

Extrait du Registre des délibérations du Conseil de Communauté

Séance du lundi 19 septembre 2016

Conseillers communautaires en exercice : 112

Le Conseil de Communauté, régulièrement convoqué, s'est réuni à la salle des conférences de la CCIT du Doubs à Besançon, sous la présidence de M. Gabriel BAULIEU, 1^{er} Vice-Président, puis de M. Jean-Louis FOUSSERET, Président de la CAGB.

Ordre de passage des rapports : 0.1, 0.2, 0.3, 0.4, 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3, 1.1.4, 1.1.5, 1.1.6, 1.2.1, 1.2.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7, 6.1, 6.2, 7.1, 7.2, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 8.1, 8.2

La séance est ouverte à 18h05 et levée à 21h20.

Etaient présents : Amagney : M. Thomas JAVAUX Arguel : M. André AVIS (à partir du 1.1.1) Audeux : Mme Françoise GALLIOU (à partir du 1.1.4) Avanne-Aveney : M. Alain PARIS Besançon : M. Julien ACARD, M. Eric ALAUZET (à partir du 1.1.1), M. Frédéric ALLEMANN, Mme Anne-Sophie ANDRIANTAVY, M. Nicolas BODIN, M. Patrick BONTEMPS (à partir du 1.1.4), M. Emile BRIOT (à partir du 0.2), Mme Claudine CAULET, M. Guerric CHALNOT, Mme Catherine COMTE-DELEUZE (à partir du 1.1.2), M. Laurent CROIZIER (à partir du 0.2), M. Pascal CURIE, Mme Marie-Laure DALPHIN (à partir du 1.1.1), Mme Danielle DARD, M. Cyril DEVESA (à partir du 1.1.1), M. Emmanuel DUMONT (à partir du 1.1.4), M. Ludovic FAGAUT, Mme Odile FAIVRE-PETITJEAN, Mme Béatrice FALCINELLA (à partir du 1.1.2), M. Jean-Louis FOUSSERET (à partir du 1.1.4), M. Philippe GONON, M. Jacques GROSPERRIN, Mme Myriam LEMERCIER, M. Jean-Sébastien LEUBA (à partir du 6.1), M. Christophe LIME, M. Michel LOYAT, Mme Elsa MAILLOT, Mme Carine MICHEL (jusqu'au 2.2), M. Thierry MORTON, M. Philippe MOUGIN, Mme Sophie PESEUX (à partir du 1.1.4), Mme Danielle POISSENOT (à partir du 1.1.2), M. Yannick POUJET (à partir du 1.1.2), M. Anthony POULIN, Mme Françoise PRESSE, Mme Rosa REBRAB (à partir du 0.2), Mme Karima ROCHDI (à partir du 0.2), M. Dominique SCHAUSS (à partir du 1.2.2), Mme Mina SEBBAH, M. Rémi STAHL (à partir du 1.1.2), Mme Ilva SUGNY (à partir du 1.2.2), Mme Catherine THIEBAUT, Mme Anne VIGNOT, M. Gérard VAN HELLE (à partir du 0.2), Mme Sylvie WANLIN, Mme Christine WERTHE, Mme Marie ZEHAF (à partir du 0.2) Beure : M. Philippe CHANEY (à partir du 1.1.2) Braillans : M. Alain BLESSEMAILLE (à partir du 1.1.4) Busy : M. Alain FELICE Chalèze : M. Gilbert PACAUD Chalezeule : M. Christian MAGNIN-FEYSOT Champagny : M. Olivier LEGAIN Champvans-les-Moulins : M. Florent BAILLY Chaucenne : M. Bernard VOUGNON Chemaudin : M. Gilbert GAVIGNET Dannemarie-sur-Crête : M. Gérard GALLIOT Deluz : M. Fabrice TAILLARD Ecole-Valentin : Mme Brigitte ANDREOSSO (suppléante de M. Yves GUYEN) Fontain : Mme Martine DONEY Gennes : Mme Thérèse ROBERT Grandfontaine : M. François LOPEZ La Chevillotte : M. Roger BOROWIK La Vèze : Mme Catherine CUINET Les Auxons : M. Serge RUTKOWSKI Mamirolle : M. Daniel HUOT (à partir du 0.2) Marchaux : M. Patrick CORNE (à partir du 1.1.1) Mazerolles-le-Salin : M. Daniel PARIS Miserey-Salines : M. Marcel FELT Montfaucon : M. Pierre CONTOZ Nancy : M. Vincent FIETIER Osselle-Routelle : M. Laurent LOLLIT Pelousey : Mme Catherine BARTHELET Pirey : M. Robert STEPOURJINE Pouilley-les-Vignes : M. Jean-Marc BOUSSET Roche-lez-Beaupré : M. Jacques KRIEGER Saône : M. Yoran DELARUE Serre-les-Sapins : M. Gabriel BAULIEU Tallenay : M. Jean-Yves PRALON (à partir du 1.1.1) Thise : M. Alain LORIGUET (à partir du 1.1.4) Thoraise : M. Jean-Paul MICHAUD Vaire : M. Jean-Noël BESANCON, Mme Valérie MAILLARD Vaux-les-Prés : M. Bernard GAVIGNET (à partir du 1.1.5) Vorges-les-Pins : M. Sylvain DOUSSE (suppléant de Mme Julie BAVEREL) (à partir du 1.1.2)

Etaient absents : Besançon : M. Thibaut BIZE, M. Pascal BONNET, M. Yves-Michel DAHOUI, Mme Myriam EL YASSA, M. Abdel GHEZALI, Mme Pauline JEANNIN, Mme Solange JOLY, M. Michel OMOURI Boussières : M. Bertrand ASTRIC Champoux : M. Philippe COURTOT Châtillon-le-Duc : Mme Catherine BOTTERON Chaudfontaine : M. Jacky LOUISEON Franois : M. Claude PREIONI Larnod : M. Hugues TRUDET Le Gratteris : M. Cédric LINDECKER Montferrand-le-Château : M. Pascal DUCHEZEAU Morre : M. Jean-Michel CAYUELA Noironte : M. Bernard MADOUX Novillars : M. Philippe BELUCHE Osselle-Routelle : M. Daniel CUCHE Pugey : M. Frank LAIDIE Rancenay : M. Michel LETHIER Torpes : M. Denis JACQUIN

Secrétaire de séance : M. Nicolas BODIN

Procurations de vote :

Mandants : T. BIZE, P. BONTEMPS (jusqu'au 1.1.3), P. BONNET, YM. DAHOUI, A. GHEZALI (à partir du 0.2), P. JEANNIN, S. JOLY, JS. LEUBA (jusqu'au 5.7), C. MICHEL (à partir du 2.3), M. OMOURI, D. SCHAUSS (à partir du 1.1.2 et jusqu'au 1.2.1), I. SUGNY (jusqu'au 1.2.1), C. BOTTERON (à partir du 1.1.1), C. PREIONI, D. CUCHE (à partir du 1.1.1), D. JACQUIN (à partir du 1.1.4)

Mandataires : E. MAILLOT, N. BODIN (jusqu'au 1.1.3), L. FAGAUT, M. LOYAT, M. ZEHAF (à partir du 0.2), A. POULIN, C. LIME, P. CURIE (jusqu'au 5.7), D. DARD (à partir du 2.3), J. GROSPERRIN, D. POISSENOT (à partir du 1.1.2 et jusqu'au 1.2.1), K. ROCHDI (jusqu'au 1.2.1), P. CORNE (à partir du 1.1.1), D. PARIS, JY. PRALON (à partir du 1.1.1), JL. FOUSSERET (à partir du 1.1.4)

Délibération n°2016/003358

Rapport n°2.4 - Rapport d'activité 2015 sur la DSP transports urbains

Rapport d'activité 2015 sur la DSP transports urbains

Rapporteur : Michel LOYAT, Vice-Président

Commission : Mobilités

Inscription budgétaire
Sans incidence budgétaire

Résumé :

Les dispositions de l'article L.1411-3 du CGCT 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 de ce rapport est présentée ci-après.

Dans le cadre de la Délégation de Service Public des transports urbains du 1^{er} janvier 2011 au 31 décembre 2017, Besançon Mobilités a communiqué son rapport d'activité 2015.

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 en 2015 comprend notamment :

- les lignes régulières urbaines, dont deux lignes de tramway
- les services réguliers « scolaires » urbains (DIABOLO),
- le service pour les Personnes à Mobilité Réduite (PMR) « GINKO Access » sur les 58 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'appels,
- des services optionnels pouvant être confiés au délégataire en cours de contrat,
- des missions annexes relatives au réseau périurbain : communication, enquêtes, études...

Le contrat a été signé le 3 novembre 2010 pour une effectivité à compter du 1^{er} janvier 2011 et un achèvement au 31 décembre 2017. Il s'agit d'un contrat à contribution financière forfaitaire. Besançon Mobilités assume les risques d'exploitation et commerciaux liés aux recettes et aux charges de fonctionnement. Le délégataire est propriétaire des recettes commerciales qu'il perçoit. En contrepartie du risque, le Grand Besançon lui verse une contribution financière forfaitaire, qui est la différence entre des dépenses forfaitaires et des recettes forfaitaires fixées contractuellement.

L'année 2015 est la première année pleine d'exécution du nouveau réseau GINKO, mis en service le 1^{er} septembre 2014.

II. Synthèse du rapport d'activité

A/ L'offre de Transport

1. Les kilomètres produits

Sur un prévisionnel annuel théorique de 6 270 730 km produits, 6 178 664 km ont été effectivement réalisés (-1,47 %). La différence, limitée en 2015, tient compte des accidents, pannes, manifestations, déviations et autres aléas d'exploitation.

2015	Théorique	Réalisé
Tramway	1 101 192	1 091 386
Bus	5 128 672	5 046 493
Diabolo	40 866	40 785
TOTAL	6 270 730	6 178 664

En détail, l'écart de réalisation kilométrique est à peine plus notable sur les lignes de bus (- 1,6 %) que sur le tramway (- 0,89 %), l'exploitation bus étant notamment plus soumise aux aléas de circulation et aux aléas liés à un parc de matériels roulants plus vieillissant.

2. La vitesse commerciale

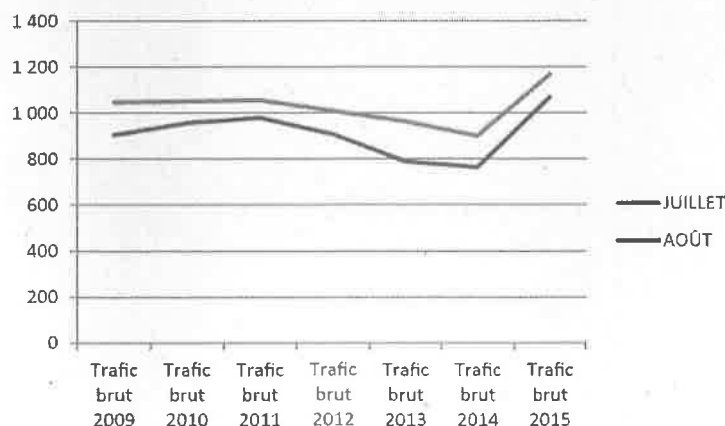
Les vitesses commerciales bus et tramway pour 2015 sont respectivement de 16,8 km/h et 18,1 km/h. Les reports de circulation, consécutivement à la mise en service du tramway, ainsi que le manque d'infrastructures dédiés (couloirs de bus, priorités aux feux,...) n'ont pas permis d'améliorer la vitesse commerciale des bus en 2015.

Des points noirs de circulation ont été identifiés sur le carrefour 8 mai/Nodier, sur les boulevards Churchill et Blum ainsi que sur les secteurs Gare Viotte, Centre St Pierre, Cité des arts, Rues de Dole et de Vesoul.

3. L'adaptation de l'offre

Sur la base des constats effectués sur les premiers mois d'exploitation du nouveau réseau, l'offre de transport a été adaptée durant l'année 2015. Ainsi :

- l'offre Été a été retravaillée par rapport à celle de l'été 2014. Malgré une baisse d'offre de l'ordre de 20 %, plus en cohérence avec la fréquentation constatée sur cette période, la fréquentation des mois de juillet et août 2015 a été plus importante que celle des précédentes années, y compris durant les années avant travaux.



Données issues des cellules compteuses en milliers
(lignes 1 à 32 + navette piscine + Ginko Access et Ginko gare)

Le réseau de septembre 2015 a été optimisé après un an d'observation, de mesures et d'analyses de fréquentation du nouveau réseau mis en service en 2014. Les adaptations du réseau en septembre 2015 intègrent notamment la fusion des lignes n°10 et n°12, l'évolution de l'itinéraire de la ligne n°22 (passage par le Collège Voltaire) et des adaptations de fréquences et d'horaires.

L'analyse du Grand Besançon :

Les adaptations de l'offre en 2015 ont été dans le sens de l'amélioration de la performance des services mis en œuvre en septembre 2014. Ces adaptations ont globalement généré une hausse de la fréquentation.

L'offre bus, si elle présente globalement une bonne vitesse commerciale, subit néanmoins de nombreux aléas de circulation qui impactent sa fiabilité et sa ponctualité. La réalisation d'aménagements adaptés sur ces lignes, pour améliorer leur performance, doit être poursuivie (ligne TCSP 3+, priorités aux carrefours à feux, etc.).

B/ La fréquentation

I. La fréquentation globale

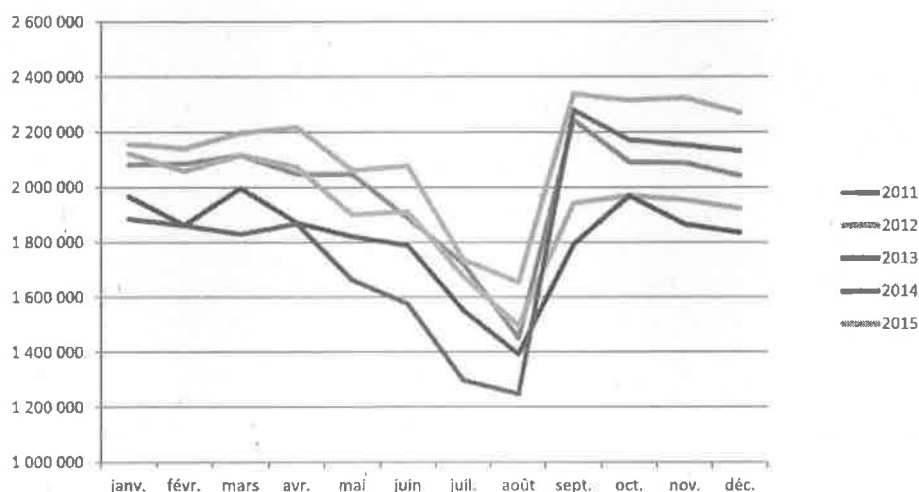
Sur l'année 2015 dans sa globalité, la fréquentation du réseau en voyages comptables (application d'un ratio de mobilité par titre vendu) est en hausse de 14,80 % par rapport à 2014, passant de 22 307 581 voyages à 25 609 199 voyages, soit 3 301 618 voyages supplémentaires. Pour rappel, l'année 2014 présentait deux réseaux distincts : l'ancien réseau de janvier à août, et le nouveau réseau avec tramway à partir de septembre.

Comparée à l'année 2011, dernière année avant les travaux du tramway, qui ont impacté à la baisse la fréquentation sur les années 2012 et 2013, la fréquentation annuelle 2015 est en hausse de 1 707 939 voyages (+7,14 %).

	2011	2012	2013	2014	2015
Voyages comptables réseau global	23 901 260	23 139 151	21 707 911	22 307 581	25 609 199
Evolution par rapport à n-1	-0,22%	-3,19%	-6,19%	2,76%	14,80%

Concernant la comparaison sur les 5 dernières années, l'année 2015 est celle qui enregistre les meilleures fréquentations sur chacun des 12 mois.

Fréquentation mensuelle du réseau et tendance des 5 dernières années (voyages comptables)



L'analyse du Grand Besançon :

Avec le nouveau réseau, si la fréquentation est en forte hausse par rapport à 2014 (+ 14,8 %), il est important de noter qu'elle est aussi supérieure de 7,14 % à celle de 2011, dernière année avant les travaux du tramway.

Le réseau GINKO a donc récupéré et dépassé la perte de fréquentation constatée pendant les travaux. En ce sens, l'année 2015 est une année positive qui confirme et amplifie les premiers bons résultats de 2014.

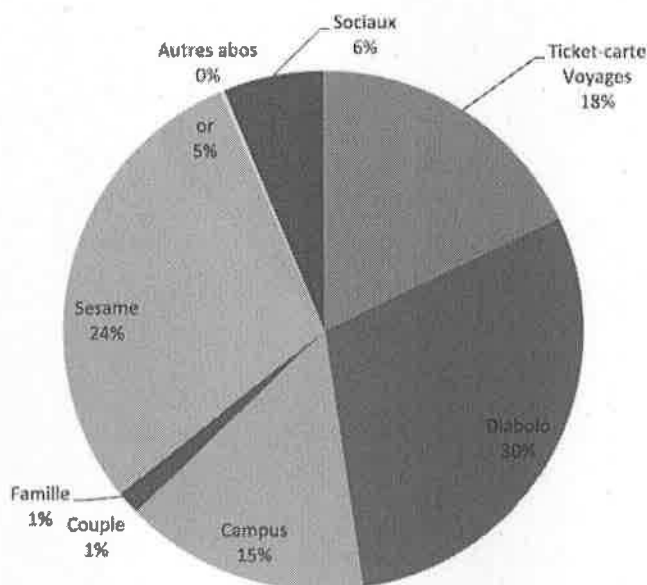
2. Une évolution du profil des usagers

Les abonnés réalisent 83% des voyages comptables contre 17 % pour les utilisateurs des tickets au voyage.

Le nombre de voyages d'abonnés ayant la carte Sésame représente désormais 24 % des voyages du réseau contre 20 % en 2011. Les voyages d'usagers utilisant les tickets ou les cartes 10 voyages représentent 18 % des voyages du réseau, contre 17 % en 2011, après être montés à 20 % avec le nouveau réseau de 2014.

A contrario, les voyages avec la carte Diabolo, qui représentaient près de 37 % des voyages totaux en 2011, ne représentent plus que 30 % de ceux-ci en 2015 (28 % en 2014). Les Diabolo représentent moins d'un tiers de la fréquentation du réseau là où d'autres réseaux enregistrent près de 50 % de leur fréquentation avec les scolaires.

La part des voyages réalisés par les abonnés Campus (étudiants) ainsi que celle des abonnés Or (plus de 60 ans) reste stable depuis 4 ans (respectivement 16 % et 5 % du total). Même additionnés aux abonnements Diabolo, les abonnés « jeunes » ne représentent que 45 % des voyages de l'année. Le réseau compte donc aussi une part importante d'actifs et d'autres clients commerciaux.



Comme sur de nombreux réseaux, les femmes sont plus représentées dans les transports en commun de l'agglomération de Besançon que les hommes (58 % de femmes contre 42 % d'hommes).

Le profil « type » du client Ginko est relativement jeune : 58 % ont moins de 25 ans. L'âge moyen est de 30 ans.

En termes d'utilisation du réseau, la clientèle du réseau Ginko est une clientèle très fréquente : 80% des usagers utilisent le réseau de manière quotidienne, ce qui est cohérent avec la part de voyages réalisés par les abonnés (83 %).

L'analyse du Grand Besançon :

Avec le nouveau réseau de septembre 2014, le profil des usagers a évolué vers un profil de moins en moins « captif » (scolaires et étudiants). Le réseau de 2015, modifié en septembre, confirme cette tendance, même si les voyages effectués par des détenteurs de titres Diabolo connaissent un rebond par rapport à 2014.

La part des abonnements Sésame (tout public) dans les voyages se maintient à un niveau important, alors que celle des titres au voyage se stabilise à un niveau plus faible qu'en 2014.

Une part des usagers occasionnels de 2014, ayant découvert le nouveau réseau, a donc basculé en 2015 vers les abonnements, ce qui était un objectif.

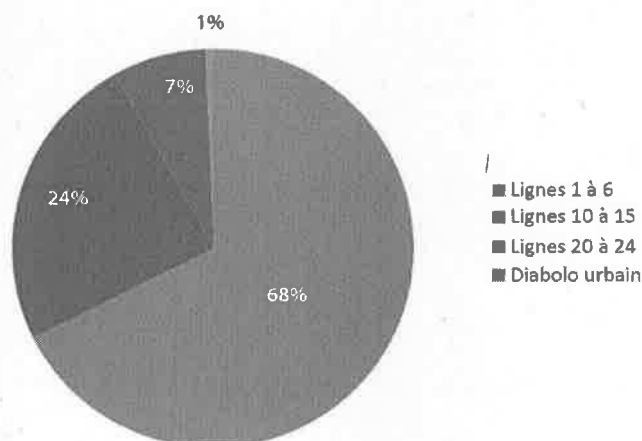
3. Une évolution de la fréquentation par ligne urbaine

Dans le réseau urbain, en données billettiques, les lignes essentielles ont vu leur fréquentation moins progresser, en proportion, que les autres lignes urbaines (+ 5,79 % contre + 6,87 %), si l'on compare les périodes équivalentes de septembre 2014/décembre 2014 à septembre 2015/décembre 2015.

Ceci s'explique notamment par les modifications faites en septembre 2015 et notamment avec la fusion des lignes 10 et 12 (+26,56 % de fréquentation) et le report de voyages pour le centre-ville sur cette nouvelle ligne 10. Les lignes 6 et 14, qui sont coordonnées et dont la fréquence a été inversée en septembre 2015, suivent la même progression que l'offre proposée sur ces deux lignes (diminution de fréquentation sur la 6 de 9,09 % et augmentation sur la ligne 14 de 17,62 %). La ligne 3, future ligne en site propre, connaît une bonne augmentation de sa fréquentation (+ 6,57 %), qui s'est vérifiée sur le terrain avec des bus complets, malgré la fréquence nettement améliorée en heures de pointe. La ligne 22, modifiée pour desservir le collège Voltaire à Planoise, enregistre aussi une très forte progression de 19,42 % sur cette période.

Néanmoins, les 6 lignes essentielles représentent toujours 68 % de la fréquentation des lignes urbaines. Les lignes 1 et 2 du tramway représentent à elles seules plus d'un voyage sur trois (37,5 % ; ligne 1 : 22,1 % ; ligne 2 : 15,4 %). Vient ensuite la ligne 4 qui représente 10,7 % des voyages un jour ordinaire de semaine, suivie par la ligne 3 avec 8,5% des fréquentations du réseau.

Répartition des voyages par type de lignes (source MDOD 2015)



Même si on observe de façon classique des pics de fréquentation en heures de pointe le matin et le soir, la fréquentation de ces lignes reste soutenue tout au long de la journée. Les lignes de tramway et la ligne 4 conservent par ailleurs une forte fréquentation le samedi et pendant les vacances alors que les lignes 3, 6 et 14 sont beaucoup plus faibles. Ce sont des lignes qui ont une vocation plus étudiantes et scolaires. Sur les lignes urbaines de manière générale, un dimanche représente 15 % de la fréquentation d'un jour de semaine, le samedi 52 %, un jour de vacances scolaires 65 % et un jour d'été 53 %.

Le ratio « voyages sur kilomètres » (v/k) des lignes tramway est nettement supérieur aux autres lignes (entre 8,15 et 8,19 voyages au kilomètre sur un jour type contre entre 1,07 et 5,13 voyages au kilomètre pour les lignes de bus) et suit donc la tendance nationale pour tous les modes lourds.

Le ratio global du réseau (3,96 v/k) est bien positionné pour une agglomération de la taille de Besançon (selon le GART, le v/k annuel moyen est de 3,2 pour les agglomérations de 100 à 200 000 habitants).

L'analyse du Grand Besançon :

Un an après la mise en service du nouveau réseau, la fréquentation par type de ligne urbaine se stabilise globalement, avec le maintien de la forte prédominance des lignes essentielles, même si celle-ci a été impactée par la fusion des lignes 10 et 12, via le centre-ville, qui a généré un report d'usagers, notamment de la ligne 4, vers cette nouvelle ligne.

Avec une moyenne de fréquentation inférieure à 2 voyages/Km, les lignes secondaires 21, 22, 23 et 24 ont une performance globalement plus faible que les autres lignes urbaines. A contrario, sur ce critère, la ligne 3 est la ligne de bus la plus performante du réseau sur un jour type en période scolaire, avec 5,13 voyages/Km.

4. Zoom sur les P+R

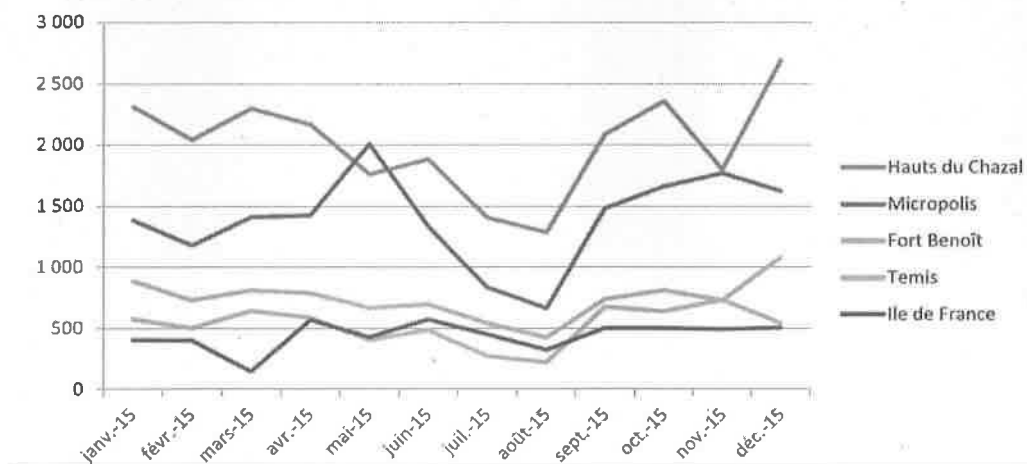
En 2015, 61 417 voitures ont été garées sur les P+R GINKO.

Avec 24 102 voitures, soit 39,24 % de la fréquentation, le P+R Hauts-du-Chazal est le plus fréquenté des 5 P+R du réseau, devant celui de Micropolis (16 788 voitures ; 27,33 % de la fréquentation). Les P+R de Fort-Benoît (8 920 voitures ; 14,52 % de la fréquentation), TEMIS (6 295 voitures ; 10,24 % de la fréquentation) et Ile-de-France (accessible aux seuls abonnés ; 5312 voitures ; 8,64 % de la fréquentation) ont une performance moindre, du fait notamment d'une aire de chalandise ou d'une capacité plus réduite.

72 % de fréquentation des parkings relais est le fait des abonnés. En moyenne par jour, 137 personnes occasionnelles ont cependant utilisé ce service. Le nombre de passagers moyen par voiture occasionnelle est de 2,4.

Enfin, avec 11,17 € la recette moyenne par transaction pour le P+R de Temis, alors que les autres Parkings oscillent entre 2,43 € et 3,47 € par transaction, ce parking, situé au cœur de la zone d'activité de Temis agit en fait comme un point relais pour le rechargement d'abonnements.

Evolution de la fréquentation des P+R par site



Le mois de décembre représente un pic dans la fréquentation des P+R des Hauts-du-Chazal et de Fort Benoît, très clairement en lien avec les festivités et courses de fin d'année, et donc un usage de clients occasionnels. Pour Micropolis, le pic du mois de mai est lié à un usage « détourné » du P+R pendant la période de la foire Comtoise. Le P+R Ile-de-France, dédié aux abonnés GINKO, présente quant à lui une fréquentation logiquement très régulière tout au long de l'année.

L'analyse du Grand Besançon :

La fréquentation des P+R sur 2015, comparée aux premiers mois d'exploitation en 2014, reste globalement constante (de 5.000 à 7.000 véhicules par mois selon les mois). Des actions devront être menées pour promouvoir ces équipements, notamment lors d'événementiels se déroulant au centre-ville de Besançon.

Si la clientèle des abonnés est majoritaire (72 %), elle est moindre que sur le reste du réseau (83 %), ce qui correspond bien à l'objectif fixé de capter une clientèle plus occasionnelle sur les P+R.

5. Des recettes commerciales en hausse

L'augmentation des recettes pour 2015, tous titres confondus, est de 15,24 % par rapport à 2014, passant de 8 866 728 € HT à 10 218 377 € HT.

La plus forte augmentation des recettes a été enregistrée sur la carte 10 voyages : + 42,13 % par rapport à 2014. L'année 2015 étant la première année pleine du réseau GINKO, avec notamment la mise en service des distributeurs de titres, à chaque station tramway, explique cette forte progression.

Les recettes sur les abonnements annuels affichent aussi de fortes augmentations : + 28,37 % par rapport à 2014. Celle des abonnements mensuels est plus mesurée, bien que notable également : + 10,81 %.

A contrario, les recettes des tickets unité sont stables (+ 0,12 %), la hausse de tarif en janvier 2015 ayant entraîné un glissement de clientèle vers la carte de 10 voyages. Les recettes liées aux abonnements hebdomadaires décrochent (- 11,54 %), ces titres ayant perdu de l'intérêt face à la praticité et au coût de la carte 10 voyages.

L'analyse du Grand Besançon :

Si 83 % des voyages du réseau sont faits par des abonnés, ils ne représentent que 59,8 % des recettes commerciales en 2015. Cette part était de 57,4 % en 2014.

La gamme tarifaire de 2015 a permis un léger rééquilibrage entre l'apport de recettes liées aux abonnements, générant le plus de voyages, et celui lié aux titres au voyage, concernant les usagers occasionnels.

6. La lutte contre la fraude

En 2015, le taux de contrôle des usagers a été augmenté de 4 % par rapport à 2014. Cette hausse de contrôle s'accompagne d'une hausse du taux de fraude constaté, qui atteint désormais 2,76 % (plus 13 % par rapport à 2014). Les réseaux à tramway sont sujets à un taux de fraude plus élevés que les réseaux de bus, le tramway étant un système ouvert, en « libre-service » (pas de conducteur-receveur).

Les moyens supplémentaires déployés ont donc permis de maintenir le taux de fraude en dessous des 3 %.

36 % d'amendes en plus ont été dressées par rapport à 2014 (7 688 contre 5 662), pour une hausse des recettes des amendes de 59 % (152 027 € contre 95 628 €).

L'analyse du Grand Besançon :

Le déploiement de nouveaux moyens de contrôle des usagers a permis d'augmenter fortement le taux de contrôle, mais aussi par rebond de constater une hausse du taux de fraude, même si celui-ci demeure modéré par rapport à d'autres réseaux. Le réseau ne présente pas un taux de fraude élevé.

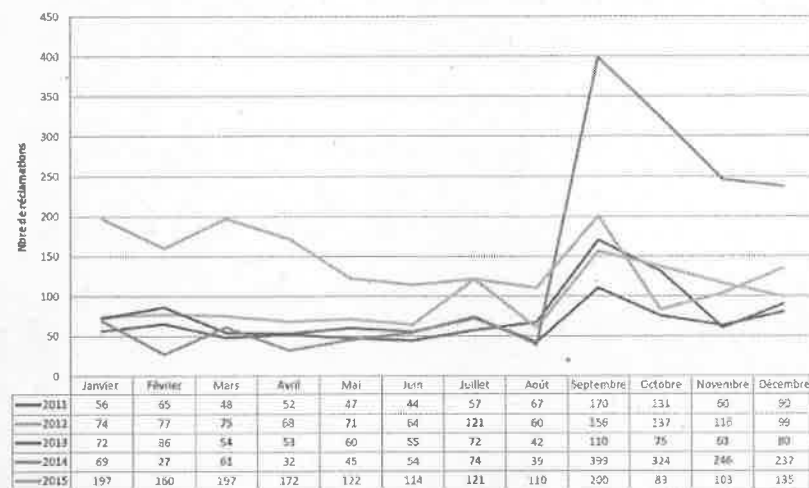
Cette multiplication des contrôles doit se poursuivre sur 2016, notamment dans le tramway et en heure de pointe, pour que la fraude demeure marginale.

7. Des réclamations moins nombreuses à partir de septembre 2015

En 2015, les 8 premiers mois de l'année restent impactés par l'arrivée du nouveau réseau et du système billettique, ayant généré une forte hausse du nombre de réclamations à partir de septembre 2014.

Néanmoins, à partir de septembre 2015, les réclamations sont globalement en baisse de 57 % par rapport à la même période de l'année précédente. Les mois d'octobre et novembre 2015 présentent même un nombre de réclamations inférieur aux mêmes mois de l'année 2012, voire 2011 pour le seul mois d'octobre.

Bilan des réclamations



Les principaux motifs d'insatisfaction restent sensiblement les mêmes que les années précédentes :

1. le comportement du conducteur : principal contact avec l'utilisateur, le comportement du conducteur, notamment du bus, est souvent critiqué ; avec près de 450 réclamations portant sur cette seule thématique (53 % de hausse par rapport à 2014), sur 1 714 réclamations reçues, il s'agit du principal point de mécontentement des usagers
2. la régularité/ponctualité : le sujet le plus fréquent des réclamations en 2014 concernait des problèmes de ponctualité et régularité (plus de 450 réclamations) ; en 2015, avec 350 réclamations sur ce thème, la question de la ponctualité régresse à un niveau inférieur à 2012. Le travail d'analyse de temps de parcours sur l'année et les adaptations de la rentrée de septembre 2015 semblent avoir amélioré les choses sur ce point.
3. les tarifs et la billettique : avec près de 350 réclamations sur l'année, ce sujet est bien plus présent qu'en 2014 (plus de 200 réclamations) ; la hausse des tarifs en janvier 2015, liée à la hausse de la TVA, a amené ce sujet à un niveau élevé dans les réclamations de l'année.
4. l'offre de transport : le nouveau réseau 2014 avait suscité des mécontentements avec des changements d'habitudes de transport ; certaines modifications de lignes ou d'horaires ont été étudiées et proposées à la rentrée de septembre 2015. Avec environ 200 réclamations, ce sujet est moins présent qu'en 2014 (plus de 250 réclamations), mais le nombre de réclamations demeure encore bien supérieur à celui des années 2011 à 2013 (en moyenne, moins de 100 réclamations par an).

L'analyse du Grand Besançon :

La très forte hausse du nombre des réclamations constatée à partir de septembre 2014 est en régression sur l'année, notamment après septembre 2015. Néanmoins, si cette baisse peut être attribuée pour partie à des adaptations d'horaires et d'itinéraires sur l'année 2015, et plus particulièrement à compter de septembre, les questions de régularité et de ponctualité, ainsi que de l'offre de transport, demeurent encore à un niveau élevé. Du travail reste donc à fournir pour améliorer la satisfaction des usagers sur ces points.

En revanche, la forte hausse des réclamations concernant le comportement des conducteurs interroge plus encore, car, plus que la « conduite inadaptée », les usagers se plaignent majoritairement de « comportements inappropriés ». Une action managériale, en particulier d'encadrement et de formation, notamment commerciale, au sein de l'entreprise, devra être engagée pour rectifier cette situation. Une analyse fine est nécessaire sur ce point.

C/ Les moyens de production et le personnel

I. Les moyens de production

a/ Les véhicules

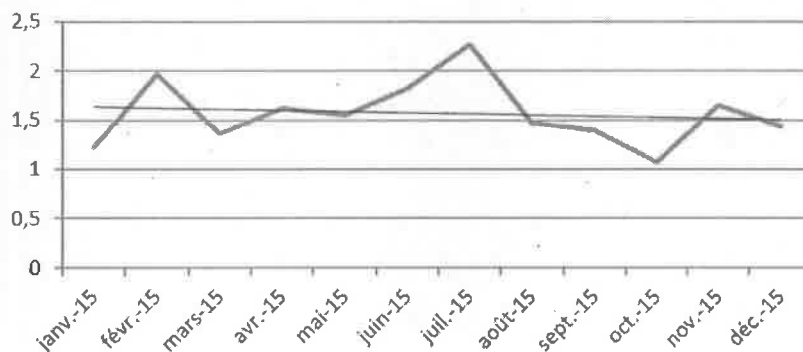
Au 31 décembre 2015, 19 rames de tramway type URBOS 3 de CAF et 155 bus (y compris réserve et minibus PMR) sont mis à disposition de l'exploitant par le Grand Besançon.

En 2014, le parc de bus (hors minibus PMR) était de 170 véhicules. En 2015, le parc bus a fortement évolué : 34 bus ont été réformés et 8 nouveaux véhicules ont fait leur entrée. Avec 147 bus (hors minibus PMR), dont 61 au GNV, le parc de bus atteint progressivement le niveau envisagé suite à l'introduction du tramway.

Concernant la maintenance des bus, le délégataire est confronté à la nécessité d'entretenir préventivement et curativement 17 types différents de véhicule, ce qui ne facilite par notamment la gestion de l'approvisionnement en pièces détachées.

La tendance du taux de panne pour 10 000 Km est en baisse sur 2015.

Taux de panne / 10 000 km



Comparées avec les consommations de 2014, les consommations des bus sont en baisse significative (- 11,27 %), notamment pour les bus standards gazole (- 15,7 %), moyenne capacité gazole (-8,39 %) et standard GNV (- 16,24 %). A l'inverse la consommation des bus articulés GNV a augmenté (+14,34 %), du fait de l'utilisation plus importante de bus articulés générée par la nouvelle organisation du réseau depuis septembre 2014.

Cette baisse globale est due à :

- la nouvelle organisation du réseau (baisse kilométrique et répartition par catégorie de véhicule)
- le départ d'une grande quantité de véhicules anciens et l'acquisition de véhicules neufs
- la répartition des kilomètres parcourus entre véhicules gazole et GNV

L'analyse du Grand Besançon :

Le délégataire s'était engagé à améliorer le point noir de la maintenance des bus, le taux de panne étant trop élevé sur les années antérieures à la mise en service du tramway. Comme 2014, l'année 2015 montre une nette amélioration, certes en lien avec le rajeunissement du parc de bus et le faible kilométrage des rames de tramway. Les investissements en matériels roulants opérés par le Grand Besançon ont permis globalement une plus grande disponibilité du parc et une moindre consommation énergétique en 2015.

b/ Les dépôts

L'été 2015 a été marqué par l'arrêt de l'exploitation du site de Trey. Besançon Mobilités a organisé et réalisé le déménagement vers le dépôt de Planoise. Une dépollution des deux cuves de gazole a été réalisée.

Suite à la fermeture du dépôt de Trey, l'ensemble du parc de bus s'est retrouvé sur le dépôt de Planoise. Ce point a simplifié la gestion de la maintenance des bus. En revanche, ce rapatriement a eu un impact sur le remisage des bus, l'espace parking des véhicules légers, les zones de circulation... Ce site est désormais fortement sollicité.

Enfin, le centre de maintenance du tramway a connu en 2015 sa première année complète d'exploitation. En retour d'expérience, certains équipements méritent d'être complétés et améliorés pour permettre que la maintenance soit optimum.

L'analyse du Grand Besançon :

La nouvelle organisation de l'outil de production, avec un centre de maintenance dédié au tramway et un seul dépôt de bus, a nécessité un gros travail de réorganisation des équipes et des métiers pour le délégataire. Ces nouveaux équipements, réalisés par le Grand Besançon, ont permis une nette amélioration des conditions de travail.

Néanmoins, il reste encore un certain nombre d'équipements obsolètes à remplacer à terme par le Grand Besançon, dont une partie du gros outillage qui doit être adapté aux spécificités du tramway.

2. Les personnels

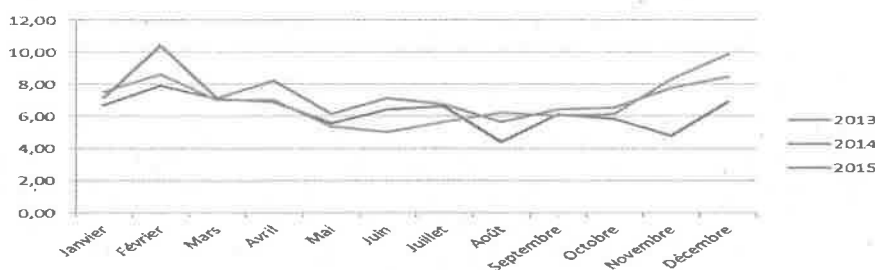
La mise en place du projet tramway a eu un impact important sur l'emploi en 2014 (+ 48 équivalent temps complet). En 2015, l'effectif total de Besançon Mobilités est stable.

	2013	2014	2015	Evolution 2015/2014
Cadres	0	0	0	
Agents de Maîtrise	60	84	91	8%
Employés	26	26	29	12%
Ouvriers qualifiés	409	412	403	-2%
<i>Dont Conducteurs</i>	378	364	356	-2%
Ouvriers non qualifiés	0	0	0	
TOTAL	495	522	523	0%

NB : les cadres du Comité de Direction de Besançon Mobilités sont des personnels mis à disposition par Transdev et n'apparaissent donc pas dans le tableau ci-dessus qui porte sur les personnels de Besançon Mobilités au sens strict.

L'absentéisme a progressé en 2015 par rapport à 2014 avec une augmentation plus fortement marquée sur les premiers et derniers mois de l'année.

Tendance mensuelle de l'absentéisme depuis 3 ans



L'analyse du Grand Besançon :

Après une année 2014 nécessitant une forte évolution des ressources humaines de l'entreprise, tant en nombre que dans l'évolution des métiers, l'année 2015 est une année stable durant laquelle l'entreprise semble avoir trouvé son rythme de croisière.

En revanche, si l'année 2014 présentait un taux d'absentéisme faible comparé aux années précédentes, l'année 2015 marque une évolution négative de l'absentéisme, notamment en fin d'année.

Cette tendance se poursuivant sur 2016, et touchant plus particulièrement les conducteurs, des mesures managériales devront être prises par le délégataire pour inverser cette tendance qui impacte à la longue, de fait, la qualité du service rendu aux usagers.

D/ Les comptes de la DSP

I. Les principales dépenses d'exploitation

a/ Les achats

Le poste des achats consommés comprend notamment le carburant, l'électricité de traction, les pièces de rechange et les fluides afférents aux bâtiments.

Les achats consommés reculent de 9,7 % en 2015 (- 439 K€ HT) sous l'effet notamment du retrait des dépenses d'énergie (- 245 K€, soit - 8.8 %) et des divers achats non stockés, dont le niveau, compte tenu du projet de mise en service du tramway, était plus élevé en 2014. Il s'agit du niveau le plus faible depuis 2011.

Montants en k€	2015	2014	2013	2012	2011	2015/2014
Achats stockés hors carburant	445	503	541	515	426	-11,6%
Energie traction et stations	498	217	-	-	-	129,2%
Carburant (gasoil et GNV)	2 018	2 544	2 818	2 854	2 719	-20,6%
Achats non stockés	1 139	1 276	1 071	1 095	1 071	-10,7%
Total - Achats consommés	4 100	4 539	4 430	4 464	4 216	-9,7%

Dans le détail, les coûts d'énergie bus reculent de 20,6 % en lien avec les effets prix et volumes :

- pour le gazole, la consommation moyenne du parc s'établit à 45,2 litres aux 100 km (soit une amélioration de 1,3 %) pour un prix moyen annuel hors taxe de 0,97 € par litre. Le prix moyen du gazole recule de 11 % par rapport à 2014 et la consommation moyenne s'améliore.
- pour le GNV, la consommation moyenne du parc s'établit à 61,38 Nm³ (normaux mètres cubes) aux 100 km pour un prix moyen de 0,55 € par Nm³. La consommation recule de 3,5 % par rapport à 2014 et le prix moyen diminue de 6, %.

Pour l'énergie de traction du tramway, en 2015, le volume d'énergie consommé est de 4 531 870 kWh, soit une consommation moyenne de 415 kWh aux 100 kilomètres et un coût moyen de 0,11€ hors taxe par kWh.

Au total, les coûts d'énergie représentent 6.6 % des dépenses d'exploitation.

Pour les autres achats non stockés, les dépenses sont en baisse de 9,8 % (- 97 K€) entre 2014 et 2015, avec notamment :

- la baisse de 14,8 % des coûts de pneumatiques (- 23 K€), découlant du transfert d'une partie la production du mode bus vers le mode tramway,
- la hausse des coûts de fournitures bâtiments (+ 25 K€), en lien avec l'effet année pleine de l'intégration du centre de maintenance et l'installation sur le dépôt de Planoise à l'été 2015,
- la baisse de 61,1 % des dépenses de petit équipement et matériel (-106 K€), à mettre en relation avec la mise en œuvre de la nouvelle signalétique en 2014,
- la hausse des coûts de billetterie de 50,4 % (+ 35 K€) découlant du nouveau système billettique et des nouveaux supports utilisés.

b/ La sous-traitance et les services extérieurs

Ce poste de dépense augmente de 25,8 % (+ 1 218 K€ HT) entre 2014 et 2015, passant à 5 920 K€ HT.

Cette forte hausse est imputable notamment :

- aux dépenses d'assurances qui s'élèvent désormais à 678 k€. Leur hausse significative (+ 29,7 %) découle pour l'essentiel de l'évolution de la sinistralité bus et de l'intégration, en année pleine, du système tramway.
- aux coûts de nettoyage qui progressent de 7,4 % en lien avec l'intégration des rames et le maintien du parc bus au niveau de 2014 sur une partie de l'année.
- aux services extérieurs, dont le coût progresse significativement (+ 91 %) en 2015. On note plus particulièrement, en lien avec l'évolution de l'activité et de la configuration de l'entreprise, la maintenance des bâtiments (+ 99,3 % du fait de l'intégration du centre de maintenance tramway, de la voie et des stations, dans les divers contrats de maintenance et d'entretien), la maintenance informatique (+24 % en lien avec les évolutions des systèmes découlant notamment du nouveau système billettique), l'entretien et la maintenance de la flotte (+133 % en lien avec la hausse affichée sur le parc bus, mais principalement avec l'intégration de la maintenance des rames dans le cadre de la levée de l'option n°1 de la Convention de Délégation de Service Public).

L'évolution du réseau d'un réseau bus à un réseau tramway impacte directement la structure et le coût de ce poste de dépense.

c/ Les impôts et taxes

Ce poste s'élève à 1 701 K€ et progresse de 3,8 % en 2015 en lien, principalement, avec les taxes assises sur les rémunérations qui évoluent à la hausse sous l'effet de l'indexation des rémunérations (Taxe sur les salaires : +3,6 %), ainsi que la progression de la CET de 22 % en lien avec l'intégration du système tramway.

d/ Les charges de personnel

Les dépenses de personnel, en progression de 2,3 % (+ 585 K€), s'élèvent à 25 850 K€ en 2015. Sur l'exercice, les salaires et charges augmentent de 0,3 % pour une évolution de la valeur du point 100 de + 0,4 % au 1^{er} septembre 2015.

Au-delà de la valeur du point, les rémunérations progressent avec les effets en année pleine de la nouvelle organisation, rendue nécessaire avec l'arrivée du tramway et la mise en œuvre du nouveau réseau.

Les charges de personnel intègrent, en 2015, un intéressement de 45 K€ pour les salariés de Besançon Mobilités.

L'analyse du Grand Besançon :

Sur 2015, les dépenses du délégataire augmentent de 1 843 K€ HT (+ 4,96 %), passant de 37 103 K€ HT en 2014 à 38 946 K€ HT en 2015. Cette augmentation est principalement due aux charges nouvelles, en année pleine, liées à l'exploitation du système tramway dans son ensemble.

Le différentiel avec la dépense forfaitaire fixée par le contrat en 2015 est de 4 438 K€ HT. Ce différentiel est à la charge du délégataire par contrat.

2. Les principaux produits d'exploitation

a/ Les recettes de trafic

Les recettes de trafic de 2015 s'établissent à 9 607 K€ et progressent de +7,1 % (+640 K€), par rapport à 2014, du fait de :

- la hausse des tarifs : + 3 %,
- l'effet fréquentation : + 4,1 %.

Cette progression est très inférieure à la progression inscrite à la convention initiale (+14,7 %), dans les engagements de recettes du délégataire au titre de l'année suivant la mise en service du tramway.

Le niveau contractuel des recettes de trafic fixé à l'avenant n°7 (12 183 k€) n'est donc pas atteint. Au regard des seules recettes de trafic, le déficit constaté en 2015 est de 2 575 k€.

L'analyse du Grand Besançon :

Malgré la hausse des recettes de trafic en 2015, le niveau contractuel des recettes de trafic fixé au contrat n'est pas atteint. Contractuellement, le déficit qui en résulte, 2 575 K€, est à la charge du délégataire, celui-ci assumant le risque commercial.

b/ La contribution financière forfaitaire de la collectivité

La contribution forfaitaire versée par le Grand Besançon et comptabilisée au 31 décembre 2015 s'élève à 22 048 K€. Pour rappel, le montant de la contribution du Grand Besançon était de 23 597 K€ en 2014, soit une baisse de 6,6 % (l'année 2014 était une année spécifique du fait de la phase de préparation et de lancement du nouveau réseau).

La contribution 2015 intègre la régularisation du solde définitif de 2014 ainsi que :

- les modalités financières de l'avenant n°6, qui prennent en compte la hausse des tarifs des titres au 1^{er} janvier 2015,
- les modalités financières afférentes à l'avenant n°7, qui prennent en compte les adaptations du réseau intervenues en 2015, la sortie du dépôt de Trey, les modifications apportées à la gestion de l'entretien des stations, les prestations fournies par le délégataire quant à la billettique sur le périmètre périurbain et dans le cadre du projet de Transport en Commun en Site Propre.

3. Le compte d'exploitation

La situation économique de Besançon Mobilités se dégrade notablement sur l'exercice, malgré l'effet d'aubaine du CICE (891 k€) et l'évolution à la hausse des recettes.

Ce constat découle, à la fois de la forte hausse des dépenses d'exploitation, du fait de l'intégration de l'activité tramway, et à la fois du niveau du déficit sur les recettes de trafic. L'écart sur l'engagement de recettes dégrade d'autant le résultat de l'entreprise.

Ainsi, ce cinquième exercice d'exploitation de la Convention de Délégation de Service Public génère un déficit, redressé de l'effet du CICE, de 6 121 k€, soit une dégradation de 2 930 k€ par rapport à 2014 (Cf. compte d'exploitation).

Compte d'exploitation 2015

Montants en k€	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Achats stockés hors carburant	-	426.4	515.2	541.2	503.0	444.9
Energie traction et stations	-	-	-	-	217.3	497.9
Carburant Gazole et GNV	-	2 719.3	2 854.1	2 817.7	2 543.5	2 018.4
Achats non stockés	-	1 070.7	1 094.9	1 071.0	1 275.5	1 139.0
Total achats consommés	-	4 216.4	4 464.2	4 429.9	4 539.3	4 100.3
Affrètement	-	369.6	428.8	469.6	472.5	510.2
Primes d'assurance	-	377.2	468.8	427.3	522.3	677.6
Nettoyage Autobus	-	238.6	275.2	286.7	329.8	354.1
Divers services extérieurs	-	631.2	658.9	756.8	1 236.7	2 361.6
Locations	-	143.4	112.9	132.4	168.2	157.4
Personnel extérieur, interimaire, hors PMAD	-	153.9	175.7	255.6	411.0	429.3
Rémunérations honoraires	2.6	399.9	761.4	738.8	878.1	741.5
Publicité, relations publiques	-	63.1	100.4	85.7	150.9	153.1
Autres services extérieurs	-	248.8	247.8	293.0	552.0	555.5
Total Sous traitance et services extérieurs	2.6	2 625.6	3 229.9	3 445.8	4 721.5	5 940.4
Versement transport	-	251.5	261.4	264.4	291.0	291.2
CET	-	153.7	157.1	156.5	157.0	191.5
Formation professionnelle	-	-	-	-	-	-
Autres Taxes	-	101.0	125.7	115.1	107.1	95.6
Taxe sur les salaires	-	958.2	977.2	1 023.0	1 083.4	1 122.6
Total impôts et taxes	-	1 464.4	1 521.5	1 558.9	1 638.6	1 700.9
Salaires, yc PMAD	-	15 332.0	15 798.8	16 098.4	17 959.2	17 948.2
Autres charges de personnel	-	594.2	53.9	153.5	-448.0	65.7
Charges sociales	-	6 599.0	6 869.6	6 889.0	7 753.8	7 836.5
Total charges de personnel	-	22 525.2	22 722.2	23 141.0	25 265.0	25 850.4
Assistance technique siège	-	300.0	307.0	1 096.4	703.8	836.8
Dotations aux amortissements	-	235.5	252.1	303.5	303.3	368.7
Dot./Rep. - Provisions risques et charges	-	145.2	132.3	-73.2	-100.9	111.5
Dot./Rep. - Autres provisions	-	48.0	5.6	-2.3	24.2	8.7
Charges financières	-	0.5	0.0	3.8	2.8	14.1
Divers	-	13.3	-	-	-	-
Autres	-	0.8	-	-	-	-
Total autres	-	743.2	697.0	787.4	933.2	1 339.8
Charges exceptionnelles	-	2.0	10.4	10.5	5.8	14.6
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION	2.6	31 576.8	32 645.3	33 914.4	37 103.4	38 946.3
Recettes de trafic	-	8 666.1	8 918.0	8 658.8	8 967.1	9 607.1
Recettes services spéciaux et occasionnels	-	64.9	63.0	53.1	37.9	29.0
Produits des amendes	-	81.8	104.3	79.9	101.7	154.6
Produits des activités annexes	-	166.1	177.0	155.3	317.5	90.4
Produits financiers	-	31.3	24.9	16.1	9.4	3.8
Total des recettes commerciales	-	9 010.2	9 287.2	8 963.2	9 433.5	9 884.9
Participations collectivités	-	-	-	-	-	-
Subvention forfaitaire exploitation	-	21 234.6	21 289.6	21 021.0	23 596.7	22 047.8
Total participations collectivités	-	21 234.6	21 289.6	21 021.0	23 596.7	22 047.8
Produits exceptionnels	-	12.8	8.2	20.6	0.6	0.1
TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION	-	30 257.6	30 585.1	30 004.8	33 030.9	31 932.8
Résultat brut	-2.6	-1 319.2	-2 060.2	-3 909.6	-4 072.5	-7 013.5
Impôts dont CICE	-	-	-	540.9	861.8	892.5
Résultat net	-2.6	-1 319.2	-2 060.2	-3 368.7	-3 190.7	-6 121.0

L'analyse du Grand Besançon :

Comme tous les ans depuis 2011, le compte d'exploitation du délégataire est déficitaire, pour deux raisons majeures :

- une sous-estimation initiale de ses charges forfaitaires contractuelles au regard du service à effectuer,
- une surestimation initiale de ses recettes forfaitaires, notamment durant la période des travaux du tramway, estimation basée sur une hausse des fréquentations alors que dans la réalité, la fréquentation aura été à la baisse sur toute cette période.

En conséquence, la contribution financière forfaitaire contractuelle versée par la collectivité, qui résulte de la différence entre des dépenses forfaitaires et des recettes forfaitaires fixées par le contrat, est ainsi inférieure au besoin de financement réel de l'exploitation mise en œuvre par le délégataire (différence entre les dépenses réelles d'exploitation et les recettes commerciales réelles).

