activité ont été cette année la billettique, les réalisations Courants Faibles de TN et l'organisation interne en lien avec l'anticipation de la mise en service

Ainsi, L'année 2013 a vu :

- le suivi des travaux du centre de maintenance,
- l'aménagement du futur PCC au dépôt de Planoise,
- le développement des systèmes billettique,
- la mise au point des rames et des systèmes embarqués.

### **2. Le service Technologies nouvelles et les activités « tram »**

Pour le service Technologies Nouvelles (TN) l'année 2013 a été une année de « production » pour son activité Tramway, après une année 2012 de préparation avec l'attribution de tous les marchés de fournitures et de prestations, la préparation des locaux « tramway » dans le bâtiment « Hall4 » à Planoise, le lancement des commandes et les validations des derniers prototypes.

### **3. Le service Technologies nouvelles et les activités « bus »**

Bien sûr l'activité de TN si elle a été fortement orientée vers le tramway, n'a pas négligé pour autant le réseau bus ni pour sa maintenance ni pour son développement. L'activité habituelle sur le réseau bus est la maintenance des équipements « courants faibles » (au sol et embarqués), le développement des installations et l'adaptation des paramétrages des systèmes en fonction des évolutions de l'exploitation.

### **III. Les actions du Grand Besançon**

Les relations avec le délégataire font, au-delà du respect du cadre de la DSP, l'objet d'échanges constants qui permettent de programmer et définir les actions et mesures à prendre à la fois en termes d'exploitation par Besançon Mobilité et d'investissement par la CAGB.

La réalisation du tramway a bien entendu concentré une grande part de l'attention et des efforts en 2013, mais pour autant, la volonté de maintenir l'outil de production du service public de transport en commun GINKO n'a pas été délaissée et s'est traduite par différentes actions.

Au niveau des dépôts notamment, le Grand Besançon a engagé en 2013 un programme de travaux sur le dépôt de Planoise pour permettre à la fois sa rénovation et le regroupement début 2015, sur ce seul site, de tous les services de Besançon Mobilités (abandon du dépôt de la rue de Trey).

Cela se traduira concrètement en 2014 et 2015 par l'aménagement en bureaux d'un plateau immobilier de 900 m<sup>2</sup>, la réfection de l'infrastructure du remisage couvert GNV, la mise aux normes des installations et la sécurisation du site, réduisant ainsi notablement les dysfonctionnements évoqués dans son rapport d'activité par le Délégataire.

En ce qui concerne le renouvellement du parc de bus, il faut rappeler qu'il avait été ralenti dans la perspective de la mise en service du tramway, qui conduit à une sortie d'un nombre important de bus, les plus âgés, et donc à une baisse ponctuelle de l'âge moyen du parc devant permettre de rentrer dans les objectifs contractuels (âge moyen inférieur à 9,5 ans). La reprise du renouvellement régulier du parc est programmée et effective à partir de 2014, avec l'acquisition de 7 nouveaux bus par an en moyenne.

**A l'unanimité, le Conseil de Communauté prend acte du rapport d'activité 2013 sur la DSP Transports urbains.**

Pour extrait conforme,

Le Président

Rapport adopté à l'unanimité :

Pour : 116

Contre : 0

Abstention : 0

Préfecture de la Région Franche-Comté  
Préfecture du Doubs  
Contrôle de légalité DRCT  
Reçu le - 7 OCT. 2014