En 2015, le résultat net de Besançon Mobilités, redressé du crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE), est ainsi de - 6 121 K€ HT.

La situation économique déficitaire de Besançon Mobilités s'aggrave, et ce malgré la tendance positive sur les recettes de trafic sur l'année 2015, mais qui n'atteignent toujours pas le niveau des recettes forfaitaires.

L'année 2016 aura donc pour enjeu la recherche d'une meilleure maîtrise des charges d'exploitation et une nécessaire augmentation des recettes commerciales, afin qu'un rapprochement puisse s'opérer avec les dépenses forfaitaires et les recettes forfaitaires inscrites au contrat actuel, qui s'achève le 31 décembre 2017.

Le rapport annuel 2015 de la DSP Transports Urbains fait l'objet d'un document annexe.

Le Conseil de Communauté prend acte du rapport d'activité 2015 de la DSP Transports Urbains.

Pour extrait conforme,

Le Vice-Président suppléant

Gabriel BAULIEU
1^{er} Vice-Président

Préfecture du Doubs

Reçu le 27 SEP. 2016



Contrôle de légalité



Après une année 2014 marquée par la profonde transformation du réseau Ginko, l'année 2015 a été celle de la consolidation. Le groupe Transdev et les services de Besançon Mobilités ont poursuivi la modernisation du réseau Bus&Tram et de l'entreprise pour répondre aux attentes de la collectivité et de tous les habitants du Grand Besançon.

Le professionnalisme et l'engagement humain des équipes et une collaboration de confiance avec le Grand Besançon ont permis d'atteindre de très bons résultats dont notamment : une augmentation de 14 % de la fréquentation du réseau par rapport à 2014, l'atteinte d'un taux de satisfaction client de 97 % en novembre 2015 et la certification Sécurité, Qualité et Environnement du groupe Transdev en décembre 2015. Toutes les réussites de l'année 2015 nous confortent dans nos choix, et nous encourageant à poursuivre nos efforts pour améliorer toujours plus la qualité du service offert aux voyageurs Ginko.

Forts de nos succès, et malgré les contraintes financières qui s'imposent à nous, nous continuerons à mettre en œuvre toute notre énergie, notre expertise et notre savoir-faire afin d'offrir des solutions de mobilité efficaces et innovantes sur le territoire du Grand Besançon.

Pierre-Édouard Dubois
Directeur de Besançon Mobilités

Édito

Préfecture du Doubs

Reçu le 27 SEP. 2016



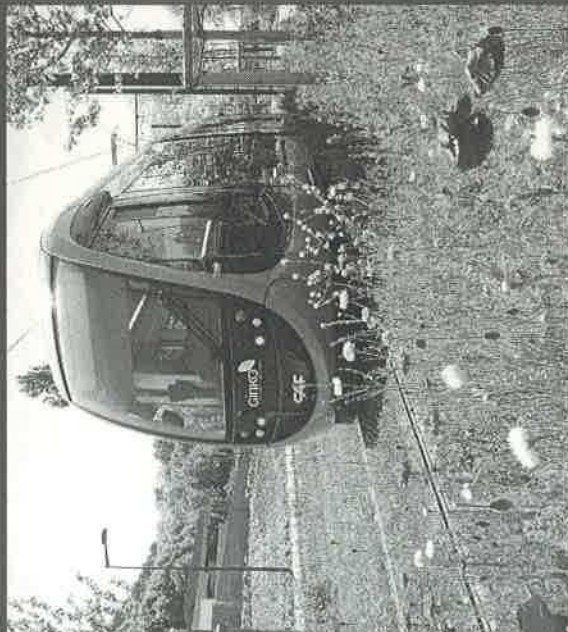
Contrôle de légalité

transdev
BESANÇON MOBILITÉS



2015, un réseau consolidé

Rapport d'activité annuel 2015



Grand
Besançon

ginko
pour l'efficacité de votre Grand Besançon

Sommaire

PRÉSENTATION DU SERVICE DÉLÉGUÉ

Besançon Mobilités	9
Dénomination.....	10
Organigramme.....	10
Cadre contractuel	17
Convention et avenants en vigueur.....	19
Chiffres clés	21
Territoire.....	22
Offre de services.....	22
Fréquentation et recettes.....	23
Matériel	24
Personnel.....	24
Faits marquants de l'exercice 2015	25
Evolution tarifaire.....	26
Problématique d'usure ondulatoire des rails et usure prématurée des bandages.....	27
Déménagement de Tey à Blagny.....	28
Modification de l'offre été.....	29
Modification de l'offre septembre.....	29
Nouveau directeur.....	30
Opération rentrée d'automne.....	30
Reprise des mesures des indicateurs de qualité du réseau.....	31
Expérimentation navettes.....	32
Enquêtes MDOD et Satisfaction.....	33
Amélioration de la qualité de vie des équipes.....	33

COMPTE RENDU SUR LES CONDITIONS D'EXECUTION

Offre de transport	37
Présentation des modifications de l'offre.....	38
Vitesse commerciale.....	53
Caractéristiques des lignes.....	54
Services spécifiques.....	58
Points d'arrêt.....	60
Kilomètres.....	60
Fréquentation	61
Structure calendaire.....	62
Tendance globale depuis 2011.....	63
Analyse des voyages depuis le nouveau réseau.....	68
Fréquentation des services spécifiques.....	85
Fréquentation par catégorie de voyageurs.....	89
Fréquentation par titre.....	90
Relations avec la clientèle	93
Politique tarifaire.....	94
Ventes et recettes par titre et par point de vente.....	104
Information clients.....	111
Commercialisation et politique commerciale.....	130
Enquêtes effectuées auprès du public et de la clientèle	144
Réclamations et suggestions clients.....	156
Contrôle des voyageurs.....	166

Véhicules et autres équipements mis à disposition par le Grand Besançon	171
Tarwaï	172
Véhicules.....	175
Matériel embarqué.....	184
Equipements et installations techniques.....	185
Bâtiments.....	186
Mobilier urbain.....	188
Outils système	193
S&E	194
Billetterie.....	194
Sous-traitance	195
Principaux acteurs.....	196
Suivi et les actions menées.....	196
Personnel	197
Effectif.....	198
Absentéisme.....	198
Plan de formation.....	201
Dialogue social.....	202
Points marquants.....	203
Qualité, Sécurité, Environnement	205
Qualité	206
Sécurité.....	212
Environnement.....	217
Economie de la Délégation de Service Public	220
Dépenses d'exploitation.....	221
Produits d'exploitation.....	229

ANNEXES

Annexe 1 : Inventaire A	Annexe 12 : Liste des sous-traitants
Annexe 2 : Inventaire B	Annexe 13 : Liste des conventions liées
Annexe 3 : Inventaire C	Annexe 14 : Rapport annuel de qualité 2015
Annexe 4 : Inventaire D	Annexe 15 : Rapport annuel accidentologie bus 2015
Annexe 5 : Gestion du parc et renouvellements	Annexe 16 : Rapport annuel STRMTG 2015
Annexe 6 : Compte d'exploitation	Annexe 17 : Bilan Ginko Access 2015
Annexe 7 : Liasse fiscale	Annexe 18 : Bilan social 2015
Annexe 8 : Attestations fiscales	Annexe 19 : Données de fréquentation et de recettes 2015
Annexe 9 : Attestations d'assurance	Annexe 20 : Enquête MDOD 2015
Annexe 10 : Grilles de coûts	Annexe 21 : Enquête Satisfaction 2015
Annexe 11 : Ratios UTP	

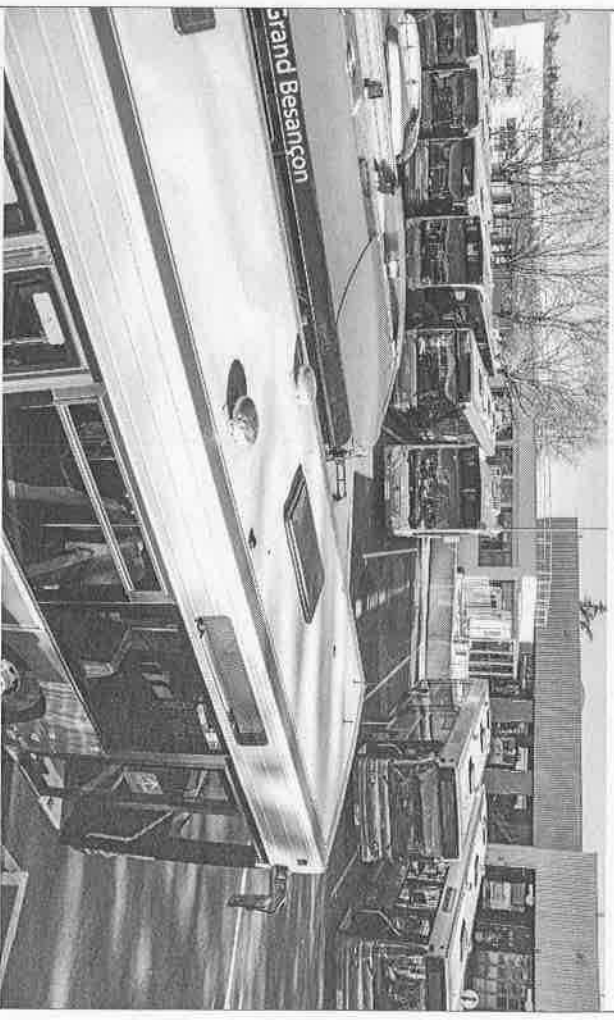
Présentation du service délégué

Présentation du service délégué

Dénomination et siège social

Créée fin 2010, la société Besançon Mobilités est exclusivement dédiée à la gestion de la convention de Délégation de Service Public du réseau de transport urbain du Grand Besançon.

En 2015, le siège social, qui était historiquement situé rue de Trey, a été transféré au 5 rue Édouard Branly, à Besançon.
Le capital social de Besançon Mobilités SASU, s'élève à 461 258 €. Il est détenu à 100% par le groupe Transdev, entreprise française multinationale comptant parmi les principaux opérateurs de transport public dans le monde.



Organigramme

L'organisation de l'entreprise mise en place en 2014 dans le cadre de l'arrivée du tramway a été déterminée sur l'année 2015.

Besançon Mobilités

Cadre contractuel

Chiffres clés

Faits marquants de l'exercice 2015

ORGANIGRAMME

Pierre-Edouard DUBOIS
Philippe MENIELLE

Maintenance & Gestion du Patrimoine

Système Bus
Ce pôle a la gestion de la maintenance des véhicules, de l'exploitation et des véhicules de service en prenant en compte les dimensions sécuritaire, environnementale et réglementaire. Il assiste également l'autorité organisatrice sur des aspects techniques tels que la réalisation de cahiers des charges des investissements.

Système Tramway
Ce pôle a la gestion de la maintenance de l'ensemble des outils liés à l'exploitation du tramway soit, le matériel roulant, le matériel embarqué (bus rames et les installations fixes), la ligne aérienne de contact, la signalisation ferroviaire, la voie, les appareils de voie, les installations (S-DAT...). Il assure aussi l'entretien et les travaux de bâtiments et des équipements. Toutes ces missions sont assurées en prenant en compte les dimensions sécuritaire, environnementale et réglementaire.

Support
Ce pôle est constitué des services méthodes et achats techniques. Ceux-ci sont en appui pour les services opérationnels systèmes tramway et bus. Son rôle consiste également à améliorer et à adapter les moyens techniques et humains en fonction des évolutions de l'offre et du contexte.

Exploitation

Production
Le service production organise, supervise et contrôle la gestion de l'exploitation au quotidien dans le respect des règles de sécurité, environnementales, des procédures et de la qualité de service attendue. Il regroupe l'ensemble du personnel de conduite de Besançon Mobilités.

Régulation
Le PCC contribue par la régulation du trafic bus et tramway à la continuité du service sur l'ensemble du réseau et à la sécurité des personnes et des biens, dans le respect des règles de sécurité, environnementales et des procédures.

Contrôle et Prévention
Ce pôle a en charge la lutte quotidienne contre la fraude sur le réseau Ginko. Il assure aussi la sécurité des clients et du personnel sur le terrain ainsi que la prévention.

Clients

Informations
La cellule contact assure l'information et le traitement des demandes et réclamations des clients, elle traite l'ensemble des réservations TAD et des déviations. Elle assure l'information visuelle et sonore en temps réel sur tous les outils de communication. Le pôle information et infrastructure a en charge toute l'information client qui se décline sur les documents, le mobilier urbain, dans les véhicules et à la boutique. Il participe aussi à l'élaboration des grosses déviations.

Produits et Etudes
Ce pôle anticipe et propose les évolutions, offre adaptées à son marché et aux attentes des clients sur le territoire urbain et accompagne la CASB sur l'offre périurbaine. Il assure la gestion de l'ensemble des enquêtes et réalise les études nécessaires à la connaissance du réseau et de son territoire. Il supervise l'ensemble de l'activité sous-traitance.

Communication et Promotion
Ce pôle développe toutes les actions commerciales et de promotion du réseau Ginko. Il assure aussi la cohérence, la mise en place et le suivi des actions de communication externe et interne de l'entreprise et du réseau. Il gère l'ensemble des actions de partenariat.

Forces de vente
Ce pôle a en charge la gestion et le suivi de l'ensemble des points de vente du réseau Ginko (boutique, points relais, P+R-DAT et garages). Il a en charge la commercialisation des titres de transport Ginko dans tous les circuits de vente.

Services Généraux

Administratif et Finances
Ce service gère et contrôle l'ensemble des flux financiers de la filiale. Il assure la comptabilité et le suivi de gestion, en conformité avec la législation et les normes applicables au sein du groupe. Il traite les sujets juridiques de l'entreprise, au sens du droit des entreprises et du droit commercial, effectue les déclarations fiscales et assure la relation avec l'administration fiscale. Il assure le suivi contractuel de la convention de Délégation de Service Public.

Ressources Humaines
Le service assure la gestion administrative de tous les salariés de la filiale. Il dispose de toutes les compétences utiles en garantissant un climat social de qualité et en veillant au développement des collaborateurs.

MAINTENANCE & GESTION DU PATRIMOINE



Franck CIMAROSTI

Système Bus

Eric VERRIER

Gilles BASSAND
Frédéric FAVRE
Daniel GUILLEM
Patrick MAIRE
Yohan PERROT

Système Tramway

Patrick OSWANI

Hervé ANAZARD
Mickaël SUARD

MSE
Benjamin BAGRIOT
Aurélien BONNOT
Stephan COEUPREVEY
Thibault FOURE
Philippe GENIN
Thomas LEMERE

IF
Christophe CHARDON
Serge PERREY

Frédéric CHEVIET
Raphaël KRUCIEN
Lynda PINTO
Yolande PRIETELUX

Support

18 ouvriers

8 ouvriers

2 ouvriers

EXPLOITATION

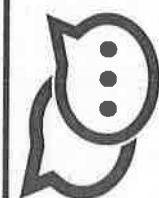


Jean Philippe SEGUY

Production	Régulation	Contrôle & Prévention	Support
Marie-Noëlle MASSONNTY Emmanuelle MEYER	Arnaud DAUTELLE	Patrick RUSCONI	Jean-Marc MILLON
Equipe Mine MASSONNTY Finery BAILLY Ludovic DELBECCOUE Jean-Louis FEUYRIER Jodille HERMANN Toby KOMADINA Beno LAMPERIERE Giles SEGHLIN Christine PERIN Mathieu SCHNEELEN Philippe SIMON LUC VINCENT	Sandra AUGER LUCHOT Christophe BAILLY Jasme CARDES Remy CARNET Guillaume CUIRE Bibi EL SAOBI Jahel EL PALABI Frédéric HERWANN Christine LAMPERIERE Georges MARECHAL Fabrice MASTROWSKI Jean-Philippe PRAUD Christophe PINSELO Laurence REGARD	Sebastien FAURE Franck LATHIER Franck MALATIER Frank RIGE	Ludovic CHANET Xavier CHAUVET Frank GAENDNER Richard GUYOT
Equipe M MEYER Amin AMY Sébastien BRUNETTA Martial DEVALX Michel DUCROS Frédéric EME Hafid JBAIR Patrick LOUY Nicole RAÇLE Christian ROBIN Yves ROY Serge SOLANET			
354 conducteurs		1 employé 12 ouvriers	

DEBENTURE

CLIENTS



Estelle MELEARD

Communication & Promotion	Produits & Etudes	Informations	Forces de vente
Florence ALHELY	Helene CAIRE	Marie BARILE Karine LALUBE	Tino POVOLO
		Dominique TIROLE	Mairia MARTINEZ
1 employé	1 employé	8 employés 3 ouvriers	7 employés
1 apprenti	1 employé CDD	1 employé CDD	1 employé CDD

MURALE

SERVICES GÉNÉRAUX



Christelle BAILLY **Alain TOURNERET** **Alain AUPLAT** **Nathalie GUARILLOFF**

Administratif & Finances **Qualité, Sécurité & Environnement** **Systèmes d'information** **Ressources Humaines**

Bruno ROSSET

Béatrice AYAD
Christian CORDIER

Alain THILL

Laurent EON
Christophe GALICE
Daniel GUENON
Vincent HAZENFRATZ
Nicolas MOREL
Jean-Baptiste ROMAIN
Benjamin THOGOLO

Denis CHAMBELLAND
Sylvie DOMON
Nathalie SUARD
Soizac TODESCHINI

3 employés

1 employé CDD

3 employés

Cadre contractuel

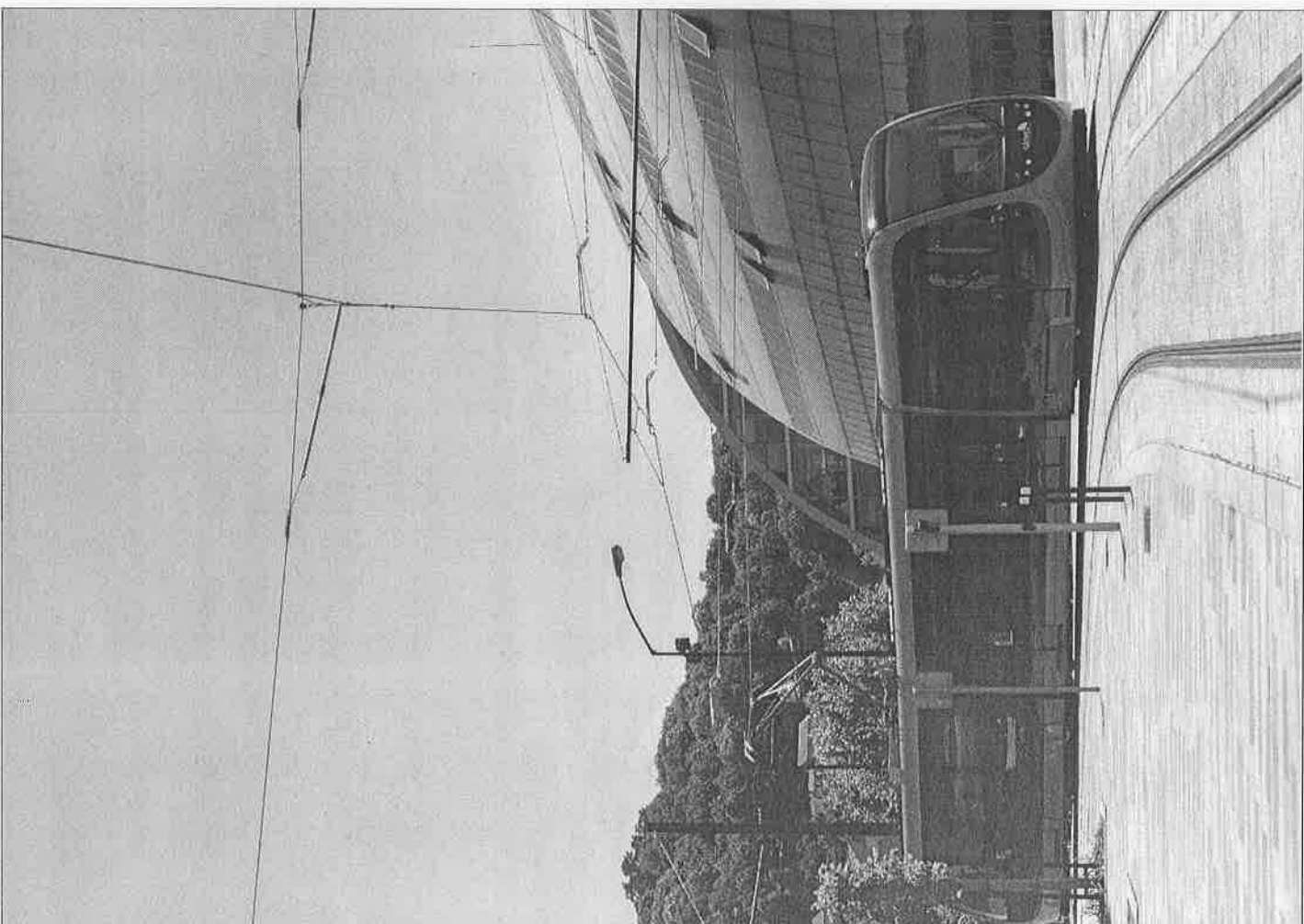


Besançon Mobilités

Cadre contractuel

Chiffres clés

Faits marquants de l'exercice 2015



Convention et avenants en vigueur

La Convention

La Convention de Délégation de Service Public pour la gestion des lignes urbaines du réseau de transport public Ginko, a été signée le 3 novembre 2010 entre la Société Transdev SA et la Communauté d'Agglomération du Grand Besançon, pour une durée de sept années à compter du 1^{er} janvier 2011.

A ce titre, la société Besançon Mobilités exploite le réseau depuis cette date et assume, dans le cadre de cette convention à contribution financière forfaitaire, le risque industriel et le risque commercial attachés à l'exploitation.

La Convention de Délégation de Service Public est complétée des avenants n°1 à n°7. En 2015, ont été signés les avenants n°6 et n°7 :

L'avenant n°6

- acte l'évolution de la tarification à compter du 1^{er} janvier 2015, suite au passage du taux de TVA sur les transports de voyageurs de 7% à 10% et du taux général de 19,6% à 20% ;
- acte la prise en compte de l'incidence du changement des taux de TVA, à compter du 1^{er} janvier 2014, sur les transports de voyageurs de 7% à 10% et du taux général de 19,6% à 20%, dans les recettes forfaitaires contractuelles ;
- acte la mise en œuvre des services en tenant compte des vitesses commerciales sécurisées du nouveau réseau, au 1^{er} septembre 2014 ;
- acte le Plan de transport du nouveau réseau (bus et tramway), en cas de perturbations affectant la continuité du service public ;
- acte la prise en compte, dans la contribution financière forfaitaire, de la fin de l'exonération de la taxe intérieure de consommation sur les produits énergétiques pour le gaz naturel

L'avenant n°7

- acte le maintien des vitesses commerciales sécurisées du réseau, dans la continuité des dispositions de l'avenant n°6 à la Convention ;

- acte les adaptations du réseau « GINKO » à partir des retours d'expériences depuis le 1^{er} septembre 2014 ;

- acte la prise en compte, dans la contribution financière forfaitaire, des nouvelles modalités d'entretien et de nettoyage des stations et des emprises du GLO du tramway ;

- acte la prise en compte, dans la contribution financière forfaitaire, de la nouvelle date de mise en œuvre de l'option 7 (fermeture et transferts d'activités du dépôt de Trey) ;

- acte la prise en compte, dans la contribution financière forfaitaire, du projet de SAEV pour les transports périurbains et des prestations SSI quant à la future ligne de transport en site propre ;
- acte la prise en compte, dans la contribution financière forfaitaire, de la réalisation de la maintenance des équipements matériels billettiques du périmètre périurbain ;

- acte la modification de l'article 39 « Responsabilité et assurances » de la Convention de Délégation de Service Public.

2 avenants en 2015

Avenants 6 et 7



Chiffres clés

Territoire

Le réseau Ginko s'étend sur le territoire du Grand Besançon composé de Besançon et de ses 57 communes. Le territoire s'étale sur 432 km² et comptait 1 807 866 habitants au 1^{er} janvier 2009, dont 23 000 étudiants. En 2012, d'après le dernier recensement, le territoire compte 1 760 177 habitants, soit une légère baisse de -2,7%.

La ville de Besançon compte 116 353 habitants (données Insee population 2012), ce qui fait pour 2015 sur la base des voyages comptables :
• 206 voyages par an et par habitant dans Besançon
• 142 voyages par an et par habitant dans le Grand Besançon

Offre de service

Le réseau Ginko propose un maillage très fin de l'agglomération ainsi que des services complémentaires pour tous les publics et une desserte complète des gares.

- 50 lignes de bus et tramway pour desservir Besançon et les communes :
- 6 lignes essentielles dont 2 lignes de tramway avec une fréquence importante et une amplitude de 5h à 1h du lundi au dimanche
- 12 autres lignes (11 depuis septembre 2015), dont 6 (10, 11, 12, 13, 14, 15) avec une offre de transport quasi équivalente aux lignes essentielles entre 5h et 20h30 et 7 lignes plus locales avec une offre adaptée aux quartiers qu'elles traversent (20, 21, 22, 23, 24 et 27). En septembre 2015, la ligne 13 devient une ligne à vocation plus locale.
- 32 lignes de liaison avec les communes du Grand Besançon (25, 26, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 71, 72, 73, 74, 75, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 91, 92, 93, 94)

Des services de proximité et d'intermodalité offerts à nos clients :

- 3 lignes de desserte de zone peu dense (30, 31 et 32)

En 2011, la moyenne sur une agglomération entre 100 et 200 000 habitants était de 61 voyages par an et par habitant (source GART d'après l'enquête annuelle sur les transports urbains : réalisés sur 34 agglomérations entre 100 et 200 000 habitants). Alors que la population de l'agglomération diminue depuis 2005, les voyages sur le réseau ont augmenté (165 voyages par an et par habitant dans Besançon en 2005, 153 en 2010 et 144 en 2014).

206 voyages par an/ habitant dans Besançon

142 voyages par an/ habitant dans le Grand Besançon

- 3 lignes de desserte sur réservation de la Gare Franche-Comté TGV (40, 41 et 42)
- Un service sur réservation, Ginko Gare, pour desservir les TGV de la Gare Voite du matin et du soir
- Un réseau de transport scolaire dans Besançon et les communes du Grand Besançon
- Un service dédié aux personnes à mobilité réduite, Ginko Access
- 5 Parkings Relais dont 4 humanisés avec un tarif préférentiel pour les clients occasionnels et gratuit pour les abonnés Ginko

Le réseau Ginko bénéficie de nombreux points de vente qui commercialisent partiellement ou totalement les titres Ginko :

- Une boutique Ginko ouverte du lundi au samedi
- Un réseau de points relais (dépositaires) étendu dont 42 sur le secteur de Besançon dont la boutique Mobilignes et 15 sur le périmètre
- 62 Distributeurs Automatiques de Titres
- 4 parkings relais humanisés
- L'ensemble des conducteurs de bus et car

Besançon Mobilités

Cadre contractuel

Chiffres clés

Faits marquants de l'exercice 2015

Fréquentation et recettes

Une fréquentation toujours en hausse

L'année 2015 enregistre encore une belle progression par rapport aux années précédentes :

Voyages comptables 2015 par rapport à 2011	+ 6,7 %
Voyages comptables 2015 par rapport à 2013	+ 18 %
Voyages comptables 2015 par rapport à 2014	+ 14,8 %

NB : les ventes périurbaines ne sont intégrées que depuis sept. 2013 dans le calcul des voyages comptables.

Sur le réseau urbain (lignes 1 à 24, 27, et services annexes scolaires et sur réservation du périmètre urbain), on retrouve la même progression avec les voyages comptés. On peut noter notamment une belle progression par rapport au réseau 2011 (année de commencement des travaux) :

Voyages comptés 2015 par rapport à 2011	+ 7,2%
Voyages comptés 2015 par rapport à 2013	+28,5%
Voyages comptés 2015 par rapport à 2014	+16,5%

NB : les voyages comptés n'intègrent pas les lignes périurbaines.

Des recettes en progression

Le réseau Ginko a enregistré 25 609 199 voyages comptables en 2015 soit +14,8% par rapport à 2014 et +7,14% par rapport à l'année 2011, dernière année avant les travaux. Les recettes commerciales 2015 affichent une croissance de +15,24% par rapport à 2014 avec un montant total de 10 218 377€ HT.

+ 14,8 % de voyages comptables par rapport à 2014

+ 16,5 % de voyages comptés par rapport à 2014

Chiffres clés

Matériel

- 61 bus GNV
- 94 bus GO
- 19 Rames de tramway
- 1 dépôt de bus
- 1 centre de maintenance tramway
- 4 locaux de signalisation ferroviaire
- 8 sous-stations d'alimentation électrique
- 5 parkings Relais
- 14,5 km de réseau ferré
- 31 tirs de lignes aérienne de contact (LAC)
- 29 appareils de voie (atiguillages)
- 31 stations tramway
- 2 véhicules Rail-Route d'intervention

Personnel

Besançon Mobilités compte 523 salariés au 31 décembre 2015 dont 21,99% de femmes.

523 salariés
au 31 décembre 2015

Le taux d'absentéisme de l'année 2015 est de 6,9% contre 6,25% en 2014.



Faits marquants de l'exercice 2015

Évolution tarifaire

Le 21 octobre 2013, les députés ont adopté l'augmentation à 10% du taux de TVA s'appliquant aux transports publics avec une application au 1^{er} janvier 2014. A cette date, le contexte local du réseau du Grand Besançon n'était pas propice à cette forte augmentation. La collectivité a donc décidé de reporter l'application de l'augmentation de la TVA à 2015 pour permettre au réseau de retrouver de l'attractivité.

L'augmentation des tarifs a été votée le 18 décembre 2014 par le Conseil Communautaire pour une application au 1^{er} janvier 2015. Cette augmentation de 3% a été répercutée sur l'ensemble des titres, voyages et abonnements à l'exception des abonnements sociaux.

La communication qui a été menée auprès du Grand Public est restée très informative et très factuelle. Tous les outils de communication ont été utilisés pour que les clients puissent être informés des changements.

Cette augmentation des tarifs a eu un effet significatif sur l'évolution des ventes des titres et notamment sur celle du ticket unité. Le prix de ce dernier est passé de 1,30€ à 1,40€ soit +7,7% d'augmentation et a enregistré sur 2015 une baisse de 7,8% de ses ventes par rapport à 2014.

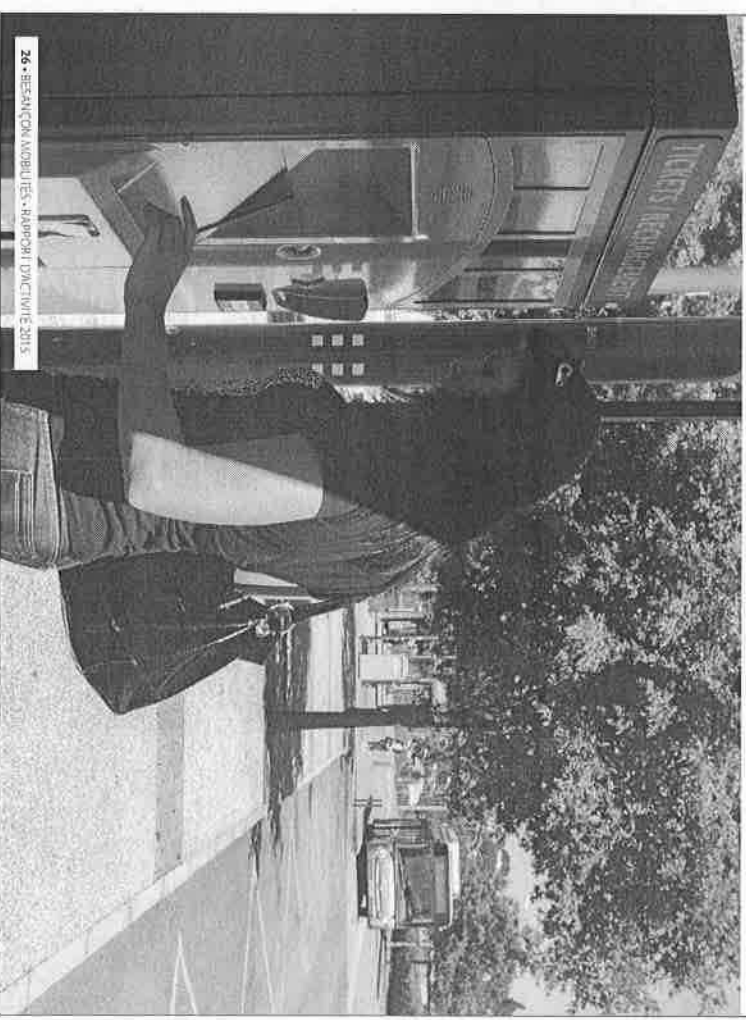
Application de
l'augmentation
de la TVA de
janvier 2014
+3%
au 1^{er} janvier 2015

Besançon Mobilités

Cadre contractuel

Chiffres clés

Faits marquants de l'exercice 2015



Problématique d'usure ondulatoire des rails et usure prématurée des bandages

Le 19 février 2015, les services techniques de Besançon Mobilités ont alerté la CAGB sur un phénomène d'épanchement de matière sur des sections de rail de l'infra 2, il avait été observé une très forte dégradation du zyon de 13.

Ces usures étaient très caractéristiques (Périodicité des déformations ondulatoires et longueur des ondes) d'un contact inadapté entre le rail et les roues du tramway. Le meilleur exemple a été identifié sur le quai Veil Picard où il a été relevé des déformations de 0,9 mm d'amplitude.

En mars 2015, tous les acteurs concernés ont été réunis par la CAGB (Besançon Mobilités, CAF, ETF, COLAS Rail, Systra et Egis). Les échanges ont confirmés que ces épanchements de matière étaient bien engendrés par un contact inadapté entre le rail et les roues du tramway. En conclusion, la CAGB a fait réaliser le meulage de la voie sur l'ensemble des zones impactées par l'usure ondulatoire (6 kilomètres de voie). Infra 1 a été moins impacté qu'infra 2.

ETF a utilisé son « camion meuleur » pour réaliser l'ensemble du meulage sur le secteur « Canot » et « Fontaine Argent ». Cette opération s'est étendue de la fin du mois d'avril au début du mois de mai 2015. Plusieurs passages ont été nécessaires pour ramener le rail dans son état initial. Ce processus de meulage a permis d'obtenir un résultat durable.

Dans la continuité, COLAS Rail a réalisé des travaux de meulage à l'aide d'une meuleuse manuelle. Cette action s'est déroulée durant le mois de juin 2015 sur les secteurs « Micropolis » et « Brûlard ». Contrairement au processus employé par ETF, ce mode opératoire n'a pas permis d'obtenir un résultat durable. En effet, les usures ondulatoires sont réapparues quelques mois plus tard.

La société CAF, sur la demande de la CAGB, a opéré un reprofilage de toutes les roues de l'ensemble des rames de tramway durant l'été 2015. Le nouveau profil correspond à celui utilisé sur le réseau de Nantes.

Suite au déploiement de ce nouveau profil, nous avons vu apparaître des dégradations sur les coeurs de voie. Une fiche de signalement (SAT) a été réalisée et transmise à la CAGB. A ce jour aucune analyse du contact « rail-roue » n'a été réalisée.

Le fait d'avoir roulé avec un contact « rail-roue » inadapté, depuis le démarrage de l'exploitation de la ligne, a provoqué une usure prématurée des bandages de roues, notamment du « Qr » (valeur de référence sécuritaire).

Le plan de maintenance d'une rame de tramway impose un contrôle de la géométrie des roues tous les 3 mois. Les contrôles réalisés à ces échéances ont permis de révéler des usures importantes de la valeur « Qr ». Ces constats ont imposé des usinages de profil de presque 10 mm pour permettre de retrouver une géométrie conforme (« Qr » conforme). Il est important de souligner que les usures relevées varient en fonction des rames, il y a donc une forte dispersion sur le parc de 19 rames.

Les reprofilages des roues suite aux problématiques « Qr », cumulés aux difficultés techniques d'utilisation du tour en fosse (mise au point), explique l'usure prématurée des bandages. En utilisant les données issues des relevés terrain, nous pouvons estimer que les bandages de certaines rames devront être remplacés courant 2016. Un document de synthèse a été réalisé par Besançon Mobilités et transmis à la CAGB.

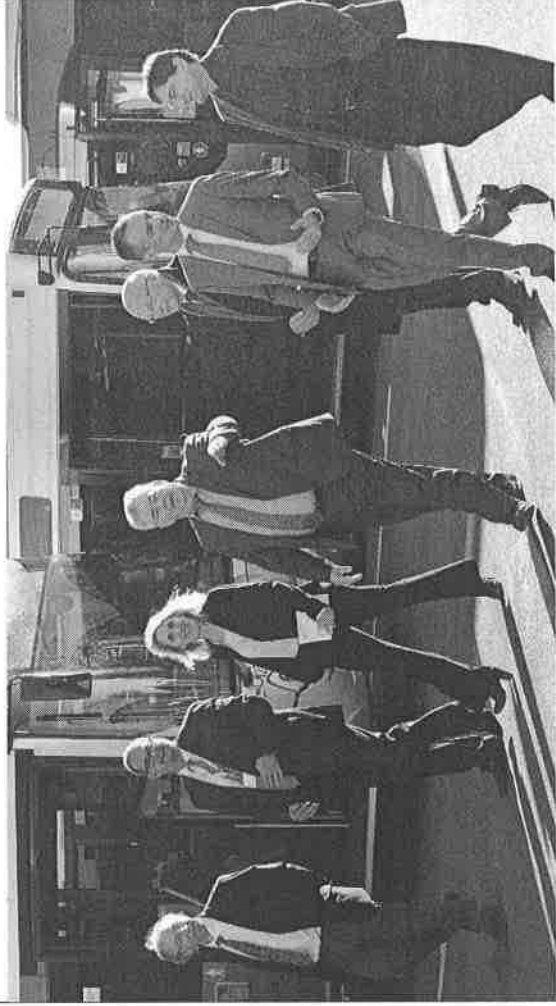
Déménagement de Trey à Planoise

La fermeture du dépôt de Trey au mois de juillet 2015 a marqué un tournant dans la vie de l'entreprise et a été un signe fort en termes de modernisation du réseau. Après la construction du Centre de Maintenance et l'arrivée du tramway, il restait en effet à regrouper les dépôts de bus et le personnel administratif sur un site unique.

La grande majorité des collaborateurs a ainsi été rattachée au dépôt de Planoise. Cette proximité entre les différents services a permis de développer les synergies entre les équipes. Les circuits d'information ont été raccourcis et l'entreprise a gagné en réactivité et en efficacité. Afin de permettre une appropriation des différents locaux par les salariés, des moments de convivialité ont été instaurés dans la salle de détente ainsi qu'une charte du « bien vivre ensemble ».

Juillet 2015

Fermeture du dépôt de Trey



Modification de l'offre été

Une étude de la fréquentation du réseau été sur les 10 dernières années a montré que la fréquentation diminue de presque de moitié l'été. C'est pourquoi il n'était pas optimal de conserver une offre de transport équivalente aux petites vacances scolaires, période pendant laquelle la diminution de fréquentation est beaucoup moins significative (-35%). Le rapport V/K diminuait de façon considérable. Une période été avec une offre adaptée à la fréquentation estivale a donc été spécialement créée et mise en place en 2015 ; adaptation qui était déjà effectuée les précédentes années.

**Fréquentation été
- 50%**
par rapport à la période scolaire

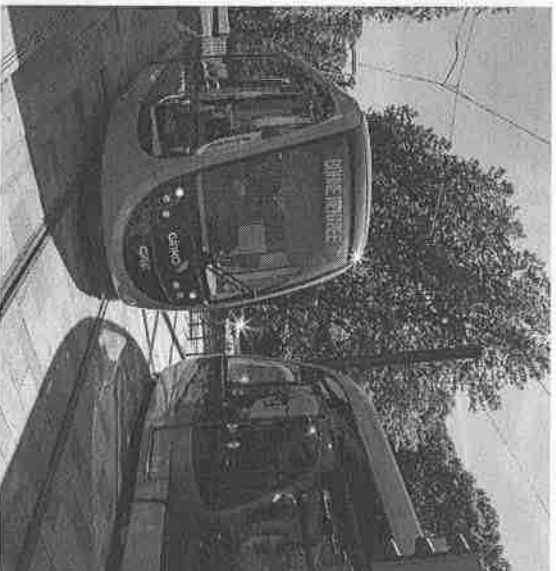
Modification de l'offre septembre

Le nouveau réseau complètement restructuré a été mis en place en septembre 2014. Depuis le mois de septembre 2014, le réseau a été observé, analysé sous tous ses aspects : fréquentation, temps de parcours, charge, réclamations clients.

Après une année scolaire de fonctionnement, des ajustements se sont révélés nécessaires et ont été mis en place en septembre 2015. Les données des cellules compteuses fonctionnelles dans les trams depuis janvier 2015 et dans les bus depuis plusieurs années, combinées aux enregistrements billettiques, permettent de connaître assez précisément les fréquentations des lignes, par tranche horaires et par période.

Le SAE permet aussi d'avoir des mesures précises des temps de parcours par tronçon afin d'établir des moyennes au plus proche de la réalité.

Tous ces outils ainsi qu'une analyse des demandes des clients et des réclamations ont permis de construire une nouvelle offre en septembre 2015 plus adaptée aux nouveaux déplacements des bésançons.



Nouveau directeur

Un nouveau directeur de Besançon Mobilités a pris ses fonctions le 1^{er} octobre 2015.

Pierre-Edouard Dubois met au service du réseau Ginko une solide expérience dans le domaine des transports, acquise au cours de ses 10 ans passés au sein du Groupe Transdev, tant en France qu'à l'étranger.

S'inscrivant dans la continuité de l'action menée par son prédécesseur, il entend poursuivre la dynamique née de la mise en service réussie du tramway et du nouveau réseau bus, pour continuellement améliorer la qualité du service offerte à nos clients, l'efficacité de l'organisation de l'entreprise, des conditions de travail et le bien-être des salariés.

**Pierre-Edouard
Dubois**
nouveau directeur
de Besançon Mobilités

Son approche du management est résolument participative, avec une forte attention portée sur la rencontre et le dialogue avec les partenaires sociaux et l'ensemble des collaborateurs.

Opération rentrée d'envergure

Afin de mieux faire connaître l'offre Ginko dans le Grand Besançon et de conquérir de nouveaux clients en les incitant à tester le réseau, une opération de communication de grande envergure a été lancée fin août.

Tous les foyers du Grand Besançon (78 000) ont reçu dans leur boîte aux lettres un document comprenant une information personnalisée pour son secteur (10 secteurs différents), une valorisation générique du réseau ainsi qu'une invitation à découvrir les lignes Ginko en recevant une carte Voyages chargée de 2 voyages d'une heure gratuit.

L'opération a été un succès puisque plus de 4744 personnes ont demandé leur carte 2 Voyages ce qui représente un taux de retour de 6 %. 777 bénéficiaires du coupon sont devenus nouveaux abonnés.

**4 744 personnes
ont bénéficié
d'une offre
deux voyages**

Reprise des mesures des indicateurs de qualité du réseau

Si les mesures sur la qualité de l'accueil du personnel au sol ont perduré pendant toute la période, d'autres ont été suspendues pendant la phase de mise en service du tramway nécessitant une redéfinition complète (changement des lignes, intégration du mode tramway).

Dès avril 2015, un travail commun entre Besançon Mobilités et la CAGB a permis de redéfinir la plupart des référentiels des indicateurs de qualité en tenant compte particulièrement :

- De l'arrivée du tramway (critères ponctualité, propreté de véhicules, informations en station et dans les rames). Ces critères ont été redéfinis en intégrant le nouveau mode de transport.
- Des premiers résultats des mesures réalisées en 2014 en redéfinissant nos services de références de manière plus efficace et pragmatique afin de rendre plus aisées les mesures. Les tableaux de consolidation des mesures ont été revus dans ce sens.

Après une première année d'exploitation du nouveau réseau, le réseau de septembre 2015 encore amélioré a permis aussi deux expérimentations. Une navette de desserte de proximité a été mise en place au centre-ville. Elle propose une offre complémentaire au réseau principal sur des journées où la fréquence est diminuée tels que le samedi, dimanche et vacances scolaires. La navette du centre-ville a débuté le lundi 19 octobre. Elle circule le vendredi et le samedi de 10 à 19h et le dimanche de 9h à 13h en période scolaire et du lundi au samedi de 10h à 19h et le dimanche de 9h à 13h en vacances scolaires. La fréquence de la navette est de 20 minutes.

La navette Tilleroyes est expérimentée à partir du dimanche 25 octobre. Elle circule uniquement le dimanche de 14h à 19h en période scolaire et vacances scolaires. Sa fréquence de passage est de 40 minutes. Cette navette a pour vocation la desserte des établissements de santé des Tilleroyes le dimanche : Centre de soins et de Réadaptations Les Tilleroyes, Foyers de vie de l'ADAPEI, Clinique St Vincent. Depuis le Centre-Ville et la Gare Viotte, la correspondance avec la navette Tilleroyes est possible grâce à la ligne 5 à l'arrêt St Claude ainsi que la ligne 3 entre les arrêts Ternis et Arago.

Navette centre-ville

19 octobre 2015
28 février 2016

Les deux navettes sont assurées par 2 microbus Ginko thermique loué à la filiale de Transdev au Mont Saint-Michel. Ces minibus ont un gabarit de 5,46m x 2,18m. Ils peuvent accueillir 22 clients et comptent 10 places assises. Ces navettes sont soumises à la tarification Ginko habituelle dominant l'accès aux abonnés Ginko. Les tickets 1 heure (1,40 €) ou Journée (4,20€) sont en vente à bord du véhicule. Afin de distinguer ce produit « plus », une découpe et un habillage spécifique sont mis en place sur les véhicules en respectant la charte graphique du réseau.



32 - BESANÇON MOBILITÉS - RAPPORT D'ACTIVITÉ 2015

Un bilan qualité chaque mois depuis septembre 2015



BESANÇON MOBILITÉS - RAPPORT D'ACTIVITÉ 2015 • 31

Enquêtes MDOD et satisfaction

Afin de mieux connaître les flux de déplacements, les motifs de déplacements, le profil de nos clients, les points de correspondances du réseau une enquête Montées/Descentes/Origine/Destination exhaustive de toutes les lignes urbaines a été menée en novembre 2015.

Tous les clients de toutes les courses ont été enquêtés sur un jour de semaine en période scolaire.

Pour compléter cette approche quantitative une enquête satisfaction sur plusieurs voiers a été menée entre octobre et décembre :

- Une partie en face à face sur le réseau
- Une partie via le site internet ginko voyage
- Une partie par courrier afin de toucher les anciens abonnés qui auraient arrêté d'utiliser le réseau à la mise en place du nouveau réseau.

En effet, après un an de fonctionnement du tramway et des nouvelles lignes de bus, il était important d'avoir à nouveau une connaissance précise des usages et des usagers ainsi que des points forts et points faibles de notre réseau.

Amélioration de la qualité de vie des équipes

Au cours de l'année 2015, plusieurs projets ont été initiés, avec comme point commun l'amélioration de la qualité de vie des équipes.

Regroupement des activités sur Planoise

Le premier d'entre eux consistait en la fermeture du site de Trey et le regroupement des activités « bus » sur le site de Planoise, à compter du 4 juillet 2015. Pour ce faire, des travaux de rénovation ont été initiés et réalisés sur Planoise avec la création d'espaces de convivialité (salle de repos, terrasse, ...), de bureaux et de salles de prise de service/clients.

CRÉER 2016 Concevoir Réformer Ensemble l'Exploitation du Réseau

Un groupe projet s'est constitué au mois d'octobre 2015 pour définir les axes

d'amélioration des conditions de travail des conducteurs. Il était constitué de représentants syndicaux et de personnels de conduite indépendants. Plusieurs pistes ont été identifiées pour permettre de réduire le taux de volige des plannings, d'automatiser le paiement de certaines compensations (dimanche et férié), d'améliorer la programmation des congés annuels, de développer l'utilisation de l'intranet. Les conclusions du groupe projet seront déployées à compter de la rentrée 2016.

Cette réforme a été, préalablement, appliquée à la maîtrise exploitation, avec spécialisation de ses équipes. Nous avons ainsi défini deux métiers distincts, l'un dédié au terrain (surveillance réseau, suivi de lignes) et l'autre au management des conducteurs. La définition de cette nouvelle organisation a fait l'objet de concertation avec les personnes concernées, pour une mise en œuvre au 1^{er} janvier 2016.



Faits marquants de l'exercice 2015

Petits déjeuners hebdomadaires

A compter de décembre 2015, des rencontres hebdomadaires entre la Direction et les salariés ont été mises en place. Ces petits déjeuners conviviaux réunissent chaque semaine une dizaine de salariés, issus de tous les services, avec un membre du Comité de Direction de l'entreprise.

L'objectif est multiple : donner aux collaborateurs une information sur l'actualité et les projets de l'entreprise, favoriser les échanges entre les équipes des différents services et départements, offrir à chacun la possibilité de partager son point de vue et poser des questions directement à la Direction de façon informelle.

Une fois par trimestre, les réponses aux principales questions posées sont diffusées à l'ensemble des salariés sous la forme d'un dépliant, « Pourquoi ? ».

Démarrage du Projet d'Entreprise

Suite à la période de transformation profonde de l'entreprise liée à la mise en service réussie du tramway, et dans le contexte de l'arrivée du nouveau Directeur, il est apparu nécessaire de fixer un nouveau cap pour Besançon Mobilités. Il fallait redéfinir notre vision, notre ambition, affirmer nos priorités et nos objectifs pour les 2 prochaines années, et les partager avec l'ensemble des salariés de l'entreprise.

En novembre 2015, le Comité de Direction a ainsi initié les travaux pour bâtir un nouveau projet d'entreprise pour la période 2016-2017, que nous avons intitulé « Réussir Ensemble ! ». La genèse de ce projet d'entreprise s'est poursuivie au 1^{er} trimestre 2016, et son déploiement officiel est planifié pour le mois de juin 2016.

Favoriser les échanges



Compte-rendu sur les conditions d'exécution

Compte rendu sur les conditions d'exécution

RECHERCHES
ET DÉVELOPPEMENTS
CONJUGÉS AVEC UN
CONTRÔLE ÉTRANGER

Offre de transport

Fréquentation

Relations avec la clientèle

Véhicules et autres équipements

Outils système

Sous-traitance

Personnel

Qualité, Sécurité, Environnement

Economie de la DSP

Présentation des modifications de l'offre

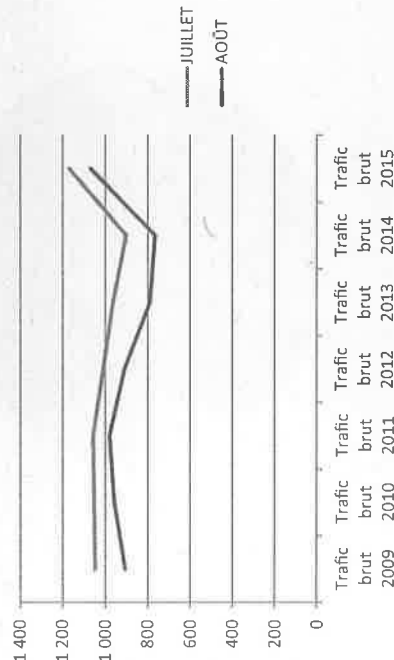


Été

L'offre Été a été retravaillée en gardant la hiérarchisation des lignes (lignes essentielles, lignes principales et lignes plus locales). L'offre kilométrique représente 55% de l'offre de la période scolaire, et une baisse d'offre kilométrique de 20% par rapport à l'été 2014. En effet, l'offre kilométrique était trop importante par rapport à la fréquentation, en comparaison avec les petites vacances scolaires. D'autre part, il n'y a plus de semaine de transition avec une offre petites vacances scolaires en début et en fin d'été.

Une fréquentation en hausse

Malgré une baisse d'offre significative, (moins de km/jour) et une semaine en plus d'offre Été, la fréquentation des mois de juillet et août 2015 a été plus importante que celle des précédentes années, y compris avant les travaux.



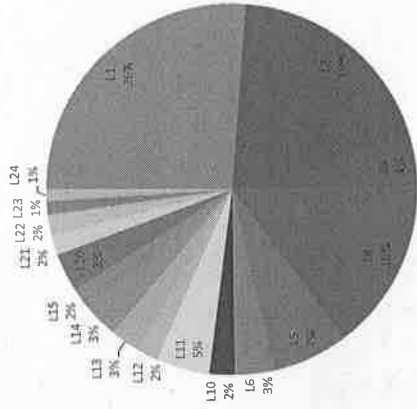
Données issues des cellules comptreuses en milliers (lignes 1 à 32 + navette piscine + Ginko Access et Ginko gare)

Fréquentation par ligne de l'Été 2015

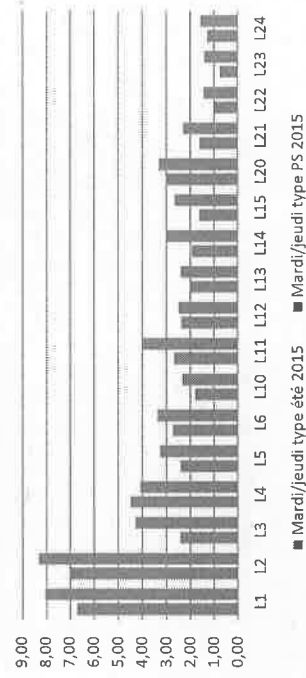
La fréquentation en Été ne se répartit pas de la même manière qu'en période scolaire. En effet, les lignes de tramway et la ligne 4 absorbent plus de 60% des voyages (encore plus marqué le samedi), tandis que des lignes plus étudiantes comme la ligne 3 et la ligne 14 sont beaucoup moins fortes en Été.

EN SEMAINE

Mardi/jeudi type-été 2015 (voyages comptés)

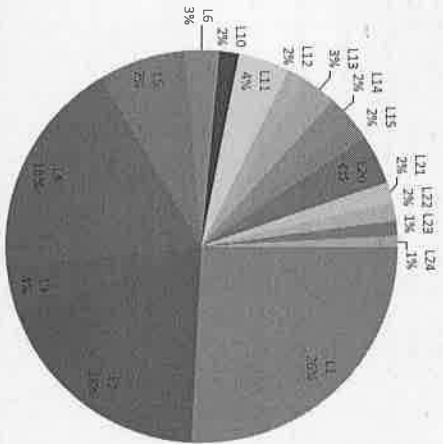


Comparaison des voyages comptés/kilomètres semaine Été/période scolaire

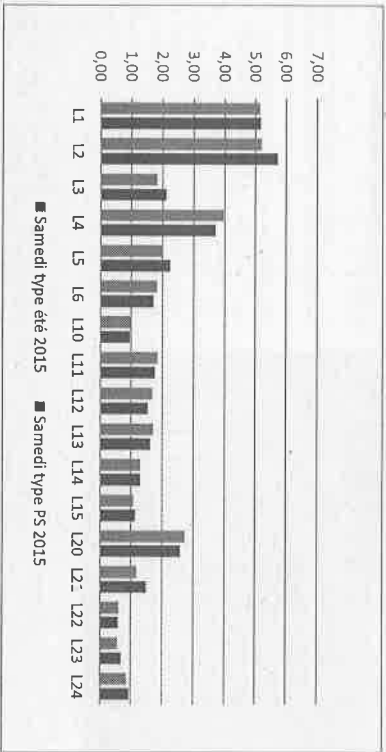


LE SAMEDI

Marché/Jeudi type été 2015 (Voyages comptés)



Comparaison des voyages comptés (Kilomètres, samedi été/samedi vacances scolaires)



Hiver

Le réseau de septembre 2015 est optimisé après un an d'observation, de mesure et d'analyse de fréquentation du nouveau réseau mis en service en 2014. Les adaptations du réseau en septembre 2015 représentent seulement 22 000 kilomètres annuels en moins (soit 0,4% des kms annuels effectués).

Modification d'itinéraires

Connexion entre les lignes 10 et 12

En septembre 2015, le nombre de lignes en passage au centre-ville avait été réduit de moitié. Cette nouveauté avait généré beaucoup de mécontentement dans certains quartiers, qui, se situaient quasiment coupés du centre-ville. C'est pourquoi en septembre 2015, la ligne 10 et la ligne 12 sont fusionnées pour une desserte supplémentaire du cœur de la boucle et une desserte plus directe du centre-ville pour les quartiers Marmier, Lanchy, Cras, Tilleroyes.

Hiver

De nombreux retours clients ont été exprimés sur la diminution de la desserte du centre-ville à la mise en service du nouveau réseau, notamment au niveau des quartiers autour de la rue Xavier Marmier et autour de la rue Lanchy et du Boulevard Blum qui ont perdu en septembre 2014 une ligne de nuit et de dimanche et une liaison avec la rue des Granges et la Grande rue. Cette fusion permet aussi aux collègues des Tilleroyes de rejoindre leur collège (Victor Hugo) sans avoir à traverser le pôle déchargés de St Jacques et les voies du tramway.

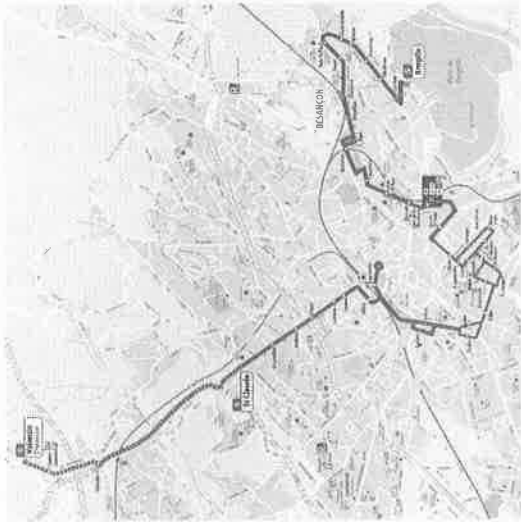
Septembre 2015
les lignes 10 et 12
se marient



Offre de transport

Confirmation du tracé de la ligne 5

Afin d'améliorer le temps de parcours, la régularité et la ponctualité de la ligne 5, elle utilise la voie bus avenue de la Paix dans les deux sens à compter de septembre 2015. Ce tracé nécessite de desservir deux fois l'arrêt Gare Viotte dans chaque sens. Le bénéfice (gain de temps) pour le client a compensé cet inconvénient et il n'y a pas eu de retour négatif sur cette nouveauté.



Evolution du tracé de la ligne 22

L'itinéraire de la ligne 22 est dévié en septembre 2015 pour permettre une liaison directe entre Avanne et le collège Voltaire; les élèves d'Avanne étant affectés à ce collège dans la carte scolaire.



Confirmation du tracé de la ligne 15

La ligne 15 a été déviée une majeure partie de l'année afin de désengorger l'avenue du 8 mai et l'entrée au centre-ville par l'axe du pont Capot (perte de 3 à 7 minutes de temps de parcours). La déviation est officialisée en direction du centre-ville, et emprunte le boulevard Charliés de Gaulle.



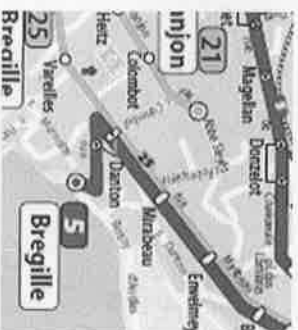
Ligne 13 et 23 - reprise de l'itinéraire initial

Contrairement aux lignes 15 et 5, les lignes 13 et 23, après avoir été déviées une grande partie de l'année scolaire 2014-2015 reprennent leurs itinéraires initiaux au mois de septembre 2015, avec des temps de parcours adaptés. Cependant la ligne 23 est malgré tout déviée par la voie déviée aux bus dès le mois d'octobre 2015.



Adaptation de la ligne 21

Les rêtSeyes terminus partiel de la ligne 21 au niveau du quartier de Bregille n'a enregistré aucune montée sur l'année scolaire 2014-2015. Néanmoins plus desseuvi le samedi et en période de vacances scolaires, l'arrêt est supprimé en septembre. Cette adaptation n'a pas généré de réclamations clients sur le dernier trimestre 2015.



Modification des périodes horaires

Une étude menée en mars sur la fréquentation du réseau a montré qu'il était plus pertinent de scinder les périodes horaires samedi et vacances scolaires ; même si en terme de lisibilité pour le client, il est préférable d'avoir le moins de périodes horaires possible. D'une part, il s'avère que l'usage du réseau est sensiblement différent sur ces deux périodes. Alors que pendant les vacances scolaires le réseau est plutôt utilisé comme en semaine en période scolaire, avec des pics en heures de pointe, le samedi présente un écart de fréquentation entre le matin et l'après-midi. D'autre part, les temps de parcours du samedi et des vacances scolaires sont très différents et cela ne permet donc pas d'avoir les mêmes horaires sur ces deux périodes.

A compter de septembre 2015, une quatrième période horaire est donc créée sur tous les supports d'information voyageurs à disposition des clients.

Nouvelles périodes horaires septembre 2015 :

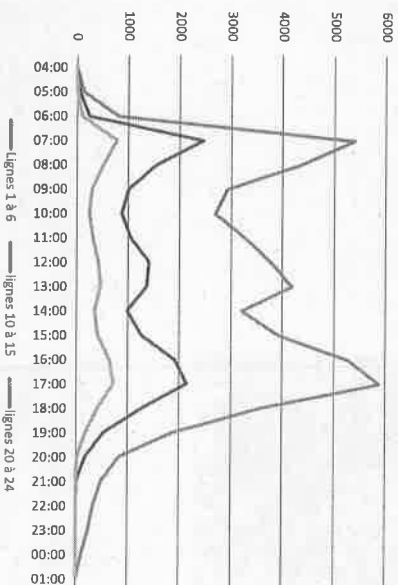
- du lundi au vendredi, période scolaire
- le samedi toute l'année (hors été)
- du lundi au vendredi vacances scolaires
- le dimanche et jours fériés toute l'année

Adaptation fréquence et horaires

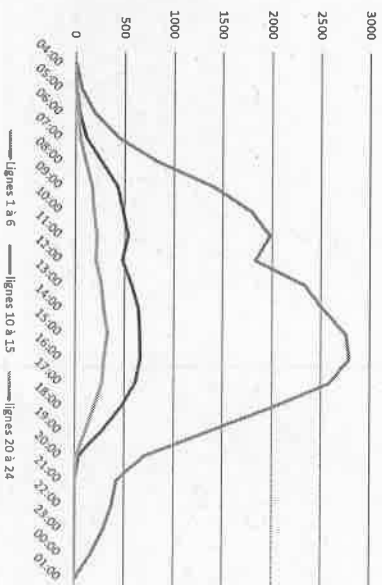
Une fréquentation différente selon les types de jour.

La fréquentation en semaine présente des pics en heures de pointe plus ou moins marqués selon les lignes, alors que le samedi et le dimanche la fréquentation augmente progressivement en fin de matinée. La semaine, les déplacements sont pendulaires, correspondant à des horaires scolaires ou de travail, tandis que le week-end les pics de fréquentation correspondent plus à des déplacements de loisirs ou de courses et sont concentrés sur l'après-midi.

Montées billettiques par tranche horaires un jour de semaine

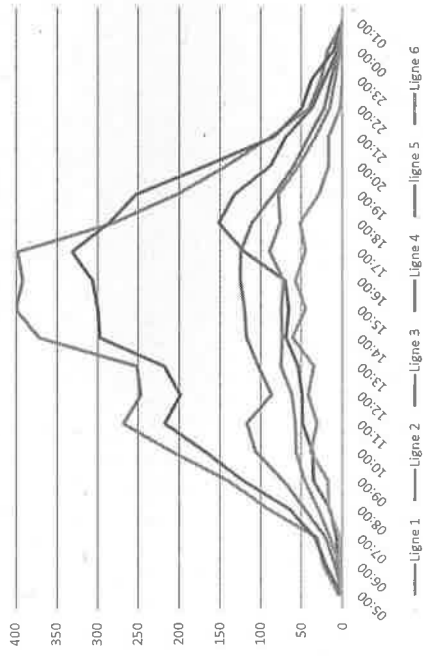


Montées billettiques par tranche horaires un samedi

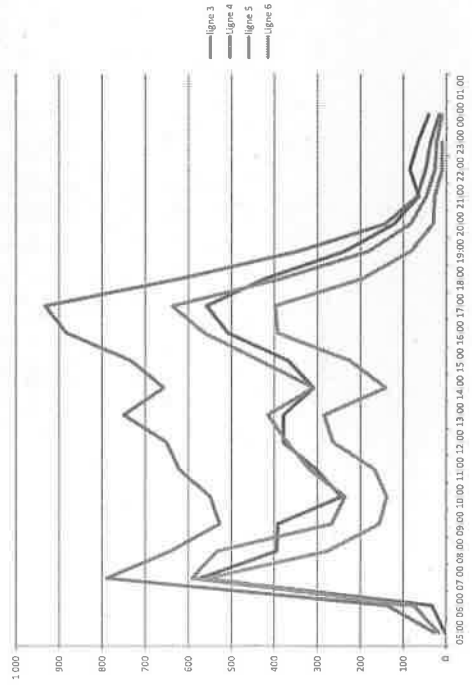


Offre de transport

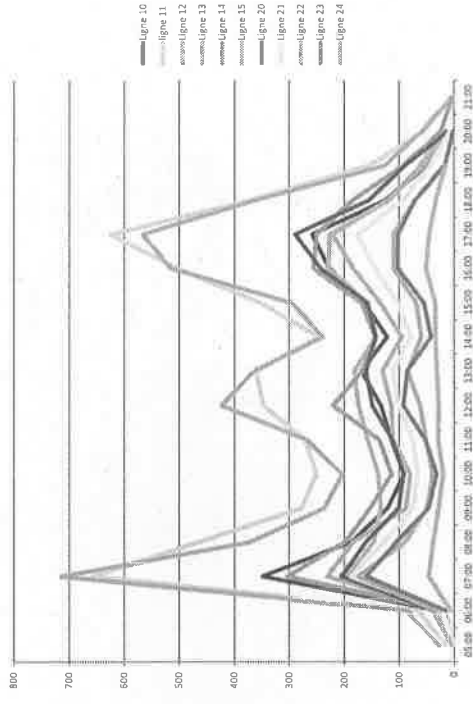
Montées billettiques par tranche horaires un dimanche



Montées billettiques par tranche horaires lignes 3 à 6 en semaine période scolaire



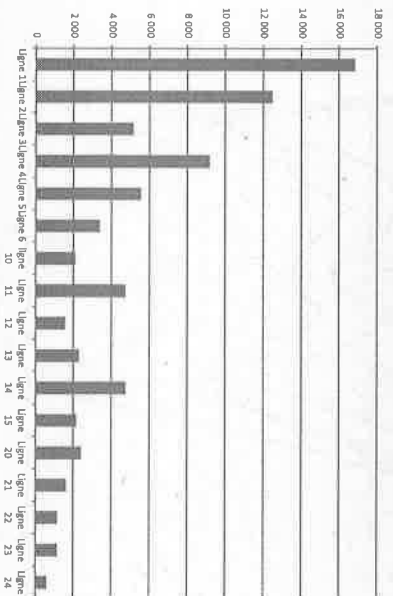
Montées billettiques par tranche horaires lignes 10 à 24 en semaine période scolaire



On constate dans les remontées de fréquentation des pics de fréquentation plus marqués sur certaines lignes telles que la 3, 4, 1, 14 et 20. De plus sur ces mêmes lignes, plus de bus complets en heures de pointe sont enregistrés.



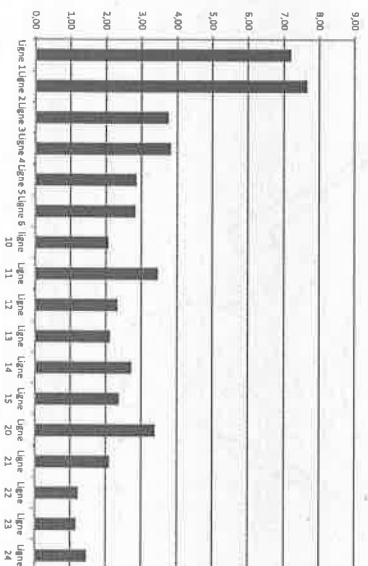
Voyages comptés mardi/jeudi type



Des écarts de fréquentation entre les lignes sont à noter. Si on compare les lignes 1 à 6 qui sont des lignes essentielles, on note une différence très nette de la ligne 6 avec les autres lignes et notamment concernant la fréquentation de soirée. Cette différence est très présente aussi le dimanche. Dans le groupe des lignes 10 à 15, la ligne 13 est un peu en retard. Inversement les lignes 11 et 14 ont un niveau de fréquentation et un ratio

voyages sur kilomètres qui se rapprochent des lignes essentielles. De même, la ligne 20 se démarque aussi dans sa catégorie. La ligne 21 qui présente un niveau d'offre supérieure aux lignes 22 à 24 ne représente pas beaucoup plus de voyages même si le ratio V/K reste supérieur. La ligne 24 a une fréquentation très faible, même si c'est une ligne très courte et très rapide.

V/K mardi/jeudi type (voyages comptés)



Des ajustements en adéquation avec la fréquentation

Evolution de l'offre du samedi et du dimanche pour offrir une fréquence plus importante l'après-midi sur toutes les lignes en circulation et une offre plus en adéquation avec la fréquentation sur le matin, y compris sur le tramway.

Le samedi : une fréquence améliorée l'après-midi sur une grande partie des lignes ou au moins conservée.

Le dimanche : une fréquence améliorée l'après-midi sur le tramway et conservée sur les autres lignes.

Augmentation de la fréquence des lignes 3 et 4 sur la période « hyper-pointe » du matin et du soir pour offrir une offre plus dense et donc réduire les bus trop chargés.

Renforcement de la fréquence des lignes 11 (Rouottes - Orchamps) et 20 (Valentin-Centre St-Pierre) sur les heures de pointe pour améliorer la desserte, avec des départs supplémentaires.

Une meilleure répartition des départs entre la ligne 6 et la ligne 14, afin notamment de

renforcer la desserte du Campus de la Boulièrie et des Hauts du Chazal avec la ligne 14.

Mise en place d'une correspondance organisée par soir à Charnais entre le tramway et les lignes 4 et 5.

Ajustement de la fréquence de la ligne 13 (Vallières - Charnais), la ligne ayant de nombreux arrêts communs avec les lignes de tramway et la ligne 4 (Châteaufarine - Orchamps), les clients ont la possibilité de se reporter sur une de ces 3 lignes ; quelques départs en moins.

Ajustements mineurs de la fréquence des lignes 21, 23 et 24 pour adapter les lignes à leur fréquentation quelques départs en moins. La ligne 21 retrouve un niveau d'offre équivalent à la période précédant la mise en place du nouveau réseau. Elle avait été renforcée en septembre 2014 mais malheureusement la fréquentation n'a pas beaucoup évolué.

Amélioration de la fréquence le samedi



Zoom sur la ligne 23

Afin d'optimiser les kilomètres réalisés avec la ligne 23, la desserte entre les arrêts Passerelle et Casamène est passée en horaires sur réservation en septembre 2015. Cette desserte représente beaucoup de kilomètres effectués pour peu de prise en charge. Le terminus de Casamène avait été aménagé pendant la période travaux afin de permettre aux clients de se garer avant le centre-ville. Le parking est vétuste et l'habitat est très limité dans les alentours. Ces arrêts sont utilisés par quelques scolaires et un salarié qui se rendent au centre-ville. La desserte sur réservation permet aussi d'avoir une meilleure visibilité de la fréquentation de cette zone.

Le principe de réservation mis en place est le même que pour les services à la demande des lignes périurbaines : réservation jusqu'à la veille du départ au 0 825 00 22 44 ou sur le site internet. La centrale d'appels envoie chaque soir au responsable sortie la feuille de route correspondant à chaque circuit de la ligne 23 précisant quels départs sont à effectuer jusqu'à ou depuis Casamène. Le temps de parcours est prévu jusqu'à Casamène.

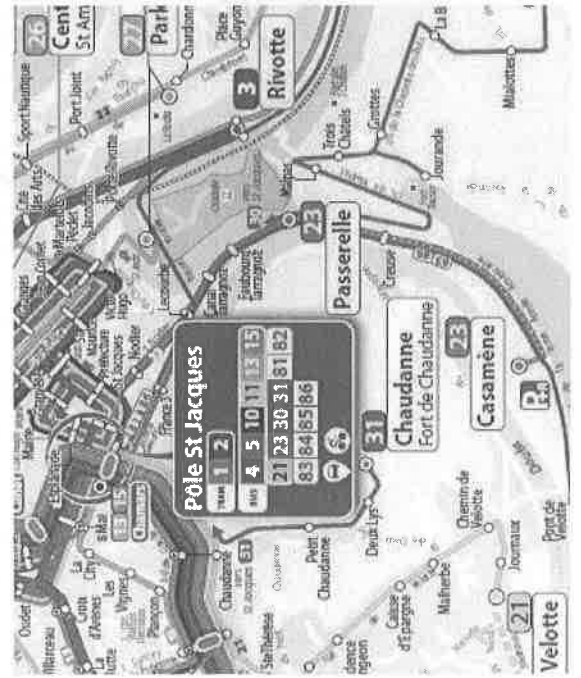
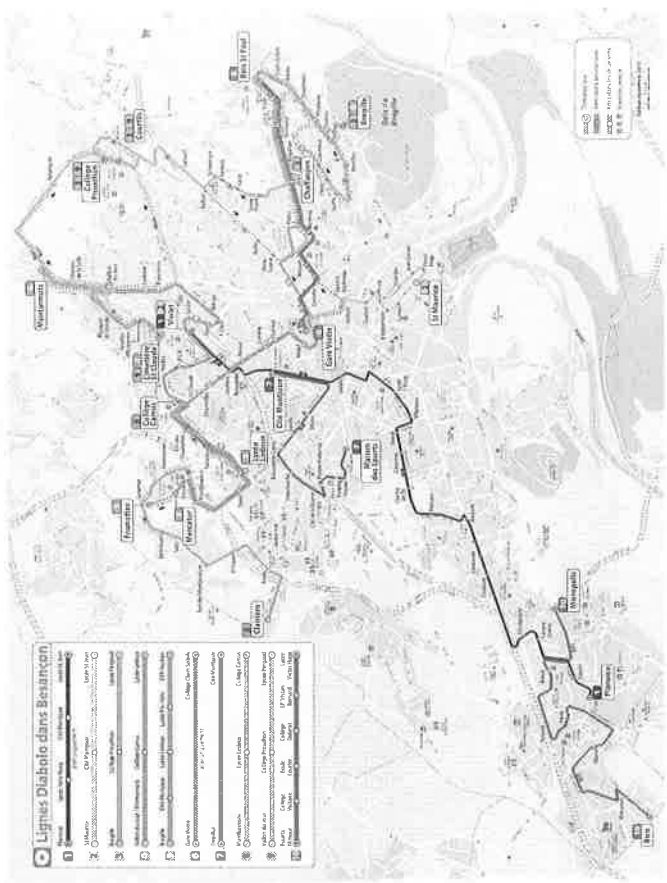
Refonte des temps de parcours

Tous les temps de parcours sur toutes les périodes évoluent pour améliorer sensiblement la ponctualité du service rendu aux clients, sur la base des enregistrements effectués sur le nouveau réseau sur chaque période.

Modification de quelques services scolaires

Les Diabolo 4 et 11 qui desservent le quartier des Vallons du Jour et Montarmots sont fusionnés. Le diabolo 11 avait été mis en place après la rentrée de septembre 2014 afin de pallier à une surcharge de la ligne 23.

Quelques horaires des diabolo 2, 9 et 10 sont ajustés (suppression de ceux départs qui ne correspondent plus à des horaires d'établissements scolaires).



Et sur les lignes périurbaines

Plusieurs lignes périurbaines sont adaptées pour prendre en compte les modifications de la carte scolaire :

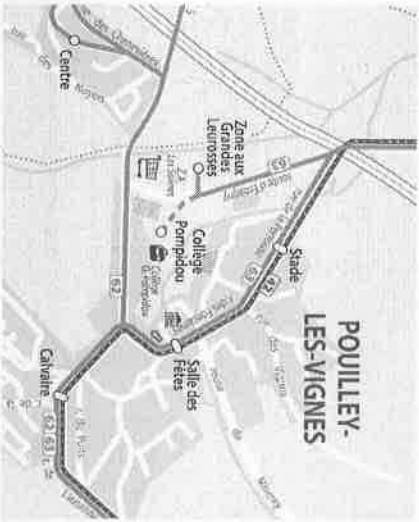
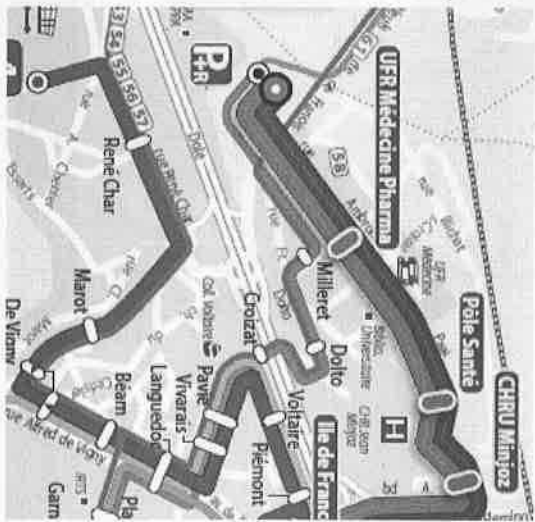
- Les 6^{èmes} des communes de Chaudfontaine, Champoux, Marchaux et Brailions sont désormais scolarisés au collège Proudhon au lieu du collège de Roullens : ligne 71 dessert le collège Proudhon.
- Les 6^{èmes} de la commune de Miserey-Salines sont scolarisés au collège Camus au lieu du collège de Châtillon-le-Duc : adaptation des services scolaires Diabolo.

Comme sur les lignes urbaines, quelques temps de parcours sont adaptés pour améliorer la ponctualité et la correspondance aux pôles d'échanges.

La ligne 58 fait sa correspondance avec le tramway et la ligne 14 à l'arrêt Milleret afin de fluidifier la circulation au niveau du terminus des Hauts du Chazal.

Un arrêt est créé sur la ligne 63 pour desservir le supermarché de Pouilly-les-Vignes. Sur la ligne 58 un nouvel arrêt voit aussi le jour au niveau de la zone industrielle de l'échangeur de Vaux-les-Pis.

L'offre périurbaine en terme de nombre de départs, de fréquence et d'amplitude n'a pas évolué en 2015 hormis un départ supplémentaire sur réservation pour la ligne 58.



Vitesse commerciale

Les vitesses commerciales bus et tramway pour 2015 sont respectivement de 16,8 km/h et 18,1 km/h.

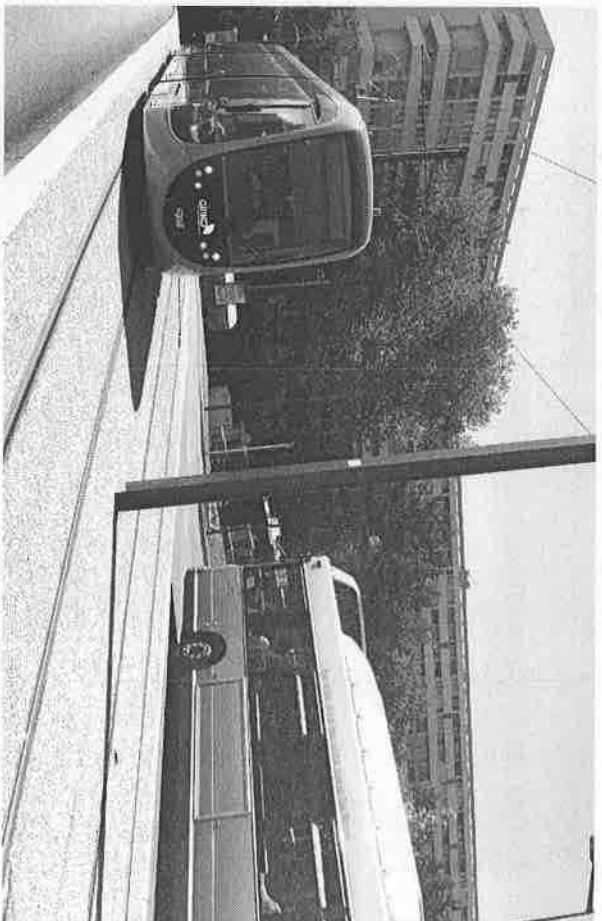
Les reports de circulation sur des axes adjacents, consécutivement à la mise en service du tramway, ainsi que le manque d'infrastructures (couloirs de bus) et/ou d'aménagements urbains (priorités aux feux...) ne nous ont pas permis d'améliorer la vitesse commerciale des bus.

Nous rencontrons des grosses difficultés aux abords du centre-ville avec des points noirs identifiés sur le pont Canol, sur les boulevards Churchill et Blum ainsi que sur les secteurs Gare Viotte, Centre St Pierre, Cité des arts, Rues de Dole et de Vesoul.

Vitesse commerciale

bus 16,8 km/h
tramway 18,1 km/h

De ce fait, outre la mise à mal de notre régularité / ponctualité, nous ne pouvons envisager à court terme de progression de notre vitesse commerciale sur le réseau bus. Concernant le tramway, nous réfléchissons à une proposition de « lissage » des vitesses sur certains secteurs, mais l'incidence sur la vitesse commerciale sera à la marge. L'objectif est, avant tout, de renforcer le confort de conduite pour notre clientèle.



Caractéristiques des lignes

Des lignes urbaines pour Besançon

6 lignes essentielles dont 2 lignes de tramway

Les lignes 1 à 6 fonctionnent du lundi au dimanche, et en soirée et permettent d'assurer une grande partie des flux de déplacement des bisontins. Les fréquences et amplitudes sont ajustées pour chaque ligne en fonction des zones desservies et du type de déplacements des usagers de la ligne.

LIGNES 1 ET 2

2 lignes de tramway cadencées sur leur tronç commun assurant la desserte de quartiers denses, et de générateurs importants comme le centre-ville, ou la zone des Hauts du Chazal / Une offre dense y compris le samedi et en période vacances scolaires.

Amplitude

- des tramways de 4h30 à 1h du lundi au samedi
- des tramways de 5h30 à 1h le dimanche et jours fériés (sauf 1^{er} mai)

Fréquence

- Du lundi au vendredi en période scolaire :*
- un tramway toutes les 6 min de 6h30 à 18h30 sur l'itinéraire en commun des lignes 1 et 2 entre les stations Hauts du Chazal et Parc Micaud
 - un tramway toutes les 12 min de 6h30 à 18h30 sur l'ensemble de la ligne

Du lundi au vendredi / Vacances scolaires :

- un tramway toutes les 8 min sur l'itinéraire en commun des lignes 1 et 2, de 7h à 18h30
- un tramway toutes les 16 min de 7h à 18h30 sur l'ensemble de la ligne

Le samedi :

- un tramway toutes les 10 min le matin et 7 min l'après-midi sur l'itinéraire commun des lignes 1 et 2
- un tramway toutes les 20 min le matin et toutes les 14 min l'après-midi sur l'ensemble de la ligne

- un tramway toutes les 15 min à partir de 19h sur l'itinéraire commun des lignes 1 et 2 et toutes les 30 min sur l'ensemble de la ligne

Le dimanche :

- un tramway toutes les 21 min le matin et toutes les 12 min l'après-midi sur l'itinéraire commun des lignes 1 et 2
- un tramway toutes les 42 min le matin et 24 min l'après-midi sur l'ensemble de la ligne
- un tramway toutes les 30 min l'ensemble de la ligne après 18h soit un tram toutes les 15 min sur l'itinéraire commun des lignes 1 et 2

LIGNE 3

Une ligne étudiante avec une liaison directe entre la gare Viotte et le Campus, et une saisonnalité forte.

Amplitude

- Des bus de 5h45 à 0h30 du lundi au samedi
- Des bus de 6h30 à 0h le dimanche

Fréquence

- Du lundi au vendredi en période scolaire :*
- un bus toutes les 6-10 min en heures de pointe
 - un bus toutes les 25-30 min après 20h

Du lundi au vendredi / vacances scolaires :

- un bus toutes les 10-13 min en heures de pointe
- un bus toutes 25-30 min après 18h

Le samedi

- un bus toutes les 17 min le matin
- un bus toutes les 13 min l'après-midi puis toutes les 25-30 min le soir

Le dimanche

- un bus toutes les 35-37 min le matin
- un bus toutes les 30 min l'après-midi puis toutes les 35 min après 18h

6 lignes essentielles

7 jours/7

LIGNE 4

Une ligne forte, qui dessert la plus grande zone commerciale de la ville et les quartiers les plus peuplés / Une forte fréquentation tout au long de l'année.

Amplitude

- des bus de 5h30 à 0h30 du lundi au samedi
- des bus de 6h30 à 0h le dimanche

Fréquence

- Du lundi au vendredi en période scolaire :*
- un bus toutes les 7-10 min en heures de pointe
 - un bus toutes les 25-30 min après 20h

Du lundi au vendredi / vacances scolaires :

- un bus toutes les 10-13 min en heures de pointe
- un bus toutes 25-30 min après 18h

Le samedi :

- un bus toutes les 17 min le matin
- un bus toutes les 11 min l'après-midi puis toutes les 25-30 min le soir

Le dimanche

- un bus toutes les 35-37 min le matin
- un bus toutes les 28 min l'après-midi puis toutes les 35 min après 18h

LIGNE 5

Une ligne qui dessert quelques quartiers assez denses et de nombreux établissements scolaires, une liaison avec la gare et le centre-ville, la zone commerciale de Valentin en soifée.

Amplitude

- des bus de 5h30 à 0h30 du lundi au samedi
- des bus de 6h30 à 0h le dimanche

Fréquence

- Du lundi au vendredi en période scolaire :*
- un bus toutes les 9-11 min en heures de pointe
 - un bus toutes les 25-30 min après 20h

Du lundi au vendredi / vacances scolaires :

- un bus toutes les 10-13 min en heures de pointe
- un bus toutes 25-30 min après 18h

Le samedi :

- un bus toutes les 20 min le matin
- un bus toutes les 15 min l'après-midi puis un bus toutes les 30 min le soir

Le dimanche :

- un bus toutes les 35-37 min le matin
- un bus toutes les 27-30 min l'après-midi puis toutes les 35 min après 18h

LIGNE 6

Une ligne de liaison transversale « express » de Besançon via les boulevards, de nombreux établissements scolaires desservis, une ligne « intercalée » avec la ligne 14 sur leur tronç commun.

Fréquence

- des bus de 6h15 à 22h30 du lundi au samedi
- des bus de 7h15 à 22h le dimanche

Fréquence

- Du lundi au vendredi en période scolaire :*
- un bus toutes les 12-18 min en heures de pointe
 - un bus toutes les 20-30 min après 18h

Du lundi au vendredi / vacances scolaires :

- un bus toutes les 19-23 min en heures de pointe
- un bus toutes les 35 min après 18h

Le samedi

- un bus toutes les 30 min le matin
- un bus toutes les 18 min l'après-midi
- un bus toutes les 30-35 min après 18h

Le dimanche

- un bus toutes les 45 min le matin
- un bus toutes les 40 min l'après-midi
- un bus toutes les 45-60 min après 18h

4 lignes complémentaires avec un niveau d'offre important en journée

LIGNES 10, 11, 14 ET 15

Elles viennent compléter les lignes essentielles et le maillage du réseau en sillonnant des quartiers assez denses en population et de gros générateurs (établissements scolaires, cliniques, zones de loisirs et d'activités...)

LIGNE 22, 23 ET 24

Trois lignes pour assurer la liaison avec des quartiers moins denses, le centre-ville ou de gros générateurs comme la Gare Viotte.

- Amplitude**
- des bus de 5h30 à 21h du lundi au vendredi
 - des bus de 5h30 à 20h30 le samedi

- Fréquence**
- Du lundi au vendredi en période scolaire :*
- un bus toutes les 10-12 min en heures de pointe
- Du lundi au vendredi / vacances scolaires :*
- un bus toutes les 12-16 min en heures de pointe

- Le samedi :**
- un bus toutes les 20-23 min le matin
 - un bus toutes les 14-15 min l'après-midi

NB : la ligne 14 a une meilleure fréquence sur le tronç commun avec ligne 6.

9 lignes plus locales

Les lignes 13, 20, 21, 22, 23 et 24 ont une vocation de desserte inter-quartier et d'un maillage encore plus fin de la ville.

LIGNES 13, 20 ET 21

Trois lignes de liaison entre les quartiers et le centre-ville ainsi que des générateurs importants (centre commercial, centre-ville, établissements scolaires et de santé...)

- Amplitude**
- des bus 6h à 20h/20h30 du lundi au vendredi
 - des bus de 6h à 20h/20h30 le samedi

- Fréquence**
- Du lundi au vendredi en période scolaire :*
- un bus toutes les 15-18 min en heures de pointe

- Du lundi au vendredi / vacances scolaires :*
- un bus toutes les 17-21 min en heures de pointe

Des lignes périurbaines, pour desservir toutes les communes du Grand Besançon

L'offre périurbaine se divise en deux types de services : les services réguliers et les SAD « service à la demande » qui fonctionnent du lundi au samedi. Les services réguliers ont leurs horaires de passages et fréquences adaptés aux heures et jours de la semaine où la demande de transport est importante.

Pour les plages horaires où la demande est moindre (majoritairement en heures creuses), les services à la demande sont proposés à la place des services réguliers. Pour y accéder les usagers doivent réserver au plus tard la veille à 18h leur voyage, soit par téléphone en appelant le 0 825 00 22 44, soit via le site internet www.glnko.voyage, rubrique « Se déplacer », puis se rendre à l'arrêt de bus comme pour prendre un bus d'un service régulier.

28 lignes de liaison avec les communes du Grand Besançon sont connectées à un pôle d'échanges à des horaires calés pour des correspondances faciles et pratiques avec les lignes urbaines du réseau. Les 4 pôles d'échanges accueillent les lignes en provenance des communes de leur secteur (Nord, Sud, Est, Ouest).

Les lignes 51 à 58 permettent à leurs usagers de prendre le tramway (lignes 1 et 2) et les bus des lignes 6 et 14 au pôle d'échanges Micropolis.

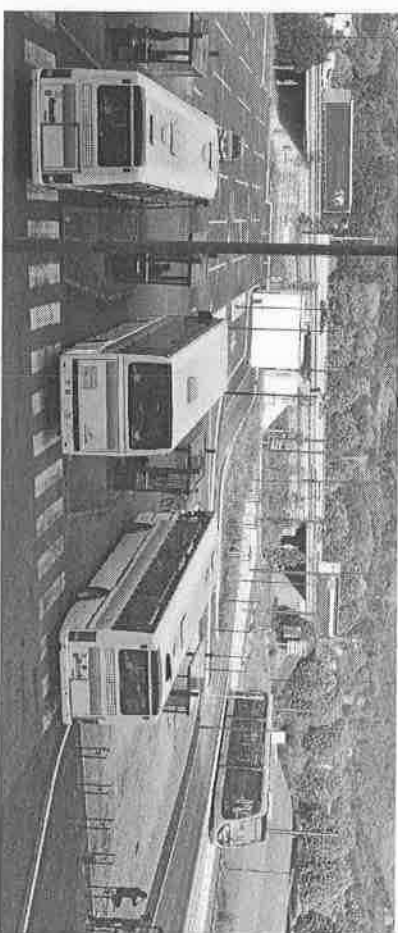
Les lignes 25, et 71 à 75 arrivent au pôle d'échanges Ochamps où la correspondance peut être faite via la ligne 1 du tramway et les lignes 4, 6, 11, 10, 14, 24 et 25.

Au pôle St-Jacques, les usagers des lignes 26, et 81 à 86 ont la possibilité de prendre les lignes 1 ou 2 du tramway et les lignes de bus 4, 5, 10, 11, 13, 15, 21, 23, 30 et 31.

Les lignes 61 à 67 permettent une correspondance au Pôle Temis avec les lignes 3, 11, 14 et 23

7 lignes sont proposées en rabattement sur des gares ou des zones d'activités entre les communes du Grand Besançon : lignes 40 à 42 vers la Gare Franche-Comté TGV, lignes 91 et 92 en rabattement vers Saône (Collège, centre commercial et gare), et lignes 93 et 94 vers la Gare de Marniville.

Des lignes en correspondance avec le réseau urbain



Services spécifiques

Ginko Access

Un service adapté, pour un transport de proximité

Le service Ginko Access est un service de transport collectif adapté et mis à disposition des Personnes à Mobilité Réduite pour faciliter leurs déplacements d'adresse à l'adresse dans le Grand Besançon. Tous types de déplacements sont assurés sauf les déplacements scolaires pour les écoliers, collégiens, lycéens qui sont pris en charge par le Conseil Général.

Le service est accessible aux personnes domiciliées dans le Grand Besançon, possédant une carte d'invalidité au taux minimum de 80% sous réserve qu'elles en fassent la demande en complétant le dossier d'inscription qui est soumis au vote de la Commission définissant les règles d'accès au service.

Utilisation du service

Le service Ginko Access est un service à la demande, c'est-à-dire que les clients doivent réserver leur trajet jusqu'à la veille 18h en appelant la Centrale d'appels ou en envoyant un e-mail via le site internet www.ginko.voyage pour bénéficier de prise en charge sur tout le territoire du Grand Besançon. Le service Ginko Access est disponible 7 jours sur 7 tout au long de l'année de 7h à 21h sauf les vendredis et samedis où il fonctionne jusqu'à 23h. Comme pour les autres usagers du réseau Ginko, les bénéficiaires du service Ginko Access doivent avoir sur eux un titre de transport valable ticket ou abonnement Or PMR.

Organisation du service

Le service est composé de différents intervenants :

- une équipe de 12 conducteurs de Besançon Mobilités + 2 conducteurs de remplacement (en cas de congés, de maladie, ...) encadrée par un chef d'équipe, est spécialement affectée au service Ginko Access et formée à la conduite des minibus PMR ;
- un responsable produit qui gère les aspects administratifs du service (dossiers d'inscription, courriers, réunions...);
- la Centrale d'appels (une responsable et 8 téléconseillères) qui s'occupe de prendre les réservations, d'établir les plans de service et les circuits conducteurs chaque jour
- deux sous-traitants : les Transports Siron et Les Taxis Quingéols
- 15 services par jour de semaine (9 en interne et 6 sous-traités)
- 19 véhicules PMR (dont 12 en interne)

15 services Ginko Access

par jour en semaine

Ginko Gare

Ginko Gare est un service sur réservation (par téléphone et internet jusqu'à la veille avant 18h) pour 3 départs de TGV et 4 arrivées avant 7h et après 19h en complément de l'offre bus. Les clients peuvent réserver depuis tous les arrêts du réseau Ginko + quelques arrêts supplémentaires appelés points de rencontre Ginko Gare, jusqu'à la Gare Viotte pour un tarif spécial de 4,10 €.

Départs	PÉRIODE	TGV OUTER
05:33	lamjv	TGV direct depuis Viotte
06:05	lamjysd + jf	Via Gare FCTGV
06:38	lamjysd+Hjf	TGV direct depuis Viotte
Arrivées		
20:01	lamjysd+Hjf	Via Gare FCTGV
21:31	lamjvd (sauf samedi)	TGV direct à Viotte plus 21:38 via FC.TGV (lamjv)
21:52	lamjysd+Hjf	Via Gare FCTGV
22:55	lamjvd (sauf samedi)	Via Gare FCTGV

Parkings Relais

Depuis septembre 2014, le réseau compte 5 Parkings Relais (Hauts du Chazal, Fort Benoit, Ile de France, Temis et Micropolis) dont 3 parkings situés stratégiquement à proximité immédiate des lignes de tramway afin d'inciter à l'intermodalité.

Le P+R Ile de France est accessible uniquement aux abonnés Ginko, par validation de l'abonnement sur une borne électronique. Les 4 autres Parkings Relais sont accessibles aux abonnés Ginko par simple validation et aux clients occasionnels par l'achat d'un ticket journée P+R qui offre la possibilité de stationner le véhicule et d'avoir des tickets journées pour tous les occupants de la voiture dans la limite de 7 personnes. Ils sont ouverts 24h/24 et 7j/7 avec une présence de 7h à 19h

Lignes Diabolo

Les lignes Diabolo sont des lignes dédiées aux scolaires depuis les communes du Grand Besançon et dans Besançon. Leurs horaires et itinéraires sont spécialement adaptés à la desserte scolaire mais elles peuvent être utilisées par tous les clients.



Offre de transport

Points d'arrêts

Le réseau Ginko compte 701 points d'arrêts (arrêts de dépose et prise en charge compris une seule fois) dont 369 points d'arrêts de bus dans Besançon, 31 de tramway et 301 dans la zone périurbaine. Certains arrêts étant dédiés à une desserte spécifiquement scolaire.

701 points
d'arrêts
plus de 1 000
arrêts physiques

Kilomètres produits

Kilomètres produits : commerciaux, HLP, entrées/sorties

Sur un prévisionnel annuel théorique de 6 270 730 km produits nous avons réalisé 6 178 664 km.

La différence tient compte des accidents, pannes, manifestations, déviations et autres aléas d'exploitation et représente 1,47 %.

Nous avons enregistré de nombreuses pannes tramway en fin d'année dues à des aléas de traction en conditions hivernales, ainsi que diverses problématiques techniques au cours de l'année, consécutivement aux premiers mois d'exploitation.

De son côté, le réseau bus pâtit d'une certaine vétusté du parc, liée à l'âge moyen de ce dernier. Toutefois, et compte-tenu de mesures efficaces déclenchées à la maintenance, nous avons pu en contenir les effets néfastes sur l'exploitation.

2015	Théorique	Réalisé
Tramway	1 101 192	1 091 386
Bus	5 128 672	5 046 493
Diabolo	40 866	40 785
TOTAL	6 270 730	6 178 664

Offre de transport

Fréquentation

Relations avec la clientèle

Véhicules et autres équipements

Outils système

Sous-traitance

Personnel

Qualité, Sécurité, Environnement

Economie de la DSP

Structure calendaire

Nombre de jours

	2014	2015
semaine période scolaire	171	176
samedi	44	44
vacances scolaires	47	37
dimanche et jours fériés (hors 1 ^{er} mai)	62	61
semaine été	33	39
samedi été	7	7
Total	364	364

La structure calendaire de 2015 est légèrement différente de l'année 2014. Cette différence est notamment due au changement d'organisation sur la période été. Jusqu'en septembre 2014 la période été était encadrée par deux semaines avec une offre « petites vacances scolaires ».

En 2015, la période été dure 8 semaines sans transition avec la période scolaire. Cela permet notamment une meilleure visibilité pour les clients. Cette modification impacte donc la structure calendaire (plus de jours été et période scolaire, moins de jours vacances scolaires).

Structure calendaire de l'offre

L'année 2015 comme l'année 2014 a vu deux offres de transport différentes, avec des évolutions d'itinéraire et de nombre de départs en septembre.

Tendance globale depuis 2011

Analyse des voyages comptés

19 534 307

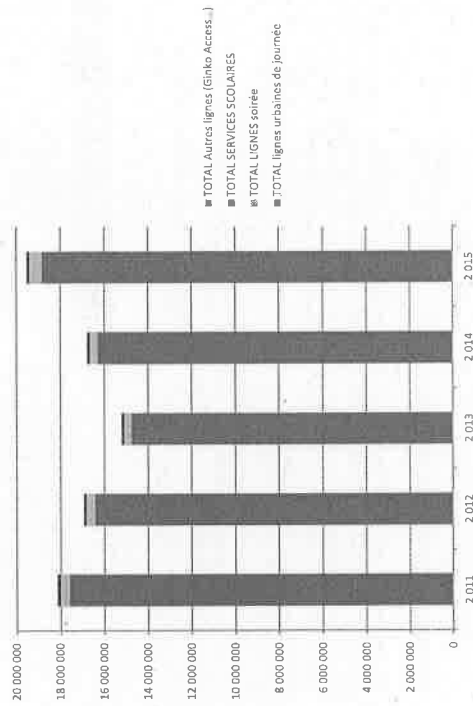
voyages comptés

Ces données ne concernent que le réseau urbain et proviennent essentiellement des cellules compteuses présentes dans les bus et tramway.

	2011	2012	2013	2014	2015
VOYAGES COMPTÉS réseau urbain	18 153 488	16 949 689	15 224 676	16 792 846	19 564 503
Evolution par rapport à n-1	2,68%	-6,63%	+10,18%	10,30%	16,50%

VOYAGES COMPTÉS réseau urbain

	2 011	2 012	2 013	2 014	2 015
TOTAL lignes urbaines de journée	17 557 900	16 415 579	14 740 697	16 273 871	18 821 753
TOTAL LIGNES soirée	437 510	379 677	338 554	365 298	567 605
TOTAL SERVICES SCOLAIRES	118 100	114 333	103 952	103 162	103 123
TOTAL Autres lignes (Ginko Access...)	39 978	40 100	41 473	41 251	41 826
TOTAL GÉNÉRAL	18 153 488	16 949 689	15 224 676	16 783 582	19 534 307

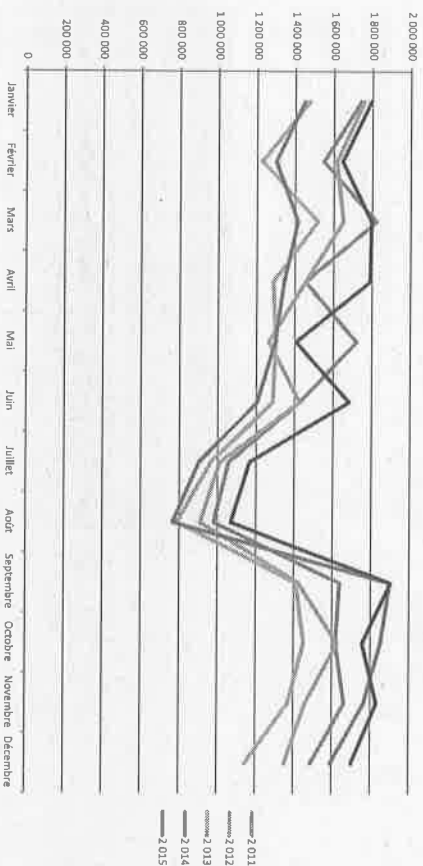


Fréquentation

L'année 2011 marque le début des travaux du tramway qui dureront 3 ans. La fréquentation diminue donc très logiquement pendant toute cette période et reprend une courbe croissante à la mise en place du nouveau réseau en septembre 2014. L'année 2015 est dans la continuité. On peut cependant noter que la fréquentation des services scolaires ne suit pas cette progression et continue de diminuer. L'offre ayant été renforcée en 2014, certains scolaires ont pu basculer dans les lignes du réseau. Cependant les augmentations de tarifs sur ce segment de clientèle a sûrement eu aussi un impact sur la fréquentation des services scolaires.

La tendance générale sur l'année reste la même avec des fluctuations liées aux vacances scolaires qui peuvent changer de mois en fonction des années. On observe que l'année 2015 continue la progression entamée avec les modifications mises en place en septembre 2015.

Fréquentation mensuelle du réseau et tendance des 5 dernières années (Voyages comptés)



Analyse des voyages comptables

Les voyages comptables sont les plus favorables des 3 suivis de fréquentation assurés mensuellement. Ils résultent de la multiplication des volumes de titres vendus* (à clef de mobilité de chacun de eux). Les voyages comptables correspondent aux ventes multipliées par les clés de mobilité de chaque titre. Les ventes périurbaines ne sont intégrées dans la base qu'en 2013. Les voyages comptables concernent donc l'ensemble du réseau Ginko.

La tendance est la même que celle constatée dans les cellules comptées. Une diminution de la fréquentation en phase travaux puis, une augmentation, plus progressive depuis 2014.

25 609 199
voyages comptables
en 2015 sur l'ensemble du réseau Ginko

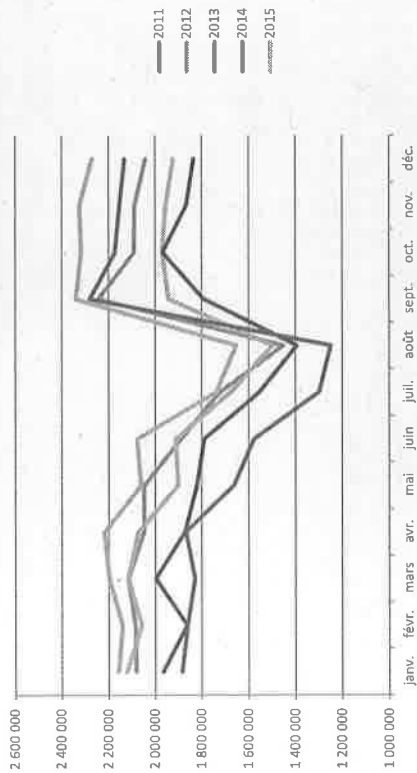
	2011	2012	2013	2014	2015
Voyages comptables réseau global	23 901 260	23 139 151	21 707 911	22 307 581	25 609 199
Evolution par rapport à n-1		-0,22%	-3,19%	-6,19%	2,76%
					14,80%

Répartition des voyages comptables par type de titres

	TICKET	CARTE VOYAGES	DIABOLO	CAMPUS	COUPLE	FAMILLE	SESAMIE	OR	AUTRES ABONN.	SOCIAUX
2011	11%	6%	38%	13%	1%	1%	21%	6%	1%	3%
2012	11%	6%	37%	13%	1%	1%	21%	6%	1%	4%
2013	11%	6%	35%	14%	1%	1%	23%	6%	1%	3%
2014	11%	7%	34%	13%	1%	1%	24%	6%	0%	4%
2015	9%	8%	31%	13%	1%	1%	25%	5%	0%	6%

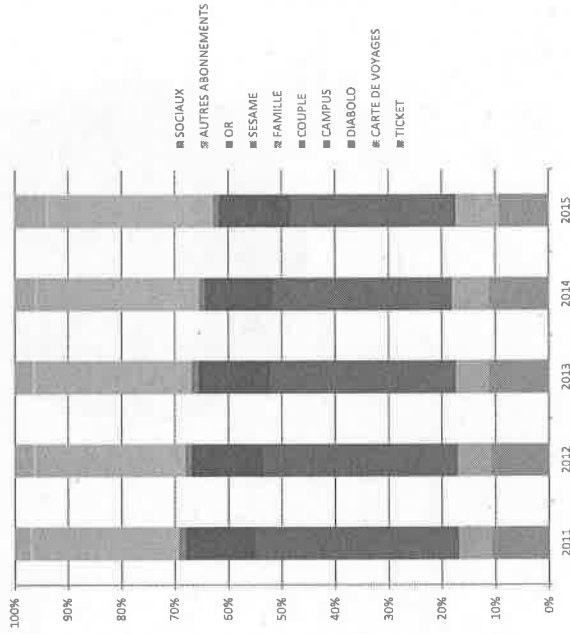
Fréquentation

Fréquentation mensuelle du réseau et tendance des 5 dernières années (voyages comptables)



Comme chaque année nous pouvons constater que la tendance par mois est sensiblement la même d'une année sur l'autre. La période de Septembre à Décembre est celle qui enregistre la fréquentation la plus forte : l'ensemble des scolaires et étudiants sont sur le réseau et génèrent de par leurs abonnements, une fréquentation forte. Le réseau connaît ensuite une deuxième période de janvier à avril qui enregistre aussi une fréquentation forte mais moins importante que la période d'automne. A partir d'avril, avec entre autre le départ des étudiants qui partent en stage ou qui finissent leur année scolaire, la fréquentation décline de mois en mois jusqu'en août, mois où chaque année, la fréquentation est la plus faible avec de nombreux départs en vacances. Bien sûr, le tourisme est présent sur Besançon et permet de générer des voyages sur cette période estivale mais ils ne sont pas à la hauteur de ceux de nos abonnés réguliers qui sont absents du réseau.

Concernant la comparaison sur les 5 dernières années, l'année 2015 est celle qui enregistre les meilleures fréquentations sur chacun des 12 mois. Elle dépasse de loin les résultats obtenus sur les 3 années de travaux du tramway à savoir 2012, 2013 et 2014 excepté les 4 derniers mois qui coïncident avec le lancement du tramway et du nouveau réseau. Le nouveau réseau bus&tram a donc récupérer l'ensemble de sa clientèle avant les travaux et enregistre même une progression.



La part des abonnements Sésame est en constante augmentation depuis 2011, tandis que les abonnements scolaires « Diabolo » continuent de diminuer. Les voyages effectués avec des titres sociaux sont aussi en progression. Les autres catégories restent stables. On peut noter cependant une part de voyages avec un titre unitaire qui baisse de 2% en 2015 (par rapport à 2014). Ces résultats sont en adéquation avec la fréquentation des lignes urbaines (baisse de fréquentation des services scolaires) et aussi avec le contexte économique global (progression des titres sociaux). En outre, l'enquête OD a révélé une forte part de clients réguliers, ce qui explique aussi la part de titre unitaire qui diminue.

Analyse des voyages depuis le nouveau réseau

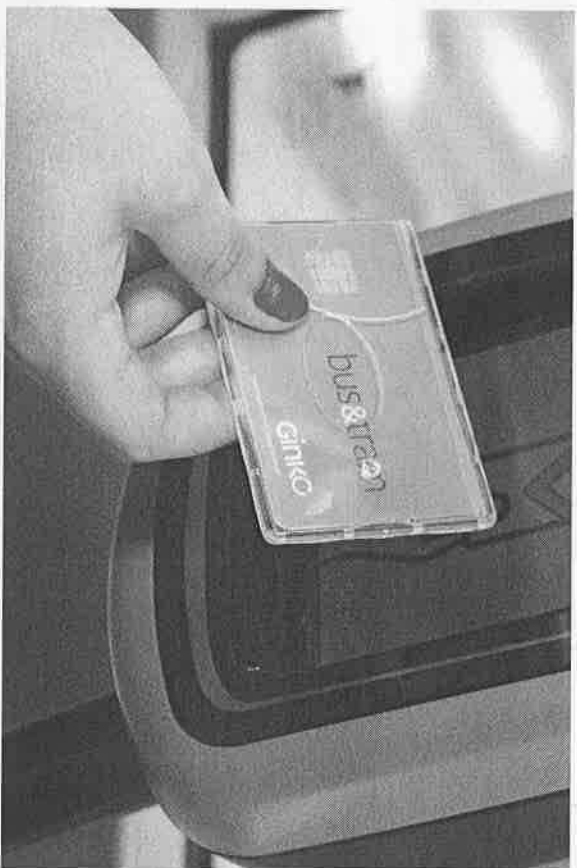
Un nouveau réseau a été mis en place en septembre 2014. Ce nouveau réseau est à nouveau modifié en septembre 2015.

Evolution des voyages comptables

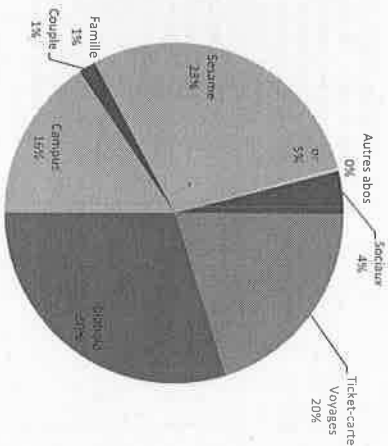
Si on compare le nouveau réseau de septembre 2014 et le début de mise en place du réseau modifié de septembre 2015, on remarque une diminution des voyages occasionnels au ticket et au profit des Sésame. Cette tendance est confirmée par l'enquête de novembre 2015 et sera à vérifier sur l'année 2016 et la fin d'exploitation de ce réseau.

Moins de voyages occasionnels au ticket
au profit des abonnements Sésame

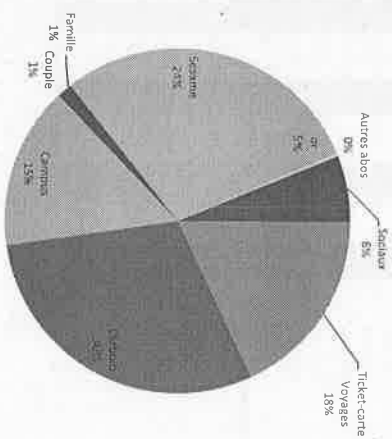
Les autres types de voyages restent stables. On peut supposer que les modifications apportées en septembre 2015 ont permis aux réguliers de confirmer leurs usages.



Période septembre à décembre, nouveau réseau



Période septembre à décembre 2015



Fréquentation

Evolution des voyages comptés et billettique

	Cumul de septembre à décembre 2015			
	Validation billettique	Voyages comptés	Km ccaux théoriques	V/k (voyages comptés sur km ccaux th)
Ligne 1	1 921 667	1 641 493	217 958	7,53
Ligne 2	1 326 434	1 222 225	155 457	7,86
Non localisé tram	16 097	-	-	-
Ligne 3	485 503	490 880	123 413	3,08
Ligne 4	826 352	852 804	233 730	3,65
Ligne 5	491 158	530 856	176 841	3,00
Ligne 6	256 172	264 926	94 799	2,79
Total lignes essentielles	5 223 383	5 003 184	1 002 198	4,99
Ligne 10	392 191	391 236	154 439	2,53
Ligne 11	377 090	384 917	117 616	3,27
Ligne 12	-	-	0	-
Ligne 13	150 420	163 591	75 459	2,17
Ligne 14	406 126	401 770	151 680	2,65
Ligne 15	183 392	183 059	76 479	2,39
Ligne 20	194 382	211 795	75 007	2,82
Ligne 21	107 322	123 647	64 403	1,92
Ligne 22	94 774	104 122	84 525	1,23
Ligne 23	76 261	92 098	76 295	1,21
Ligne 24	42 208	56 242	34 513	1,63
Ligne 27	6 247	13 533	5 392	2,51
Ligne 30	1 130	1 305	512	2,55
Ligne 31	407	405	474	0,85
Ligne 32	772	2 490	474	0,38
spéciaux (navettes, plan B, ...)	1 081	1 427	5 358	-
Non localisé bus urbain	56 821	-	-	-
Total autres lignes urbain	1 055 624	2 130 888	924 843	2,30
Dia 1	617	1 531	551	2,78
Dia 2	3 756	5 363	964	5,56
Dia 3	1 572	2 986	2 367	1,26
Dia 4	361	3 561	831	4,29
Dia 5	1 547	5 000	2 352,85	2,13
Dia 6	1 058	3 081	254	12,11
Dia 7	2 292	8 558	804,81	10,63
Dia 8	4 736	4 634	1 366	3,38
Dia 9	457	2 214	1 351	1,64
Dia 10	10	5 038	2503	2,01
Dia 11	-	-	-	-
Total scolaires urbain	16 406	41 566	13 348	3,14
Ginko Access	8 258	10 249	11 721,9	0,09
Ginko Gare	0	481	6555	0,07
Ginko Hôpital	307	105	244	0,43
Total SAD urbain	8 565	10 835	124 016	0,09
TOTAL urbain	7 438 979	7 118 073	2 167 207	3,46

	Validation billettique	Voyages comptés	Km ccaux théoriques	V/k (voyages comptés sur km ccaux th)
LIGNE 25	2739,6	-	25282,4	0,11
LIGNE 26	2 668	-	817	3,26
LIGNE 40	28	-	-	-
LIGNE 41	19	-	-	-
LIGNE 42	50	-	-	-
LIGNE 51	6 857	-	9 913	0,69
LIGNE 52	6 286	-	4 719	1,33
LIGNE 53	10 358	-	10 919	0,95
LIGNE 54	9 336	-	9 962	0,94
LIGNE 55	10 704	-	11 205	0,96
LIGNE 56	12 246	-	18 208	0,67
LIGNE 57	872	-	6 486	0,13
LIGNE 58	1 290	-	14 930	0,09
DIABOLO 50	31 076	-	10 971	2,83
LIGNE 61	2 707	-	17 239	0,16
LIGNE 62	2 148	-	10 013	0,21
LIGNE 63	1 950	-	14 854	0,13
LIGNE 64	1 510	-	5 188	0,29
LIGNE 65	3 150	-	14 333	0,22
LIGNE 66	4 544	-	18 033	0,25
LIGNE 67	853	-	9 654	0,09
DIABOLO 60	13 482	-	40 931	0,33
LIGNE 71	1 714	-	11 503	0,15
LIGNE 72	2 485	-	19 208	0,13
LIGNE 73	4 441	-	16 891	0,26
LIGNE 74	1 045	-	7 205	0,15
LIGNE 75	666	-	4 409	0,15
DIABOLO 70	18 018	-	7 710	2,34
LIGNE 81	15 528	-	14 324	1,08
LIGNE 82	14 500	-	11 318	1,28
LIGNE 83	10 295	-	11 915	0,86
LIGNE 84	7 336	-	11 214	0,65
LIGNE 85	9 185	-	6 352	1,45
LIGNE 86	18 342	-	18 167	1,01
DIABOLO 80	32 996	-	30 628	1,08
LIGNE 91	1 948	-	-	-
LIGNE 92	11 976	-	-	-
LIGNE 93	552	-	-	-
LIGNE 94	5604	-	-	-
NON LOCALISE PÉRI	332086,8	-	-	-
TOTAL LIGNES ET SCOLAIRES PÉRIURBAIN	597 272	-	424 502	1,41
TOTAL GLOBAL RESEAU	8 036 251	-	2 488 709	3,32

NB : 90 000 validations remontées en février 2016 ont été réaffectées en Non localisées car elles correspondaient à des mois d'exploitation de 2015

Fréquentation

Cumul de septembre à décembre 2014			
Validation billettique	Voyages comptés	Km ccaux t héoriques	V/k (voyages comptés sur km ccaux th)
Ligne 1	1 380 090	212 246	8,12
Ligne 2	1 009 476	151 806	8,25
Non localisé tram	574 300	0	-
Ligne 3	455 589	121 031	3,75
Ligne 4	863 960	229 443	3,65
Ligne 5	466 664	168 605	2,87
Ligne 6	281 782	101 021	2,80
Total lignes essentielles	5 031 961	988 952	5,12
Ligne 10	165 116	81 615	2,21
Ligne 11	383 768	108 774	3,45
Ligne 12	144 775	57 232	3
Ligne 13	172 174	90 434	2,03
Ligne 14	345 146	131 859	2,65
Ligne 15	193 535	71 454	2,79
Ligne 20	179 987	63 170	3,33
Ligne 21	105 520	62 973	2,07
Ligne 22	79 358	78 683	1,12
Ligne 23	71 149	89 593	1,15
Ligne 24	36 668	48 191	1,32
Ligne 27	7 097	14 174	2,58
Ligne 30	1 308	1 866	0,74
Ligne 31	203	199	0,53
Ligne 32	899	867	0,24
spéciaux (navettes, plan B, ...)	69 596	13 221	-
Non localisé bus urbain	0	0	-
Total autres lignes urbaines	1 956 300	871 725	2,33
Dia 1	464	1 163	2,11
Dia 2	3 098	51 94	5,37
Dia 3	1 702	3 562	1,52
Dia 4	2 126	2 202	2,72
Dia 5	2 482	5 759	2,41
Dia 6	878	1 414	5,63
Dia 7	5 062	7 019	8,76
Dia 8	4 501	4 428	3,18
Dia 9	3 953	2 582	1,62
Dia 10	0	5 301	1,76
Dia 11	172	408	4
Total scolaires urbains	24 438	38 972	2,24
Ginko Access	8 612	11 961	0,70
Ginko Gare	0	495	0,08
Ginko Hospital	86	65	0,25
Total SAD urbain	8 699	12 521	0,70
TOTAL urbain	7 021 258	1 891 295	3,57

LIGNE 25	227 208	25 407	0,89
Ligne 26	2 706	830	3,26
Ligne 40	1 79	NC	-
Ligne 41	49	NC	-
Ligne 42	122	NC	-
Ligne 51	9 582	9 967	0,96
Ligne 52	5 480,4	4 762	1,15
Ligne 53	10 493	10 801	0,97
Ligne 54	9 865	9 798	1,01
Ligne 55	9 694	11 306	0,86
Ligne 56	14 004	18 004	0,78
Ligne 57	5 266	6 675	0,79
Ligne 58	16 702,8	14 618	1,14
Diabolis 50	29 260	12 573	2,33
Ligne 61	20 290	15 213	1,33
Ligne 62	13 474	11 260	1,20
Ligne 63	20 705	11 665	1,77
Ligne 64	8 642	7 848	1,10
Ligne 65	263 92,8	15 688	1,68
Ligne 66	16 201	17 925	0,90
Ligne 67	10 024	9 735	1,03
Diabolis 60	82 697	39 422	2,10
Ligne 71	18 754	11 075	0,57
Ligne 72	6 276	19 402	0,97
Ligne 73	248 98,8	17 602	1,41
Ligne 74	6 341	7 451	0,85
Ligne 75	1 402	4 615	0,30
Diabolis 70	14 376	6 498	2,21
Ligne 81	17 702	14 448	1,23
Ligne 82	16 009	11 326	1,41
Ligne 83	236 30,4	11 927	1,98
Ligne 84	7 418	11 375	0,65
Ligne 85	9 948	6 561	1,52
Ligne 86	20 950	18 134	1,16
Diabolis 80	40 517	32 219	1,26
Ligne 91	1 667	NC	-
Ligne 92	278,4	NC	-
Ligne 93	71	NC	-
Ligne 94	631	NC	-
Non localisé Peri	36 718	-	-
Total lignes et scolaires périurbain	582 134	426 139	1,37
Total global réseau	7 603 433	2 417 424	3,18

Fréquentation

	Depuis sept 2015 évolution fréquentation	
	billettique	complétés (urbain uniquement)
Ligne 1	39,24%	-4,75%
Ligne 2	31,40%	-2,32%
Non localisé tram	-97,20%	
Ligne 3	6,57%	8,24%
Ligne 4	-4,35%	1,77%
Ligne 5	5,25%	9,61%
Ligne 6	-9,09%	-6,30%
Total lignes essentielles	-5,79%	-0,61%
Ligne 10	26,56%	19,46%
Ligne 11	-1,74%	2,64%
Ligne 12		
Ligne 13	-12,63%	-10,95%
Ligne 14	17,67%	14,85%
Ligne 15	-5,24%	-8,05%
Ligne 20	8,00%	0,74%
Ligne 21	1,71%	-5,23%
Ligne 22	19,42%	17,91%
Ligne 23	7,18%	2,80%
Ligne 24	15,11%	16,71%
Ligne 27	-11,97%	-4,52%
Ligne 30	-13,58%	-5,57%
Ligne 31	100,59%	103,52%
Ligne 32	-14,15%	8,54%
spéciaux (navettes, plan B, ...)		-89,21%
Non localisé bus urbain	-18,36%	
Total autres lignes urbaines	6,87%	4,24%
Dia 1	32,82%	31,64%
Dia 2	21,22%	4,46%
Dia 3	-7,62%	-16,17%
Dia 4	-83,01%	61,72%
Dia 5	-37,67%	-13,18%
Dia 6	20,49%	117,89%
Dia 7	-54,72%	21,95%
Dia 8	5,23%	4,65%
Dia 9	-88,43%	-14,25%
Dia 10		-4,96%
Dia 11		
Total scolaires urbains	-32,87%	7,66%
Ginko Access	-41,1%	-14,31%
Ginko Gare		-2,83%
Ginko Hôpital	255,50%	61,54%
Total SAD urbain	-1,53%	-13,47%
TOTAL urbain	-5,95%	0,97%

	billettique
Ligne 25	-87,94%
Ligne 26	-1,42%
Ligne 40	-84,56%
Ligne 41	-60,98%
Ligne 42	-58,82%
Ligne 51	-28,44%
Ligne 52	14,69%
Ligne 53	-1,28%
Ligne 54	-5,36%
Ligne 55	10,42%
Ligne 56	-12,55%
Ligne 57	-83,43%
Ligne 58	-92,28%
Diabolo 50	6,21%
Ligne 61	-86,66%
Ligne 62	-84,06%
Ligne 63	-90,58%
Ligne 64	-82,53%
Ligne 65	-88,06%
Ligne 66	-71,95%
Ligne 67	-91,49%
Diabolo 60	-83,70%
Ligne 71	-72,70%
Ligne 72	-86,75%
Ligne 73	-82,16%
Ligne 74	-83,52%
Ligne 75	-52,48%
Diabolo 70	25,33%
Ligne 81	-12,28%
Ligne 82	-9,43%
Ligne 83	-56,43%
Ligne 84	-1,12%
Ligne 85	-7,67%
Ligne 86	-12,45%
Diabolo 80	-18,56%
Ligne 91	16,85%
Ligne 92	330,17%
Ligne 93	-22,03%
Ligne 94	-11,22%
Non localisé Péri	804,43%
Total lignes et scolaires périurbain	2,60%
Total global réseau	5,69%
	0,97%
	1,09%

Fréquentation

Globalement on retrouve une légère augmentation de la fréquentation du réseau avec les modifications de réseau de septembre 2015. L'augmentation est plus marquée en billettique que dans les données cellulaires comptées. Les données billettiques étant redressées avec un taux de fraude et de non validation, cela explique probablement la différence. D'autre part, le système billettique a eu des problèmes de fonctionnement sur les premiers mois d'exploitation du réseau de septembre 2015 (notamment sur le périurbin où 90000 validations sont remontées en février 2016 sur les 6 derniers mois de l'année 2015).

Dans le réseau urbain, les lignes essentielles n'ont pas beaucoup progressé contrairement aux lignes 10 à 24. Ceci s'explique par les modifications faites en septembre et notamment avec la fusion des lignes 10 et 12 (+20% de fréquentation) et le report de voyages pour le centre-ville sur cette nouvelle ligne 10. La ligne 13 voit aussi sa fréquentation diminuer en même temps que son offre.

Les lignes 6 et 14 dont la fréquence a été inversée suivent la même progression que l'offre proposée sur ces 2 lignes (diminution de fréquentation sur la 6 et augmentation sur la ligne 14). La ligne 3, future ligne en site propre

voit aussi une forte augmentation qui s'est vérifiée sur le terrain avec des bus complets malgré la fréquence nettement améliorée en heures de pointe. La ligne 22 déviée pour desservir le collège Voltaire enregistre aussi une forte progression.

Evolution des voyages comptés et billettique

Une étude réalisée en mars 2015 sur la fréquentation d'un jour type de semaine comparée avec les données issues de l'enquête exhaustive menée en novembre 2015 permet de mettre en parallèle le nouveau réseau avec le réseau modifié de septembre 2015. On constate un réseau globalement stable mais des évolutions significatives sur les lignes prises séparément. La nouvelle ligne 10 absorbe une partie des voyages de la ligne 4 à cause de son passage vers le centre-ville notamment sur la branche entre Orchamios et le centre-ville. Sur un jour type, les lignes 11 et 20 n'ont pas augmenté malgré l'offre renforcée en heures de pointe en semaine. On note comme sur l'analyse des mois cumulés une importante progression de la ligne 3.

Une importante progression de la ligne 3



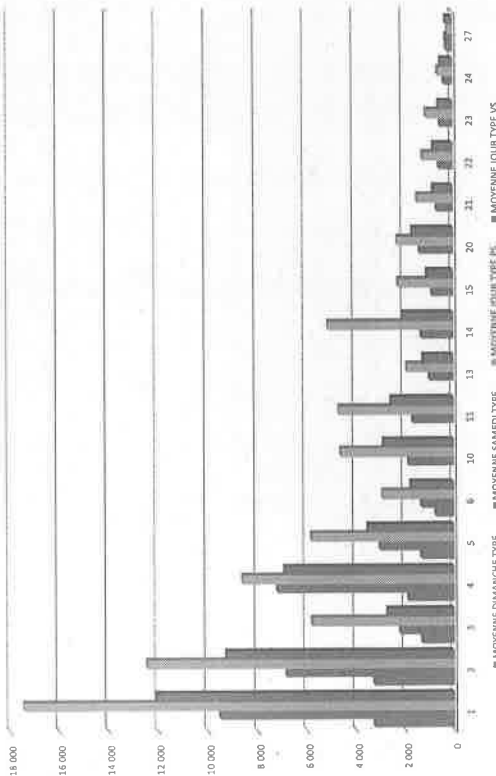
	voyages comptés jour type semaine mars 2015	voyages jour type OD novembre 2015	évolution depuis réseau septembre 2015	V/K jour type semaine novembre 2015
1	16858	17128	1,60%	8,19
2	12497	11926	-4,57%	8,15
3	5134	6141	19,62%	5,13
4	9193	8280	-9,93%	3,68
5	5549	5772	4,02%	3,57
6	3390	3045	-10,18%	3,35
10	2112	4544	21,63%	2,78
11	4732	4653	-1,67%	3,78
12	1564			
13	2311	1785	-22,74%	2,30
14	4762	5556	16,68%	3,19
15	2176	2200	1,09%	2,69
20	2424	1961	-19,10%	2,43
21	1641	1236	-24,67%	1,78
22	1166	1177	0,96%	1,38
23	1161	1006	-13,35%	1,29
24	601	374	-37,72%	1,07
Diabolo		511		2,41
Total	77269	77295	0,03%	3,96
Total hors diabolo	77269	76784	-0,63%	3,98

Le ratio « voyages sur kilomètres » des lignes tramway est nettement supérieur aux autres lignes et suit donc la tendance nationale pour tous les modes lourds. Le ratio global réseau est plutôt bien positionné pour une agglomération de la taille de Besançon (selon le GART V/K annuel moyen de 3,2 pour les agglomérations de 100 à 200 000 habitants).

Fréquentation

La saisonnalité des lignes urbaines

Voyages comptés par type de jour



Les lignes urbaines n'ont pas toutes la même saisonnalité. Les lignes de tramway et la ligne 4 conservent une forte fréquentation le samedi et pendant les vacances alors que les lignes 3, 6 et 14 sont beaucoup plus faibles. Ce sont des lignes étudiantes et scolaires.

Sur le réseau urbain de manière générale un dimanche représente 15% de la fréquentation d'un jour de semaine, le samedi 52% ; un jour de vacances scolaires 65% et un jour été 53%.



Zoom sur le réseau périurbain

Poids des pôles

Le poids des pôles a légèrement varié en comparaison avec l'année précédente.

Poids des Pôles - Zones / au réseau global

	2012	2013	2014	2015
Ligne 76 (nouveau 26)	0,28%	0,15%	1,05%	0,36%
Gare Franche-Comté TGV	0,04%	0,04%	0,02%	0,01%
Micropolis	20,87%	21,45%	21,11%	23,08%
Temis	30,94%	31,86%	30,25%	30,88%
Orchamps	25,82%	23,42%	21,51%	23,21%
Chamars / St Jacques	21,25%	22,50%	24,63%	21,27%
Plateau	0,80%	0,57%	1,43%	1,19%

Le pôle qui enregistre le plus de trafic reste le pôle Temis (30,88%), il était déjà le pôle le plus fort lors de l'ancien réseau (31,86% en 2013). Le pôle Orchamps retrouve sa deuxième place (23,21%) suivi de très près par le pôle Micropolis (23,08%) ; c'est la première fois que le pôle Micropolis ne se retrouve pas en dernière position. Le pôle St-Jacques arrive en quatrième et dernière position (21,27%) pour la première fois : ceci s'explique par une baisse de fréquentation observée sur les lignes du Plateau (Lignes 82, 83, 85 et 86 et Lignes 91 et 94).



Fréquentation des lignes (comptages terrain)

Classements des lignes

Lignes	2012	Lignes	2013	Lignes	2014	LIGNES	2015
35 (25)	2 788	35 (25)	2 069	65	2 159	25	1 924
61	1 990	63	1 891	35 (25)	1 914	63	1 723
73	1 970	66	1 850	73	1 861	61	1 690
66	1 836	73	1 751	86	1 768	65	1 679
63	1 773	61	1 635	83	1 766	73	1 666
65	1 636	58	1 570	61	1 734	83	1 367
83	1 505	83	1 568	63	1 660	81	1 322
72	1 446	65	1 562	72	1 532	58	1 316
86	1 364	86	1 282	82	1 290	66	1 183
58	1 345	72	1 243	58	1 258	72	1 139
81	1 114	81	1 144	81	1 194	56	1 017
82	919	82	1 046	66	1 106	82	960
55	805	71	753	56	1 032	86	801
56	795	54	730	62	906	71	791
85	740	62	702	53	880	62	742
54	739	56	661	67	820	53	737
53	721	53	657	85	777	55	723
62	700	55	643	54	777	54	659
71	693	84	633	55	749	64	608
51	657	51	603	51	744	84	582
64	533	64	585	64	673	57	563
57	493	57	542	84	583	85	507
84	493	67	529	74	562	51	503
52	471	85	510	71	473	52	491
67	465	52	487	57	443	67	414
74	395	74	462	52	439	74	377
75	162	75	158	76 (26)	313	91	154
87 (93)	86	88 (94)	67	91	269	75	145
76 (26)	80	92	45	75	101	92	104
92	78	76 (26)	42	92	34	26	95
88 (94)	61	91	29	88 (94)	58	94	43
69 (42)	7	87 (93)	16	87 (93)	6	93	9
91	6	60 (40)	7	60 (40)	6	40	2
60 (40)	5	69 (42)	4	69 (42)	1	41	0
68 (41)	0	68 (41)	0	68 (41)	0	42	0

Les résultats de la fréquentation des lignes périurbaines sont basés sur les retours issus de la semaine de comptage réalisée en semaine 47 (la troisième semaine du mois de novembre) de 2015. Sur certaines lignes, les courses en heures de pointes n'ont pas toutes été comptées ce qui baisse le nombre moyen de voyage et a donc une incidence négative sur le nombre de montées totales de la ligne. C'est pourquoi les données de comptage sont comparées ci-dessous aux données de la billetterie.

La ligne 25 est à nouveau repassée en tête du classement, comme sur l'ancien réseau avant l'arrivée du tramway. Elle est suivie des lignes du Nord qui enregistrent comme l'année passée les plus grandes fréquentations : à savoir les lignes 63, 61 et 65. La ligne 65 qui était la ligne la plus fréquentée en 2014 a perdu beaucoup d'usagers en un an (presque 500 voyages en moins par mois). La ligne 73 qui était en 3ème position en 2014 perd deux places.

Le TOP 10 est complété par les lignes du plateau 83 et 81 : la ligne 83 perd une place et 400 voyages mensuels, la ligne 81 gagne 130 voyages mensuels. La ligne 58 gagne deux places en enregistrant plus de montées qu'en 2014. De même que pour la ligne 66, c'est pour cela qu'elle gagne trois places. Le TOP 10 est complété par la ligne 72 qui perd 400 voyages mensuels.

En se basant sur la semaine de comptage, on observe que le reste des lignes périurbaines enregistre globalement une chute de fréquentation. Seules les lignes 57, 71 et 75 voient le nombre de voyages mensuels augmenter, les lignes 52, 55, 56, 64, 84, 92, 93 et 94 conservent environ le même nombre de voyages mensuels.

En se basant sur les données issues de la billetterie, l'analyse est différente, au lieu d'enregistrer une baisse de fréquentation, les données indiquent une augmentation générale du nombre de voyage de 20%. En raison d'un grand nombre de voyages indiqués comme non localisés, il est difficile de savoir quelles lignes périurbaines enregistrent le plus de voyages car il n'est pas possible de réaffeciter ces voyages non localisés en fonction du poids des lignes étant donné que les voyages non localisés ne sont pas simplement dus à des déviations, mais à des zones où le signal ne passe pas. Lorsque ces éléments techniques seront solutionnés, les remontées billetteries seront encore plus exploitables.



Fréquentation

Explications

Les résultats observés, peuvent s'expliquer grâce à trois critères :

La taille des communes et le nombre de communes par pôle (par ordre décroissant d'importance des pôles) :

- Pôle Temis : terminus des lignes traversant les communes du nord du Grand Besançon, Celles-ci sont au nombre de 16 et représentent 20 000 habitants.
- Pôle St Jacques : terminus des lignes traversant les communes du sud et du plateau du Grand Besançon, Celles-ci sont au nombre de 12 et représentent 13 000 habitants.
- Pôle Micropolis : terminus des lignes traversant les communes de l'ouest du Grand Besançon, Celles-ci sont au nombre de 17 et représentent 16 000 habitants.
- Pôle Orchamps : terminus des lignes traversant les communes de l'est du Grand Besançon, Celles-ci sont au nombre de 13 et représentent 12 000 habitants.

La localisation et la taille des établissements scolaires du Grand Besançon :

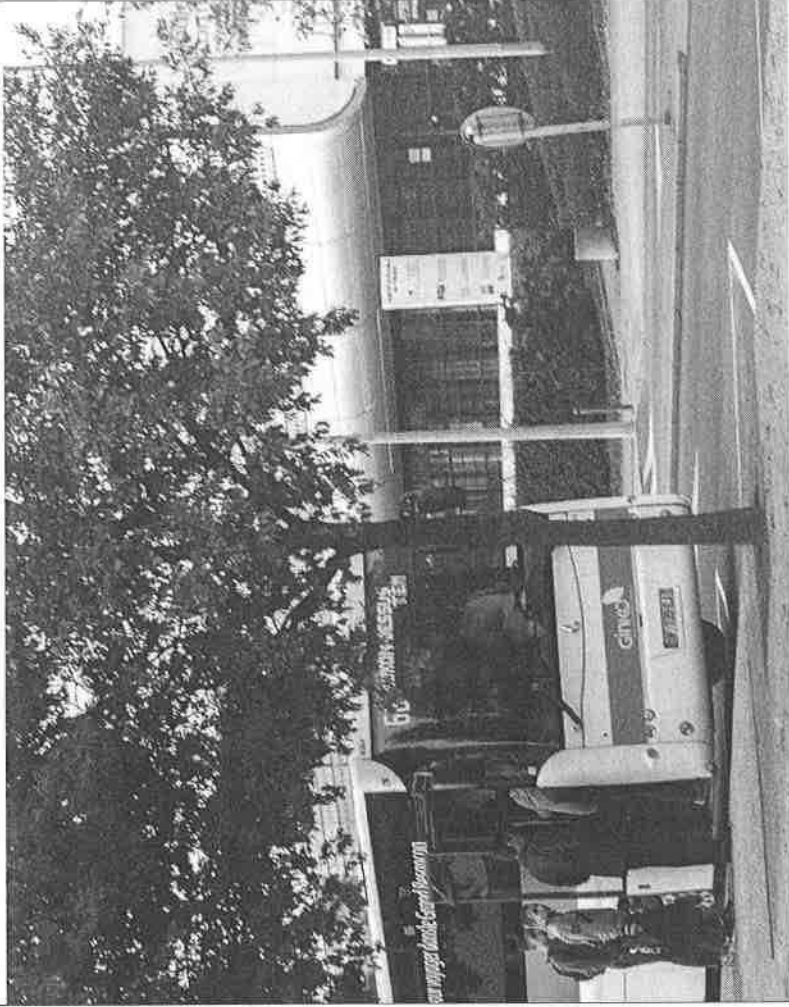
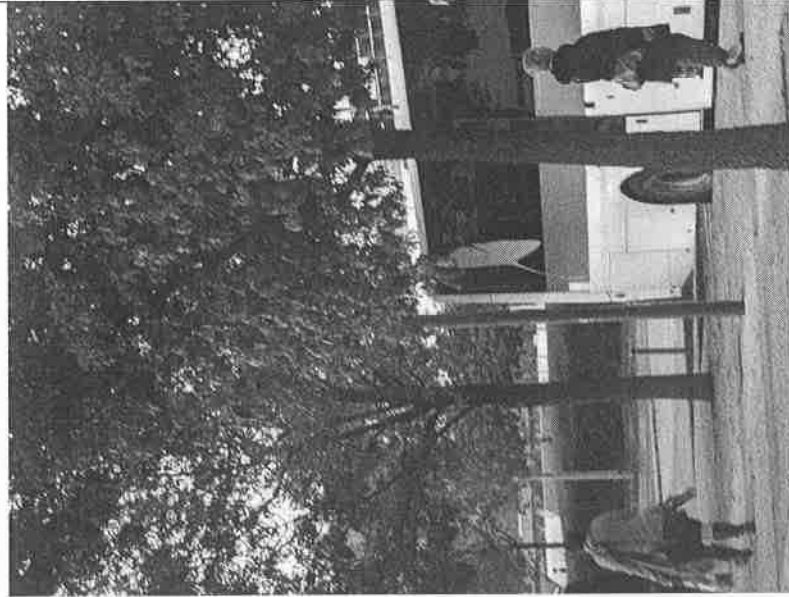
Les collèges et lycées du Grand Besançon sont des générateurs de trafics :

- Trois collèges sont situés dans les communes du nord Grand Besançon : le collège François Cartanmaz (Prey), le collège Georges Pompidou (Pouilly-les-Vignes), le collège Claude GIRARD (Châtillon-le-Duc) ; et le lycée Lieboù est situé au nord de Besançon.
- Un collège et un lycée sont situés au sud Grand Besançon : le collège Entre Deux Velles (Saône) et la Maison Familiale Rurale (Morre) ; et le lycée Pasteur est situé au Centre-Ville de Besançon.
- Un lycée est situé dans l'ouest du Grand Besançon : le lycée Granvelle (Dannemarie-sur-Crète) ; et le lycée Victor Hugo est situé à l'ouest de Besançon.
- Le collège Proudhon et le lycée Pergaud sont situés à l'Est de Besançon.

Le poids de l'offre régulière VS le poids de l'offre en SAD

Certaines lignes ne proposent qu'une offre régulière ou qu'une offre SAD. Ces spécificités peuvent également expliquer les résultats observés. La ligne 25 ne roule qu'en service régulier, à l'inverse les lignes 26, 92, 93 et 94 qui ne roulent qu'en SAD. Et la ligne 91 n'a qu'un seul service régulier en période scolaire à destination de Fontain en heures de pointes du matin.

Les collèges et les lycées du Grand Besançon sont des générateurs de trafic



Fréquentation

Zoom sur l'offre en Service à la Demande

Sur l'année 2015, ce sont 3054 clients différents qui ont utilisé l'offre en service à la demande du réseau Ginko sur toutes les lignes périburbaines et les lignes 30, 31 et 32.

Il y a deux secteurs où le service à la demande est beaucoup déclenché :

- Le Sud Ouest (Pôle Micropolis) qui totalise 6384 courses à l'année
 - Le Nord Ouest (Pôle Temis) avec 6263 courses en 2015
- Arrivent après les secteurs Sud Est (pôle St Jacques) avec 4987 courses et Nord Est (Pôle Orchamps) avec 4188 courses.

Les lignes totalisant le plus de voyages sont les lignes 92 (3320 voyages), 73 (3246 voyages) et la ligne 63 (3230 voyages). Alors que les lignes avec le plus haut taux de déclenchement sont les lignes 73 (63,4%), 71 (58,8%) et 65 (51,1%).

Les lignes avec le plus grand nombre de clients sont les lignes 73 (286 clients), 63 (276 clients) et 86 avec 199 clients). La ligne 92 arrive plus loin dans le classement avec 146 clients bien qu'elle soit la première en

nombre de voyages. La ligne 92 uniquement sur réservation ce qui veut dire que les clients de la ligne 92 utilisent très régulièrement voir quotidiennement le SAD de cette ligne.

Les lignes avec le plus haut taux de groupage sont les lignes 73 (57,66%), 84 (57,49%) et 94 (52,97%), suivi de près par les lignes 66 (52,45%), 62 (52,1%), 92 (51,14%) et 63 (50,96%).

Les lignes accusant le plus de courses à vide sont les lignes 63 (21 courses), 61 (18 courses) et 64 (15 courses). Cette donnée n'est pas surprenante au vu des résultats de la ligne 63, mais elle l'est pour les lignes 61 et 64 qui en terme de fréquentation et déclenchement de l'offre SAD se situent dans le bas du tableau avec respectivement 531 voyages réalisés en 2015 pour 201,6% d'offre déclenchée et 1225 voyages pour 34,38% d'offre déclenchée.

3054
clients
différents
ont utilisé l'offre
en service
à la demande

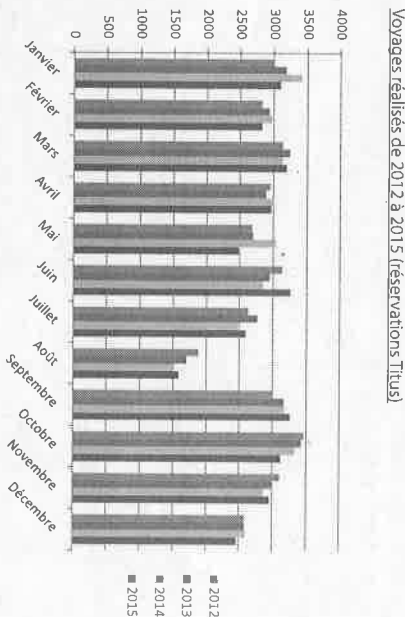
Fréquentation des services spécifiques

Ginko Access

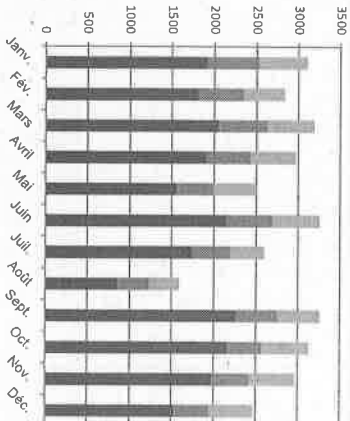
Voyages

33 926 voyages ont été réalisés en 2015, 522 de moins par rapport à l'année 2014. Le graphique ci-dessous montre l'évolution des voyages réalisés par mois. On observe que les mois de mars, juin, août, septembre et novembre enregistrent une hausse du nombre de voyages par rapport à 2014.

Ginko Access
33 926
voyages
en 2015



Nombre de voyages mensuels (réservations Titus)



Le graphique détaille le nombre de voyages mensuels réalisés en fonction du type de clients

- Les clients réguliers sont ceux placés en plan de service;
- Les clients occasionnels réguliers sont ceux effectuant au moins 10 voyages mensuels ou 120 voyages annuels;
- Les clients occasionnels rares sont ceux effectuant moins de 10 voyages mensuels ou moins de 120 voyages annuels

- Clients occasionnels rares
- Clients occasionnels réguliers
- Clients réguliers

Fréquentation

Clients

Les clients réguliers totalisent 64,6% des voyages annuels du service Ginko Access, contrairement aux clients occasionnels rares qui ne totalisent que 18,1% des voyages. Alors même qu'ils sont les plus nombreux (cf. graphique ci-dessous).

Conclusion

Malgré le fait que des demandes d'inscription continuent d'arriver et que de nouveaux clients bénéficient du service, le nombre de voyages n'augmente pas car le service Ginko Access est arrivé à sa capacité maximale de prise en charge. Victime de son succès, il est saturé, et ne peut malheureusement pas assurer toutes les demandes de voyages de ses clients.

Les clients les plus impactés sont les clients dits occasionnels (réguliers comme rares) : ceux qui peuvent obtenir une réservation dans la limite des places disponibles et principalement en heures creuses. Ces clients « non prioritaires » n'ont effectué que 35,4% du total des voyages de 2015, dont 18,1% pour les 211 clients occasionnels rares.

Contrairement aux réguliers dont les courses pour se rendre au travail ou en accueil de jour sont programmées d'office et dont la part a augmenté (plus 12%), les leurs sont réalisables seulement s'il y a de la place pour les emmener et les ramener.

Les problèmes de saturation du service rencontrés en 2013 et 2014 se font plus que jamais ressentir en 2015. Les résultats de l'audit du service Ginko Access sont très attendus pour améliorer le fonctionnement du service et le désengorger.

Ginko Gare

La fréquentation du service Ginko Gare continue de diminuer. La mise en place du nouveau réseau avec plus d'amplitude et plus de lignes sur la gare Viotte a probablement entraîné un report des clients sur les lignes ; le tarif étant spécifique, Ginko gare compte 206 clients différents dont 69 abonnés (soit

33%), la majorité étant des Sésame. Ce service est donc utilisé par des utilisateurs occasionnels du réseau Ginko mais réguliers des TGV. Ceci s'explique assez facilement, le service étant compétitif au niveau tarif avec un taxi classique.

Voyages (réservations Titus)	Evolution N-1	
2013	1808	-22,14%
2014	1486	-17,81%
2015	1308	-11,98%

Parkings relais

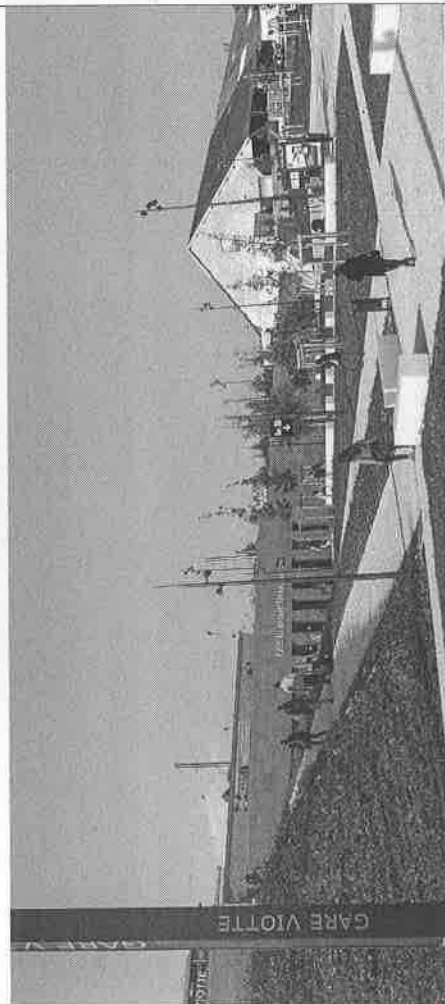
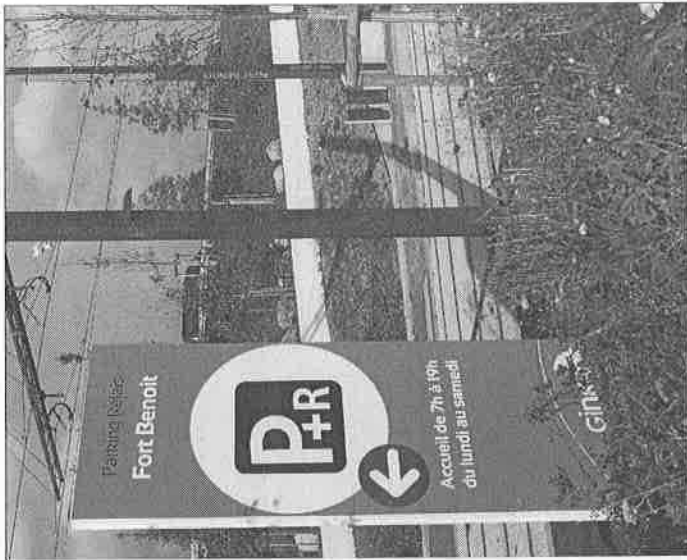
Le réseau Ginko compte 5 parkings relais dont 4 humanisés.

Le parking relais non humanisé permet uniquement aux abonnés Ginko de rentrer leur voiture et ainsi pouvoir faire une correspondance avec le réseau Ginko bus et tramway, c'est la raison pour laquelle nous ne retrouvons dans le tableau de fréquentation que des données de validation.

Les 4 parkings relais humanisés permettent l'entrée des abonnés par simple validation mais aussi l'entrée de clients occasionnels par l'achat d'un ticket P+R payant complété d'un ou plusieurs tickets P+R gratuits selon le nombre de personnes dans la voiture.

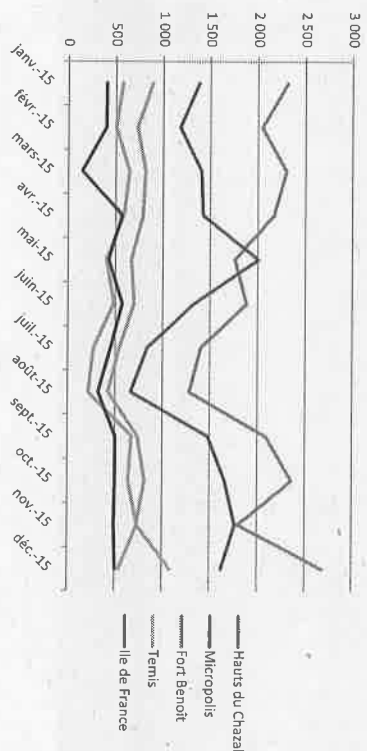
Les 4 parkings relais sont aussi des points de vente relais dans lesquels les clients peuvent venir recharger leurs abonnements mensuels ou acheter des cartes 10 voyages. Les transactions de vente sont donc détaillées ainsi que les recettes commerciales perçues au titre de l'année 2015.

P+R	2015					
	Hauts du Chazal	Micropolis	Fort Benoit	Temis	Ile de France	TOTAL
Nombre de voiture	24 102	16 788	8 920	6 295	5 312	61 417
Entrée par validation	16 076	11 759	5 359	5 773	5 312	44 279
Entrée par achat d'un Ticket Journée payant	8 026	5 029	3 561	522	-	17 138
Vente de Ticket Journée gratuit	11 684	6 188	6 095	469	-	24 436
Nombre de transaction	15 539	9 207	7 010	2 642	-	34 398
Recettes perçues HT	41 978 €	31 973 €	17 053 €	29 531 €	-	120 535 €
Poids des P+R - Fréquentation	39%	27%	15%	10%	9%	100%
Poids des P+R - Transaction	45%	27%	20%	8%	-	100%
Poids des P+R - Recettes	35%	27%	14%	24%	-	100%



Fréquentation

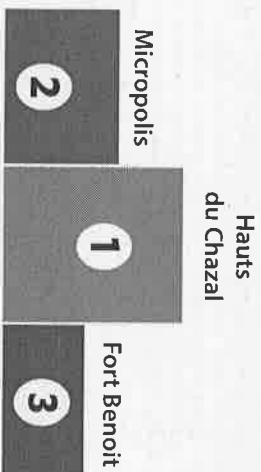
Evolution de la fréquentation des P+R par site



L'année 2015 étant la première année pleine, il est très tôt pour faire une analyse détaillée de l'évolution de fréquentation du service. Les principaux enseignements que nous pouvons retenir de ces chiffres sont :

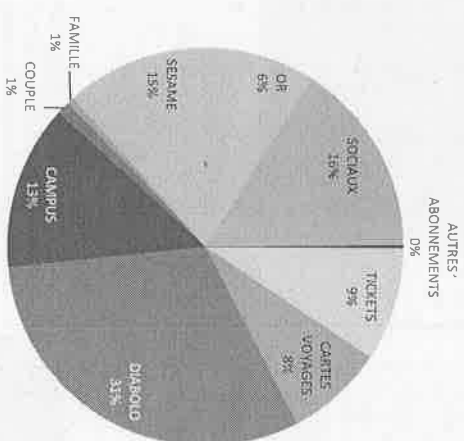
- 72% de fréquentation des parkings relais se font par les abonnés
- 57 TJ sont vendus sur l'ensemble des 4 P+R et 137 personnes occasionnelles utilisent ce service (moyenne par jour)
- 24 est le nombre de passagers moyen par voiture occasionnelle

- 11,17€ est la recette moyenne par transaction pour le P+R de Temis alors que les autres Parkings oscillent entre 2,43€ et 3,47€ par transaction. Ce parking est historique et il est situé au cœur du bassin de Temis, c'est donc un point relais idéal pour le rechargement d'abonnements.



Fréquentation par catégorie de voyageurs

Répartition des voyages comptables par segment de clientèle (année 2015)



Les abonnés réalisent 83% des voyages comptables contre 13% pour les tickets au voyage. Les Diabolo ne représentent qu'un tiers de la fréquentation du réseau la où d'autres réseaux enregistrent près de 50 % de leur fréquentation avec les scolaires. Même additionnés aux abonnements campus, les abonnés jeunes ne représentent que 44% des voyages de l'année. Le réseau compte donc aussi une part importante d'actifs et de clients commerciaux. Deux abonnements enregistrent une fréquentation très minime sur le réseau, ce sont les abonnements couple et famille qui représentent une niche pour quelques familles répondant aux critères d'abonnement.



Fréquentation

Fréquentation par titre

VOYAGES COMPTABLES	Clé de mobilité par titre	Réalisé 2015	Réalisé 2014	R/RN-1
Ticket Unité	1,2	2 084 230	2 260 306	+7,79%
Ticket Journée	3,27	96 383	101 010	-4,58%
Ticket Journée P+R Payant	3,27	55 946	36 510	53,24%
Ticket Journée P+R Gratuit	3,27	79 906	55 211	44,73%
Ticket Groupe	13,1	15 275	26 580	-42,53%
Ticket Ginko Gare	1	81	273	+70,33%
Ticket Pass ginko contact	3,27	8 845	7 652	15,60%
Ticket Spécial TPU	3,27	15 049	16 000	-5,95%
Citabus	2	384	300	28,00%
TOTAL TICKETS		2 356 098	2 503 841	-5,90%
CT0	13,1	2 054 388	1 508 989	36,14%
CT0 Ginko Gare	13,1	1 218	812	50,00%
TOTAL CARTES VOYAGES		2 055 606	1 509 801	36,15%
TOTAL TITRE AU VOYAGE		4 411 705	4 013 642	9,92%
Diabolo Mensuel Normal	59,61	2 267 195	2 074 881	9,27%
Diabolo Mensuel Réduit	59,61	968 043	906 304	6,80%
Diabolo Annuel Normal	59,61	3 640 013	3 486 291	4,41%
Diabolo Annuel Réduit	59,61	1 069 654	1 022 431	4,62%
TOTAL DIABOLO		7 944 904	7 489 997	6,07%
Campus Hebdo	17,74	86 004	100 462	-14,39%
Campus Mensuel	60,75	1 674 938	1 596 449	4,92%
Campus Annuel 1 fois	60,75	1 678 523	1 141 857	47,00%
TOTAL CAMPUS		3 439 464	2 838 768	21,16%
Couple Mensuel	62,21	175 494	171 886	2,10%
Couple Annuel	62,2	95 975	66 492	44,34%
TOTAL COUPLE		271 469	238 378	13,88%
Famille Mensuel	63,8	113 755	126 196	-9,86%
Famille Annuel	63,8	34 899	28 200	23,76%
TOTAL FAMILLE		148 654	154 396	-3,72%

VOYAGES COMPTABLES	Clé de mobilité par titre	Réalisé 2015	Réalisé 2014	R/RN-1
Sésame Mensuel	68,12	3 019 555	2 698 267	11,91%
Sésame Annuel	68,12	854 770	567 644	50,58%
Sésame 1,5	54,83	1 384 677	1 103 509	25,48%
Sésame 9	64,17	106 201	108 376	-2,19%
Sésame CMU	64,17	1 006 827	885 033	13,78%
TOTAL SESAME		6 372 030	5 363 028	18,81%
Or Mensuel	50,48	1 087 995	1 052 104	3,41%
Or Annuel	50,48	319 084	219 538	45,34%
TOTAL OR		1 407 080	1 271 642	10,65%
Grand Ecran Mensuel	20	500	340	47,06%
Heures Creuses Mensuel	45,81	60 057	62 887	-4,52%
Pass Entreprise	30	5 430	2 970	82,83%
Cartes Libre Circulation	-	0	0	*
Diabolo Subv Dépt. Mens.	59,6	0	15 079	-100,00%
TOTAL AUTRES ABONNEMENTS		65 987	81 266	-18,82%
Coupons CCAS	54,83	536 895	341 152	57,38%
Mission Locale Grat. Mens.	54,83	1 011 010	515 292	96,20%
TOTAL SOCIAUX		1 547 906	856 445	80,74%
TOTAL ABONNEMENTS		21 197 494	18 293 939	15,87%
TOTAL GLOBAL		25 609 199	22 307 581	14,80%
ABONNEMENTS HEBDO		86 004	100 462	-14,39%
TOTAL ABONNEMENTS MENSUELS		12 876 249	11 316 903	13,78%
TOTAL ABONNEMENTS ANNUELS		8 235 242	6 876 574	19,76%

Comparé à 2014, le réseau enregistre sur 2015 une progression des voyages comptables de +14,8%. La fréquentation des 8 premiers mois de l'année 2014 ayant été impactée négativement au même titre que les années travaux tramway de 2012 et 2013, c'est tout naturellement que les résultats de l'année 2015 affichent une très forte progression. Le réseau Ginko a su reconquérir l'ensemble de ses clients et en gagner de nouveaux par rapport à l'année 2011, dernière année de référence.

La majorité des voyages comptables est réalisée par les abonnements qui ont des clés de mobilité assez importantes comme en témoigne le tableau récapitulatif qui reprend

l'ensemble des clés de mobilité appliquées par le réseau depuis des décennies. L'ensemble des catégories affiche une progression par rapport à 2014, excepté la catégorie famille mais qui reste confidentielle.

Les tickets affichent aussi une bonne progression par rapport à 2014 mais il est à noter que le ticket unité recule sensiblement au profit des cartes 10 voyages. Cette tendance s'explique entre autre par l'augmentation importante du prix du ticket unité et la simplicité d'utiliser la carte plutôt que le ticket unité dans le tramway. Ce glissement est favorable pour la progression des voyages mais engendre une baisse de la recette au voyage.



Offre de transport

Fréquentation

Relations avec la clientèle

Véhicules et autres équipements

Outils système

Sous-traitance

Personnel

Qualité, Sécurité, Environnement

Economie de la DSP

Politique tarifaire

Grille tarifaire : une évolution des tarifs

Au 1^{er} janvier 2015, la quasi-totalité des tarifs, exceptés pour les titres sociaux, ont augmenté pour prendre en compte l'augmentation de TVA de +3% non appliquée en janvier 2014. Les prix des tickets unité et carnets ont enregistré les augmentations les plus fortes avec respectivement 7,7% et 4,4%. Les prix des abonnements ont enregistré des augmentations entre 2,8% et 3,6% selon les titres et les durées de validité.

La précédente augmentation remontait à septembre 2012. Les tarifs des abonnements diabolos avaient connu une très forte augmentation qui avait pour objet de compenser la très forte hausse de la contribution forfaitaire imputable à une indexation très défavorable depuis 2011. Les prix des abonnements diabolos avaient augmenté de +61% pour les mensuels et annuels.

Cette augmentation n'a pas généré d'importants mécontentements de la part des clients et des élus.

Les tarifs événementiels 2015

JPO Université Franche Comté 7 février 2015

Les lycéens ont accédé gratuitement aux lignes 1, 2, 3, 14 et 15 en présentant au conducteur soit le pass'bus JPO (à détacher du programme JPO), soit le billet de train SNCF

spécial JPO portant la mention «accès gratuit sur les lignes 1, 2, 3, 14, 15 du réseau Ginko». Le titre étant une contremarque papier, nous n'avons pas eu la possibilité d'estimer le nombre de jeunes qui ont utilisé cette offre.

Fête de la musique

21 juin 2015

Un tarif préférentiel Fête de la musique. Tout ticket acheté à partir de 16h était valable jusqu'à la fin de la nuit. Toute carte voyages valide à partir de 16h n'avait pas besoin d'être validée une deuxième fois dans la soirée.

Près de 1000 clients ont pu utiliser cette offre sur la soirée.

Offre d'essai du réseau

Rentrée 2015

Tous les foyers du Grand Besançon (78000) ont reçu dans leur boîte aux lettres un document comprenant une information personnalisée pour son secteur (10 secteurs différents), une valorisation générale du réseau, ainsi qu'une invitation à découvrir les lignes Ginko en recevant une carte Voyages chargées de 2 voyages d'une heure gratuit.

L'opération a été un succès ; plus de 4744 personnes ont demandé leur carte 2 Voyages ce qui représente un taux de retour de 6 %.

Gamme tarifaire

Titres Ginko	Tarifs 1 ^{er} septembre 2012	Tarifs 1 ^{er} janvier 2015
Titres au voyage		
Ticket Unité	1,30 €	1,40 €
Carnet de 10 tickets	11,40 €	11,90 €
Ticket Journée	4 €	4,20 €
Ticket Journée P+R	4 €	4,20 €
Ticket Groupe	9 €	9,40 €
Ticket Contact	2 €	2,10 €
Ticket Ginko Gare	3,90 €	4,10 €
Carnet de 10 tickets Ginko Gare	25,70 €	26,80 €
Abonnement hebdomadaire		
Campus (étudiants)	9 €	9,30 €
Abonnements mensuels		
Sésame (Tout public)	38,00 €	39,50 €
Couple	57 €	59 €
Famille	29 €	30 €
Heures Creuses	23,80 €	24,50 €
Grand Écran	14,50 €	15 €
Campus (étudiants)	27,10 €	28 €
Diabolo (scolaires)	15 €	15,50 €
Diabolo réduit (scolaire à partir 2ème enfant)	10 €	10,40 €
Or (plus de 60 ans)	27,10 €	28 €
Sésame "Demandeur d'emploi" 1,5 €	1,50 €	1,50 €
Sésame "Demandeur d'emploi" 9 €	9 €	9 €
Sésame CMU	17 €	17 €
Mission Locale	Gratuit	Gratuit
Abonnements annuels		
Sésame (Tout public)	399 €	410 €
Couple	619 €	640 €
Famille	310 €	320 €
Campus (étudiants)	257 €	265 €
Diabolo (scolaires), dont vente CG25	165 €	170 €
Diabolo réduit (scolaire à partir 2ème enfant)	110 €	114 €
Or (plus de 60 ans)	283 €	292 €
Coupon CCAS	18 €	18 €
Pass' Entreprise	320 €	330 €
	+10 % sur la somme des deux abonnements (remise accordée par citiz)	-10 % sur la somme des deux abonnements (remise accordée par citiz)
Citiz/GINKO (annuel)		

FÊTE DE LA MUSIQUE #FDLM 21 JUIN 2015

Ticket Ginko en fête !

A partir de 16h, le 21 juin votre ticket 1 heure est valable jusqu'à la fin du service.

Si vous voyagez avec une carte Voyages, à partir de 16h, une seule validation suffit !



Journée Transport Public

19 septembre 2015

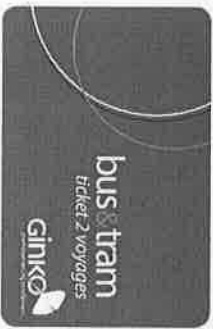
Cette opération nationale est un événement destiné à faire découvrir à tous, les atouts des déplacements en transport public en proposant des offres tarifaires promotionnelles. Afin d'inciter le public à tester le réseau, Ginko participe chaque année en proposant le ticket journée à 1 €. Il était vendu à bord des bus urbains et périurbains, des véhicules PMR, des transports à la demande, aux DAT. Le Ticket Parking Relais était à 1 € également.

Cette année 4 602 tickets journée ont été vendus, comparé au samedi précédent (12 septembre) dont la vente avait représenté 4 177 tickets soit une progression de +10% des ventes.

Ticket souple 2 voyages

Octobre 2015

Le ticket souple 2 voyages a été ajouté à la liste des supports de la billetterie Ginko et permet de répondre à des besoins spécifiques d'administrations ou du service communication. Il est commercialisé 2,80€ au CCAS, à l'hôpital, CHRU, J Minjoz et à l'armée dans le cadre des journées citoyennetés.



Nouveau support billetterie
le ticket souple

Rendez-Vous de l'Age

3 novembre 2015

Les Rendez-Vous de l'Age sont organisés tous les ans par le CCAS de la Ville de Besançon et rassemblent à Micropolis plus de 2 000 seniors âgés de plus de 62 ans (pour la grande majorité des seniors actifs).

Comme chaque année une offre promotionnelle Ginko a été glissée dans les sacs de bienvenue : 50% de réduction et carte support offerte pour la souscription d'un abonnement OR de décembre 2015 ou janvier 2016. Offre réservée à tout nouvel abonné : -50 % sur le 1^{er} mois, carte support offerte. 42 clients ont bénéficié de cette offre promotionnelle.



Inciter le public à tester le réseau
Ginko propose le ticket journée à 1 euro

Les points de vente

Boutique Ginko

Située au niveau du centre Saint Pierre à proximité immédiate du Bus et du Tram et du pôle République, elle est ouverte au public du lundi au samedi de 10h00 à 19h00. L'équipe de la boutique se compose de 9 agents correspondant à « 6,5 » équivalent à temps plein.

Elle compte 6 postes de vente et un DAT permettant aux clients en cas de forte affluence de se reporter sur cet outil. C'est aussi un vrai plus pour que les hôtes puissent former les clients à son utilisation. La boutique Ginko est le seul point de vente du réseau qui permet la création de carte d'abonnement et l'intégration de profils spécifiques, c'est donc le passage obligé de tout nouvel abonné ainsi que de tout client dont la création de profil justifie la présentation de justificatifs.

À la rentrée scolaire 2015, un certain nombre d'actions commerciales ont été mise en place à la boutique afin d'améliorer l'accueil en point de vente :

- L'ouverture de la boutique Ginko dès 8h00 pour offrir une plus grande amplitude qui a permis de mieux répondre aux attentes des clients.
- La mise en place de portails filaires, de signalisation au sol (flèches de sorties, accès PMR, adhésifs porte d'entrée et de sortie) pour optimiser la gestion de la file d'attente et ainsi gagner en efficacité.
- La présence de 2 intérimaires en permanence au début de la file d'attente, côté clients afin de mieux cerner les besoins des clients, de les orienter et de répondre à leurs questions toujours dans un souci permanent de satisfaction clients.
- Nous avons « délocalisé » certaines ventes d'abonnement : campus Ginko sur les lieux accueillant les étudiants (faculté de médecine, campus de la Bouloie...) sous forme de stand avec des « flyers caisses »

Boutique Mobilignes

Depuis le 20 août 2015, la boutique Mobilignes est située au rez-de-chaussée de la gare Voite et permet donc un accès direct depuis le couloir qui dessert les différentes voies. Elle est partagée avec le point info de la SNCF. Elle est ouverte du lundi au vendredi de 7h30 à 13h00 et de 15h30 à 19h30 et le samedi matin de 8h30 à 13h00. Pendant les vacances scolaires, une des 2 semaines ouvre plus tardivement soit de 8h30 à 13h00 et de 16h00 à 19h00 et le samedi est fermé. L'été, elle est ouverte uniquement du lundi au vendredi de 08h30 à 13h00 et de 16h00 à 19h00.

Comme tous les points relais Ginko, cette boutique commercialise les cartes 10 voyages et les rechargements des abonnements mensuels. Elle commercialise aussi les abonnements Pass Bus/car et les tickets et carnets Ginko Gare.



Relations avec la clientèle

Relais Ginko

On dénombre 42 points relais urbains gérés par Besançon Mobilités et 15 points relais périurbains gérés directement par le Grand Besançon. Ces points de vente sont essentiellement des Tabacs/presse qui de part leurs horaires d'ouverture et jours d'ouverture, permettent d'offrir un vrai relais de vente pour nos clients Ginko.

Les ventes sont réalisées sur un équipement billettique spécifique type TPVS qui est paramétré pour vendre les cartes 10 voyages et les rechargements des abonnements mensuels.

Le nombre de relais urbains n'a pas évolué par rapport à l'année 2014 mais la proximité de certains points et le faible chiffre d'affaires enregistré sur l'année mériteraient que leur nombre évolue à la baisse surtout au niveau de la boucle.

42 Relais Ginko urbains

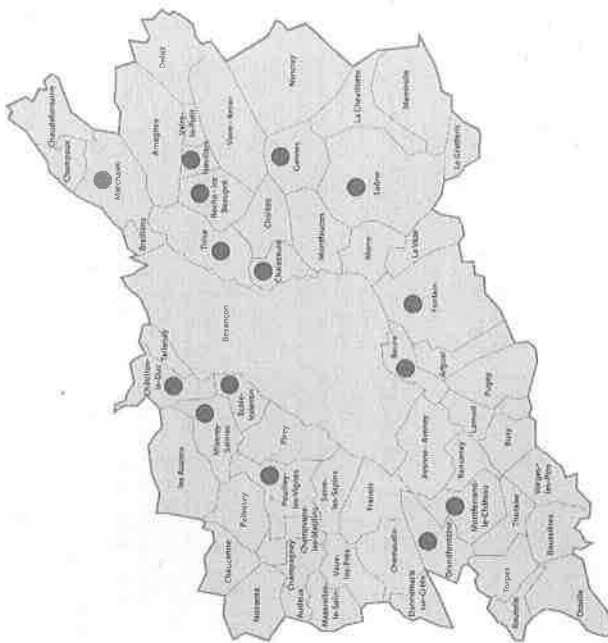
15 Relais Ginko périurbains



Relais Ginko dans Besançon



Relais Ginko dans le Grand Besançon (hors Besançon)

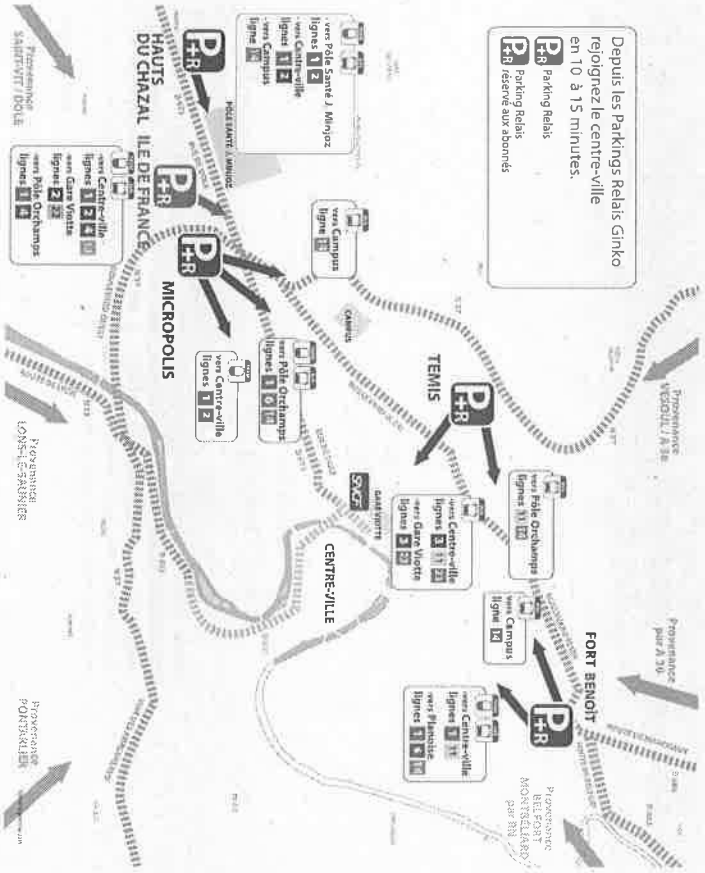


Parkings Relais
 Depuis septembre 2014, le réseau compte 5 Parkings Relais (Hauts du Chazal, Fort Benoit, Ile de France, Temis et Micropolis) dont 3 parkings situés stratégiquement à proximité immédiate des lignes de tramway afin d'inciter à l'intermodalité.

Le P+R Ile de France est accessible uniquement aux abonnés Ginko, par validation de l'abonnement sur une borne électronique.

Les 4 autres Parkings Relais sont accessibles aux abonnés Ginko par simple validation et aux clients occasionnels par l'achat d'un ticket Journée P+R qui offre la possibilité de stationner le véhicule et d'avoir des tickets journées pour tous les occupants de la voiture dans la limite de 7 personnes, ils sont ouverts 24h/24 et 7j/7 avec une présence de 7h00 à 19h00 du lundi au samedi.

Depuis les Parkings relais Ginko rejoignez le centre-ville en 10 à 15 minutes.



Les capacités des parkings varient d'un parking à l'autre : Fort-Benoît (112 pl), Hauts du Chazal (200 pl), Temis (177 pl), Micropolis (142 pl) et Ile de France (63 pl).

5 Parkings Relais

Hauts du Chazal, Fort Benoit, Ile de France, Temis et Micropolis

La gestion des Parkings Relais humanisée a été sous-traitée à un collectif d'artisans et chantiers d'insertion, dont le mandataire est la Régie des Quartiers qui est représentée par son directeur, Pascal TONON. Ce chantier d'insertion a pour vocation d'assurer l'accueil, l'embauche et la mise au travail sur des actions collectives de personnes sans emploi, rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières.

Ce partenariat, actif depuis le 25 août 2014 et qui court jusqu'au terme de la délégation de service public, soit jusqu'au 31 décembre 2017, permet la mise à l'emploi de 16 personnes embauchées en contrat à durée déterminée d'insertion. L'encadrement technique de ces personnes est assuré par 2 salariés de deux ateliers et chantiers d'insertion du Grand Besançon, la Régie des Quartiers et les Chantiers Départementaux.

Dans le cadre de cet emploi, les personnes en insertion ont pour principales missions :

- l'accueil et le renseignement des clients des parkings relais (fonctionnement des parkings, horaires du tram et des bus...)
- la vente des titres de transport
- la surveillance et l'entretien des parkings

Parallèlement à cet emploi, l'ensemble des personnes bénéficiant d'un accompagnement socio-professionnel dispensé par les ateliers et chantiers d'insertion pour lesquels elles sont salariées.

La coordination de l'activité des Parkings Relais humanisée a été sous-traitée à l'association Croix Rouge Insertion, représentée par son Directeur Denis AUGÉE. Leurs principales missions étaient :

- La coordination sur le terrain de la mise en œuvre technique et opérationnelle de l'activité Parc Relais dont la gestion a été sous-traitée à l'association «Régie des Quartiers».
- La supervision et le contrôle de la gestion de cette activité
- L'assurance d'un lien permanent entre les interlocuteurs pour faciliter les prises en compte et le traitement des problématiques
- Le suivi permanent du service et un contrôle de la qualité.

Au terme de l'année 2015, compte tenu de l'activité et de la maîtrise de la gestion par la Régie des Quartiers, le partenariat entre la Croix Rouge Insertion et Besançon Mobilités a pris fin.



Relations avec la clientèle

Distributeurs Automatiques de Titres

Suite à l'arrivée du tramway sur le réseau Ginko, 62 DAT ont été installés courant 2014. La majorité d'entre eux sont positionnés le long des voies du tramway à chacune des stations mais aussi au pôle Temis et à la boutique Ginko.

Ces points de vente autonomes permettent d'acheter :

- Le carnet de 10 voyages (soit en rechargeant une carte mifare soit en distribuant une carte chargée de 10 voyages)
- Le ticket 1 heure ou journée, le ticket spécial événement (journée du TPU). Ces tickets s'impriment sur du papier thermique et sont valables immédiatement après l'achat.
- Les abonnements mensuels et annuels tout public excepté les abonnements avec réduction (couple et diabolo).

Les modes de règlement disponibles en DAT sont : l'espèce (pièces uniquement), les free-pass ou la carte bancaire.

La gestion technique (interventions, chargement des cartes voyages et remplacement des rouleaux thermique) est assurée par le service MSE de Besançon Mobilités. Le ramassage des recettes en numéraire et l'approvisionnement en monnaie est réalisé par une société de transport de fonds.

A bord des bus

A bord de chacun des bus et car du réseau Ginko, il est possible d'acheter un ticket unité ou un ticket journée au conducteur. Ces titres sont édités sur du papier thermique et sont valides immédiatement après l'achat.

62 distributeurs automatiques de titres

Tableau récapitulatif des titres Ginko et des points de vente qui les commercialisent

TITRES	BOUTIQUE	RELAIS	DAT	BUS	P+R	TAXIS	PRELEVEMENT
Ticket 1 heure thermique			X	X	X		
Ticket journée thermique			X	X	X		
Ticket journée sur carte	X	X	X		X		
Ticket journée P+R					X		
Ticket journée P+R gratuit					X		
Carnet 10 voyages	X	X	X		X		
Ticket groupe	X						
Ticket Ginko Gare	X	X (Mobilignes)			X		
Carnet Ginko Gare	X	X (Mobilignes)					
Ticket journée TPU	X	X	X	X	X		X
Sésame mensuel	X	X	X				X
Sésame annuel	X	X	X		X		
Sésame à 1,50€	X	X	X		X		
Sésame à 9€	X	X	X		X		
Sésame CMU	X	X	X		X		X
Couple mensuel	X	X			X		X
Couple annuel	X						X
Or mensuel	X	X	X		X		X
Or annuel	X	X	X				X
Campus rebolo	X	X	X		X		
Campus mensuel	X	X	X		X		X
Campus annuel	X	X	X		X		X
Famille mensuel	X	X	X		X		X
Famille annuel	X	X	X		X		X
Heures creuses	X	X	X		X		X
Grand écran	X						
Diabolo mensuel tarif plein	X	X	X		X		
Diabolo mensuel tarif réduit	X	X			X		
Diabolo annuel tarif plein	X	X	X				X
Diabolo annuel tarif réduit	X						X
Mission Locale	X						
Pass'Entreprise	X						
Pass'Contact	X						
Pass' Nouveaux arrivants	X						
Carte spéciale temporaire	X						
Libre circulation annuel	X						
Carte membre du personnel	X						

Ventes et recettes par titres et par point de vente

Par titre

	VOLUMES VENDUS			RECETTES COMMERCIALES HT *		
	Réalisé 2015	Réalisé 2014	R/RN-1	Réalisé 2015	Réalisé 2014	R/RN-1
Ticket Unité	1 736 858	1 883 588	-7,79%	2 210 547	2 226 059	-0,70%
Ticket Journée	29 475	30 890	-4,58%	112 541	112 327	0,19%
Ticket Journée P-R Payant	17 109	11 165	53,24%	65 325	40 600	60,90%
Ticket Journée P-R Gratuit	24 436	16 884	44,73%	0	0	-
Ticket Groupe	1 166	2 029	-42,53%	9 964	16 601	-39,98%
Ticket Ginko Gare	81	273	-70,33%	302	968	-68,81%
Ticket Pass ginko contact	2 705	2 340	15,60%	5 164	4 235	21,38%
Ticket Spécial TPU	4 602	4 893	-5,95%	4 184	4 448	-5,95%
Crabus	192	150	28,00%	415	315	31,99%
TOTAL TICKETS	1 816 624	1 952 212	-6,95%	2 408 442	2 405 572	0,12%
C10	156 624	115 190	36,14%	1 696 545	1 193 787	42,11%
C10 Ginko Gare	93	62	50,00%	2 266	1 449	56,42%
TOTAL CARTES VOYAGES	156 917	115 252	36,15%	1 698 811	1 195 236	42,13%
TOTAL TITRE AU VOYAGE	1 973 541	2 067 464	-4,54%	4 107 253	3 600 808	14,06%
Diabolo Mensuel Normal	38 034	34 808	9,27%	535 931	474 649	12,91%
Diabolo Mensuel Réduit	16 240	15 205	6,80%	153 538	138 231	11,07%
Diabolo Annuel Normal	5 089	4 874	4,41%	786 428	731 063	7,57%
Diabolo Annuel Réduit	1 495	1 429	4,62%	154 973	142 933	8,42%
TOTAL DIABOLO	60 857	56 316	8,06%	1 630 869	1 486 876	9,68%
Campus Hbdo	4 848	5 663	-14,39%	40 988	46 334	-11,54%
Campus Mensuel	27 571	26 279	4,92%	701 807	647 419	8,40%
Campus Annuel 1 fois	2 303	1 566	47,00%	554 693	365 952	51,58%
TOTAL CAMPUS	34 722	33 508	3,62%	1 297 488	1 059 705	22,44%
Couple Mensuel	2 821	2 763	2,10%	75 654	71 587	5,68%
Couple Annuel	129	89	44,34%	37 406	25 065	49,24%
TOTAL COUPLE	2 950	2 852	3,42%	113 060	96 652	16,98%

	VOLUMES VENDUS			RECETTES COMMERCIALES HT *		
	Réalisé 2015	Réalisé 2014	R/RN-1	Réalisé 2015	Réalisé 2014	R/RN-1
Famille Mensuel	1 783	1 978	-9,86%	46 627	52 147	-6,75%
Famille Annuel	46	46	0,00%	13 261	10 380	27,75%
TOTAL FAMILLE	1 829	1 829	0,00%	61 888	62 528	-1,02%
Sesame Mensuel	44 327	39 611	11,91%	1 591 742	1 368 363	16,33%
Sesame Annuel	1 046	694	50,53%	389 746	251 884	54,73%
Sesame 1,5	25 254	20 126	25,46%	34 437	27 445	25,48%
Sesame 9	1 655	1 692	-2,19%	13 541	13 644	-2,19%
Sesame CMU	15 690	13 792	13,76%	242 482	213 149	13,76%
TOTAL SESAME	87 972	75 915	15,88%	2 271 951	1 874 684	21,19%
Or Mensuel	21 553	20 842	3,41%	548 622	513 471	6,85%
Or Annuel	527	362	45,34%	139 828	93 240	49,97%
TOTAL OR	22 080	21 204	4,13%	688 450	606 711	13,47%
Grand Ecran Mensuel	25	17	47,06%	341	224	52,13%
Heures Creuses Mensuel	1 311	1 373	-4,52%	29 200	29 707	-1,71%
Pass Entreprise	15	8	82,83%	4 525	2 400	88,54%
Cartes Libre Circulation	1 410	1 303	8,18%	0	0	-
Diabolo Subv Dept. Mens.	0	21	-100,00%	0	37 950	-100,00%
TOTAL AUTRES ABONNEMENTS	2 761	2 723	1,41%	34 065	70 281	-51,53%
Coupons CCAS	816	519	57,39%	13 353	8 485	57,39%
Mission Locale Grat. Mens.	1 537	783	96,20%	0	0	-
TOTAL SOCIAUX	2 353	1 302	80,74%	13 353	8 485	57,38%
TOTAL ABONNEMENTS	215 522	195 835	10,05%	6 111 124	5 265 920	16,05%
TOTAL GLOBAL	2 189 063	2 263 299	-3,28%	10 218 377	8 866 728	15,24%
ABONNEMENTS HEBDO	4 848	5 663	-14,39%	40 988	46 334	-11,54%
ABONNEMENTS MENSUELS	197 800	179 290	10,32%	3 975 922	3 588 185	10,81%
TOTAL ABONNEMENTS ANNUELS	12 874	10 882	18,30%	2 094 215	1 631 402	28,37%

Relations avec la clientèle

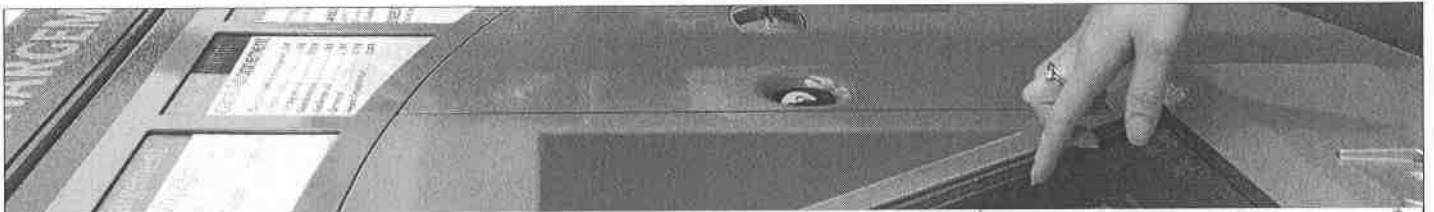
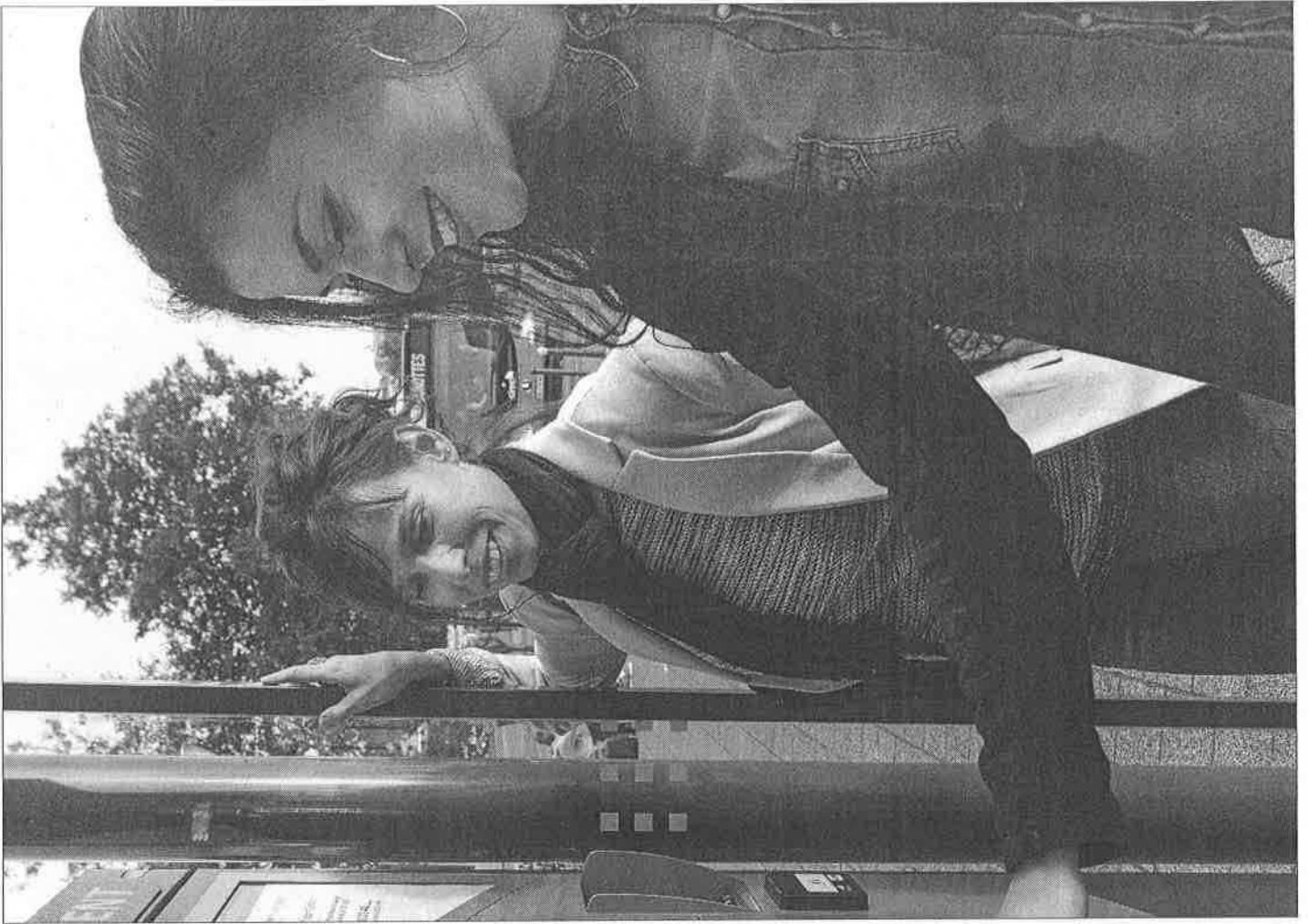
Tous les titres à l'exception des titres sociaux ont connu une augmentation de leur prix unitaire au 1^{er} janvier 2015 suite à la prise en compte du changement de TVA de 7% à 10%. Les titres qui ont connu la plus forte augmentation sont : les titres au voyage ; le prix du ticket unité a augmenté de 7,7% et le prix du carnet de 4,4%. Ces changements de tarif ont engendré des glissements tarifaires du ticket unité vers le carnet et des carnets vers les abonnements. Ces glissements qui peuvent être favorables aux voyages ont une incidence plutôt défavorable sur la recette aux voyages. Compte tenu de la progression des tarifs et des ventes, la recette commerciale qui est calculée en multipliant les volumes vendus par les prix unitaires des titres affiche néanmoins une forte progression de +15%.

La quasi-totalité des abonnements enregistrent une progression de leur vente par rapport à 2014. Ces chiffres très optimistes sont toutefois à modérer sachant que les

outils actuellement mis à disposition par la société Vix ne semblent pas être totalement fiables. Les diabolos qui correspondent plutôt à une clientèle captive affichent une très belle progression sur les mensuels comme sur les annuels, les titres sociaux ont tous enregistré aussi d'importantes progressions. Les sémas mensuels et annuels ont aussi retrouvé leur public et affichent une hausse de +9% des ventes de mensuel par rapport à 2011 et +44% des abonnements annuels. La progression des d'un tramway qui permet pour cette catégorie de clientèle de voyager plus facilement sur le réseau. Si certains seniors en sont devenus adeptes, d'autres clients du bus ont plutôt souffert des changements importants opérés sur leurs lignes. Il est important aussi d'avoir à l'esprit que les seniors d'aujourd'hui sont d'une génération tout voiture et beaucoup à 60, 70 ans voire plus préfèrent conserver leur voiture plutôt que d'utiliser le transport en commun.

La majorité des abonnements enregistrent une progression de leur vente

par rapport à 2014



Relations avec la clientèle

Par point de vente

Relais Ginko

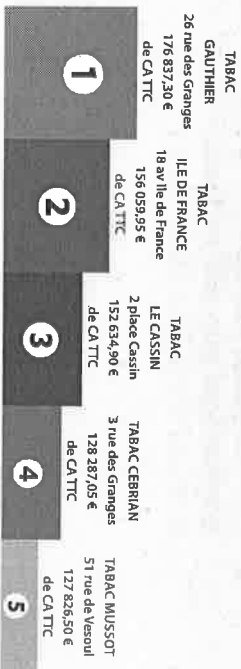
En 2015, les relais Ginko réalisent 141 466 ventes tous titres confondus contre 172 695 en 2014, soit 31 229 transactions en moins. En termes de chiffre d'affaires, ils enregistrent 2 229 458 € HT en 2015 contre 2 519 900 € HT en 2014, soit 290 442 € HT de perte de chiffre d'affaires sur l'année.

Cette diminution s'explique principalement par la mise en place des 62 DAT qui sont une vraie alternative d'achats pour les clients Ginko avec une grande simplicité d'utilisation et une disponibilité 24h/24, 7j/7.

Ces 5 premiers points relais génèrent à eux seuls, 30% du chiffre d'affaires annuel de l'ensemble des points relais Ginko pour l'année 2015. Les principales raisons de cette réussite sont :

- Leur emplacement stratégique dans le cœur du centre de Besançon soit au centre de quartiers importants où la population est dense et principalement à un passage de grande influence.
- La diversité des produits qu'ils commercialisent et l'étendue de leurs horaires d'ouverture.

**- 11,5%
de chiffre
d'affaires**
pour les points Relais



Les 5 dépositaires réalisant un chiffre d'affaires inférieur à 15 000 euros :

Presse Chateaufarine	14 462,30€
Bar presse CC Cr. des Tilleroyes	12 335,10€
Presse Rue de Pontallier	9 934,55€
Bar tabac Rue Bataint	8 731,25€
Bar le Jurasien rue Cr. Nozlier	6 880,30€

Le poids que représentent ces 5 dépositaires peu performants est de 2,34% sur le chiffre d'affaires CA HT réalisés par l'ensemble des 42 dépositaires urbains. Certains réalisent 0,3% comme le dernier avec 6 880€ à l'année. Le nombre important de dépositaires présents sur certains secteurs et quartiers démontrent qu'il y a une forme de «cannibalisation» sur ce secteur de marché ne permettant pas à ces dépositaires de facturer des chiffres performants.

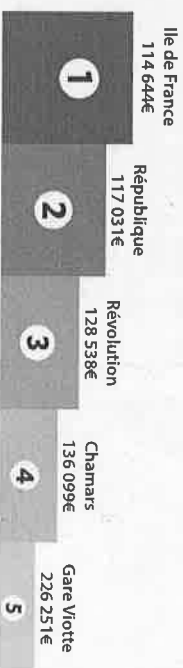
Distributeurs Automatiques de Titres

En 2015, les Distributeurs Automatiques de Titres ont généré 3 149 274€ HT de chiffre d'affaires pour 695 402 transactions.

Palmarès des 5 DAT qui enregistrent le plus d'opérations en 2015

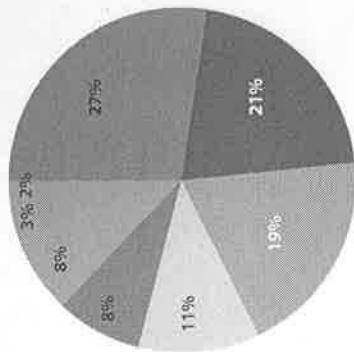


Palmarès des 5 DAT qui encaissent le plus de recettes en 2015



Relations avec la clientèle

Répartition des 62 DAT par volume de recettes encaissées



Plus d'un quart des DAT enregistrent moins de 20 000€ HT de recettes sur l'année. Certains d'entre eux dont les Vaires, Marnières sont sur des zones peu urbanisées et actuellement peu fréquentées. Le développement futur de ces zones fera très certainement évoluer ces résultats.

Boutique Mobilignes de la gare Viotte

Ce point de vente continue de perdre des clients. En effet en 2015, la boutique a enregistré 1 392 transactions avec un chiffre d'affaires de 16 627€ HT contre 1 962 transactions et un chiffre d'affaires de 17 036€ HT en 2014.

A bord des bus

Depuis le 2 mai 2014, les conducteurs bus vendent des tickets 1 heure et journée thermiques valables dès l'émission. Ils commercialisent également le ticket spécial événement (exemple pour la journée du TPU).

En 2015, le chiffre d'affaires total encaissé à bord des bus est de 1 965 354€ HT dont 95,4% concerne la vente de tickets 1 heure.

Le choix à l'arrivée du Tramway a été fait d'équiper chaque station d'un DAT par sens, compte tenu de la fréquentation de certaines d'entre elles, un seul DAT pour les 2 sens aurait pu être imaginé.



Information clients

Centrale d'appels

L'offre périurbaine offre davantage de services sur réservation par rapport à l'année précédente entraînant des contacts clients plus nombreux.

L'activité du service

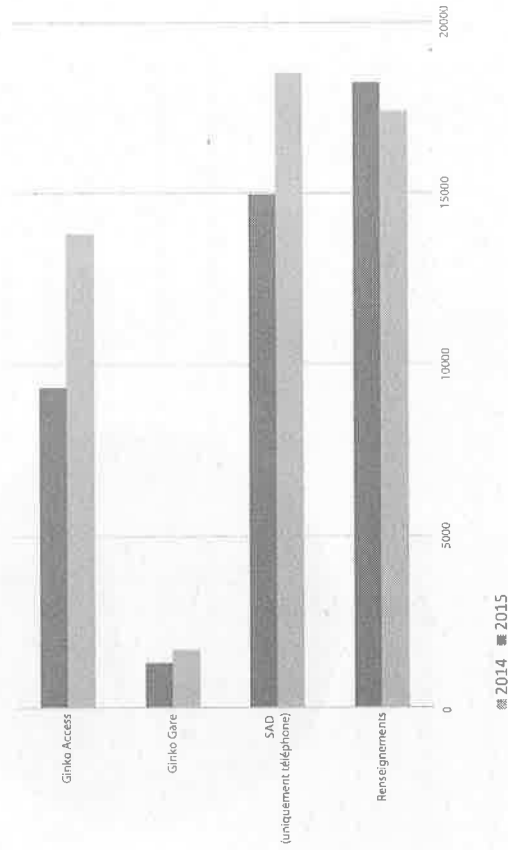
17 392 demandes de renseignements ont été enregistrées en 2015. 33 995 demandes liées au suivi de l'ensemble de TAD ont été traitées.

17 % de hausse de l'activité globale des demandes gérées par les agents d'information l'année dernière.

Afin de proposer des solutions de transports à notre clientèle Ginko Access, nous établissons plus de correspondances : suivi de l'optimisation des grilles PMR, des listes d'attente...

+ 17 % de hausse de l'activité globale

Evolution de l'activité de 2014 à 2015 : traitement par mail et téléphone



La qualité de service par des agents expérimentés

La plateforme téléphonique est auditée par une société extérieure pour dresser chaque mois un bilan Qualité. L'analyse de ces retours mensuels permet :
 • d'approfondir les procédures, d'ajuster les modes de correspondance commerciale, de proposer de nouveaux argumentaires, de partager et de valoriser les retours qualité, pour garantir un service de qualité, des évaluations et formations sont régulièrement menées auprès des agents.

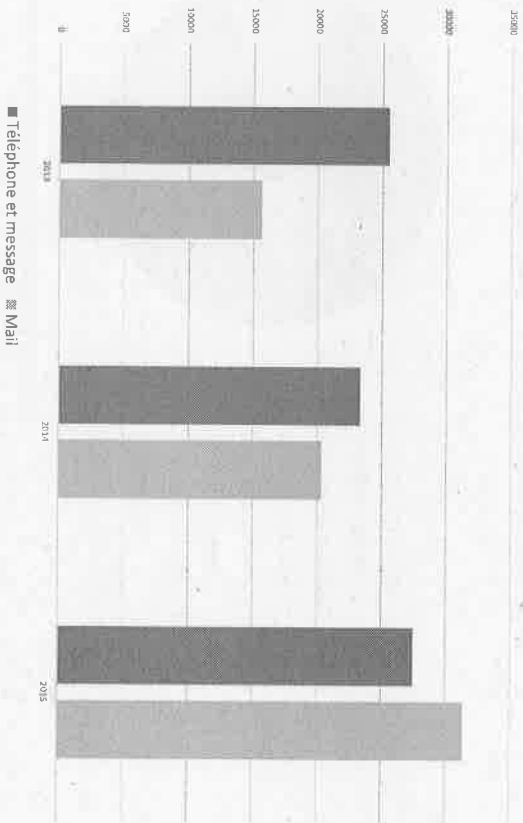
L'évolution des modes de communication

Evolution par rapport à 2014 :
 • 27 496 demandes ont été faites par téléphone et message, soit une hausse de 18 %.
 • Nous proposons à nos clients TAD une messagerie dans le cas où les agents sont déjà en communication. Le service reprend contact avec le client (en moins d'une heure).
 • 31 353 mails (informations et réservations) ont été suivis, soit une hausse de 54 %.

Les mesures qualité révèlent que le service répond aux attentes contractuelles fixées par le Grand Besançon. Les informations (conseil en itinéraire, information tarifaire, prise en compte de réclamation...) délivrées aux clients sont fiables et données par des conseillers spécialisés en accueil client.

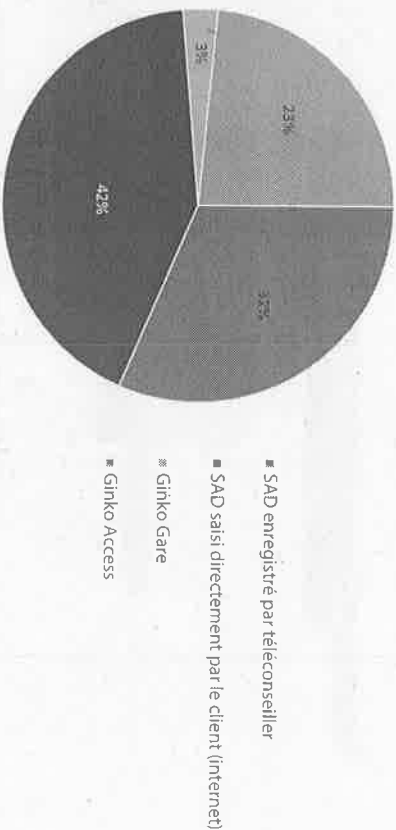
Le service a su s'adapter aux nouveaux usages de la clientèle. Des procédures ont été créées pour structurer et rendre efficace les correspondances par mail (exemple : modèles de réponse clients mis à disposition pour les agents).

2015 : mode de réception des demandes



Zoom sur l'activité SAD

2015 : répartition SAD, téléphone et mail



Les SAD tiennent une place prédominante dans la répartition des transports à la demande.
 42% de nos clients plébiscitent la réservation par internet. Ils gèrent seuls leur stock de réservation SAD depuis ginkovoyage. Ce module Titus est un réel succès et rend plus accessible le service téléphonique pour les autres demandes.

32 % souhaitent avoir une téléconseillère par téléphone pour effectuer leur réservation. Dans ce cas, les téléconseillères invitent les clients à l'utilisation de la réservation par internet et si les personnes sont intéressées, elles les guident téléphoniquement en mise en situation réelle pour enregistrer leur première réservation. Le service est engagé dans la valorisation de ce module «réservation-internet.»

En amont, le service attache une grande importance à proposer des grilles de réservation à jour et ce y compris en cas d'urgence d'une modification d'horaires pour un ajustement de l'offre perturbaine

Cette réactivité est rendue possible puisque ces mises à jour s'opèrent en interne par la responsable du service (l'intervention de BST, le concepteur du logiciel, n'est pas nécessaire).

L'accès rapide aux renseignements scolaires – Serveur Vocal Interactif

Les demandes de renseignements concernant les abonnements scolaires arrivent en nombre à partir de juin. Pour répondre favorablement et rapidement, un script détaillé est mis en production sur le Serveur Vocal Interactif. Le client est guidé par une voix artificielle jusqu'à la réponse personnalisée à sa question. Il ne patientera pas dans la file d'attente téléphonique pour l'obtenir et en parallèle l'accès à un opérateur est laissé pour toutes les autres demandes.

Ainsi, avant la rentrée 2015, 809 clients ont reçu leur renseignement par ce biais.

42 % des clients SAD réservent par internet

L'équipe se mobilise pour assurer la présence sur les stands d'information



L'équipe se mobilise pour assurer la présence terrain

Lors des actions commerciales, les plannings sont prévus pour assurer les permanences sur les stands d'information par l'équipe (portes ouvertes des établissements scolaires, JPO...). Leurs bonnes connaissances du réseau urbain et périurbain et de la relation clients sont une force pour ces actions commerciales. Les téléconseillers apprécient ces rencontres clientèle.

Les axes 2016 pour les agents d'information de la centrale d'appels

Etre au cœur de la relation client :

- mettre en marche une démarche de valorisation de produit. Créer une relation positive et interactive avec notre clientèle pour mettre en avant les atouts des produits Ginkgo grâce à des argumentaires simples et efficaces
- être actif pour la fidélisation des clients. Ecouter et cibler les attentes clientèles. Venir en support des actions innovantes du service Communication dans le domaine de compétences de la centrale d'appels

La centrale d'appels tient à fournir un service client sur mesure à l'ensemble des voyageurs urbain et périurbain pour préparer et organiser leurs déplacements au quotidien.

Poste Central d'information au sein de l'équipe Cellule Contact

Renforcer et professionnaliser l'équipe

Deux nouveaux agents de la centrale d'appels ont été formés aux missions du PCI Dorénavant, l'équipe Cellule Contact, qui réunit les 2 unités de la centrale d'appels et du PCI, compte 6 agents qualifiés pour intervenir dans les 2 espaces. L'agent majeur est une équipe pluridisciplinaire qui peut intervenir sur l'ensemble des champs d'actions y-compris en astreinte.

Personnaliser la Relation clients

Le PCI a cœur de formuler aux réclamations clients des réponses personnalisées et de rester dans les délais de réponses contractuels. Un exemple d'action menée : le PCI apporte

son expertise en donnant des éléments complémentaires sur les motifs correspondant à la « régularité / ponctualité » du réseau au responsable produit Urbain. Grâce aux outils à sa disposition (SAE, main courante PCC), le PCI oriente la réponse avec le motif précis du dysfonctionnement (panne, erreur sur un itinéraire, déviation inopinée...).

L'agent PCI établit la correspondance client en cas de courrier déclarant un accident. Dès réception, le dossier est tracé dans la base Listen et un accusé réception est systématiquement envoyé au client pour garder une trace commerciale.

Assurer la réactivité des déviations

Le PCI a repris dans sa globalité le traitement des déviations : analyser, identifier les ariétés de reports et déployer pour accompagner au mieux les clients avec leur nouvel itinéraire. L'amplitude horaire du PCI permet d'envoyer rapidement l'information en situation perturbée et ce sur tous les supports adaptés selon le besoin :

- diffuser dans la rubrique en info trafic sur site ginkgo voyage et communiquer sur les réseaux sociaux
- envoyer des alertes mail aux clients qui ont choisi leur ligne en favorite et/ou aux générateurs (radio, presse, centre commerciaux ; établissements scolaires),
- mettre à disposition les affiches pour le service infrastructure pour la pose aux ariétés.

Gagner du temps en situation perturbée

L'enjeu de l'exercice du plan intervention sécurité (PIS) obligatoire chaque année est de tester les procédures et actions menées par les agents Besançon Mobilités en charge de l'exploitation / l'information voyageurs du Tramway et les pompiers Bisontins. En juillet, le scénario était un incendie dans une rame. Bilan positif sur le déploiement de l'information voyageurs.

Le débriefing révèle une communication chronophage en interne. Le service Clients travaille en collaboration avec le service informatique pour déployer une nouvelle option dans Jaware (SIE) qui donne la possibilité d'envoyer des SMS Alerte info.

Centrale d'appels au cœur de la relation client

Relations avec la clientèle

Information clients liée à l'adaptation de l'offre

Dans les mois qui ont suivi la mise en place du nouveau réseau bus&tram, une adaptation de l'offre en cours d'année pour répondre aux attentes des clients et, dans un second temps, pour la rentrée de septembre, a nécessité la mise à jour des différents supports d'information voyageurs.

L'information voyageurs se décline également tout au long de l'année au rythme des événements qui rythment la vie du Grand Besançon.

Le travail sur l'amélioration de la signalétique, de la cartographie et la mise à la nouvelle charte graphique s'est poursuivi sur l'année.

Des améliorations ont également été apportées sur l'information intermodale dans le souci constant de faciliter l'ensemble de la chaîne du déplacement des voyageurs.

Augmentation des tarifs

Au 1^{er} janvier, l'augmentation des tarifs suivie de celle des amendes au 1^{er} février ont induit le déploiement du plan de communication et la mise à jour des supports d'information (en station, en embarqué, site web et documentation).

Ajustements des horaires et de l'offre

Plusieurs ajustements horaires ont été nécessaires en début d'année pour améliorer la ponctualité et la qualité de service (lignes 4, 5, 11, 22, 24 et 32), nécessitant la mise à jour des supports d'information clients dynamiques et statiques.

Pour la reprise de la desserte de la Citadelle (ligne 27) en mars, en plus de la nouvelle fiche horaires pour les habitants du Grand Besançon, un flyer a été créé pour la cible touristique et diffusé dans 84 lieux publics et touristiques (Offices de Tourisme de Besançon, Ornans, Doie, Gray, Gy et Baume Les Dames, hôtels, musées, Citadelle, Besançon info...).

Le réajustement de l'offre pour les vacances scolaires été sur les lignes urbaines 1 à 24 a nécessité l'élaboration de nouvelles fiches horaires et l'adaptation de l'affichage des horaires aux arrêts.

Les adaptations prévues sur les lignes pour la rentrée de septembre 2015 (modifications d'itinéraires, évolution des temps de parcours, évolution de l'offre du samedi, création d'une période horaires vacances différentes du samedi) a entraîné un travail de mise à jour de la signalétique et de l'information voyageurs : plans, téléarrêts, fiches horaires, présentation des horaires aux arrêts (création d'une nouvelle période horaires Vacances différente du Samedi), fiches produits.

Pendant le week-end des 29 et 30 août, 10 personnes se sont relayées pour assurer la pose des plaques horaires et plans aux arrêts bus et stations tram (668 arrêts bus en urbain et 60 stations tram au total). La pose des 121 téléarrêts d'arrêts modifiés, 122 plans de quartier aux stations tram, 350 plans intérieurs bus, 38 plans intérieurs tram et 152 thermomètres intérieurs tram ayant été réalisée les jours précédents.

Suite à plusieurs remontées d'information clients après la rentrée de septembre, des ajustements de plusieurs horaires en ligne 2, 10, 11, 24, 62, Diabolo 2, Diabolo 4 ont été effectués. Information aux arrêts sur les différents supports d'information dynamique (site, réseaux sociaux, bornes tempo...), envoi d'une newsletter, d'une info ciblée par ligne aux abonnés, d'un courrier aux clients ayant effectué une réclamation sur ces horaires.

Le réajustement de l'offre pour les vacances scolaires sur les lignes urbaines 1 à 24 a nécessité l'élaboration et l'impression de nouvelles fiches horaires, la pose aux 728 points d'arrêts bus&tram, des nouveaux horaires, et l'information des voyageurs sur cette nouvelle période horaire.

Pour l'expérimentation des navettes Centre-ville et Tilleroyes à partir du mois d'octobre, une signalétique et de l'information voyageurs spécifiques ont été élaborées aux points d'arrêts et en embarqué.

Enfin, les changements de certains horaires de trains par la SNCF ont entraîné la mise à jour d'horaires sur les lignes 58, 83 et lignes Livéo à compter du 13 décembre, et la réimpression de la brochure TER, d'autres solutions en train.

4 **Orclamps**

RESEAU DES LIGNES BUS & TRAM

RESEAU DES LIGNES TRAM

RESEAU DES LIGNES BUS

Ligne	Tram	Bus
1	1	1
2	2	2
3	3	3
4	4	4
5	5	5
6	6	6
7	7	7
8	8	8
9	9	9
10	10	10
11	11	11
12	12	12
13	13	13
14	14	14
15	15	15
16	16	16
17	17	17
18	18	18
19	19	19
20	20	20
21	21	21
22	22	22
23	23	23
24	24	24
25	25	25
26	26	26
27	27	27
28	28	28
29	29	29
30	30	30
31	31	31
32	32	32
33	33	33
34	34	34
35	35	35
36	36	36
37	37	37
38	38	38
39	39	39
40	40	40
41	41	41
42	42	42
43	43	43
44	44	44
45	45	45
46	46	46
47	47	47
48	48	48
49	49	49
50	50	50
51	51	51
52	52	52
53	53	53
54	54	54
55	55	55
56	56	56
57	57	57
58	58	58
59	59	59
60	60	60
61	61	61
62	62	62
63	63	63
64	64	64
65	65	65
66	66	66
67	67	67
68	68	68
69	69	69
70	70	70
71	71	71
72	72	72
73	73	73
74	74	74
75	75	75
76	76	76
77	77	77
78	78	78
79	79	79
80	80	80
81	81	81
82	82	82
83	83	83
84	84	84
85	85	85
86	86	86
87	87	87
88	88	88
89	89	89
90	90	90
91	91	91
92	92	92
93	93	93
94	94	94
95	95	95
96	96	96
97	97	97
98	98	98
99	99	99
100	100	100



Citadelle
Allez-y en bus

Accès rapide en 15 minutes
Parking Rodia gratuit

ginko

Multiples informations voyageurs



Information clients liée à l'adaptation du réseau aux événements dans la Ville

Le réseau Ginko s'adapte aux différents événements qui rythment la vie de la cité. Pour chacun de ces moments, une information est diffusée sur les itinéraires des lignes impactées et sur les éventuels renforts d'offre mis en place pour s'adapter (fréquence renforcée, affectation de bus articulés...) par le biais :

- des points d'arrêts
- des outils en embarqué
- des supports d'information dynamique (site, bornes, réseaux sociaux, newsletter, alerte info trafic...)

Journée Portes Ouvertes de l'Université en février

Intégration de linéo Ginko dans le programme de la JPO, passibusstram à détacher du programme, plans de desserte en busstram des différents sites universitaires au centre-ville, à la Bouloie et aux Hauts du Chazal. Information spécifique aux points d'arrêts et pour l'accueil des lycéens en gare Viotte.

Samedi Piétons en mars, avril, juin, septembre et novembre

A l'issue de l'inauguration du tramway, l'UCB, l'Office du Commerce et la Ville de Besançon ont souhaité lancer une opération d'envergure de redynamisation du centre-ville afin d'inciter les Bisontins et non-Bisontins à découvrir ou redécouvrir le centre-ville et ses nombreux commerces. Le centre-ville devenant piéton, les lignes du réseau traversant le cœur de ville sont déviées de 11h à 19h. Réalisation et diffusion de l'information voyageurs sur l'ensemble de nos supports et sur les sites Internet des partenaires également.

L'organisation du Samedi piétons en novembre par la Ville et l'UCB a coïncidé avec l'ouverture du nouveau centre commercial Passages Pasteur au centre-ville, avec le maintien de la navette centre-ville afin de contribuer à sa notoriété pour l'occasion.

Carnaval au centre-ville en avril

Information voyageurs sur les déviations des lignes de bus traversant le centre-ville et sur les renforts d'offre mis en place pour l'occasion : fréquence renforcée sur les lignes

de tram (une rame supplémentaire l'après-midi) et bus articulés en ligne 4.

Fête de la Musique 21 juin

Information sur les renforts d'offre et la déviation des lignes au centre-ville aux arrêts, en embarqué et via les supports d'information dynamique, et également relayée dans le programme de la fête de la Musique diffusé à bord des bus.

Braderie été, Feux du 14 juillet

Troc des Chaprais, Cavalcade de St Feysux, Vide-grenier des Prés de Vaux en septembre

Festival Détonation

Dans le cadre de ce festival organisé à la Rodia, des renforts ont été mis en place le jeudi 24 septembre dans la soirée à la demande de la Rodia pour faire le lien avec la journée Bienvenue au Campus organisée par le CROUS et la Ville sur le site de la Bouloie : 3 départs supplémentaires sur la ligne 3 > Rivotte en bus articulé à l'aller, des navettes à 21h30, 3h30 et 4h au retour. Un mauvais bilan au niveau de la fréquentation sur l'ensemble des renforts (44 voyages seulement), alors que Détonation a rencontré un vif succès.

Braderie d'Automne au centre-ville les 16 et 17 octobre

Fêtes de Noël

Une information spécifique a été réalisée sur la navette mise en place entre le P+R Micropolis et Châteaufarne via l'arrêt Planoise les week-ends et la semaine précédant Noël, permettant de maintenir la ponctualité sur la ligne 4 : affiches aux arrêts et stations des lignes 1, 2 et 4, habillage de poteaux provisoires sur le P+R Micropolis et à l'arrêt Planoise, pancartes à l'avant des bus, information sur le site Ginko.voyage, newsletter, etc. Ce renfort de signalétique a été accompagné de la présence de deux conseillers Ginko sur le P+R Micropolis et à l'arrêt Planoise pour informer et guider les voyageurs.



JPO LIGNES GINKO
Samedi 7 février 2015
Université de Franche-Comté

À la Gare SNCF Viotte
Lignes Ginko 2 et 3



• Accès gratuit aux lycéens munis d'un pass busstram de retour à bord des bus lignes : 2 et 3

• Vente de tickets 1h ou Journées bus distribués de 9h à 18h à bord des bus pour les étudiants/lycéens



DÉTONATION
BRODINSKI N°10
COTTON CLAW FK J
JEUDI 24/09
ALLEZ Y EN BUS AVEC GINKO

LIGNE 3 DIRECTION RIVOTTE
DEPARTS SUPPLÉMENTAIRES
ARRÊT GROUS UNIVERSITÉ
20H30 - 21H15 - 22H
DESCENDRE ARRÊT CITE DES ARTS
MANIFICATION GINKO

RETOUR NAVETTES GRATUITES
ARRÊT PARKING RODIA
2H30 - 3H - 3H30 - 4H

SERVICE MIS EN PLACE PAR LE

UIC MOBILIA

Info bus&tram



Déviations au centre-ville
des lignes 4 5 10 11 21 24 26
samedi 21 novembre de 11h à 19h

DEPUIS LE CENTRE VILLE

ARRÊT	ARRÊT	ARRÊT
10	10	10
4	4	4
5	5	5
11	11	11
21	21	21
24	24	24
26	26	26

www.ginko.voyage
0235002244
L'abonnement Ginko est en vente à bord des bus

Relations avec la clientèle

Amélioration de la signalétique et de l'information voyageurs

Plusieurs améliorations ont été apportées dans les mois qui ont suivi la mise en service du nouveau réseau bus&tram dans le souci constant de guider au mieux chaque voyageur en amont et au cours de son déplacement, lui offrir ainsi la possibilité de se déplacer de manière fluide et sans contraintes, et de mieux apprécier ses déplacements sur les lignes Ginko.

Signalétique tramway

Très rapidement après le lancement du nouveau réseau, un travail complémentaire a dû être réalisé sur la signalétique PMR à bord du tramway, partant du constat que de nombreuses personnes en fauteuil roulant se déplaçaient en tramway. En embarqué, un message a été ajouté sur l'assise fermée des strapontins pour inciter les voyageurs à libérer ces places en cas de forte affluence et également à respecter l'espace réservé en priorité aux personnes en fauteuil roulant.

Suite à une imprudence commise par une jeune femme et immédiatement répétée, un nouvel adhésif a été créé et posé sur les parois extérieures du tram dans le souci de renforcer la sécurité liée à l'exploitation de ce nouveau mode lourd.

Enfin, afin de satisfaire à l'obligation d'information relative aux émissions de CO₂, conformément au décret n°2011-1336 du 24 octobre 2011, un nouvel adhésif a été créé et posé à l'intérieur du tramway, en partie centrale.

Une pré-étude a été réalisée sur la pose de repères sur les quais des stations tramway pour permettre aux voyageurs de se positionner au niveau de l'ouverture des portes centrales du tramway, notamment dans le but de faciliter l'accès aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant. Reste à définir si l'on souhaite un repère utile à tous (fauteuils, poussettes, vélo...) ou uniquement destiné aux PMR dans le cadre du schéma directeur d'accessibilité.

Cartographie

Le travail sur la cartographie s'est poursuivi avec la réalisation d'un plan des lignes Diabolo en urbain et de plans de localisation à la sortie des Parkings Relais destinés aux piétons. Un plan des lignes Diabolo dans Besançon a été créé pour mise en ligne sur le site et utilisation dans les futurs supports d'information à destination de cette cible.

De nouveaux plans de localisation orientés sur les P+R ont été réalisés en 2D pour guider les personnes venues se stationner sur les P+R Micropolis, Fort Benoît et Hauts du Chazal, les aider à s'orienter et à repérer l'offre de transport à proximité.

Nouvelle présentation des horaires aux arrêts en périurbain

La présentation des horaires en périurbain a été revue pour la rentrée de septembre pour un affichage des horaires par arrêt, comme en urbain avec l'intégration du relais Ginko le plus proche.

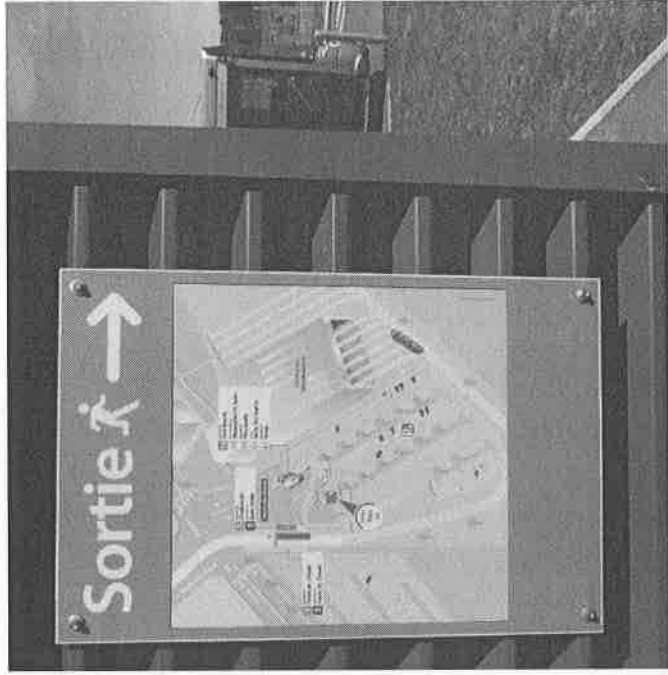
Diffusion plus importante des plans du réseau Ginko

Du 19 au 21 août, une diffusion des grands plans du réseau Ginko a été assurée auprès de 204 générateurs (administrations, lycées, universités, lieux culturels, entreprises, collèges, hôtels...). Suite aux nombreuses demandes enregistrées tout au long de l'année scolaire 2014-2015, ils sont 34 générateurs de plus qu'en septembre 2014 à s'être vu livrer un grand plan du réseau.

Renfort de la signalétique à la boutique Ginko pour la rentrée 2015-2016

Pour offrir un accueil plus qualitatif dans cette période de forte affluence qu'est la rentrée scolaire et étudiante, une signalisation spécifique a été mise en place pour améliorer la fluidité à l'intérieur de la boutique :

- Signalisation au sol pour inciter les sorties, l'accès PMR et ainsi guider les clients.
- Installation de poteaux de guidage, positionnés de façon à gérer au mieux la file d'attente et éviter une file trop longue



Ne pas s'accrocher, ni s'asseoir sur les parois extérieures du tram

Do not hang or sit on the outside of trams

Un transport durable en moyenne 6,89 g de CO2 par voyageur par kilomètre.

Données issues de calculs effectués par un voyageur moyen, conformément au Décret n° 2011-1336 du 24 octobre 2011 relatif à l'information sur la qualité de l'air et le climat des entreprises et administrations.

La signalétique PMR améliorée

Relations avec la clientèle

- à l'extérieur de la Boutique (principe : une file d'attente unique pour tous les clients, à l'arrivée le client se dirige vers le premier des 6 postes d'accueil qui est disponible),
- Pose d'une urne pour le dépôt des dossiers de demandes d'abonnement CAMPUS et DIABOLO accessibles sans prendre la file d'attente.
- Installation d'un présentoir à l'extérieur de la boutique pour mise à disposition des fiches horaires ou documents d'information en libre-service.

Présence en station pour la rentrée 2015-2016

Les 28, 31 août et du 1^{er} au 4 septembre, le personnel des différents services de Besançon Mobilités (Exploitation, Ressources Humaines, Systèmes d'Information, Qualité, Clients, Maintenance, Comité de Direction...) et du Service Transports et Déplacements du Grand Besançon s'est rendu en station et sur les pôles d'échanges afin d'accompagner notre clientèle et l'informer sur les modifications prévues sur le réseau à la rentrée.

Ce sont au total 45 personnes qui se sont relayés aux heures de pointe du matin, du midi et de l'après-midi pour assurer 228 heures de présence pour informer et répondre aux questions de nos clients.

Information spécifique pour les Restos du Coeur

En réponse à la demande des Restos du Coeur de pouvoir donner aux familles venant s'inscrire cet hiver une information leur expliquant comment venir sur leurs sites en bus&tram, une information spécifique a été réalisée pour chacun des deux restaurants de Beilin et Chalezaule : localisation du restaurant, contacts, dates et horaires d'ouverture, indication des lignes de bus&tram pour s'y rendre, fréquence et jours de fonctionnement de ces lignes, plan de localisation, arrêt le plus proche, tracé des lignes Ginko et du cheminement piétons entre le point d'arrêt et le restaurant.

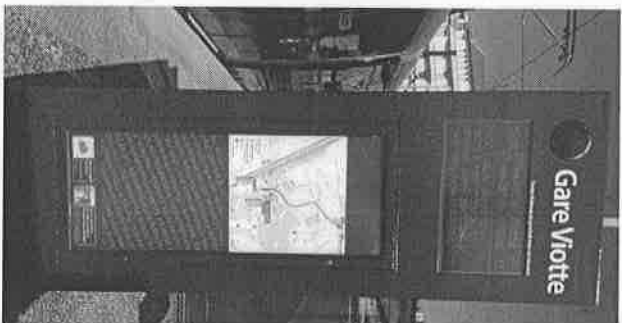
Renfort de la signalisation pour les services Ginko Gare et Ginko Access

Pour rendre plus lisible l'emplacement de prise en charge des clients Ginko Gare et Ginko Access, une tête de poteau spécifique a été ajoutée sur l'abribus présents sur le parvis de la Gare Viotte.

Habillage des totems aux stations tramway
La partie restée libre en dessous des plans de quartier orientés sur les totems aux stations tram a été habillée pour souligner la bienvenue sur nos lignes à nos clients en huit langues différentes.

Fléchage des sorties sur le Parking Relais Micropolis

Les bâches prévues sur ce Parking Relais au lancement du nouveau réseau bus&tram ayant été déchirées à deux reprises en raison d'une forte prise au vent, elles ont été remplacées par des panneaux indicateurs de sortie de la signalisation routière existante (Sortie Planaise, Sortie Toutes Directions).



Bienvenue
sur nos lignes



Poursuite du travail de mise à jour à la nouvelle charte graphique

Priorité aux bus

L'adhésif indiquant l'obligation aux conducteurs de ralentir ou s'arrêter si besoin pour laisser les véhicules de transport en commun quitter les arrêts signalés comme tel a été retravaillé à la nouvelle charte pour être posé sur les bus et cars, nouvelle livrée.

Signalétique Boutique Ginko

Ce travail de mise à jour à la nouvelle charte graphique s'est poursuivi avec le fléchage de la boutique aux abords et à l'intérieur du Centre St. Pierre, et les badges des hôtes et hôtesse.

Harmonisation de la signalétique sur les P+R

Partant d'un constat d'un défaut d'uniformité de la signalétique sur les P+R (nombre différent de cadres d'information clients, adhésifs ancienne campagne de communication toujours en place...), et d'un besoin de mise à jour d'information (adresse du site de Trey à modifier sur l'adhésif Vidéo Protection), une tournée qualité a été effectuée pour harmoniser la signalétique sur l'ensemble des P+R et la mettre aux nouvelles couleurs du réseau.

Amélioration de l'information intermodale

Intermodalité

Dans le souci d'améliorer l'intermodalité et ainsi faciliter l'ensemble de la chaîne du déplacement des voyageurs, les logos des lignes départementales et régionales Mobidoubs et Livéo ont été ajoutés sur les têtes d'arrêts, sur les différents plans du réseau, sur les thermomètres des lignes urbaines (fiches horaires) et sur le thermomètre tramway (en station et en embarqué).

Boutiques Ginko et Mobilignes

Elles sont également indiquées depuis septembre sur les thermomètres des lignes urbaines (fiches horaires).

Information dynamique en temps réel

Deux nouvelles bornes tempo ont été

installées sur les pôles d'échanges Temis et Micropolis, elles indiquent le temps d'attente avant le passage du prochain bus des lignes urbaines à proximité et l'information en situation perturbée.



Site internet et réseaux sociaux

Les rubriques les plus consultées sont :

- Horaires à votre arrêt
- Itinéraires
- Horaires en temps réel
- Fiches horaires par ligne
- Info trafic

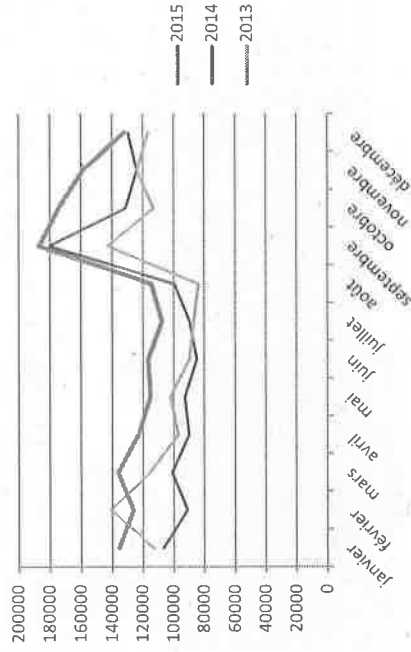
Site ginko.voyage : toujours plus de connexions

Le site www.ginko.voyage enregistré en 2015 une belle progression de son nombre de connexions : + 23 % par rapport à l'année 2014. Le nombre de connexions mensuelles est en moyenne de 135 650.

Le site est animé très régulièrement actualités, mise à jour des rubriques, bannière image à la Une.

Le nombre d'abonnés à la lettre d'information progresse également en 2015 : à fin décembre 2015, 5 20 personnes sont inscrites à la lettre d'information Ginko. En moyenne, une à deux lettres d'information sont envoyées chaque mois.

www.ginko.voyage : évolution des connexions mensuelles en 2013, 2014 et 2015



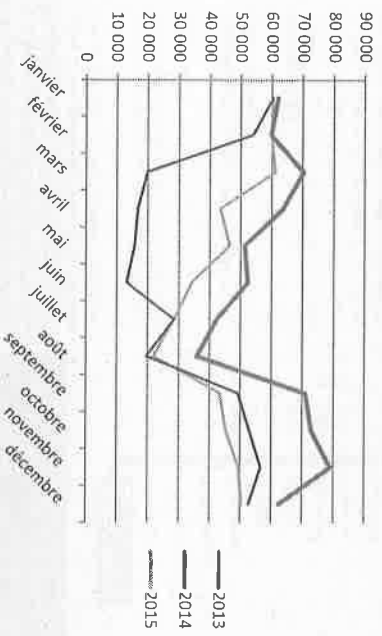
+23% de connexions en plus

par rapport à l'année 2014

Tempo mobile : horaires en temps réel
 Tempo mobile permet aux voyageurs Ginko de consulter les horaires en temps réel. Ce service a reçu 724 956 connexions sur l'année 2015 avec 87 % de visiteurs fidèles (plus d'une connexion par an).

724 956 connexions
 au service Tempo Mobile
 année 2015

Tempo mobile : évolution des connexions mensuelles
 en 2013, 2014 et 2015



Ginko se déploie sur les réseaux sociaux

Facebook

Les infos trafic sont publiées automatiquement sur la page Facebook. En 2015, Besançon Mobilités a souhaité animer davantage sa page Facebook en publiant régulièrement les actualités du réseau.
 En moyenne, la page Facebook reçoit 3 à 4 messages par jour auxquels Besançon Mobilités répond sous 24h maximum.
 Au 31 décembre, 2792 personnes aimaient la page Ginko.

Twitter

Sur la page Twitter comme sur la page Facebook, les infos trafic sont publiées automatiquement.
 De plus en plus de personnes réagissent aux publications, ce qui implique c'être aussi présent sur Twitter pour leur répondre.
 En décembre 2015, 926 personnes suivent le compte Twitter du réseau Ginko.
 Les réseaux sociaux deviennent de plus en plus pour nos clients un moyen de communiquer directement et facilement avec le réseau et le respect des personnes.

926 personnes
 suivent le compte Twitter
 du réseau Ginko
 en décembre 2015



Commercialisation et politique commerciale

Actions de conquête clients

Promouvoir les produits et services Ginko
De nombreuses actions ont été menées auprès de tous les segments de clientèle (salariés, scolaires étudiant, et grand public) afin d'informer et développer le nombre de nouveaux clients Ginko.

LE GRAND PUBLIC

Une grande opération de rentrée

Afin de mieux faire connaître l'offre Ginko dans le Grand Besançon et de conquérir de nouveaux clients en les incitant à tester le réseau, une opération de communication de grande envergure a été lancée fin août.

Tous les foyers du Grand Besançon (78 000) ont reçu dans leur boîte aux lettres un document comprenant une information personnalisée pour son secteur (10 secteurs différents), une valorisation générale du réseau ainsi qu'une invitation à découvrir les lignes Ginko en recevant une carte Voyages chargée de 2 voyages d'une heure, gratuit.

L'opération a été un succès puisque plus de 4744 personnes ont demandé leur carte 2 Voyages ce qui représente un taux de retour de 6 %. 777 bénéficiaires du coupon sont devenus nouveaux abonnés.

Mieux faire connaître les Parkings Relais
Après quelques mois de fonctionnement, une campagne d'information sur les Parkings Relais a été lancée en février 2015 afin d'en rappeler leur fonctionnement : affiche cadrobous bus et tram pendant 3 semaines, image à la Une et articles dans rubriques actualités sur le site Ginko.voyage.
Cette campagne a nouveau été affichée en octobre 2015.

Économie, gain de temps, sérénité

Parkings Relais

Stationnez votre voiture et rejoignez rapidement votre destination en bus ou en tram.

Accès gratuit pour les abonnés GINKO

Parking Relais + Ticket Journée bus&tram GINKO pour tous les occupants de la voiture jusqu'à 4 personnes

4,20€ la journée

5 Parkings Relais

PAS DE DÉBITEUR MARDIAGEL
NID REMBOURSELAGE!
P. R. Hous de Chival - 5 - Chémoulin 16 ans
P. R. Font Benoît - 5 - Lepoigneux 16 min

invitation à découvrir

GRATUIT!

2 voyages en bus&tram

Grand Besançon

ginko

+18 %
d'abonnements
annuels
contractés
en 2015

Gratuit !

2 voyages d'une heure en bus&tram

J'en profite !

Renvoyez ce coupon avant le 10 septembre 2015
à la boutique Ginko, 28 rue de la République, 25000 Besançon ou déposez-le sur l'un des Parkings Relais.

A réception, votre Voyageur chargée de 2 voyages d'une heure vous sera envoyée à domicile sur un bus ou un tram en fonction de votre secteur.

Cette offre est valable jusqu'au 10 septembre 2015. Une seule offre par foyer (même nom, même adresse). Vous avez aussi la possibilité de bénéficier de cette offre en participant sur www.ginko.voyage.

Nom : _____ Prénom : _____
Adresse : _____ Commune : _____ CP : _____
E-mail : _____ Tél : _____

Votre itinéraire personnalisé
Si vous souhaitez être contacté par téléphone pour étudier avec un conseiller Ginko votre itinéraire personnalisé, cochez cette case

Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification pour toutes informations vous concernant sur le foyer par l'envoi d'un simple courrier.

Retournez l'offre sur www.ginko.voyage

UTILISEZ VOS 2 VOYAGES D'UNE HEURE AVANT LE 10 SEPTEMBRE 2015. Expilite, ne leuse pas votre carte, elle est rechargeable pour plus de 2 ans.

Flashcode!

777
bénéficiaires
du coupon
sont devenus
nouveaux abonnés

Une deuxième campagne à l'occasion des fêtes de Noël

Afin de valoriser les Parkings Relais comme la solution alternative de qualité pour aller faire ses achats de Noël.
 Déclinaison sur de nombreux supports :
 arrières de bus, Cadrobuses bus image, écrans Led - Habillage totems P+R, déclinaison sites web factu et A la Une), réseaux sociaux, bandeau sur site web grandbesancon.fr, pub ma communale, info, sports radio, lettre d'information, communiqué de presse, mails générateurs et communes du Grand Besançon.

Profiter des événements locaux et nationaux pour conquérir et fidéliser notre clientèle

Foire Comtoise
 Mise en place d'un partenariat avec Micropolis afin d'attirer le public à venir à la Foire avec le réseau Ginko.

Toutes les personnes se rendant à la Foire en bus&tram (abonnés et voyageurs occasionnels) ont bénéficié d'une entrée Foire tarif réduit à 4,50€.

Cette action a été valorisée via plusieurs supports de communication : affiche cadrobuses, flyers diffusés dans lieux publics, sites web ginkovoyage et Micropolis, e-mailing abonnés Ginko (11 000 envois), bus image.

- Résultats :
- 3 180 personnes ont bénéficié du tarif réduit «Ginko»
 - 42 entrées internet «abonnés Ginko»

Fête de la Musique

A l'occasion de la fête de la musique, le réseau Ginko renforce son offre et met en place un ticket événementiel : à partir de 16h, le titre 1 Heure est valable jusqu'à la fin des services.

Cette offre spéciale a été valorisée via de nombreux supports : cadrobuses, diffusion du programme Fête de la Musique, stickers sur bus, adhésifs sur DAT, site ginkovoyage, réseaux sociaux, lettre d'information, communiqué de presse, bannière pub macommune, info, annonces vocales aux stations tam le jour J, messages bornes Tempo.

Journée du transport public

Afin d'attirer le public à tester le réseau, Ginko participe chaque année à la journée du transport public en proposant le ticket journée à 1 € (y compris le ticket Journée Parking Relais). Cette année, cette journée se déroulait un samedi au lieu d'un mercredi les années précédentes.

Une large campagne de communication a été déployée par le biais de différents supports :

- Cadrobuses du 9 au 22 septembre
- Adhésif bus « Ginko ticket journée 1 € »
- Adhésifs sur les P+R pour annonce de l'offre
- Communiqué de presse
- Newsletter
- Info ginkovoyage
- Info Facebook

En 2015, 4602 tickets journée ont été vendus. A comparer au samedi précédent 12 septembre dont la vente avait représenté 4177 tickets.

Profiter des événements locaux et nationaux pour conquérir et fidéliser notre clientèle

Relations avec la clientèle

Accueil nouveaux arrivants de la Ville de Besançon

Chaque année en octobre, la ville de Besançon invite ses nouveaux arrivants à une matinée d'accueil pour découvrir Besançon sous tous ses aspects : culture, sport, pratique... Plus de 120 personnes sont venues sur le stand Ginko se renseigner et certaines ont pu profiter de l'offre sur place de l'offre de bienvenue carte support d'abonnement gratuite.

Lancement de l'expérimentation navettes centre-ville et Tilleroyes

Une découpe particulière a été créée pour la navette centre-ville avec la volonté d'attirer le regard en restant identifié fortement Ginko

Déploiement d'une large communication pour le lancement : point presse organisé par le Grand Besançon, flyers lancement dans lieux publics et commerces : 6000 exemplaires, présence du minibus lors de la braderie d'automne, cadrobuss, site ginko, voyage, lettre d'information, réseaux sociaux, affiches aux arrêts concernés.

Accueil des familles caserne Ruty

Chaque année, l'armée sollicite Ginko pour tenir un stand d'information afin de renseigner les familles nouvellement installées à la caserne. Outre les informations données à une trentaine de familles, 10 personnes se sont abonnées ou ont acheté une carte 10 Voyages.

Valoriser le réseau pour se rendre au centre-ville

- Création d'un public pour parution :
 - Est Républicain samedi 28 novembre, 38 000 ex
 - Mag 25 (diffusion boîtes aux lettres à partir du 23 novembre 123 000 exemplaires)

LES SALAIRES

Un trajet sur 4 concerne le domicile travail. Par le biais de stands d'information et promotion, Ginko part à la conquête de nouveaux clients actifs.

Stand mobilité Conseil Général du Doubs

Outre des renseignements personnalisés, Ginko a proposé via la Fly Case, la confection de carte et la vente d'abonnement. Une offre spéciale à - 50 % sur l'abonnement de juin ou juillet (offre réservée aux nouveaux abonnés). Une trentaine de personnes ont été reçues pour des renseignements personnalisés et 4 personnes ont souscrit sur place un abonnement Sésame.

Stands Mobilité restaurants d'entreprise Trépillot et RIE Cassin

Afin de renseigner et de sensibiliser les salariés sur les possibilités de se déplacer autrement qu'en voiture particulière, Ginko a participé aux 2 stands Mobilités dans les restaurants d'entreprise de la zone d'activités Trépillot et RIE Cassin aux cotés de Citiz, la SNCF et Vélocité. Une cinquantaine de personnes ont été renseignées.

Stand CAF/CPAM

Ginko a tenu 2 stands en janvier 2015 afin de fournir une information personnalisée aux agents de la CAF/CPAM.

Une offre à - 50% sur un premier abonnement Ginko a été proposé sur le stand et diffusée à tous les agents CAF/CPAM (valable pour le mois de février ou mars).

70 nouveaux clients agents CAF/CPAM

ont souscrit à un abonnement Sésame



Accédez sans stress
ni perte de temps
au cœur de la Boucle

- 2 lignes de tram (1 et 2)
- 5 lignes de bus (4, 5, 10, 11, 21)
- La navette centre-ville

Des bus et tram 7j/7, de 5h30 à 1h
La tram toutes les 6 minutes*
Un bus toutes les 5 minutes* au cœur de la Boucle
* en heures de pointe

En bus&tram,
le centre-ville
c'est facile !



www.ginko.voyage
0 825 00 22 44 (en 15 min)
Conseil en filigraine : batavia

bus tram
ginko
pour voyager 62414 (d'après Besançon)



LES SCOLAIRES

Présence journée portes ouvertes établissements scolaires

Lors de l'enquête annuelle réalisée auprès des établissements scolaires, une présence Ginko lors de leurs journées Portes Ouvertes a été proposée. 8 établissements scolaires ont répondu favorablement à cette proposition.

Des stands d'information ont permis de renseigner de nombreux futurs lycéens et leurs parents : horaires pour se rendre à l'établissement, modalités d'abonnement, itinéraires...

- Collège Notre Dame / Lycée St Jean
- Collège St Ursule / Lp Ste Famille
- Lp Tristan Bernard
- Collège Pompidou
- Collège Carnus
- Collège Entre 2 Villes

LES ÉTUDIANTS

Lancement d'un nouveau service pour les étudiants : l'abonnement par correspondance.

A chaque rentrée, plus de 6000 étudiants se rendent à la Boutique Ginko pour la création ou le renouvellement de leur carte d'abonnement Ginko.

Afin de limiter l'attente à la boutique et d'offrir un nouveau service aux clients, les étudiants ont pu s'abonner par correspondance.

Un formulaire a été diffusé via un mailing du Crous aux étudiants dans le Grand Besançon en 6000 exemplaires et mis en ligne le site www.ginko.voyage.

Ce nouveau service proposé aux étudiants a été un véritable succès puisque 1000 étudiants ont pu en bénéficier.

Partenariat JPO Journée Porte Ouverte à l'Université

La conquête des futurs abonnés étudiants commence dès le mois de février avec le partenariat avec l'Université de Franche-Comté à l'occasion de sa Journée Portes Ouvertes aux lycéens.

Lors de cette journée, les lycéens accèdent gratuitement aux lignes 1, 2, 3, 14 et 15 et Ginko est présent par le biais d'un stand à la Maison des Étudiants.

D'autre part, tous les étudiants reçoivent le dépliant campus Ginko dans leur sac de bienvenue.

Plus de 200 futurs lycéens ont été renseignés et 144 adresses ont été recueillies grâce à un jeu concours.

A la rencontre des étudiants Une présence démultipliée à la rentrée

Présence faces de SMP 26, 27 et 28 août. Stand d'information et point de création et vente d'abonnements.

Pour la première année Besançon Mobilités s'est doté d'un matériel de vente déporté, les Flycas. Véritable « mini-boutique », cet équipement permet de créer et de recharger des abonnements et cartes Voyages sur des stands.

Ginko était présent aux 3 jours de pré rentrée des étudiants SMP sur le pôle Santé.

Cette présence a permis de réaliser 300 opérations de vente et de renseigner plus de 600 étudiants.

1000

étudiants

se sont abonnés par correspondance

300

opérations de vente, plus de

600

étudiants renseignés



Relations avec la clientèle

Stand info et point de vente **Crous Campus de la Bouloie + UFR SLHS**

1 et 2 septembre.

Grand succès pour ces journées où le stand Ginko n'a pas désempilé. De nombreux étudiants sont venus se renseigner sur les possibilités de déplacement avec Ginko : plus de 450 étudiants ont profité de la possibilité de créer ou recharger sa carte sur place et plans, fiches horaires, tarifs ont été largement diffusés.

Diffusion de 5 000 exemplaires document d'information spécial étudiants Ginko dans les boîtes aux lettres des résidences universitaires ainsi que les lieux étudiants.

Journée d'accueil Etudiants organisée par la BAF.

Le réseau Ginko a répondu présent à l'association étudiante la BAF qui organisait une journée d'accueil des étudiants le 1er octobre sur l'Esplanade des droits de l'homme avec entre autres des stands de partenaires sur les aspects pratiques de la vie étudiante. Une cinquantaine d'étudiants sont venus se renseigner, acheter ou recharger leur carte d'abonnement.

Stands CLA

Le CLA organise 2 fois par an des forums d'informations regroupant plusieurs acteurs de la vie locale afin de renseigner et d'accueillir les étudiants étrangers. En 2015, Ginko a été présent à ces 2 forums d'informations et a pu renseigner plus de 60 étudiants.

Foyer des Jeunes Travailleurs.

A la demande du Foyer des Jeunes travailleurs, Ginko a tenu un stand d'information pour les jeunes résidents. Environ 30 personnes ont pu recueillir des informations d'itinéraires, tarifs ou horaires.

LES SENIORS

Plus de 2000 seniors rencontrés lors des Rendez-vous de l'âge

Rendez-vous annuel organisé par la Ville de Besançon, Ginko a une nouvelle fois participé en 2015 au Rendez-vous de l'âge. Stand Ginko, diffusion d'une offre nouvel abonnée dans les sacs de bienvenue, aide au déplacement pour les personnes à mobilité réduite.

42 nouveaux clients Or ont bénéficié de l'offre 1^{er} abonnement et 15 clients ont racheté un ou plusieurs produits sur les mois suivants.



42 nouveaux clients Or

ont bénéficié de l'offre premier abonnement

Actions de fidélisation

Campagne mode d'emploi multi-validation

Comment voyager à plusieurs avec une carte Voyages

- Affiche A3 à bord des bus et du tram
- Actu sur le site ginko.voyage
- Cartes explicatives Ticket Groupe et Cartes Voyages remises à la Boutique
- Envoi de l'info aux organismes et établissements demandant des transports spéciaux

Campagne abonnement Diabolo

L'abonnement scolaire Diabolo est disponible uniquement par correspondance. Pour éviter les déperditions, en 2015 le formulaire de demande d'abonnement a été envoyé directement par voie postale

Ce formulaire était également disponible sur www.ginko.voyage, dans les écoles primaires, les collèges et les lycées du Grand Besançon.

Fidéliser les clients en les informant

Augmentation des tarifs au 1^{er} février 2016

Suite au vote du conseil communautaire du Grand Besançon du 17 décembre 2015, les tarifs Ginko ont évolué le 1^{er} février 2016 afin de rattraper l'inflation non répercutée depuis 2012.

L'information des clients et des partenaires a démarré le 18 décembre avec une information sur le site ginko.voyage, un mailing aux clients en prélevement automatique, un argumentaire pour boutique et centrale d'appels.

Communication nouveautés de rentrée

Le Lundi 31 août, jour de démarrage des horaires période scolaire, le réseau Ginko a bénéficié de plusieurs changements.

- Un plan de communication a été déployé pour informer aux mieux les clients de ces nouveautés.
- Flyer « les lignes 10 et 12 se marient » a été diffusé dans toutes les boîtes aux lettres des secteurs proches de ces 2 lignes ainsi qu'à la boutique Ginko, dans les bus, les Parkings Relais.
- Cadroubs
- Mise en place d'une actualité sur www.ginko.voyage
- lettre d'information (5000 abonnés), publication Facebook
- Information sectorisée via affiche aux arrêts concernés
- Publi-information sur www.macommu.ne.info
- Communiqué de presse + générateurs

Mailing abonnés Campus et Diabolo

Afin de relancer les abonnés n'ayant pas encore fourni leur certificat de scolarité, un mailing a été envoyé à 1200 abonnés Campus et Diabolo.

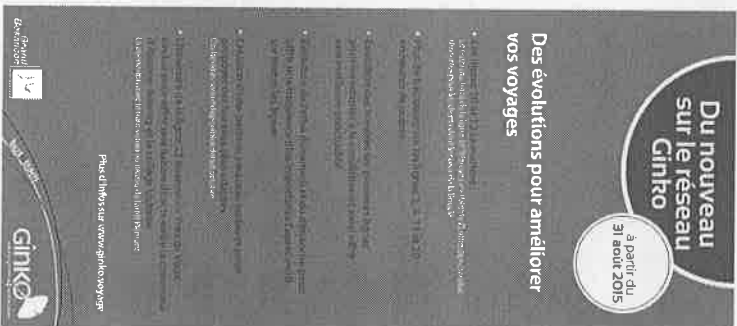
Noël avec Ginko

Afin de faciliter les déplacements pendant la période des fêtes, Ginko adapte son offre et met en place une navette Micropolis <> Planoise <> Châteaulaine.

Cette adaptation d'offre est communiquée via les supports d'information clientèle habituels : affichage à bord des véhicules

et aux arrêts, messages bomes Tempo, A3 dos conducteur bus et tram navette de Noël et correspondance Châteaulaine, site ginko, voyage, réseaux sociaux communiqué de presse.

Une présence terrain a également été mise en place à Planoise et Micropolis.



Informier
au mieux
les clients
des nouveautés

Action de prévention

Campagne Sécurité tramway

En partenariat avec le Grand Besançon, lancement d'une campagne Sécurité un an après le lancement du tram afin de faire un rappel des consignes de sécurité d'accentuer la communication autour du port d'échoueurs et de l'utilisation du téléphone qui entraînent une baisse de la vigilance et de décliner un nouveau message autour des chutes dans les rames.

Quatre messages différents ont été déclinés sur différents supports : affiches Decaux, arrières de bus, cadroubs, article magazine du Grand Besançon, déclinaisons sites web (Ginko et Grand Besançon) et réseaux sociaux, diffusion messages en station et dans le tramway.

Renforcer l'image d'un réseau acteur du développement durable

Un texte rappelant es engagements en matière de préservation de l'environnement a été rédigé et a été communiqué via le site ginko.voyage, les réseaux sociaux et un communiqué de presse.

4 messages
différents déclinés
sur divers supports



“ Aux abords des voies,
je coupe le son. ”

Relations avec la clientèle

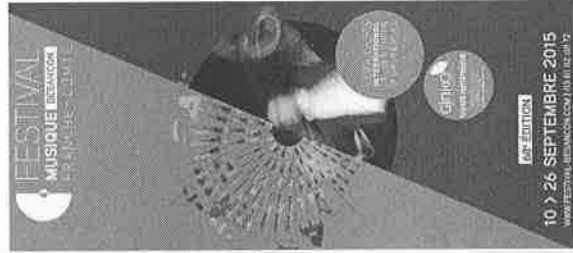
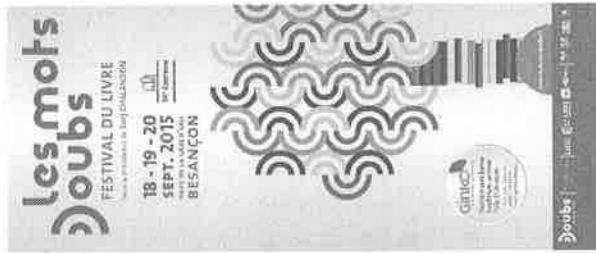
Une forte politique partenariale

Acteur de la mobilité mais aussi de la vie de l'agglomération, tout au long de l'année Ginko est partenaire de petits et de grands événements

Les partenariats choisis visent à donner l'image d'un réseau investi dans la vie locale. En contrepartie du renfort de communication offert, les partenaires valorisent le réseau bus et tramway (lignes et arrêts) pour se rendre à leur événement ou manifestation.

Les partenariats affichage cadrobuses

- Portes ouvertes Compagnons du Devoir
- Ville de Besançon Concert du nouvel an
- Campagne Conseil Consultatifs des Habitants Ville Besançon
- Franche Comité-Formation : formation en alternance
- JPO - Journée Porte Ouvertes à l'Université
- Concert Info Com
- Journée de la femme
- Carnaval des quartiers
- FRAC
- Rencontres Jeunes Emplois et Jobs d'été
- Musée du Temps
- Raid Handi'Fort
- Inter-crosse Ville
- Festival de Montfaucon
- L'art sans faille
- Semaine du développement durable
- EFS
- Samedis piétons
- Fête de la Musique
- Mardis des rives
- Musée des Beaux-Arts
- Frac
- CRUJ
- Ville de Besançon Samedis piétons
- Conseil Général du Doubs - Mois Doubs
- Lux
- UCB Braderie d'Automne
- 2 Scènes
- Semaine de la solidarité
- CDN
- Collecte banque alimentaire



Des partenariats de plus grande envergure

Des partenariats plus poussés sont mis en place avec des acteurs incontournables de la vie de l'agglomération tels que La Citadelle, Le musée des Maisons Comtoises de Nancy, le festival de Musique de Besançon Franche-Comté, Les 2 Scènes, ...

En échange d'un renfort de communication, le réseau Ginko est valorisé sur les supports de communication des partenaires et des avantages sont consentis à nos abonnés.

Par exemple, au Musée des Maisons Comtoises de Nancy, les abonnés mensuels bénéficient d'une entrée individuelle à tarif réduit : 5 € au lieu de 8 € et les abonnés annuels d'un abonnement annuel au Musée à 1/2 tarif ou d'une entrée individuelle à tarif réduit : 5 € au lieu de 8 €.

Signature convention Macomune.info
juin 2015

Poursuite du partenariat en 2015 avec macomune.info avec l'intégration du calculateur d'itinéraire Ginko dans la rubrique Agenda de macomune.info.

Ginko partenaire des Samedis piétons

En 2015, la Ville de Besançon en partenariat avec l'Union des Commerçants relance les samedis piétons.

Ginko, partenaire de cette opération a renforcé la communication pour cette opération au travers son site ginko.voyage, le pavoisement des Parkings Relais avec des ballons, des affiches et flyers à la boutique.

Partenariat Raid Handi/Forts des collégiens, vendredi 15 mai

Stand de 10h30 à 12h à Chamars info sécurité tramway aux équipes puis administration d'un questionnaire.



Des partenariats plus poussés avec des acteurs incontournables de la vie de l'agglomération

Enquêtes effectuées auprès du public et de la clientèle

Enquête Montée-Descente Origine-Destination 2015

Contexte et objectifs

Comme prévu dans le contrat de DSP, Besançon Mobilités a mené avec le cabinet d'enquête Tryom une enquête MDOD sur l'ensemble des lignes urbaines du réseau Ginko.

Les objectifs de cette étude

- Mieux connaître la clientèle du réseau (profil de la clientèle, titres de transport utilisés, modes de déplacement)
- Quantifier les flux de déplacement clients
- Mesurer le trafic sur les lignes régulières du réseau (poils des arrêts, lieux de correspondance)

Modalités de réalisation

- Auprès de l'ensemble des clients des lignes régulières bus urbains, tramway et Diabolo.
- Sur un jour type (lundi après-midi/Mardi/Jeu/Vendredi matin)
- Sur toute la durée d'exploitation des lignes enquêtées
- Sur la période du 13 octobre au 17 novembre 2015 (7 journées d'enquêtes)
- L'exhaustivité des courses était recherchée. Au total, 1872 courses ont été enquêtées par TRYOM

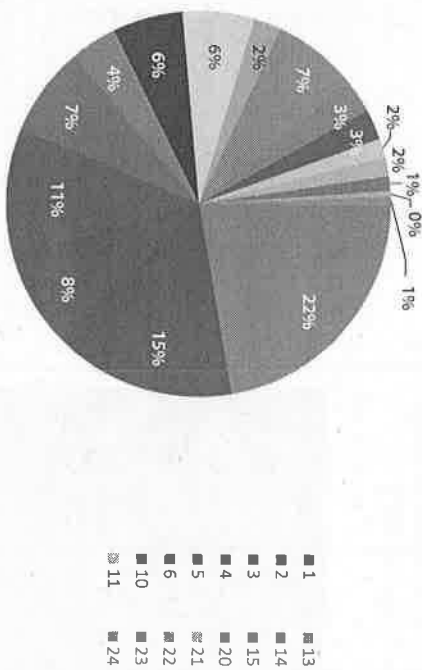
Principaux résultats

Evolution de la fréquentation sur un jour type de période scolaire :

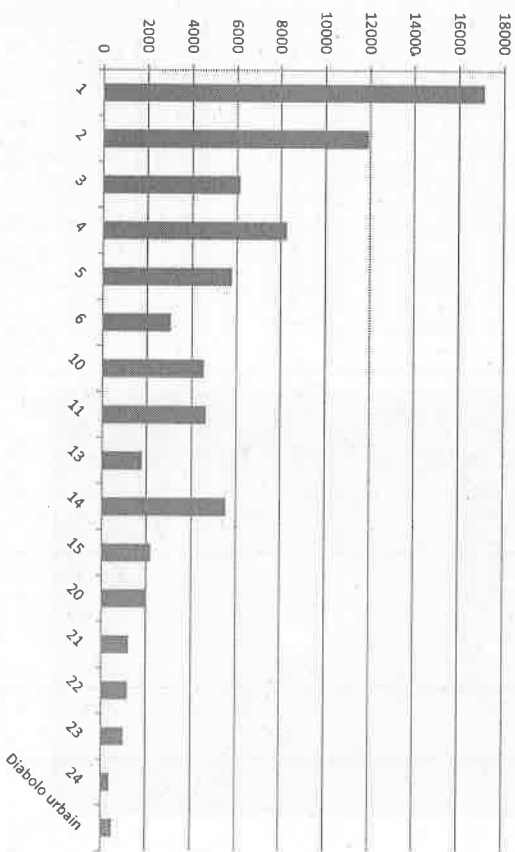
- +23% de voyages par rapport au réseau travaux
- +3,20% de voyages par rapport au réseau avant travaux
- 77 295 voyages par jour (42% des voyages sont réalisés en heure creuse et 58 % en heure de pointe).



Répartition des voyages par ligne (source MDOD 2015)



Voyages un jour de semaine enquête MDOD 2015



Relations avec la clientèle

Le profil sociologique des clients

Comme sur de nombreux réseaux, les femmes sont plus représentées dans les transports en commun de l'agglomération de Besançon que les hommes.

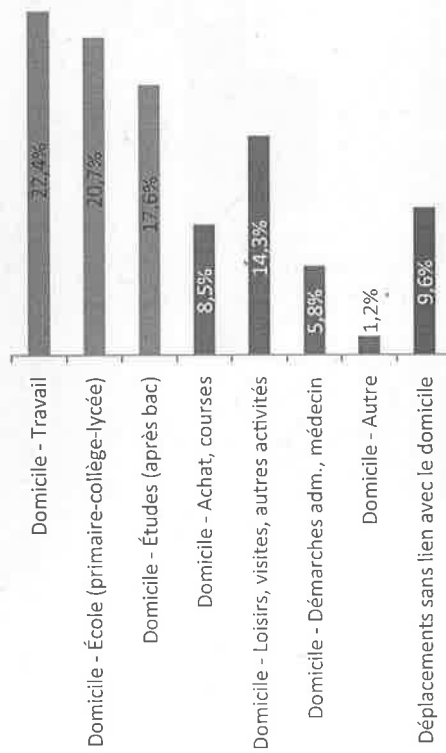
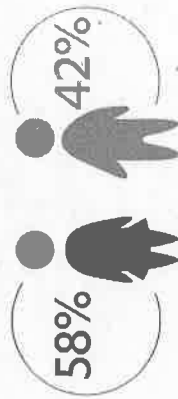
Le profil « type » du client Ginko est relativement jeune (58% ont moins de 25 ans). L'âge moyen est de 30 ans. La prédominance des jeunes se retrouve dans les situations professionnelles déclarées par les voyageurs puisque plus d'un voyage sur deux est réalisé par des scolaires/étudiants. 33% des voyages sont, quant à eux, réalisés par des actifs.

L'utilisation du réseau

En termes d'utilisation du réseau, la clientèle du réseau Ginko est une clientèle très fréquente : 80% utilisent le réseau de manière quotidienne. C'est donc en toute logique que l'on rencontre une majorité d'abonnés (83% contre 17% utilisateurs de tickets).

En termes d'habitudes de déplacements, on note une part importante de déplacements contraints (60% des motifs indiqués).

80 % des clients utilisent le réseau quotidiennement



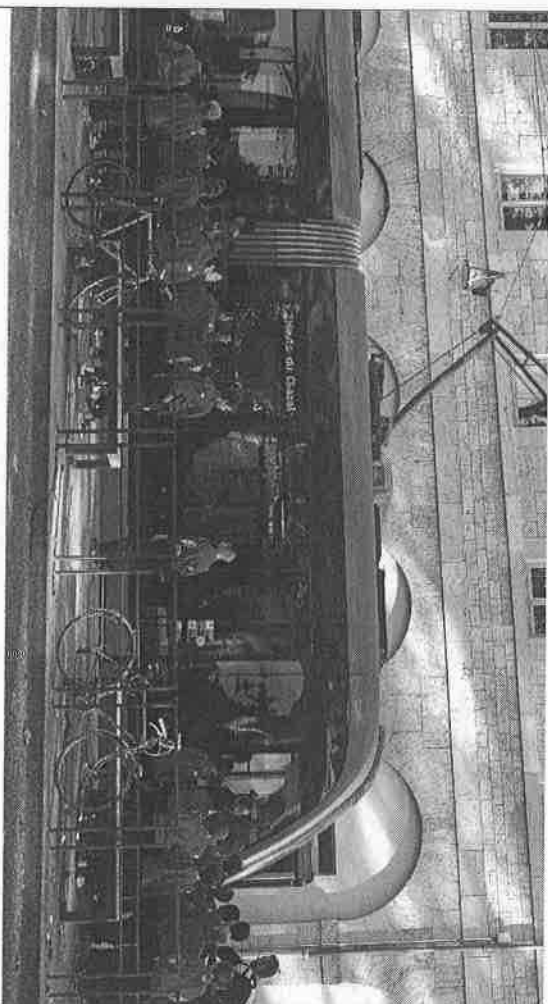
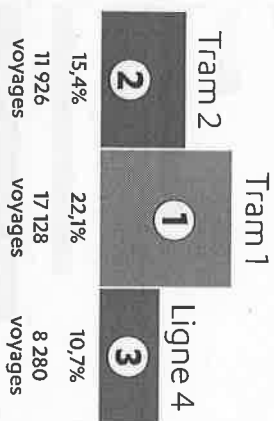
Relations avec la clientèle

La fréquentation du réseau Ginko

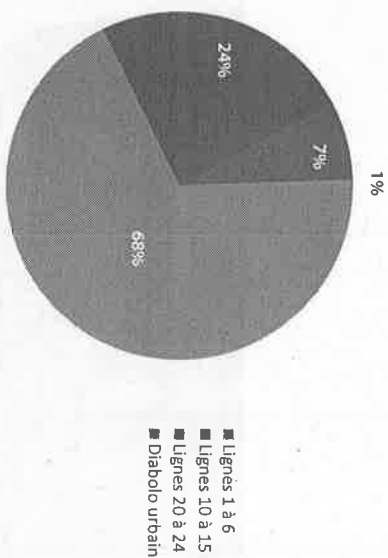
En termes de fréquentation, le tramway représente à lui seul plus d'un voyage sur trois. Vient ensuite la ligne 4 qui représente 10% des voyages. Un jour ordinaire de semaine, talonnée par la ligne 3 à 8,5% des fréquentations du réseau. Le regroupement de l'ensemble des 10 lignes Diabolo représente moins de 1% des montées du réseau.

Même si on observe de façon classique des pics de fréquentation en heures de pointe le matin et le soir, la fréquentation reste soutenue tout au long de la journée.

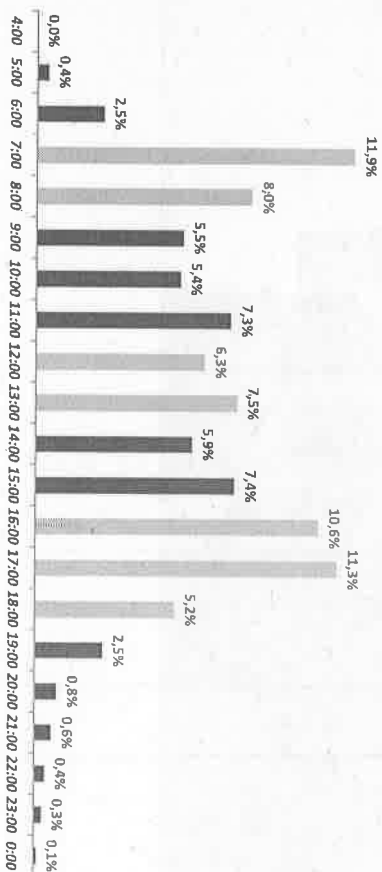
Un voyage sur trois se fait en tramway



Répartition des voyages par type de lignes (source MDOD 2015)



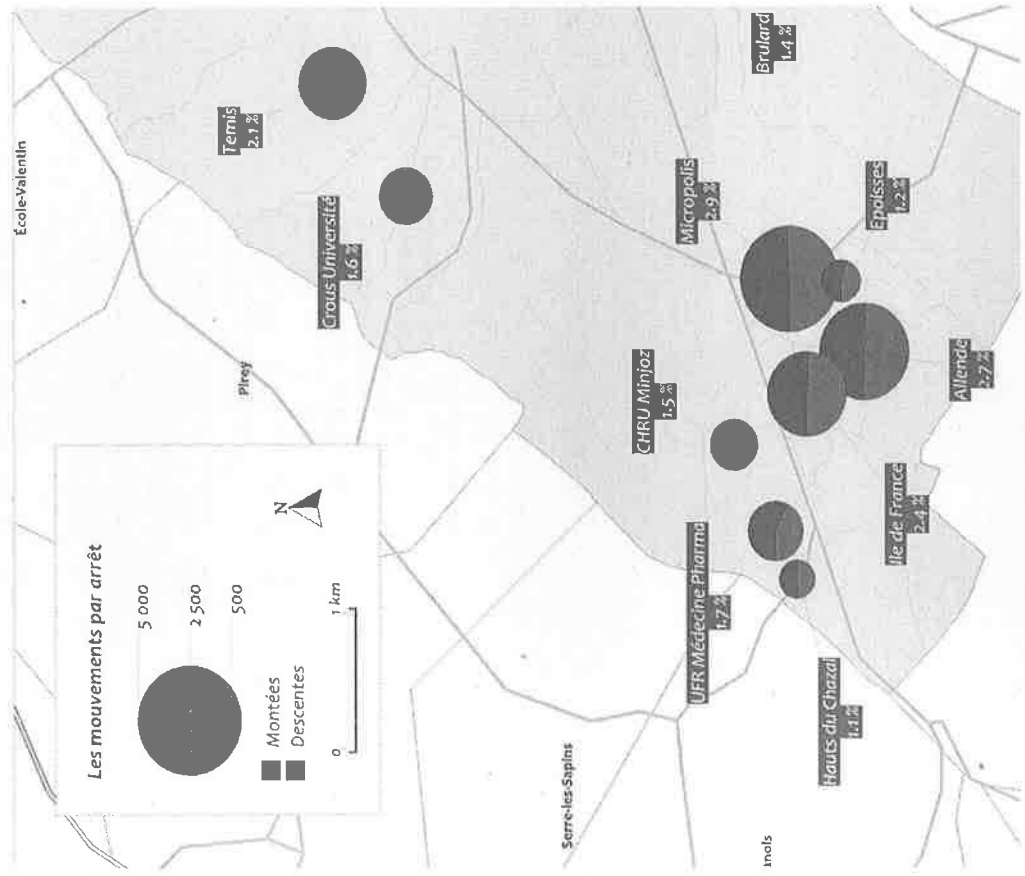
Heures de pointe



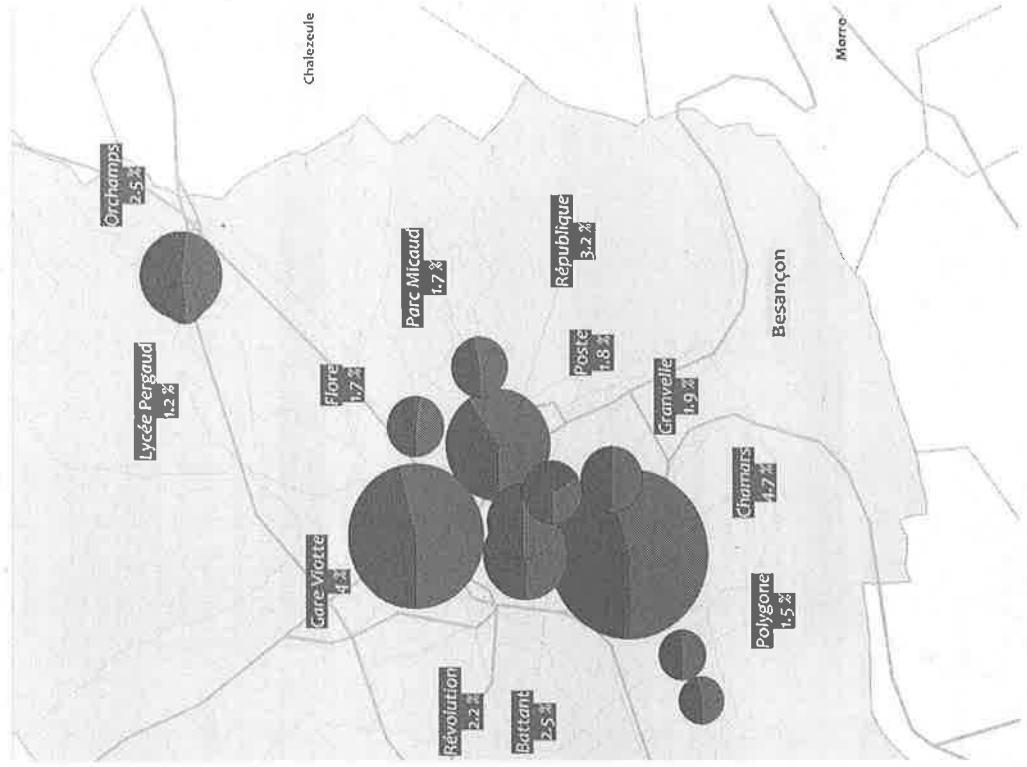
Relations avec la clientèle

Les mouvements par arrêts

L'arrêt le plus fréquenté est Chamars. A lui seul, il représente 4,7% des mouvements journaliers. Viennent ensuite les arrêts dits «pôle d'échange» Gare Voitte (4%), République et Micropolis. Ces 4 arrêts totalisent 15% des mouvements journaliers.



L'arrêt le plus fréquenté est Chamars.
A lui seul, il représente
4,7% des mouvements journaliers.



Relations avec la clientèle

Parmi les 10 arrêts les plus fréquentés, 9 d'entre eux sont des stations où les tramways passent. Ces seuls 9 arrêts représentent 27% des mouvements du réseau Ginko.

TOP 20 des arrêts du réseau Ginko

1. Chamars	27%	11. Granvelle
2. Gare Viotte		12. Poste
3. République		13. Parc Micaud
4. Micropolis		14. Flore
5. Allende		15. UFR Médecine Pharma
6. Battant		16. Crous Univers té
7. Orchamps		17. Polygone
8. Ile de France		18. CHRU Minjoz
9. Révolution		19. Brulard
10. Ternis		20. Epoisses

Enquête Satisfaction 2015

Méthodologie

Une enquête satisfaction en 3 volets a été menée sur le dernier trimestre 2015 :
 • en face à face (menée par le cabinet OP Marketing) aux arrêts de bus et stations de tramway du réseau Ginko du lundi 23/11/2015 au vendredi 27/11/2015 auprès de la clientèle du réseau urbain et périurbain : 1058 questionnaires respectant les quotas sur la fréquentation des lignes et groupes de lignes.
 • sur internet via un lien web intégré au site www.ginko.voyage 209 questionnaires complétés
 • parcourir auprès des 26 316 abonnés du réseau Ginko de l'année 2013/2014 : 4671 questionnaires exploités.

Objectifs

Cette étude a eu pour objectifs de mesurer la perception des clients du réseau sur différentes thématiques de la qualité de service et de l'offre, déterminer les points forts et faibles perçus de la qualité de service du réseau du tramway et du bus, prioriser les attentes des clients et proposer des axes de progrès. L'enquête sur les anciens abonnés a permis aussi de connaître le taux de clients qui aurait délaissé le réseau et leurs raisons.

Satisfaction générale

D'après l'enquête terrain, le taux de satisfaction est de 97% (toutes les notes au-dessus de 5) en 2015 dont 58% de clients très satisfaits (toutes les notes au-dessus de 7), soit une note de satisfaction de la qualité de service en général de 7,7 sur 10 avec 8% de 6/10, 30% de 7/10 et 37% de 8/10, 12% de 9/10 et 9% de 10/10. Le taux est plus bas de la part des clients qui ont répondu sur le Web où la note est de 5,9 sur 10. Les clients qui ont répondu par courrier sont satisfaits à 86% (toutes les notes au-dessus de 5), soit une note de 6,8 sur 10.

Les clients les plus satisfaits sont les clients du tramway, abonnés et capifs, retraités (66 ans ou plus) et habitants du Grand Besançon. Les clients les plus récents expriment également une plus forte satisfaction.

Les clients les moins satisfaits circulent le plus souvent sur les lignes de bus urbaines. Ils sont scolaires, étudiants ou actifs et habitent d'une commune en dehors du Grand Besançon.

Zoom enquête abonnés

L'enquête abonnés révèle que seulement 2,5% de clients abonnés en 2013-2014 n'utilisent plus le réseau suite au changement de 2014; alors que 16% d'entre eux l'utilisent plus qu'avant.

Taux de satisfaction
97%

Forces et faiblesses

Par mode

	Forces	Note	Faiblesse	Note
Tram	Facilité d'achat des titres Qualité d'accueil du personnel Qualité des arrêts et stations Qualité des informations à bord Information générale du réseau	8,2 8,1 8 8 8	Information en situation perturbée	6,8
Bus	Facilité d'achat des titres Qualité d'accueil du personnel Information générale du réseau Qualité des arrêts et stations	8 7,9 7,7 7,6	Offre horaire et fréquence des lignes Rapidité des trajets et ponctualité Information en situation perturbée	7 7 6,7

Par type de lignes

	Forces	Note	Faiblesse	Note
Tram	Qualité des arrêts et stations Qualité des informations à bord Facilité d'achat des titres Qualité d'accueil du personnel Information générale du réseau	8 8 8,2 8,1 8	Information en situation perturbée	6,8
Essentielles	Facilité d'achat des titres Qualité d'accueil du personnel Information générale du réseau	8,1 8,1 7,7	Offre horaire et fréquence des lignes Rapidité des trajets et ponctualité Information en situation perturbée	7,2 6,9 6,7
Urbaines	Facilité d'achat des titres Qualité d'accueil du personnel Information générale du réseau	7,9 7,7 7,6	Offre horaire et fréquence des lignes Rapidité des trajets et ponctualité Information en situation perturbée	6,9 7 6,5
Périurbaines	Prestation des conducteurs Ginko Facilité d'achat des titres Information générale du réseau	7,9 7,9 8	Offre horaire et fréquence des lignes Rapidité des trajets et ponctualité Information en situation perturbée	6,9 7,1

Relations avec la clientèle

Hierarchisation des attentes et notes par critères qualité par les clients enquêtés sur le terrain

Les attentes/satisfactions actuelles sur ces critères

	Les attentes	Satisfaction actuelle sur ces critères (note sur 10)
1	Ponctualité	7,5
2	Fréquence et horaires	7,3
3	Sécurité à bord	7,8
4	Confort pendant le voyage	7,6
5	Information en situation perturbée	6,7
6	Information en général sur le réseau	7,8
7	Itinéraire des lignes	7,5
8	Facilité d'achat des titres de transports	8,1
9	Qualité d'accueil du personnel	8
10	Qualité des arrêts et stations	7,7
11	Prestation des conducteurs	7,6

Les deux critères les plus importants d'un réseau de transport sont pour les clients la ponctualité et la fréquence des lignes.

Mais là où les clients de l'enquête terrain priorisent la sécurité de confort, les clients Internet priorisent l'itinéraire des lignes. Ils obtiennent une note de 7,3, qui reste une note plutôt élevée. La note la plus basse est attribuée à l'information en situation perturbée, les clients souhaiteraient connaître les raisons des perturbations et le moment de reprise du réseau. La note la plus élevée est attribuée à la facilité d'achat des titres.

Conclusion

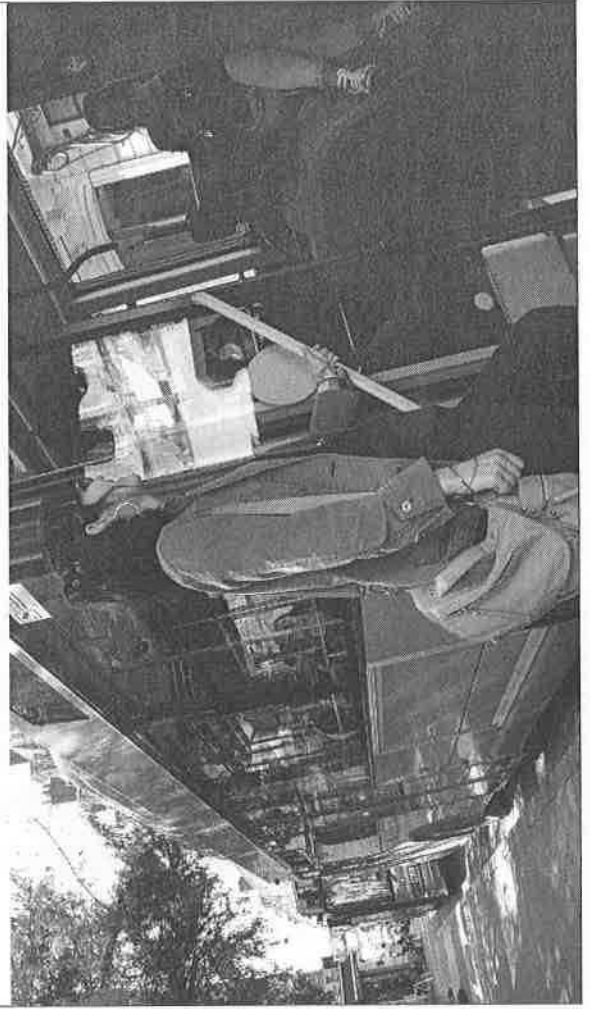
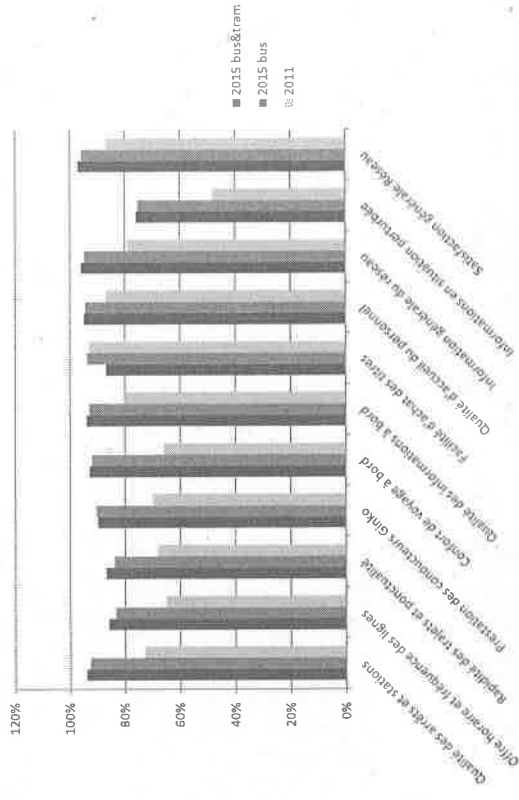
En 2011, la satisfaction générale était de 87%. Aujourd'hui, les clients tramway sont plus satisfaits que les clients bus : parmi les clients les moins satisfaits, ceux ayant connus l'ancien réseau déplorent une dégradation de l'offre du réseau de bus, cependant ils sont peu nombreux.

La majorité des clients ont vu une amélioration générale. Les clients qui s'expriment sur le web et par courrier (la part des abonnés ayant connus l'ancien réseau est élevée) sont un peu plus critiques.

La satisfaction générale est en hausse par rapport à la dernière enquête satisfaction réalisée en 2011. La ponctualité, l'offre de transport obtiennent de meilleures notes qu'en 2011. L'information en situation perturbée est beaucoup mieux notée qu'avant, grâce à tous les nouveaux moyens technologiques mis en œuvre depuis septembre 2014 (PC, info en temps réel...). La prestation des conducteurs Ginko obtient aussi une meilleure note. Le seul item qui a diminué est la facilité d'achat des titres : on peut probablement attribuer cette évolution à la mise en service de la billetterie et des distributeurs automatiques de titres.

Evolution de la satisfaction entre 2011 et 2015

Enquête 2011 : 87% de satisfaction générale
Enquête 2015 : 97% de satisfaction générale



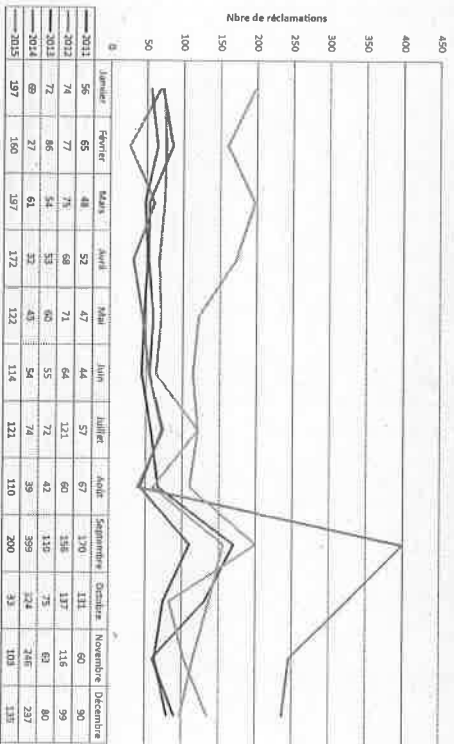
Réclamations et suggestions clients

Evolution depuis 2011

Entre janvier 2011 et août 2014, la tendance mensuelle du nombre de réclamations restait stable. En septembre 2014, nous constatons un pic en raison de l'impact du nouveau réseau. En 2015, hausse de 7 % par rapport à l'année précédente : les 8 premiers mois de l'année restent impactés par l'arrivée du nouveau réseau et du système billettique.

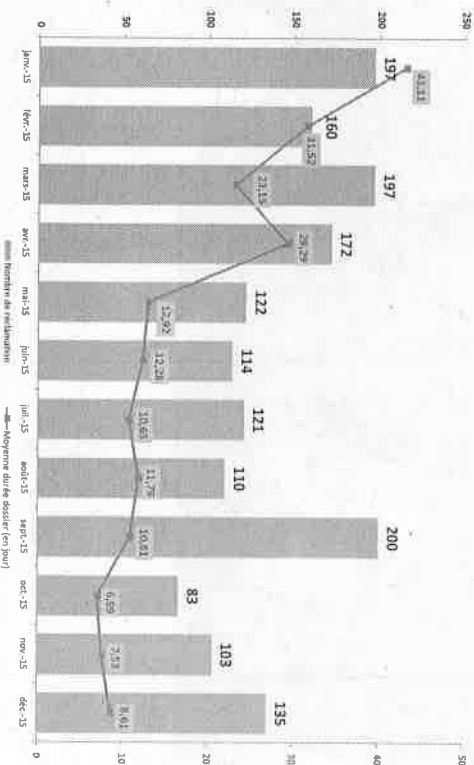
A partir de septembre 2015 une baisse de 57 % s'opère. Les remontées clients constituent un indicateur clé pour améliorer les performances de la qualité de service, de la constance de l'offre. Cette amélioration est le résultat de travaux continus menés par le service Relations clients avec l'ensemble des équipes de Besançon Mobilités pour apporter des solutions pertinentes au réseau Ginko.

Baisse des réclamations à partir de septembre 2015



Délais de réponse

Réclamations 2015 : évolution durée de résolution des dossiers



L'outil Listen (programme pour centraliser les remontées clients) est issu du savoir-faire du groupe Transdev. L'une de ses fonctions principale est de favoriser les réponses à toutes les requêtes de manières efficaces.

De nouvelles méthodes dans le traitement de réclamations ont été mises en œuvre au sein de l'équipe PCI, notamment pour venir en support aux responsables métier et les aider dans la rédaction de leur réponse.

Deux actions importantes ont été menées ayant pour enjeu de réduire les temps de traitement pour :

- gagner du temps en amont : dès la réception de la demande cibler le dysfonctionnement et communiquer les recherches (premiers éléments de réponse) au responsable métier,
- trouver les solutions aux demandes proches du hors délais : relancer les investigations pour respecter les délais tout en étant force de proposition dans la réponse à formuler.

Au cours de l'année, la durée de résolution des dossiers s'est considérablement améliorée. En septembre, le nombre a augmenté sans incidence sur les délais.

La conjugaison de l'utilisation de Listen, de nouvelles pratiques de travail et la dynamique de groupe sont un réel succès.

Les engagements qualité sont assurés par des réponses personnalisées et rapides. Ils correspondent aux objectifs contractuels fixés par le Grand Besançon. Ce fonctionnement satisfait nos clients.

Baisse significative de la durée de résolution des dossiers

grâce à Listen

Relations avec la clientèle

Analyse par thème et ligne

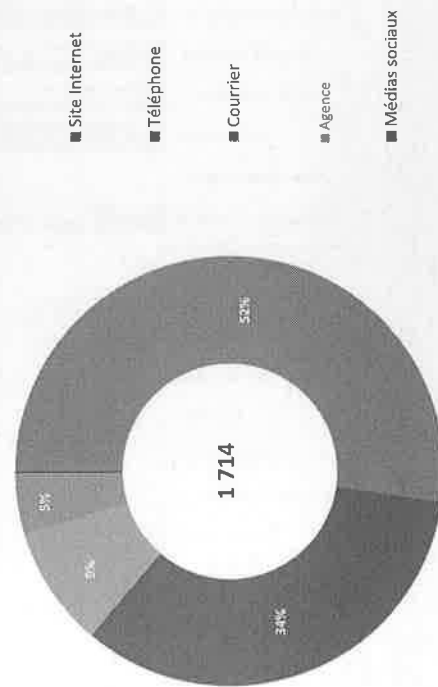
Par canal

1 714 réclamations ont été formulées tous canaux confondus.

La préférence des clients pour déposer leur réclamation reste le biais du formulaire dédié sur le site internet ginko voyage. L'interactivité des échanges favorise le dialogue. Et un épiphénomène apparaît avec la satisfaction soulignée par notre clientèle pour la gestion de notre correspondance (88 remerciements reçus).



Année 2015 par canal



Par motif

Les réclamations portent principalement sur les motifs liés :

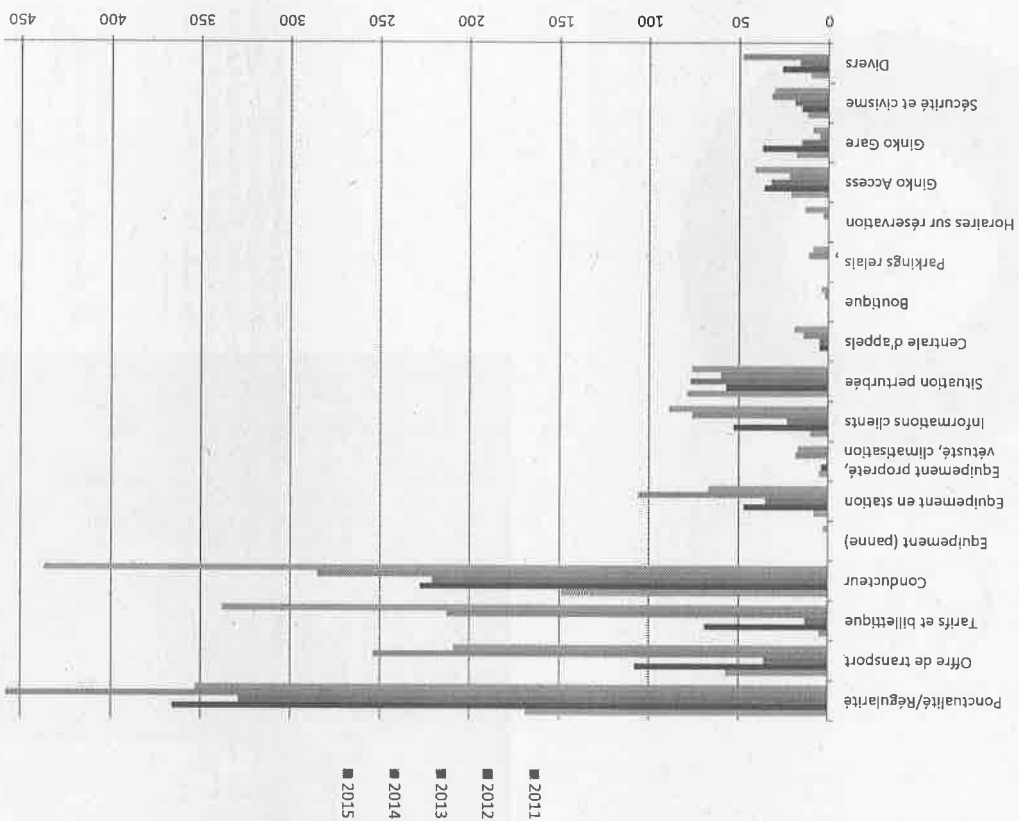
- régularité (manque de ponctualité sur des horaires précis)
- au conducteur
- à l'offre
- et aux tarifs et à la billettique.

Les autres motifs restent sur la même tendance.



Relations avec la clientèle

Année 2015 par motif



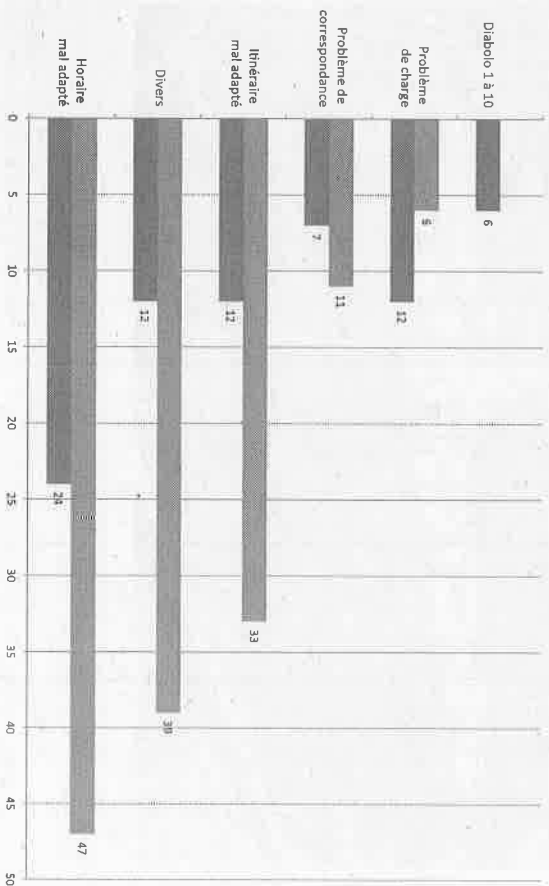
Zoom sur les motifs

La ponctualité/régularité baisse de 23 % et l'offre de 18 % par rapport à l'année 2014.

Les ajustements et points d'améliorations réalisés sur le réseau s'adaptent au besoin de la clientèle.

- 23 % de baisse pour le motif ponctualité/régularité

Année 2015 - motif - Zoom offre 209 réclamations

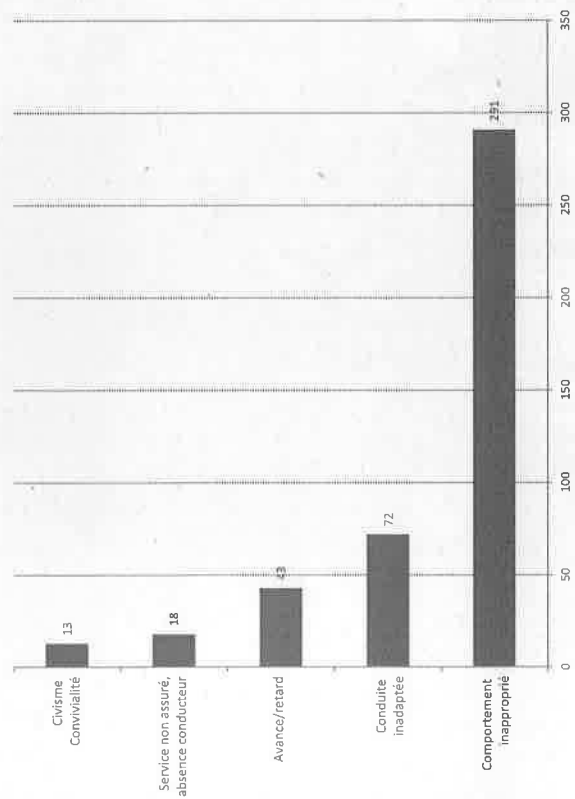


Relations avec la clientèle



53% d'augmentation pour le motif conducteur

Année 2015 - motif - Zoom motif conducteur : 437 réclamations



59 % d'augmentation pour le motif lié aux tarifs et à la billetterie

Le code «divers» est principalement utilisé pour les dysfonctionnements avec les profils scolaires et à la rentrée.

Par ligne

Les lignes 3, 4 et 5 suscitent le plus de réclamations avec des remarques sur l'avance ou le retard des bus. A la rentrée en septembre, des plaintes ont été déposées suite à un manque de correspondance avec un horaire Diabolo.

Le service Etudes et Produit a réajusté les horaires pour assurer la liaison. Cette adaptation a fait l'objet de courrier valorisant le réseau Ginko pour inciter ces clients à rester des usagers des transports en commun.

Action de suivis

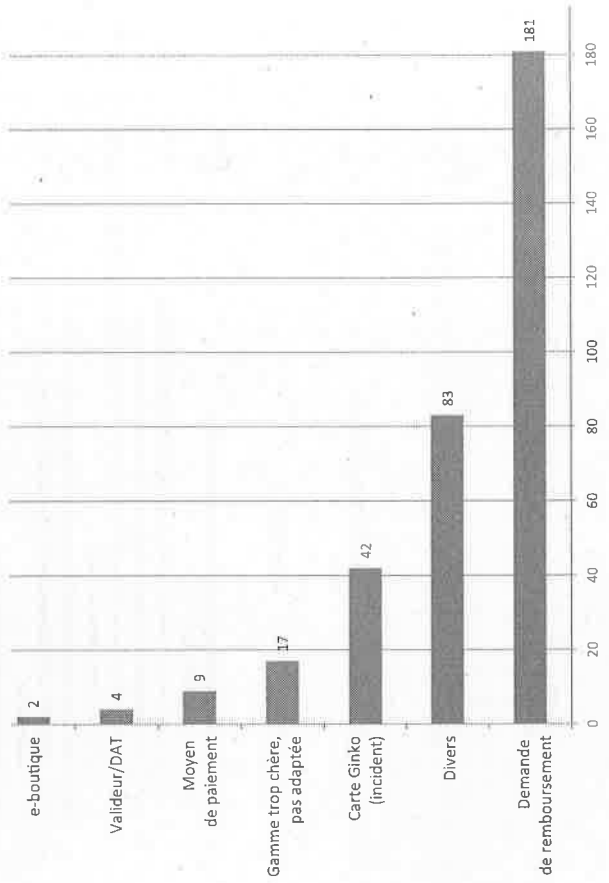
Sensibiliser les agents en charge des codifications et obtenir moins de résultats «Divers» pour une meilleure présentation des rapports statistiques.

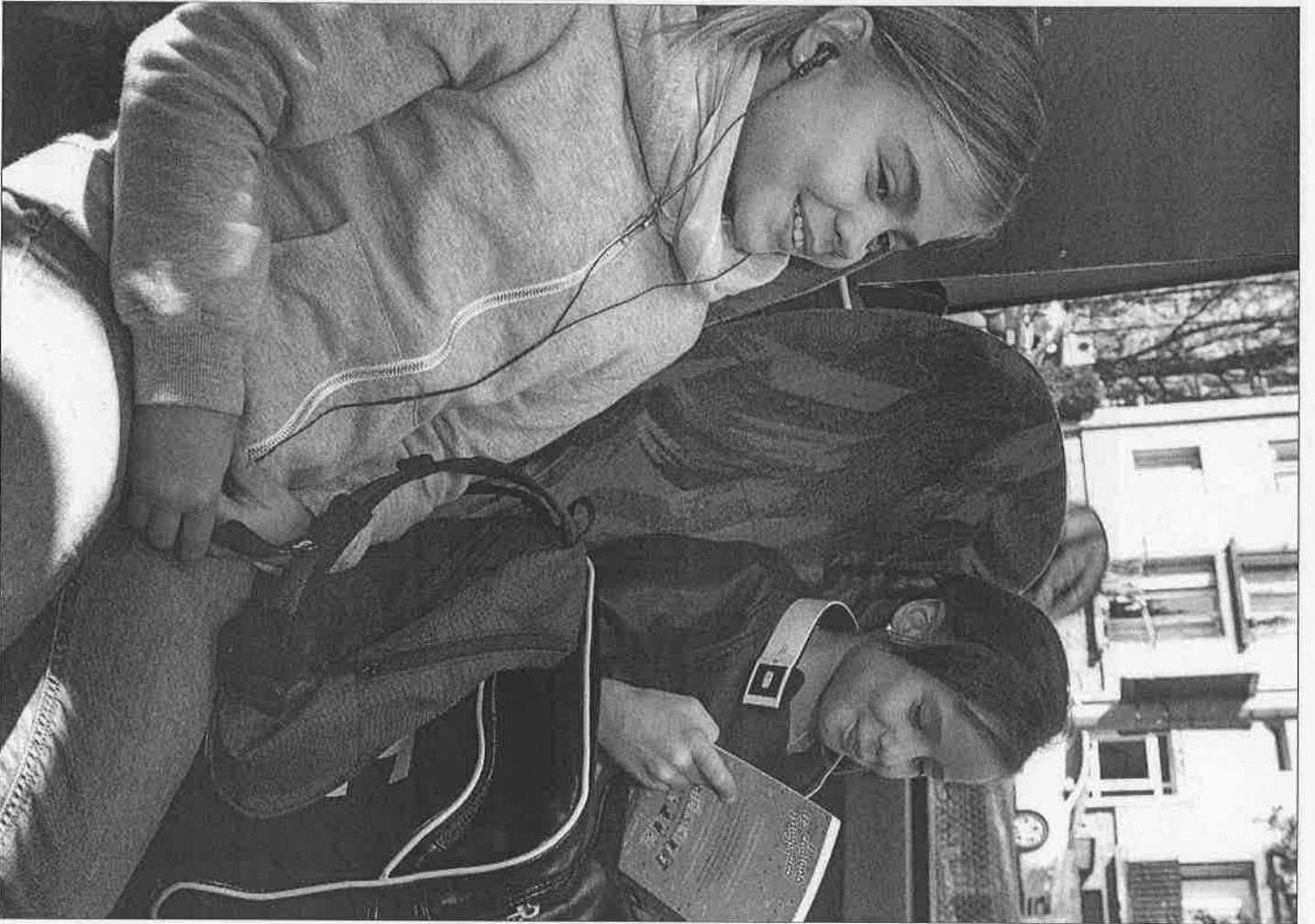
Identifier, alerter sur les réclamations récurrentes les services concernés, suivre les axes d'amélioration et prévenir les clients concernés des ajustements réalisés.

Vérifier la tendance du bon maintien des délais de résolution des dossiers.

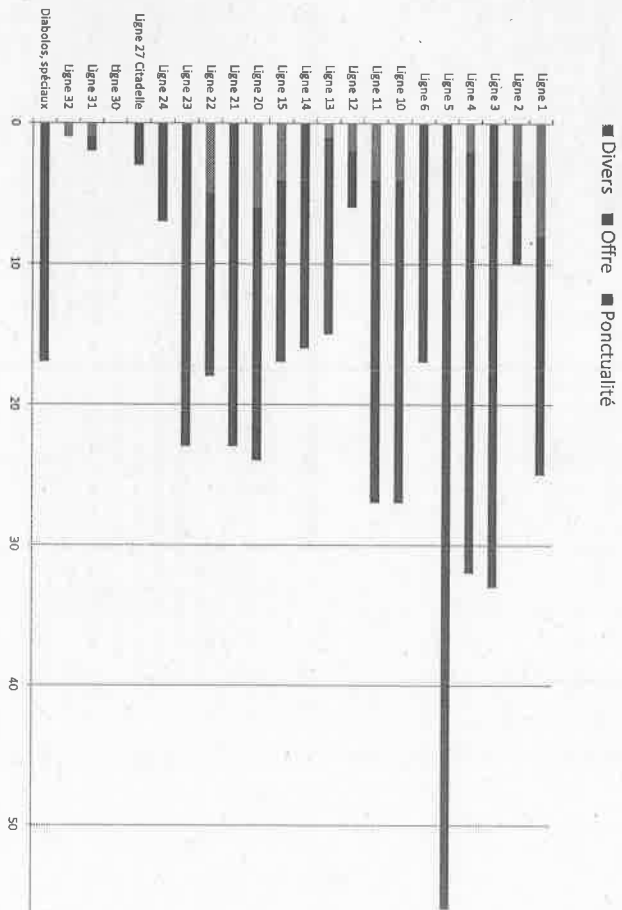
Le dispositif Listen a un champ avec la mention «avéré ou non avéré». Aujourd'hui toutes les requêtes sont considérées comme avérées. Dans l'avenir il serait intéressant de définir avec les retours d'investigation la véracité de la réclamation. Ainsi, nous disposons d'un indicateur de performances amélioré. Besançon Mobilités dresserait la liste des exceptions pour structurer les choix de ce champ. Ce changement de mode de traitement resterait soumis à l'approbation du Grand Besançon.

Année 2015 - motif - Zoom motif tarifs et billetterie : 338 réclamations





Année 2015 - répartition par ligne (zoom offre et ponctualité)



Contrôle des voyageurs

Contrôle des voyageurs

Le service contrôle s'articule autour de 4 équipes dédiées et constituées chacune d'un agent de maîtrise et de trois agents. Leurs pratiques ont évolué au cours de l'année pour atteindre une plus grande efficacité. L'objectif étant, par la diversification des méthodes, de « casser » les habitudes des fraudeurs.

De plus, de par leur présence accrue sur le réseau, les vérificateurs contribuent à la sécurisation de ce dernier et nous permettent une plus grande réactivité lors d'incidents (accident, agression, manifestation, ...).

Taux de contrôle et taux de fraude

Taux de contrôle

	2013	2014	2015
Janvier	1,94	1,65	0,73
Février	1,95	1,60	1,25
Mars	1,60	1,89	1,76
Avril	1,28	1,44	1,77
Mai	1,31	1,24	1,24
Juin	1,77	1,59	1,67
Juillet	1,06	1,16	1,09
Août	0,99	1,40	1,33
Septembre	1,16	1,14	1,68
Octobre	1,58	1,23	1,49
Novembre	1,89	1,28	1,58
Décembre	1,08	0,87	1,51
TOTAL	1,47	1,37	1,43

+4%

de taux de contrôle

par rapport à 2014



Taux de fraude

	2013	2014	2015
Janvier	1,63	2,76	3,17
Février	1,83	2,04	2,96
Mars	1,79	2,36	2,70
Avril	1,75	2,77	2,41
Mai	2,18	1,01	2,28
Juin	1,56	1,97	2,53
Juillet	1,52	2,08	2,88
Août	1,70	2,24	2,85
Septembre	2,18	2,25	2,40
Octobre	2,45	2,77	2,91
Novembre	2,12	3,50	3,12
Décembre	2,52	3,66	2,92
TOTAL	1,94	2,45	2,76

+13%
de taux de fraude
par rapport à 2014

Heures de contrôle

	2013	2014	2015
Janvier	1726	1663	2289
Février	1665	1611	2037
Mars	1662	2157	2340
Avril	1474	1917	1778
Mai	1700	2064	1778
Juin	1764	1904	2448
Juillet	1110	1617	1936
Août	1139	1581	1720
Septembre	1474	2281	2448
Octobre	1663	2104	2217
Novembre	1776	2079	2304
Décembre	957	1926	2275
TOTAL heures	18110	22904	25570

+12%
d'heures de contrôle
par rapport à 2014

Nous constatons une augmentation significative (principalement due à la mise en service du tramway, car mode de déplacement en libre-service) du taux de fraude.

Néanmoins, nous le contenons en-deçà de 3% par une présence renforcée (+12% d'heures de contrôle) et une meilleure performance de nos actions (+4% de taux de contrôle). Cet effort sera accru en 2016 par une plus grande présence sur le tramway (notamment en heure de pointe).

Relations avec la clientèle

PV et impayés

Amendes

	2013	2014	2015
Janvier	471	657	413
Février	439	425	607
Mars	434	632	848
Avril	289	535	763
Mai	376	162	399
Juin	355	377	715
Juillet	151	218	366
Août	133	239	406
Septembre	362	488	767
Octobre	561	631	761
Novembre	547	792	901
Décembre	310	506	742
TOTAL	4 428	5 662	7 688

+36%
d'amendes dressées
par rapport à 2014

2013 était une année de travaux, en revanche 2014 était représentative du réseau avant le tramway.

Transactions (en euros)

	2013	2014	2015
Janvier	8 679	12 711	8 836
Février	7 077	8 210	12 800
Mars	7 066	10 347	16 575
Avril	4 916	8 613	16 397
Mai	6 227	1 803	7 190
Juin	5 379	5 123	14 260
Juillet	1 872	1 666	5 959
Août	1 461	2 834	6 011
Septembre	6 186	9 269	16 002
Octobre	10 189	12 421	17 218
Novembre	10 407	14 516	17 392
Décembre	5 273	8 115	13 387
TOTAL	74 732	95 628	152 027

+59%
de recettes amendes
par rapport à 2014

Le taux de recouvrement reste stable en 2015, à hauteur de 48%.

Analyse par ligne

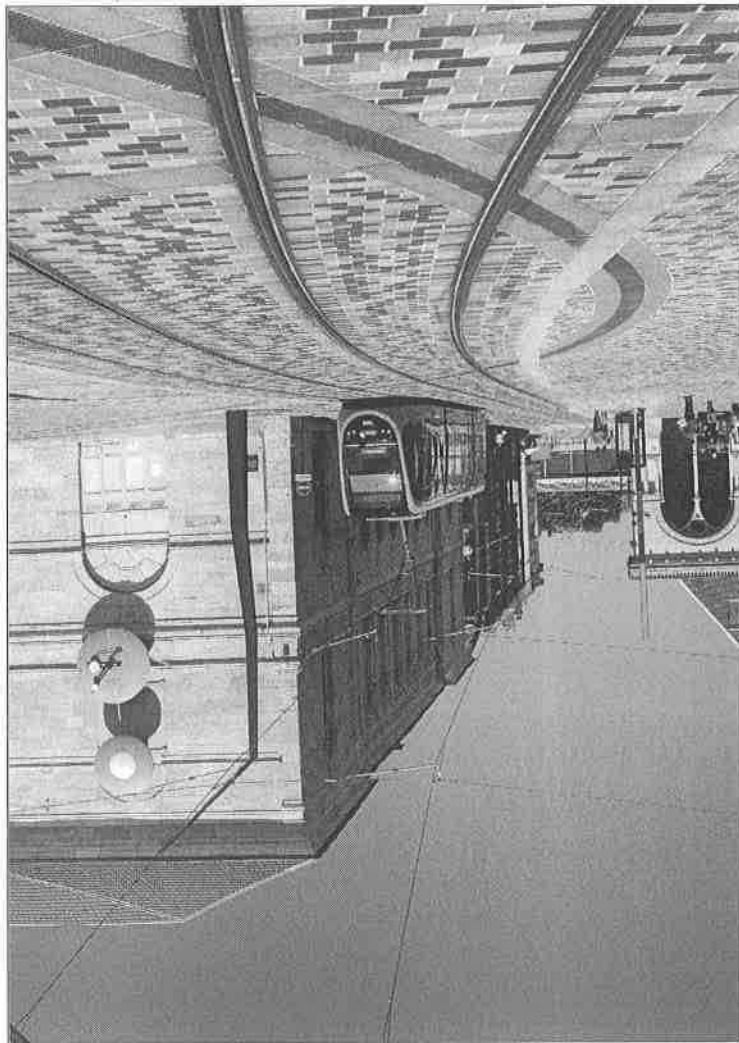
Statistiques PV / Ligne

	LIGNES												
	1	2	3	4	5	6	10	11	13				
Nbre de PV	2335	2011	678	790	345	123	102	318	28				
Nbre de clients contrôlés	64256	51205	29510	42947	17641	38990	7012	14848	1001				
Nbre de clients transportés	4740064	311 8696	1 153 462	2 298 127	1 335 412	723 387	663 515	979 739	476 470				
Taux de contrôle	1,52%	1,64%	2,56%	1,87%	1,32%	0,54%	1,08%	1,52%	0,21%				
Taux de fraude	3,63%	3,03%	2,30%	1,84%	1,96%	3,16%	1,45%	2,14%	2,90%				

	LIGNES									
	14	15	20	21	22	23	24			
Nbre de PV	278	53	83	39	30	21	6			
Nbre de clients contrôlés	11840	2688	3552	2678	1243	1130	485			
Nbre de clients transportés	932 478	447 259	555 001	3 409 127	2 660 002	2 406 655	1 436 616			
Taux de contrôle	1,27%	0,60%	0,64%	0,79%	0,47%	0,47%	0,34%			
Taux de fraude	2,35%	1,97%	2,34%	1,46%	2,41%	1,86%	1,24%			

Cette analyse nous montre clairement que la fraude est plus importante sur le tramway que sur les lignes bus (ce qui impacte fortement le résultat global du réseau).

A la lecture de ces résultats, nous pouvons dire et déjà cibler les lignes prioritaires pour lutter contre la fraude (tramway + 4 à 5 lignes bus) en 2016.



Offre de transport

Fréquentation

Relations avec la clientèle

Véhicules et autres équipements

Outils système

Sous-traitance

Personnel

Qualité, Sécurité, Environnement

Economie de la DSP

Véhicules et autres équipements mis à disposition par le Grand Besançon

Tramway

Le parc

Au 31 décembre 2015, 19 rames de tramway type URBOS 3 de CAF sont mis à disposition de l'exploitant par la CAGB. Ci-dessous se trouve le détail des rames et leur numéro d'identification avec l'état des compteurs kilométriques de chacune.

**19 rames
de tramway**

N° rame	Appellation	Compteur kilométrique au 31/12/2015	Km réalisés sur la période du 01/01/2015 au 31/12/2015
801	Victor HUGO	83462	4944
802	Les Frères LUMIERE	82867	4515
803	COLETTE	85374	3768
804	Louis PASTEUR	87908	5897
805	Jouffroy D'ABBANS	79355	5668
806	VAUBAN	84791	6024
807	Gustave COURBET	81600	4735
808	Jeanne-Antide THOURET	71014	1555
809	Rouget DE LISLE	79638	5389
810	Marie CURIE	85744	4821
811	Claude-Nicolas LEDOUX	86433	5859
812	Charle FOURIER	81687	6363
813	Pierre-Joseph PROUDHON	86979	5869
814	Nicole BONVALOT	85394	5604
815	Toussaint LOUVERTURE	80570	4936
816	Louis PERGAUD	80980	3905
817	Léonel DE MOUSTIER	53498	4396
818	Jenny D'HERICOURT	83756	5287
819	Henri FERTET	66751	3539

La maintenance préventive

Besançon Mobilités exerce une veille permanente sur le respect des plans de maintenance préventive préconisée par le constructeur et réalisés par les agents de maintenance CAF.

Le tableau ci-dessous récapitule le nombre de maintenance préventive réalisée par rame, durant l'année 2015, en fonction du type de gamme*.

N°Rame	Gamme « 15 Jours »	Gamme « 3 Mois »	Gamme « 70000 Km »	GAMME « 210000 KM »	GAMME « 420000 KM »	GAMME « 840000 KM »
801	17	3	1	0	0	0
802	20	3	1	0	0	0
803	18	3	1	0	0	0
804	19	4	1	0	0	0
805	19	3	1	0	0	0
806	16	4	1	0	0	0
807	17	4	1	0	0	0
808	17	3	1	0	0	0
809	20	3	1	0	0	0
810	19	4	1	0	0	0
811	17	4	1	0	0	0
812	21	3	1	0	0	0
813	17	4	1	0	0	0
814	17	4	1	0	0	0
815	19	3	1	0	0	0
816	18	3	1	0	0	0
817	15	2	0	0	0	0
818	18	3	1	0	0	0
819	20	3	1	0	0	0

La maintenance curative en sous-traitance CAF

La charge du maintien des matériels roulants (19 rames) est confiée par contrat au constructeur CAF pour une durée de 3 ans (jusqu'à fin 2017). Leur mission intègre la maintenance préventive et corrective des 19 rames de tramway. Ils assurent dans le même temps le SAV lié à la période de garantie contractée entre CAF et le Grand Besançon.

Sur devis, CAF réalise les remises en état suite aux accidents et au vandalisme. La gestion du magasin de pièces détachées MR leur est également confiée. Ce point se décline en plusieurs lots de pièces :

- Le lot de pièces CAF utile à leur mission de maintenanceur (pièces incluses dans le contrat de maintenance).
- Le lot de pièces de parc et outillages mis à disposition de BM par la CAGB
- Le lot de pièces de consommation mis à disposition de BM par la CAGB
- Le lot de pièces accident et vandalisme acquis par BM et mis à disposition de CAF

CAF gère les réapprovisionnements des pièces consommées et transmet l'information des mouvements de stock à Besançon Mobilités.

Le personnel dédié à la maintenance du matériel roulant

Les équipes CAF sont constituées de 11 personnes permanentes composées comme suit :

- Un ingénieur responsable de la maintenance du matériel roulant
- Une ingénieure assistante
- Une assistante administrative
- Un magasinier (recrutement local)
- Quatre techniciens expatriés
- Trois techniciens recrutés localement

Ces équipes assurent une présence quasi permanente au CDM, du dimanche 23h au samedi 12h. Cette couverture est complétée par une astreinte 24h/24 - 7j/7.



Véhicules

Nombre de véhicules par type au 31 décembre 2015

Durant cette année, il n'y a pas eu d'évolution majeure dans les types et catégories de véhicules qui constituent le parc du réseau Ginko. Le parc est constitué de 7 marques différentes et 17 types de véhicules.

17 types de véhicules

Les tableaux ci-dessous récapitulent l'état du parc de bus et celui des véhicules de services au 31 décembre 2015.

Constitution du parc de bus au 31/12/2015					
Nombre	Type	Marque	Série	Energie	
4	PMR	Peugeot	Boxer	GO	
3	PMR	Fiat	Ducato	GO	
1	PMR	Fiat	Modulis	GO	
1	MC	Vanhool	A508	GO	
10	MC	Irisbus	GX117/117L	GO	
10	MC	Irisbus	GX127/127L	GO	
4	MC	Irisbus	GX137	GO	
19	STD	Irisbus	GX317	GO	
4	STD	Irisbus	GX327	GO	
13	STD	Mercedes	Citaro	GO	
7	STD	Iveco	Urbanway	GO	
42	STD	Irisbus	GX317	GNV	
10	STD	Irisbus	GX327	GNV	
9	ART	Irisbus	Agora	GNV	
1	ART	Vanhool	AG700	GO	
14	ART	Mercedes	Citaro	GO	
3	ART	Solaris	Urbino 18	GO	
155					

Véhicules et autres équipements mis à disposition par le Grand Besançon

Constitution du parc de véhicules de services au 31/12/2015				
Nombre	Type	Marque	Série	Energie
1	Voiture légère	Peugeot	307	GO
1	Utilitaire Léger	Citroën	Belingo	GO
4	Voiture légère	Citroën	C3	GO
1	Utilitaire Léger	Volkswagen	Caddy	GO
1	Chariot élévateur	Manitou	Manitou	GO
1	Chariot élévateur	Manitou	Manitou	ELEC
8	Voiture légère	Renault	Clio	GO
1	Camion	Geismar	Balayeuse	GO
2	Utilitaire Léger	Fiat	Ducato	GO
1	Utilitaire Léger	Peugeot	Expert	GO
1	Utilitaire Léger	Fiat	Forino	GO
1	Utilitaire Léger	Citroën	Jumpy	GO
11	Voiture légère	Renault	Kangoo	GO
1	Locotracteur	Zwiehoff	Rotrac C2	ELEC
4	Utilitaire Léger	Renault	Master	GO
1	Utilitaire Léger	Fiat	Scudo	GO
2	Camion	Mercedes	Urmog U300	GO
1	Camion (Bus Info)	GX317	Irisbus	GO
43				

Evolution de la constitution et âge du parc par type de bus

Type de bus	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2013	31/12/2014	31/12/2015
PMR GO	8	9	8	9	8
MC GO	28	30	29	31	25
STD GO	58	58	55	57	43
STD GNV	52	52	52	52	52
ART GO	22	23	23	21	18
ART GNV	9	9	9	9	9
Totaux	177	181	176	179	155

Mouvements du parc bus (entrées et sorties) en 2015

En 2015, le parc bus a fortement évolué, 34 bus ont été réformés et 8 nouveaux véhicules ont fait leur entrée. A noter que le bus 105 est sorti du parc bus et fait partie du parc des véhicules de service. Il a été requalifié comme «Camion» à la suite de son réaménagement (RTT).

8 nouveaux bus

en 2015

Type de bus	Les entrées		Les sorties	
	Nb	N°Véhicule	Nb	N°Véhicule
PMR	0		1	009
MC	2	098, 099	8	066, 069, 070, 071, 072, 073, 074, 075
STD	7	142, 143, 144, 145, 146, 147, 148	19	314, 315, 316, 317, 318, 319, 320, 311, 308, 304, 305, 306, 105, 101, 321, 322, 323, 324, 325
ART	1	551	6	526, 527, 528, 529, 532, 534
	10		34	

Véhicules et autres équipements mis à disposition par le Grand Besançon

Les réparations contractuelles

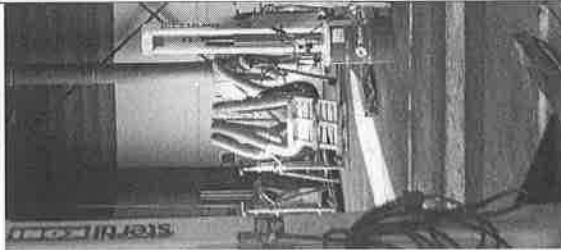
Six véhicules ont vu l'ensemble de leurs selleries renouvelées en totalité. Dans la continuité de l'année 2014, les reprises des planchers ont été effectuées sur 16 véhicules dont 12. (Soit 75%) sont des bus GNV.

Il a été constaté un état de dégradation importante des planchers des bus GNV. Ce phénomène est dû à deux éléments :

- Les moteurs GNV atteignent des températures très élevées, les planchers en bois se dégradent plus rapidement.
- Les réservoirs GNV sont placés en toiture, les mouvements de caisse sont donc plus importants et fatiguent les châssis.

Les opérations de rénovation sont détaillées dans le tableau ci-dessous.

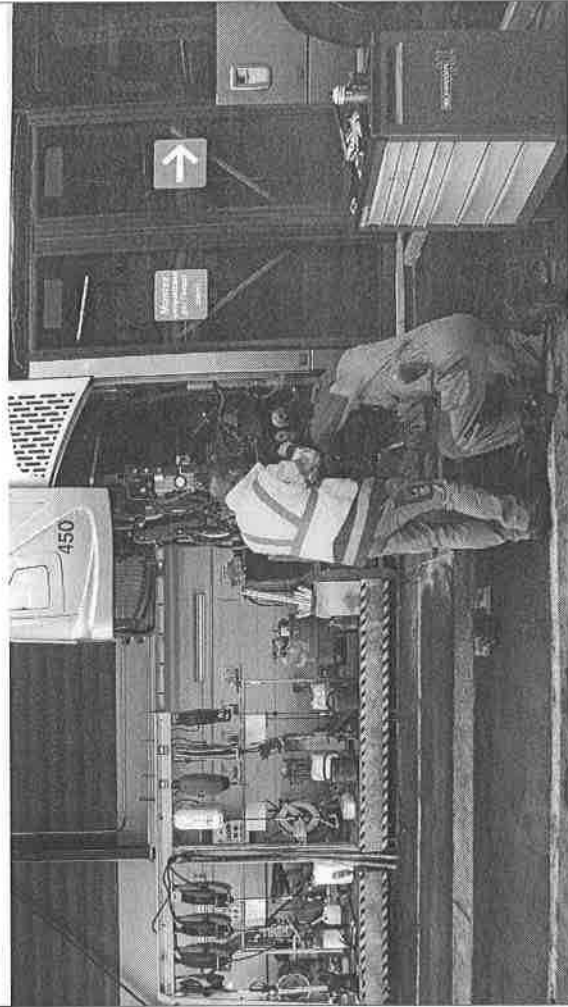
Bus	Date	Type de rénovation	Réalisation
83	01/09/2015	Rénovation Sellerie Complète	Externe
84	30/07/2015	Rénovation Sellerie Complète	Externe
439	30/07/2015	Rénovation Sellerie Complète	Externe
508	30/07/2015	Rénovation Sellerie Complète	Externe
509	30/07/2015	Rénovation Sellerie Complète	Externe
50	03/09/2015	Rénovation Châssis & Plancher	Interne
78	03/06/2015	Rénovation Châssis & Plancher	Interne
117	15/07/2015	Rénovation Châssis & Plancher	Interne
118	08/12/2015	Rénovation Châssis & Plancher	Interne
404	29/06/2015	Rénovation Châssis & Plancher	Interne
415	28/05/2015	Rénovation Châssis & Plancher	Interne
416	02/03/2015	Rénovation Châssis & Plancher	Interne
417	17/09/2015	Rénovation Châssis & Plancher	Interne
421	17/02/2015	Rénovation Châssis & Plancher	Interne
427	13/11/2015	Rénovation Châssis & Plancher	Interne
433	09/04/2015	Rénovation Châssis & Plancher	Interne
440	09/01/2015	Rénovation Châssis & Plancher	Externe
408	31/03/2015	Rénovation Châssis & Plancher	Externe
415	20/04/2015	Rénovation Châssis & Plancher	Externe
406	22/05/2015	Rénovation Châssis & Plancher	Externe
405	22/09/2015	Rénovation Châssis & Plancher	Externe



Les réparations non contractuelles

Ces réparations sont liées à des problèmes techniques (casse, usure...) ou à des accords passés avec les différents partenaires sociaux dans un but d'amélioration (Poste de conduite). Le remplacement des sièges conducteurs, des volant, des boîtes de vitesse et des moteurs font partie de ces opérations.

Type de rénovation	Qté	Véhicules
Remplacement des volant	29	012, 077, 078, 080, 082, 083, 085, 089, 125, 126, 133, 134, 135, 404, 433, 434, 441, 444, 501, 502, 503, 504, 505, 506, 507, 509, 536, 542, 545
Remplacement des sièges conducteur	16	*011, 082, 111, 129, 130, 314, 407, 411, 432, 501, 502, 505, 506, 507, 508, 535
Reprise moteur	8	117, 125, 79, 77, 447, 128, 85, 116
Reprise boîte de vitesses	18	118, 536, 448, 80, 14, 120, 430, 434, 078, 080, 115, 118, 545, 115, 120, 429, 430, 545



Véhicules et autres équipements mis à disposition par le Grand Besançon

Maintenance corrective et préventive bus

Le tableau ci-dessous synthétise les données mensuelles pour toutes les opérations préventives et réglementaires et curatives.

	Pannes en ligne avec perte d'exploitation	Interventions préventives	Interventions correctives	Interventions réglementaires	Remorquages
Janv-15	60	110	1166	143	11
févr-15	88	116	1301	210	2
mars-15	66	84	1179	341	6
avr-15	78	80	1377	320	11
mai-15	62	84	1056	200	6
juin-15	93	115	1458	215	4
juil-15	84	100	908	226	8
août-15	51	63	801	233	5
sept-15	73	151	1128	305	6
oct-15	53	139	1118	270	8
nov-15	81	102	1025	246	14
déc-15	70	94	1153	252	10
Totaux	859	1238	13670	2961	91

Ces données mettent en évidence la récurrence des actions tant préventives que réglementaires. Les quantités sont relativement stables à l'exception des mois de juillet et Août correspondant au ralentissement de l'activité pendant les congés d'été.

Concernant le réglementaire, celui-ci fait apparaître des variations moins importantes que les années précédentes. Cela s'explique par l'impact positif des travaux préparatoires à réaliser en vue des passages aux contrôles techniques et les dates de passage imposées, jissées peu à peu sur l'année. Cette amélioration est le fruit de la prise en main de l'outil GMAO et de son développement au service de l'activité de maintenance.

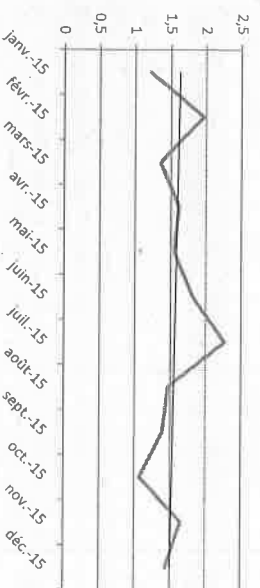
Les interventions correctives n'ont pas échappées à la stabilisation de notre activité. Même si le total est supérieur à celui de 2014, il est le résultat d'une maintenance beaucoup plus rigoureuse. La tendance à la stabilisation et même à la diminution des interventions correctives détectées en 2014, s'est confirmée au cours de celle-ci.

La quantité totale des pannes en ligne avec perte d'exploitation est bien supérieure à celle de 2014. Cela est dû à l'arrivée d'un nouvel outil de suivi côté exploitation qui a permis un meilleur recensement de ces pannes. Aussi, ce résultat n'est pas comparable à celui de l'année précédente, et il faudra attendre le recul d'utilisation de l'outil sur l'année 2016 pour obtenir des données fiables et comparables.

Taux de panne aux 10 000 km, nombre total des pannes en lignes et évolution sur 3 ans

	Pannes en ligne avec perte d'exploitation	Kilomètres réalisés	Taux de panne / 10 000 km
Janv-15	60	490572	1,22
févr-15	88	447067	1,97
mars-15	66	484977	1,36
avr-15	78	480949	1,62
mai-15	62	400811	1,55
juin-15	93	510231	1,82
juil-15	84	369879	2,27
août-15	51	346369	1,47
sept-15	73	523438	1,39
oct-15	53	497541	1,07
nov-15	81	490397	1,65
déc-15	70	487305	1,44
Totaux	859	5529536	1,55

Taux de panne / 10 000 km



Taux de panne/10000km en baisse en 2015

La tendance sur l'année 2015 du taux de panne pour 10 000 km est en baisse. Cette amélioration devrait se confirmer sur l'année 2016.

Véhicules et autres équipements mis à disposition par le Grand Besançon

Consommation des véhicules

Consommations de GO et de GNV pour l'année 2015						
	Gazoil Articulés	Gazoil standards	Gazoil Moyenne cap	Gazoil PMR	GNV articulés	GNV standards
janv-15	35819	55079	31418	2022	26104	122617
févr-15	32192	52317	28030	1917	21599	107868
mars-15	38159	58838	30257	2048	24327	102124
avr-15	32444	54638	31000	1982	26813	108517
mai-15	29166	48273	25487	1573	18157	86328
juin-15	35904	57522	33657	2050	28349	108382
juil-15	15334	50580	28615	1934	2724	82919
août-15	13704	50178	26599	1352	3710	66410
sept-15	32171	67059	32687	2043	24539	110020
oct-15	27804	62650	30835	2183	19091	107875
nov-15	31722	58923	29310	1648	24172	113892
déc-15	32356	61691	29264	1217	20872	106088
TOTAUX	356775	677748	357159	21969	240457	1223040

Valeurs en litres pour les bus Gazoil et en Norme au mètre cube pour les bus GNV

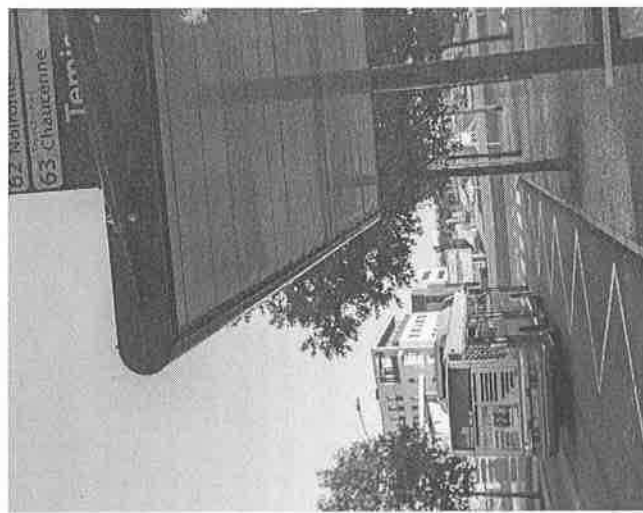
	ART GO	STD GO	MC GO	PMR GO	ART GNV	STD GNV
Totaux 2014	355902	803993	389884	22537	210291	1460160
Totaux 2015	356775	677748	357159	21969	240457	1223040
Evolution	0,25	-15,70	-8,39	-2,52	14,34	-16,24

Dans le tableau de comparaison avec les consommations en 2014, on observe une baisse significative de consommation d'énergie pour les catégories de bus STD GO, MC GO et STD GNV. A l'inverse la consommation des bus ART GNV a augmenté, du fait de l'utilisation plus importante de bus articulés générée par la nouvelle organisation du réseau menée en 2014. On observe également une consommation stable pour les ART GO et les PMR GO.

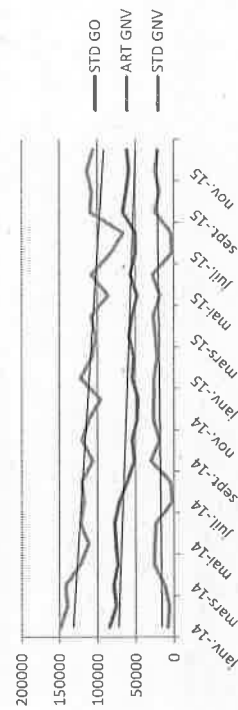
En définitive, les consommations d'énergies de transport ont baissé en moyenne de 11,27%. Ce chiffre est le résultat de trois facteurs :

- L'arrivée d'une nouvelle organisation du réseau (baisse kilométrique et répartition par catégorie de véhicule)
- Le départ d'une grande quantité de véhicules très vieillissant et l'acquisition de véhicules neufs
- La répartition des kilomètres parcourus entre gazoil et GNV

Sur le graphique ci-dessous, on observe facilement les tendances de consommations des catégories les plus impactées par les variations : STD GO, ART GNV et STD GNV.



Consommation par type de véhicule sur les années 2014 et 2015



Matériel embarqué

Etat des équipements embarqués

Actuellement deux types de SAE (Système d'Aide à l'Exploitation) sont en service. L'un « d'ancienne génération » sur les véhicules les plus anciens (bus) et l'autre, de type tramway, plus moderne équipe les derniers véhicules entrés dans le parc (Dernier bus & toutes les rames de tramway).

Dans ce contexte de cohabitation de deux générations de matériels, l'idéal serait de retrouver une homogénéité dans l'ensemble des équipements embarqués en généralisant l'installation du SAE type rame de tramway sur l'ensemble de la flotte du réseau Ginkho.

En l'état l'ensemble du matériel embarqué est fiable à l'exception de la vidéosurveillance embarquée, de la synthèse vocale (annonces sonores - des stations) et des systèmes d'informations voyageurs visuels, qui eux sont fortement impactés par l'obsolescence de leurs composants, rendant l'approvisionnement des pièces détachées ou l'adaptation de pièces de substitutions impossible.

Equipements et installations techniques

Les équipements

Planoids :

- Deux tunnels de lavage WAS-TEC
- Une Station gasoil TOCKHEIM
- Une huilerie en sous-sol, bâtiment B4
- Une huilerie en sous-sol, bâtiment B2
- Des Colonnes de levage SEFAC & STERIL
- Trois ponts à futs
- Une cabine de peinture condamnée (non conforme)
- Un banc de freinage (trois service)

Evolution des équipements embarqués sur 2015

Au cours de l'année 2015, le nouvel SAE s'est vu déployer sur les véhicules neufs rentrés dans le parc cette année. Ces premiers véhicules ont pu être testés dans la durée avec ces équipements et le retour d'expérience de cette première année est positif.

Deux véhicules (bus 549 et 193) ont été équipés d'un nouveau système de vidéosurveillance afin de tester ce dernier et de le mettre au point. Lorsque celui-ci sera validé, un déploiement sur d'autres véhicules sera réalisé à l'horizon 2016.

Centre de Maintenance :

- Un tunnel de lavage NEU
- Une station de sablage NEU
- Une table tournante
- Trois ponts roulants KONECRANES
- Huit colonnes de levage SEFAC
- Une cabine de peinture
- Un labo de peinture
- Une zone de réparation polyester
- Une zone de lavage haute pression
- Une table élévatrice bogie SEFAC
- Un locotracteur électrique ROTRAC (déplacement rame)
- Un tour en fosse DANOBAT
- Une station de dépollution FAWLEY

Bâtiments

Evolutions et interventions sur 2015

CDM

En 2015 les équipes de Besançon Mobilités ont pris leurs marques et ont poursuivi leurs installations au centre de maintenance du tramway.

3 magasins ont été aménagés, celui des installations fixes avec fermeture par grillage pour renforcer la sécurité, un autre dans la zone dentrée côté installation fixes pour tout le matériel embarqué du service MSE (Maintenance des Systèmes Embarqués) et enfin l'aménagement de deux zones distinctes dans le magasin d'origine au RDC.

Le tour en fosse présente beaucoup de maillons. Plusieurs éléments de bridages ont été remplacés, ainsi que les galets de mise en position et entraînement des roues. De nombreux dysfonctionnements dans l'automatisme de gestion sont apparus au fil des utilisations, rendant le travail de reprofilage des roues du Tramway très compliqué. Cet équipement est toujours en phase de déverminage.

Le pont de levage des boîtes s'est révélé sous-dimensionné pour l'utilisation à laquelle il était destiné. Sa limite de levage fixée à 5 tonnes ne suffit pas à lever un bogie pesant plus de 5 tonnes. Son utilisation nécessite de démonter une partie des pièces du bogie pour pouvoir le déplacer. La requalification de cet équipement est nécessaire.

Les colonnes SEFAC ne permettent pas le levage des rames lorsque les bandages sont en fin de vie, cette anomalie a fait l'objet d'une fiche de signalisation. Nous sommes dans l'attente d'une modification de cet équipement.

Les disconnecteurs présentent des non conformités suite au contrôle réglementaire.

Un des ouvrants de toiture présente une anomalie de fonctionnement, il ne se ferme pas totalement.

Le bardage extérieur côté machine à laver présente une problématique détartrée. En complément, au même endroit, au bas du mur, la baguette de jonction entre le mur et le sol n'est pas étanche, cela provoque des infiltrations d'eau côté intérieur.

Les descentes d'eau d'uvettes présentent de nombreuses fuites.

Le revêtement de la toiture terrasse se désagrége par endroits. Nous risquons des problématiques détartrée prématurées.

La barrière de l'accès principal n'est pas installée. Ce point ne permet pas de sécuriser le site.

Les portillons d'accès ne ferment pas correctement. En effet, le moyen de fermeture installé (gâche électrique) n'est pas adapté aux variations de température que le portillon subit. Les dilatations déréglent l'ajustement entre la gâche et le péigne et le portillon ne se ferme plus. La mise en place de ventouses permettrait de supprimer ces anomalies.

Le quai de déchargement des déchets de la balayeuse n'est pas adapté. Nous avons des difficultés pour vider et nettoyer la balayeuse au quotidien.

L'éclairage du remisage n'est pas adapté, lorsqu'il y a des rafales de vent, les luminaires se balancent et viennent percuter les pantographes des rames lorsque celles-ci rentrent au remisage.

A ce jour il reste encore tout un panel d'équipements et d'outillages spécifiques dédiés aux opérations de maintenance qui restent à acquérir.

Dépôt de Trey

L'été 2015 a été marqué par l'arrêt de l'exploitation du site de Trey. Besançon Mobilités a organisé et réalisé le déménagement vers le dépôt de Planoise. Une dépollution des deux cuves de gazoil a été réalisée.

Dépôt de Planoise

Suite à la fermeture du dépôt de Trey, l'ensemble du parc bus s'est retrouvé sur le dépôt de Planoise. Ce point a simplifié la gestion de la maintenance des bus. Par contre, ce rapatriement a eu un impact sur le remise des bus, l'espace parking des véhicules légers, les zones de circulation... L'occupation du site est fortement sollicitée.

Des zones de circulation ont été renouées, le bitume a été repris devant et autour de l'atelier ainsi que dans la travée de circulation des bus au milieu du parking principal.

Les réseaux d'eau et d'évacuation

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 alarmes de lutte anti-incendie

A Planoise, les locaux renoués sont dotés d'une alarme incendie (bâtiment administratif, bâtiment d'exploitation). Le bâtiment de remise GNV ainsi que le bâtiment atelier GNV n'en sont pas équipés.

L'éclairage

Sur le site de Planoise, l'éclairage extérieur (dont le remise extérieur « GNV ») est non conforme car insuffisant. Le risque pour les piétons est amplifié par le rapatriement des bus de Trey et l'accroissement de la circulation sur le site.

Les portails

Les différents portails du dépôt de Planoise ne sont pas opérationnels. Le système de fermeture des dépôts est important pour la sécurité des biens et des personnes. Au-delà des incursions sur le site malgré les

moyens de surveillance et de gardiennage, et du risque accru de vol ou de dégradation, le danger que représente la présence de la station gaz est significatif. Une remise en état des systèmes de clôture et de fermeture du dépôt prévue en 2016 permettra de limiter les risques sécuritaires.

Le remplissage gazoil

La nouvelle cuve et les nouvelles pompes ont été installées avec l'ajout d'un compartiment et de pompes pour l'AdBlue. La station gazoil respecte les préconisations des contrôles (CPE). La grande capacité de la cuve nous permet de gérer au mieux nos approvisionnements en gazoil.

Le remise couvert GNV de Planoise

Le bâtiment de remise couvert GNV est équipé d'une alarme GNV. Celle-ci n'est pas adaptée et anti-sécuritaire. En effet, les déclenchements sont extrêmement fréquents car le système ne permet pas de différencier une fuite de GNV d'autres éléments générant des particules (poussières, gaz échappement gazoil...). Des propositions de solutions ont été chiffrées et transmises à la CAGB. Le sol de cet espace de remise a été refait à neuf en enrobé, aujourd'hui la surface est plane et ne présente plus de décalages de niveau qui engendreraient des casses régulières de lunettes arrières de véhicules.

La cabine de peinture

Depuis 2011, la cabine de peinture de Planoise n'est plus utilisée car elle ne satisfait 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 et nécessite la prise en compte, dans le cadre de l'organisation des travaux, de la disponibilité de cette cabine à la location.

Le banc de géométrie

Cet équipement est indispensable lors d'actions réalisées sur le système de direction. L'équipement mis à disposition de l'atelier n'est plus opérationnel, l'ensemble des géométries à réaliser est donc aujourd'hui assuré par un prestataire externe. Cette solution palliative permet d'assurer les opérations nécessaires, mais elle est contraignante car à planifier et à organiser en tenant compte, au-delà des

contraintes de l'exploitation, des contraintes du prestataire.

Le banc de freinage

Cet équipement est indispensable pour diagnostiquer une éventuelle anomalie de freinage et contrôler la remise en conformité après réparation ou avant tout passage aux Mines. Le banc de freinage est fréquemment indisponible et fait l'objet de nombreuses interventions de réparations, prises en charge par la CAGB ou par Besançon Mobilités. Les délais de remise en état sur cet équipement sont longs, pénalisant largement sa disponibilité. L'ensemble des passages au banc de freinage est aujourd'hui externalisé. Cette solution palliative permet d'assurer les opérations nécessaires, mais elle est contraignante pour les mêmes raisons que celles décrites pour le banc de géométrie.

Les travées de maintenance

L'état des sols de l'ancien atelier de Planoise est fortement dégradé, ce qui perturbe le fonctionnement de la maintenance. En effet, les dalles bougent lors du passage des bus et des fissures apparaissent. Ce constat a conduit à la condamnation de deux travées de maintenance, pour des raisons sécuritaires. L'espace de travail est ainsi réduit ce qui pénalise l'organisation des tâches quotidiennes. Il n'existe a priori pas d'autre solution d'amélioration que l'engagement de travaux de remise à niveau sur cet espace.

Les extracteurs de fumées/déchappement

Le nouvel atelier de Planoise est équipé d'extracteurs de fumée mais ceux-ci sont en nombre insuffisant. En effet, les travées longues permettent le traitement de deux véhicules mais chaque travée ne possède qu'un extracteur. Ceux-ci sont positionnés à proximité de la porte sectionnelle et ne permettent pas le raccordement du véhicule en fond de travée. L'ajout de deux modules permettrait de résoudre ce point.

L'ancien atelier possède un système d'extraction obsolète et non fonctionnel. Il est donc nécessaire d'intégrer un système approprié suspendu permettant de couvrir l'ensemble des travées et fosses de maintenance. Ce point est sensible car il a trait directement à la santé des salariés et constitue un vrai sujet social.

Besançon Mobilités a réalisé l'acquisition de deux extracteurs mobiles en 2013. Cet investissement est toutefois destiné à gérer l'urgence et s'avère largement sous dimensionné au regard de l'investissement nécessaire pour traiter le sujet sur l'ensemble du site.

Les portes sectionnelles

L'ancien atelier de Planoise est équipé de portes sectionnelles permettant l'accès aux différentes travées. Elles sont fortement sollicitées. Celles-ci sont en fin de vie et obsolètes. En cas de remplacement, il serait important de prendre en compte la dimension thermique afin d'améliorer les conditions de travail du personnel des ateliers.

Les courants forts

- Depuis 2010, les contrôles réglementaires électriques des bâtiments B4 (atelier GNV) et B5 (remise couvert GNV) sont non conformes. Les installations datent de 1974, elles sont obsolètes.
- Les deux postes de livraison EDF ont également des non conformités.

Parking relais

Pour l'année 2015, on a enregistré pour l'ensemble de nos parkings relais (6 en tout) 69 interventions de maintenance. Il s'agit essentiellement d'interventions de nettoyage et de maintenance des barrières et gabarits de hauteur.

Les barrières pivotantes ont été à la source de nombreux problèmes. Elles ont été percées à de nombreuses reprises. Nos équipes ont réalisés des modifications afin de simplifier leur maintenance et de limiter la casse (Pose d'un panneau « STOP » au milieu de la barre pour accentuer la visibilité et pose de fixations fusibles pour préserver la barrière). Nous assurons également le déneigement en hiver de l'ensemble des parkings relais.

Véhicules et autres équipements mis à disposition par le Grand Besançon

Mobilier urbain

Détail des équipements par arrêt

	Urbain	Périurbain	Tram	Global réseau
Nombre de points d'arrêts	669	361	62	1092
Porteau	424	189		613
Abri voyageurs	245	131	60	436
Aucun mobilier		41	2	43
Banc	273	125	60	458
Borne tempo				66
Totem			60	60
DAT	2		59	61

Sur l'ensemble du réseau Ginko, 40% des points d'arrêts sont équipés d'un abribus, 42% d'un banc et 11% d'une borne d'information dynamique en temps réel (borne tempo ou totem en station tram).

- 100% des stations tramway sont équipées d'un abribus et d'un banc
- 36% des arrêts urbains sont équipés d'un abribus et 40% d'un banc
- 36% des arrêts périurbains sont équipés d'un abribus et 34% d'un banc

Etat des équipements

Sur l'année, vingt remplacements d'abris voyageurs ont été effectués sur le périmètre urbain pour cause de vétusté, ce qui a permis la sortie du parc des abribus les plus anciens et pour certains en très mauvais état (fuite, rouille...).



Interventions sur 2015

Nom arrêt	Mobilier	Motif	Date intervention
Baux Arts	Auvent MDO	Remplacement cause vétusté ancien mobilier	juin 15
Cassin	Abri MDO	Remplacement cause vétusté ancien mobilier	juin 15
Crainot	Abri MDO	Remplacement cause vétusté ancien mobilier	juin 15
Danton	Abri MDO	Remplacement cause vétusté ancien mobilier	mai 15
Deville	Auvent MDO	Remplacement cause vétusté ancien mobilier	oct. 15
Fanart	Abri MDO	Remplacement cause vétusté ancien mobilier	mai 15
Flattes Agassès	Abri MDO	Remplacement cause vétusté ancien mobilier	juin 15
Fonctenottes	Abri MDO	Remplacement cause vétusté ancien mobilier	juin 15
Jouxroux	Auvent MDO	Remplacement cause vétusté ancien mobilier	oct. 15
Justices	Abri MDO	Remplacement cause vétusté ancien mobilier	sept. 15
Lycée Jules Haag	Auvent MDO	Remplacement cause vétusté ancien mobilier	juin 15
Lycée Jules Haag	Auvent MDO	Remplacement cause vétusté ancien mobilier	juin 15
Marmier	Auvent MDO	Remplacement cause vétusté ancien mobilier	juin 15
Métrin	Auvent MDO	Remplacement cause vétusté ancien mobilier	juin 15
Pierre&Marie Curie	Auvent MDO	Remplacement cause vétusté ancien mobilier	oct. 15
Planoise	Abribus MDO	Remplacement cause vétusté ancien mobilier	juin 15
PSB	Abri MDO	Remplacement cause vétusté ancien mobilier	août 15
Rclus	Abri MDO	Remplacement cause vétusté ancien mobilier	juin 15
Rivotte	Abribus MDO	Remplacement cause vétusté ancien mobilier	juin 15
U-Sports	Auvent MDO	Remplacement après accident	juin 15
Granges	Poteau Sirocco (double face)	Poteau provisoire réimplanté après travaux	oct. 15
Antoine	Poteau MDO	Poteau provisoire réimplanté	févr. 15
Chaffignon	Poteau MDO	Poteau provisoire réimplanté	oct. 15
Chailluz	Poteau MDO	Poteau provisoire réimplanté	févr. 15
Collège Camus	Poteau MDO	Poteau provisoire réimplanté	févr. 15
Combe Maçon	Poteau MDO	Poteau provisoire réimplanté	févr. 15
Dormoy	Poteau MDO	Poteau provisoire réimplanté	févr. 15
Gare de la Mouillère	Poteau MDO	Poteau provisoire réimplanté	sept. 15

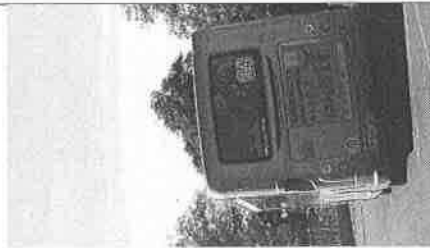
Evolution

41 arrêts périurbains ne sont pas matérialisés (aucun mobilier), 33 sont desservis par des Services Diabolo uniquement, 8 sont desservis par des lignes régulières et pourraient être équipés à minima d'un poteau.

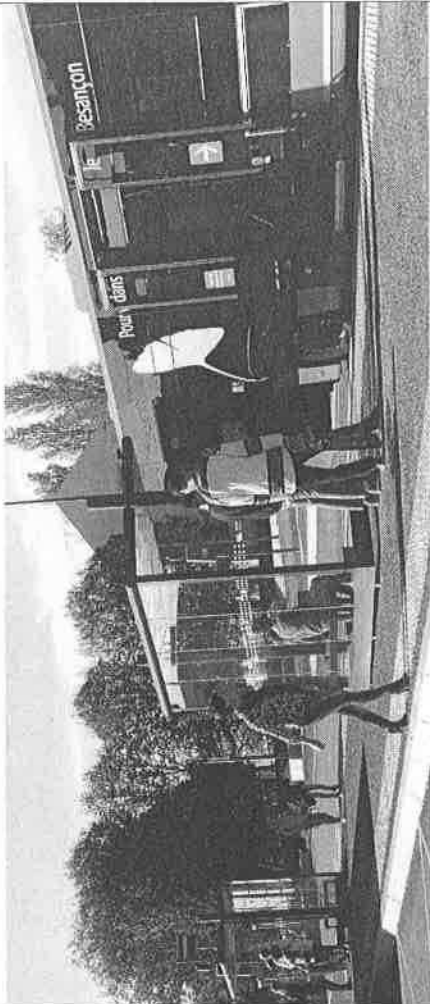
Equipement des stations du futur TCSP

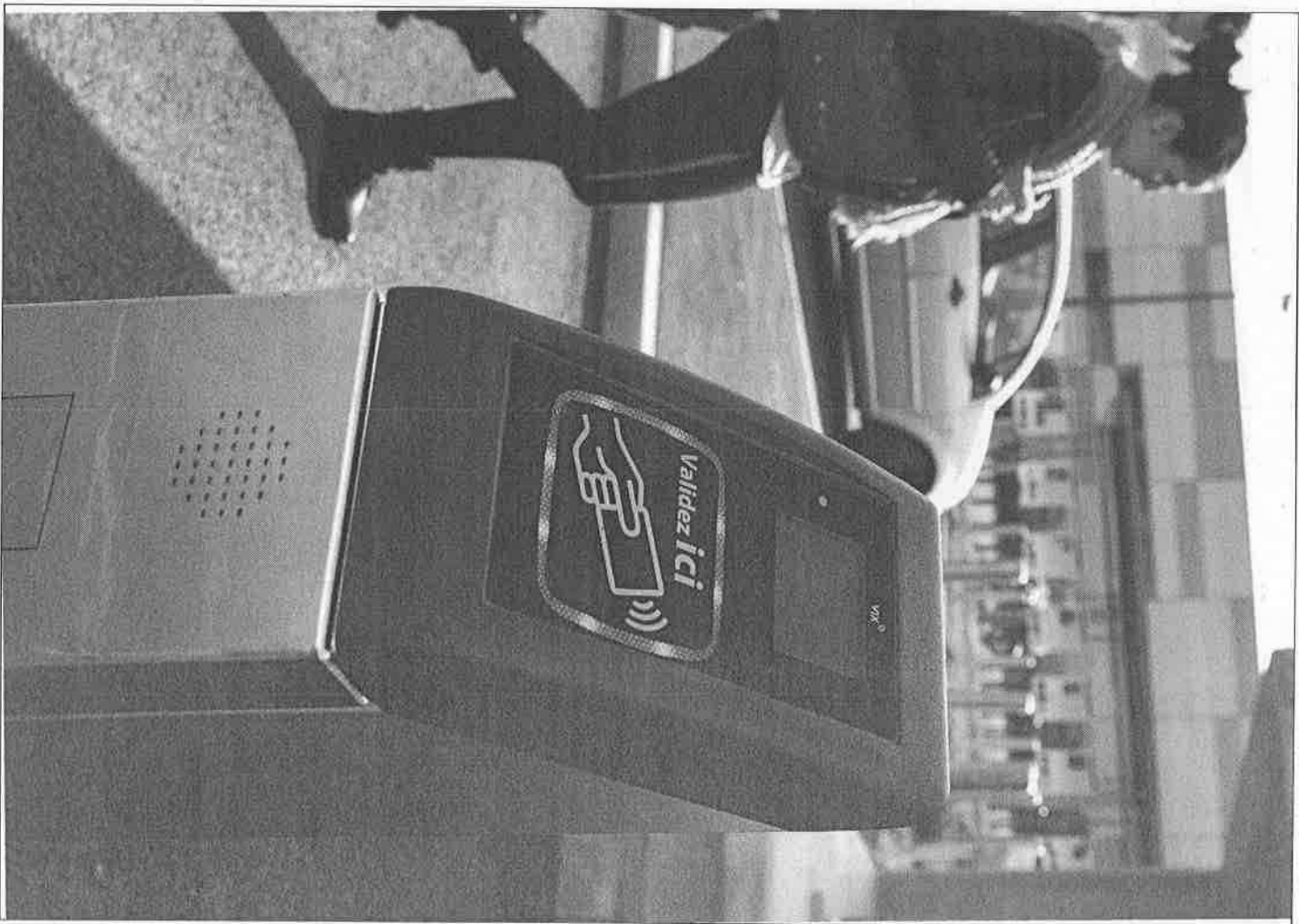
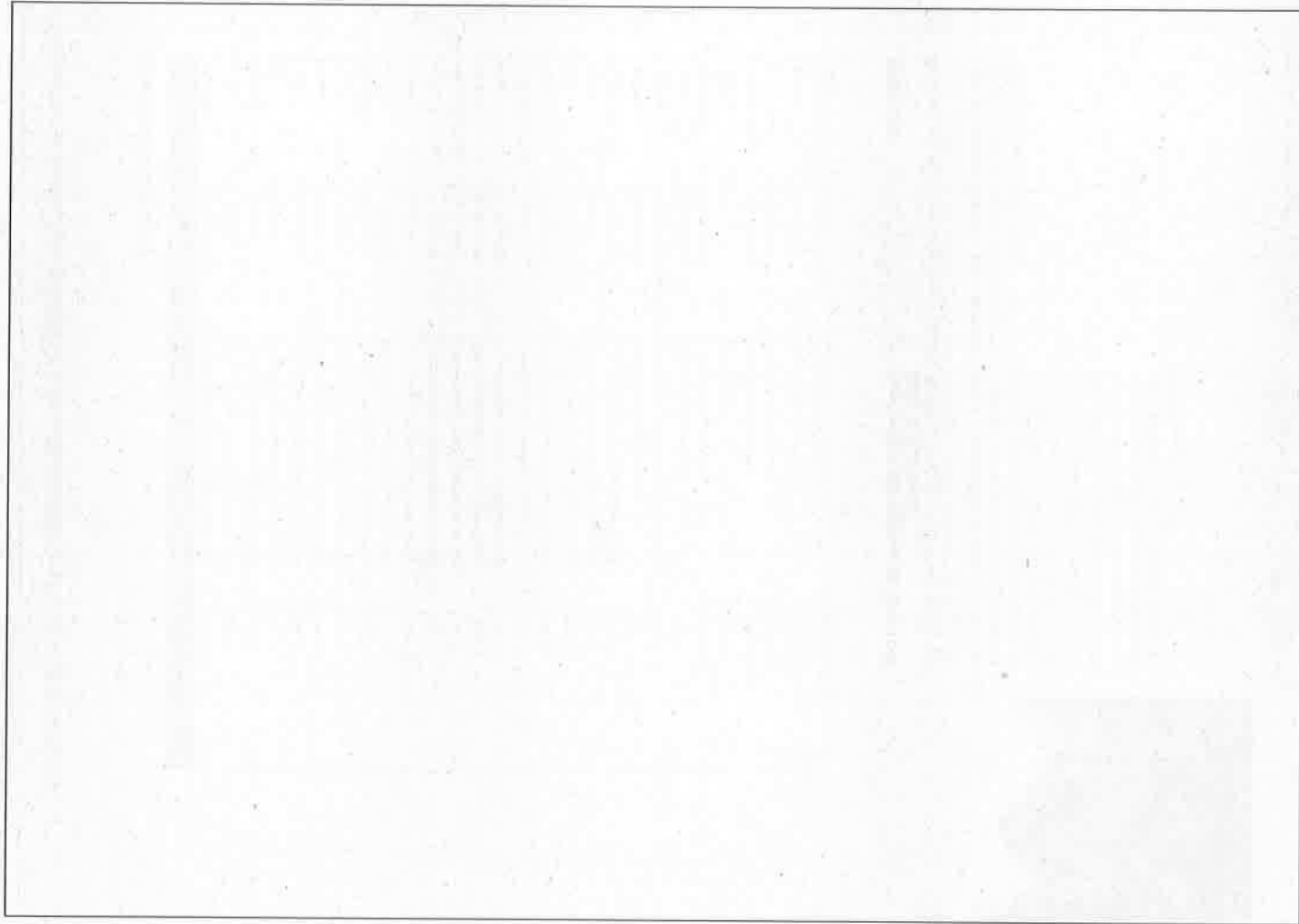
Gare Viotte – Temis

Des préconisations ont été faites sur l'équipement des futures stations (DAT, borne d'information en temps réel, abribus simple ou double) en fonction du nombre des montées / descentes enregistrées sur la ligne 3 entre Temis et la Gare Viotte, de la proximité de générateurs existants ou à venir (facilités, Palais des Sports, habitat collectif au niveau de la Place Leclerc, futur projet d'habitat dans la Caserne Vauban...). Suite aux remontées clients sur le manque d'éclairage aux stations tram, un éclairage intégré sous le plafond des abribus serait à prévoir.



Nom arrêt	Mobilier	Motif	Date intervention
Hôpital J.Mingoz	Poteau MDO	Poteau provisoire réimplanté	oct. 15
Ile de France	Poteau MDO	Poteau provisoire réimplanté	oct. 15
Ile de France	Poteau MDO	Poteau provisoire réimplanté	oct. 15
La City	Poteau SIROCCO	Poteau provisoire réimplanté	mai 15
La City	Poteau MDO	Poteau provisoire réimplanté	mai 15
Les Vignes	Poteau MDO	Poteau provisoire réimplanté	mai 15
Les Vignes	Poteau SIROCCO	Poteau provisoire réimplanté	mai 15
Marciotis	Poteau MDO	Poteau provisoire réimplanté	oct. 15
Poste	Poteau Sirocco (double face)	Poteau provisoire réimplanté	févr. 15
St Claude	Poteau MDO	Poteau provisoire réimplanté	oct. 15
UFR Médecine	Poteau SIROCCO	Poteau provisoire réimplanté	oct. 15
Gare de la Mouillère	Poteau MDO	Poteau déplacé - sortie d'arrêt de l'évènement	sept. 15
Collège Proudhon	Poteau Sirocco (double face)	Poteau change double face nécessaire	août 15
Préfecture	Poteau Sirocco (double face)	Poteau change double face nécessaire	août 15
Vallières	Auvent MDO	Poser abribus terminus de ligne et nombre de montées important	juin 15
La Fayette	Abri MDO	Poser abribus cause implantation du CHAF à proximité	juin 15
Piéromont	Poteau provisoire	En attente du déblaiement de l'ancien abribus Diacux	sept. 15
St Claude	Abri MDO	Déplacement de l'abribus	août 15
Sieyes	Poteau provisoire	Démonté - arrêt supprimé (ligne 21)	sept. 15
Sieyes	Poteau provisoire	Démonté - arrêt supprimé (ligne 21)	sept. 15
Bourgogne	Poteau MDO	Démonté - arrêt supprimé (Diabolo 1)	sept. 15
Granges	Banc	Banc réinstallé après travaux	oct. 15
Cimetière St Claude	Banc	Banc posé - demande voyageurs	ééc. 15
Gibclotte	Banc	Banc posé - demande voyageurs	mars 15
Piéromont	Banc	Banc posé - demande voyageurs	oct. 15
Victor Hugo	Banc	Banc existant rénové	mai 15
Gare de la Mouillère	Banc	Banc déblaté - sortie d'arrêt de l'évènement	sept. 15





Outils système

SAE

Le service Systèmes d'Information a concentré l'essentiel de son activité sur la finalisation des développements initiés l'année précédente :

- Finalisation du SAE tramway (girouettes automatiques, affichage des voyages sur le pupitre, nouvelles fonctions de régulation pour le PCC...)
- Rationalisation du réseau informatique et téléphonique
- Réalisation d'outils de statistiques et d'analyses (temps de parcours, ponctualité, comptage des voyageurs...)
- Amélioration des outils internes pour la maintenance et l'exploitation (surveillance automatique de l'état de fonctionnement des équipements, suivi des rames hors service...)
- Deux grands projets : le TCSP Gare Viotte/Campus/Temis et le développement d'un SAEIV pour les lignes périurbaines.

Billettique

Le périmètre d'administration et de suivi de la billettique est resté sur l'année 2015 sur le périmètre du réseau Urbain uniquement.

Nous avons modifié la gamme tarifaire pour une mise en œuvre au 1^{er} janvier 2015.

La sortie de VSR, vérification de service régulier, a été prononcée pour le 30 Avril 2015 pour les fournisseurs de la billettique Vix et Parkéon, ce qui a entraîné derrière la période d'un an de garantie.

Pendant cette période de VSR, de nombreuses versions ont été déployées pour le système embarqué, les DAT et les logiciels de Gestion.

La création d'un ticket souple de 2 voyages a vu le jour.

Pour assurer l'encaissement des recettes des conducteurs, Besançon Mobilités a installé au dépôt de bus de Planoise, deux automates

Offre de transport

Fréquentation

Relations avec la clientèle

Véhicules et autres équipements

Outils système

Sous-traitance

Personnel

Qualité, Sécurité, Environnement

Economie de la DSP

Offre de transport

Fréquentation

Relations avec la clientèle

Véhicules et autres équipements

Outils système

Sous-traitance

Personnel

Qualité, Sécurité, Environnement

Economie de la DSP

Sous-traitance

Principaux acteurs

En complément du service exploitation de Besançon Mobilités, l'entreprise fait appel à des sous-traitants pour assurer la totalité de l'offre de transports proposée. Les 5 sous-traitants sont gérés au sein du service marketing, dans le pôle produits.

Quatre services Ginko sont sous-traités au sein de Besançon Mobilités :

- Le service Ginko Access auprès des Taxis Transport Siron et Les Taxis Quingçois.
- Le service Ginko Gare auprès de Doux Voyages.
- Les Diabolo urbains 4, 7, 8, 9 et 10 auprès de La Régie Départementale des Transports du Doubs et le Diabolo urbain 8 auprès de Keolis Monts Jura Autocars.
- Les lignes urbaines 30, 31 et 32 aux Taxis Transports Siron

Suivi et actions menées

Pour Ginko Access en 2015, quatre réunions trimestrielles dites « Réunion Transporteurs Ginko Access » ont eu lieu. Elles permettent de faciliter les échanges entre les différents acteurs œuvrant au sein du service Ginko Access dans le but d'améliorer le fonctionnement et la gestion du service. Ces réunions ont lieu tous les trois mois et tout type de sujets en rapport avec le service Ginko Access y sont abordés.

Les échanges avec le sous-traitant se font par e-mail et/ou appels téléphoniques car les bureaux de Doux Voyages étant situés à Font-de-Roide, il leur est difficile de se déplacer jusqu'à Besançon.

Une réunion annuelle avec les transporteurs Keolis Monts Jura Autocars, La Régie Départementale des Transports du Doubs et les Taxis Transports Siron a lieu pour faire

un bilan des services, mettre en place des ajustements si nécessaire et présenter les modifications de la rentée.

Pour tous les sous-traitants, de nombreux contacts mails et téléphoniques sont établis tout au long de l'année pour :

- l'information déviation
- l'information voyageur et gamme tarifaire
- les différentes actions commerciales mises en place
- un suivi technique du matériel billettique
- un suivi des réclamations clients

Les sous-traitants au même titre que Besançon Mobilités peuvent être soumis aux contrôles qualité mis en place.

Personnel

Effectif

Effectif total

Tout salarié inscrit à l'effectif au 31 décembre quel que soit la nature de son contrat.

	2013		2014		2015		Evolution 2015/2014	
Cadres	0	0	0	0	0	0	0	0%
Agents de Maîtrise	60	84	91	91	91	91	8%	8%
Employés	26	26	29	29	29	29	-12%	-12%
Ouvriers qualifiés	409	412	403	403	403	403	-2%	-2%
Dont Conducteurs	378	364	356	356	356	356	-2%	-2%
Ouvriers non qualifiés	0	0	0	0	0	0		
TOTAL	495	522	523	523	523	523	0%	0%

L'effectif reste stable par rapport à 2014

L'effectif de Besançon Mobilités reste stable sur 2015 par rapport à 2014.

Absentéisme

Nombre de journées d'absence.

Ne sont pas comptés les divers congés, ni les conflits.

	2013			2014			2015			Evolution 2015/2014
	HI	F	TOTAL	HI	F	TOTAL	HI	F	TOTAL	
Cadres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agents de Maîtrise	274	33	307	187	20	216	615	209	824	281%
Employés	0	347	347	130	579	709	0	432	432	39%
Ouvriers qualifiés	7 629	4 381	12 010	7 824	3 088	10 912	8 102	3 472	11 574	6%
Dont Conducteurs	6 400	4 374	10 774	7 090	3 081	10 171	7 190	3 472	10 662	5%
Ouvriers non qualifiés	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	7 903	4 761	12 664	8 141	3 696	11 837	8 717	4 113	12 830	8%

L'absentéisme a progressé en 2015 par rapport à 2014 avec une augmentation plus fortement marquée sur les premiers et derniers mois de l'année.

Personnel

Nombre de journées d'absence pour accidents du travail et de trajet ou maladies professionnelles

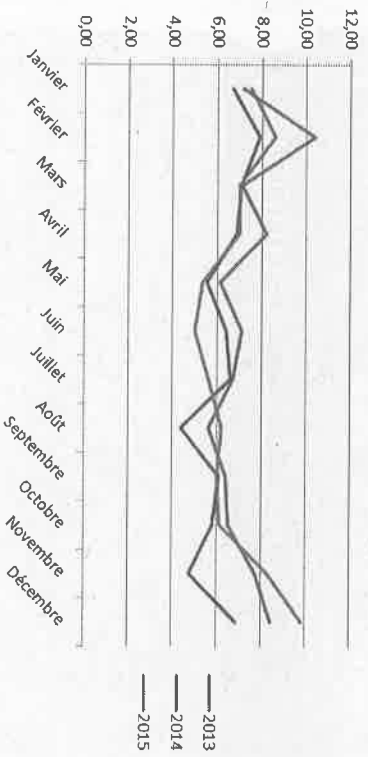
Ne sont pas comptés les divers congés, ni les conflits.

	2013			2014			2015			Evolution 2015/2014
	H	F	TOTAL	H	F	TOTAL	H	F	TOTAL	
Cadres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Agents de Maîtrise	8	0	8	31	0	31	13	0	13	-59%
Employés	0	22	22	0	0	0	0	11	11	30%
Ouvriers qualifiés	1130	254	1384	1048	308	1356	610	341	951	-30%
Dont Conducteurs	1109	254	1363	971	308	1279	558	344	902	-29%
Ouvriers non qualifiés	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Total	1138	276	1414	1079	308	1387	623	352	975	-30%

Les journées de travail perdues pour cause d'accident de travail sont quant à elles en très nette diminution puisque leur nombre diminue de près de 30%.



Tendance mensuelle de l'absentéisme depuis 3 ans



Proportionnellement, l'absentéisme touche plus particulièrement le personnel de conduite.

Nombre de journées d'absence pour maladie

	2013			2014			2015			Evolution 2015/2014
	H	F	TOTAL	H	F	TOTAL	H	F	TOTAL	
Cadres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Agents de Maîtrise	266	33	299	156	29	185	602	95	697	227%
Employés	0	325	325	130	579	709	0	257	257	-64%
Ouvriers qualifiés	6 499	3 676	10 175	6 776	2 469	9 245	7 492	2 883	10 375	12%
Dont Conducteurs	5 291		5 291	6 119	2 462	8 581	6 632	2 883	9 515	11,9%
Ouvriers non qualifiés	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Total	6 765	4 034	10 799	7 062	3 077	10 139	8 094	3 235	11 329	12%

L'absentéisme est essentiellement dû aux absences maladies avec majoritairement des arrêts inférieurs à une semaine.

Dialogue social

L'année 2014 a été une année particulièrement riche en projets avec l'arrivée du tramway. De ce fait, il a été important de veiller à ce que l'année 2015 reste dans une mouvance positive et constructive en termes de dialogue social. Besançon mobilités a, sur l'année 2015, réaffirmé sa volonté de construire un véritable dialogue social avec les partenaires sociaux. 9 193 heures ont été consacrées aux échanges avec les partenaires sociaux que ce soit dans le cadre de réunions légales, de commissions diverses ou de groupes de travail. Un chantier d'envvergure portant sur l'optimisation de l'organisation de travail à la conduite a été ouvert en étroite collaboration avec les représentants du personnel.



Plan de formation

Les coûts de formation ont représenté sur 2015, 2,83% de la masse salariale contre 5,8% en 2014 soit plus de 11 000 heures de formation. Pour rappel, l'année 2014 était une année atypique marquée par l'arrivée

Nombre d'heures de stage rémunérées

	2013	2014	2015	Evolution 2015/2014
Cadres	0	0	0	
Agents de Maîtrise	1 078	4 882	3 755	-23%
Employés	225	199	326	64%
Ouvriers qualifiés	8 036	20 633	7 050	-66%
Dont Conducteurs	7 812	18 134	4 943	-73%
Ouvriers non qualifiés	0	0	0	
Total	9 339	25 714	11 131	-57%

Nombre d'heures de formation décomposées par types de stages "CIF compris"

	2013	2014	2015	Evolution 2015/2014
Hygiène et sécurité	371	1 696	723	-57%
Gestion des situations conflictuelles	2 002	56	1 239	2113%
Techniques professionnelles	5 929	23 169	8 037	-65%
Bureautique et informatique	295	500	59	-88%
Gestion	217	0	268	
Management	525	127	805	534%
Langues étrangères	0	118	0	-100%
Développement personnel	315	48	2 337	4769%
Total	9 654	25 714	13 488	-48%

Les formations obligatoires liées à notre activité (habilitations électriques, habilitation tramway, formations continues obligatoires,...) ont représenté plus de la moitié des heures de formation. Les actions managériales ont également représenté un axe fort du plan de formation 2015.

Points marquants

Une population qui se féminise

La déclinaison de l'accord égalité hommes / Femmes porte ses fruits en matière de recrutement. Notre effectif est constitué pour 21,99% de femmes.

Répartition Par sexe de l'effectif total

	2013		TOTAL
	H	F	
Employés	0	0	0
Agents de Maîtrise	48	12	60
Employés	4	22	26
Ouvriers qualifiés	345	64	409
Dont Conducteurs	315	63	378
Ouvriers non qualifiés	0	0	0
TOTAL	397	98	495
Pourcentage	80,20%	19,80%	100,00%

	2014		TOTAL
	H	F	
Employés	0	0	0
Agents de Maîtrise	65	19	84
Employés	5	21	26
Ouvriers qualifiés	344	68	412
Dont Conducteurs	297	67	364
Ouvriers non qualifiés	0	0	0
Total	414	108	522
Pourcentage	79,3%	20,7%	100%

	2015		TOTAL
	H	F	
Employés	0	0	0
Agents de Maîtrise	71	20	91
Employés	1	28	29
Ouvriers qualifiés	336	67	403
Dont Conducteurs	290	66	356
Ouvriers non qualifiés	0	0	0
Total	408	115	523
Pourcentage	78%	22%	100%

Personnel

Un engagement social

En terme d'intégration de travailleurs handicapés

Nombre de salariés handicapés au 31 décembre

	2013			2014			2015			Evolution 2015/2014
	H	F	Total	H	F	Total	H	F	Total	
Total	7	2	9	9	5	13	11	4	15	13%

En termes de formation de jeunes

L'entreprise poursuit sa politique de formation de jeunes et recrute en collaboration avec Pole Emploi des jeunes en contrat de professionnalisation en vue de l'obtention du Titre Professionnel de Conducteur de transport routier de voyageurs Besancon Mobilités a ainsi financé plus de 2.500h de formation.

- Une attention particulière a l'égard des collaborateurs : les entretiens d'évaluation annuels ont été généralisés sur 2015 pour la première fois à l'ensemble des agents de maîtrise. Les entretiens professionnels pour l'ensemble des collaborateurs ont été déclinés tout le long de l'année.

Adaptation des services

Au niveau de la Direction des Ressources Humaines l'entreprise a intégré une infirmière à compter du 1^{er} septembre 2015.

Une dynamique au niveau de la prévention des risques :

- Le comité de pilotage des Risques Psycho sociaux a poursuivi ses réflexions sur l'année 2015. Les actions prévues se sont déclinées et le plan d'actions s'enrichit progressivement.
- Un programme de prévention des Troubles Musculo-Squelettiques (TMS) a été mis en place en étroite collaboration avec la CARSAI. Ce programme doit permettre d'élaborer des plans d'actions afin de limiter ce type de risque dans l'entreprise.
- L'analyse des facteurs de pénibilité a été réalisée afin d'alimenter le Compte Personnel Prévention de la Pénibilité des salariés concernés.

Qualité, sécurité, environnement

Qualité

L'année 2015 a été marquée par des avancées majeures dans notre organisation Qualité, Sécurité et Environnement qui ont été concrétisées par l'obtention du label Face QSE niveaux fondamentaux, suite à l'audit du mois de décembre 2015.

L'amélioration de la qualité du service est un souci commun du Grand Besançon et de Besançon Mobilités.

Après un certain temps de mise en parenthèses, il est notamment à la mise en redéfinition la plupart des services de références en intégrant les nouvelles lignes et le mode tramway, les mesures liées à la qualité de service ont redémarré en septembre 2015.

7 critères qualitatifs

Le contrat de délégation de service public confié à Besançon Mobilités prévoit des mesures dans 7 grands domaines couvrant une large palette de l'activité urbaine:

Un service de référence qui est la base de l'appréciation de la qualité a été redéfini en intégrant l'activité tramway.

Pour chacun de ces critères, des mesures sont organisées selon la fréquence prévue:

Ellas sont de type :

- Client mystères : pour mesurer l'accueil boutique, le centre d'appels et les conducteurs
- Mesures contradictoires : pour mesurer la propreté des bus
- Mesures exploitant ou Autorité organisatrice : pour les informations arrêts et véhicules

Une rencontre mensuelle avec le responsable qualité de la CAGB permet de consolider les résultats et d'évoquer les principales actions correctives à mettre en place.

Un rapport « bilan mensuel qualité » est réalisé avec un synoptique général des résultats qualité et le détail de chacun des critères. Ce bilan est partagé entre la CAGB et Besançon Mobilités. Un bilan mensuel est affiché sur les panneaux QSE permettant à l'ensemble des salariés de savoir où en est l'entreprise.

Obtention du label Face

niveaux fondamentaux



Offre de transport

Fréquentation

Relations avec la clientèle

Véhicules et autres équipements

Outils système

Sous-traitance

Personnel

Qualité, Sécurité, Environnement

Economie de la DSP

Critères	Principaux points observés
1a) Accueil à la boutique	- Propriété des équipements - Disponibilité des équipements - Disponibilité de l'information - Temps d'attente - Accueil, amabilité et compétence du personnel
1b) Accueil au centre d'appels	- Délai de prise en charge - Accueil et compétence du personnel
2) Accueil conducteurs	- Tenue vestimentaire - Attitude envers le client qui monte dans le bus - Disponibilité, courtoisie, connaissance de l'offre - Attitude générale pendant la conduite, notamment respect du code de la route, conduite souple,...
3a) Information dans les véhicules bus et tramway	- Examen de la présence de certains documents - Vérification de la lisibilité - Information non périmée
3b) Informations aux arrêts et station tramway	- Examen de la présence de certains documents - Vérification de la lisibilité - Information non périmée
4) Propriété des véhicules bus et tramway	- Propriété et état extérieur des véhicules - Propriété des équipements intérieurs, sols, plafond, poste de conduite, barres,...
5) Ponctualité bus et tramway	- Le véhicule doit passer à l'arrêt entre - 1 minute et +3 minutes par rapport à l'horaire théorique
6) Délais de réponse aux réclamations	- La réponse au client doit intervenir après analyse avant un délai de 15 jours ouvrés
7) Organisation d'une enquête de satisfaction annuelle	- Besançon Mobilités doit organiser cette enquête afin de mesurer le degré de satisfaction de la clientèle

Des mesures dans 7 grands domaines couvrant une large palette de l'activité urbaine

Qualité, sécurité, environnement

L'ensemble des services impliqués dans la démarche

Il est à noter que cette démarche implique l'ensemble des services de l'entreprise, l'objectif principal étant que tout le monde contribue à son niveau à l'amélioration du service :

- L'exploitation pour les conducteurs, la ponctualité, le délai de réponse aux réclamations par exemple... Il est à noter que les responsables de sortie réalisent des mesures de propriété des bus et tramway à la sortie, que les vérificateurs réalisent des mesures sur la qualité de l'information en station.
- La maintenance pour la propriété et l'état extérieur des véhicules, pour la fiabilité des véhicules qui jouera notamment sur la ponctualité.
- Le service Marketing pour ce qui est de l'accueil boutique, centre d'appels, informations en station et dans les véhicules, la ponctualité...
- Le Service MSE pour la fiabilité des systèmes d'information aux arrêts et dans les véhicules.
- Le service SSJ pour la réalisation de l'outil d'analyse de la ponctualité.
- Le service ressources humaines pour la qualité des recrutements et le suivi des embauches.
- Le service DSE et le comité de direction pour jouer le rôle de chef d'orchestre de la démarche.

Analyse des résultats

Après 4 mois de mesures complètes en 2015, le nombre de relevés devient conséquent. Près de 100 contrôles ont été effectués sur l'information dans les bus, 180 sur les stations, 150 sur la propriété des véhicules, 65 sur le centre d'appels...

Quant à la mesure de la ponctualité, un logiciel spécifiquement créé par le service SSJ permet de mesurer de manière exhaustive la ponctualité de passage sur l'ensemble des arrêts du réseau hors terminus d'arrivée. Ainsi plus d'un million de mesures par mois sont complètes pour sortir un chiffre de ponctualité quasiment sur l'ensemble des passages.

Les grandes tendances et pistes d'amélioration

De cette série de mesures issue du plan de surveillance, il se dégage que :

- Les agents d'accueil et les téléconseillers sont très impliqués dans leur travail et sont très professionnels
- Les conducteurs fournissent une prestation globale de qualité (99% en cumulé)
- Les informations à destination de la clientèle sont dans leur grande majorité complètes et fiables en station et dans les véhicules (Plus de 98% de conformité)
- La propriété intérieure et extérieure des bus qui s'est nettement améliorée en fin de période suite à un changement de prestataire (95,1%)

Différentes pistes d'amélioration ont cependant pu être identifiées et font l'objet d'un plan d'action mis en place ou en cours :

- La ponctualité sur certaines lignes (problématique des passages en avance). Une prise en charge de ce phénomène est assurée par les régulateurs sur les avances instantanées et le service méthodes dans la perspective de construction des services été et hiver 2016 (étude en cours)
- L'accès aux téléconseillers (18% des appels hors délai)

Une réorganisation des plannings et des missions par pôle entre centrale d'appels et PCI devrait permettre de réduire ce taux de prise hors délai. Les premiers résultats enregistrés début 2016 semblent plutôt encourageants :

- La signalétique, sur les bus, relative aux anciennes couleurs (logo du Grand Besançon et logo Ginko plus disponibles) et aux malvoyants et UFR
- Le délai de réponse aux réclamations a nettement été amélioré depuis novembre 2015 avec 2 mois à 100% sur novembre et décembre 2015. La maîtrise du logiciel Listen et une réorganisation notamment des réclamations billettiques ont largement contribué à cette amélioration.

Près de 500 contrôles réalisés

CUMUL DU 1 ^{er} SEPT AU 31 DEC 2015	OBJECTIF	SERVICE DE REFERENCE
BOUTIQUE / PROPRETE LIEU D'ACCUEIL		
97,3%	99%	Propreté, disponibilité des équipements, documentation
BOUTIQUE/ ACCUEIL DU PERSONNEL		
93,4%	99%	Accueil, amabilité et compétence du personnel
CENTRE D'APPELS		
96,1%	99%	Délai de prise en charge, accueil et compétence du personnel
ACCUEIL CONDUCTEURS		
99%	99,5%	Tenue, accueil, conduite sécuritaire
PONCTUALITÉ		
69,4%	90%	Passage des véhicules entre -1 et +3 minutes par rapport à l'heure théorique
INFORMATION DANS LES VEHICULES		
98%	98,5%	L'information prévue est disponible et en bon état
INFORMATIONS AUX STATIONS		
99%	98,5%	L'information prévue est disponible et en bon état
PROPRETE VEHICULES		
95,1%	95%	Les véhicules sont propres extérieur et intérieur
TRAITEMENT DES RECLAMATIONS		
89%	99,0%	Réponse aux réclamations dans un délai de 15 jours ouvrés

Qualité, sécurité, environnement

Actions qualité sur le réseau

24 tournées qualité ont été réalisées par le service infrastructure sur l'année 2015 en complément des mesures qualité réalisées.

Les arrêts bus ont été vérifiés 6 fois dans l'année, soit chaque arrêt, vérifié tous les 2 mois. Les stations tramway ont été vérifiées 10 fois dans l'année.

Le parc bus a été vérifié 3 fois dans l'année, et les rames 5 fois notamment sur ce qui concerne l'information et la signalétique extérieure et intérieure.

Dans les objectifs 2015, une fréquence plus importante avait été volontairement établie sur les rames et les stations tramway s'agissant d'un nouveau matériel en exploitation.

Face niveau Fondamentaux

Besançon Mobilités a été officiellement admis à la labellisation FACE niveau fondamentaux Qualité, Sécurité et Environnement suite à l'audit du 16 décembre 2015.

Cette labellisation concrétise la reconnaissance d'actions entreprises par Besançon Mobilités en Qualité, Sécurité et Environnement.

Le label FACE est un label interne du groupe Transdev validé par Bureau Veritas Certification qui a souhaité se positionner comme partenaire tiers et indépendant et qui est reconnu comme expert dans le métier de la certification de service et de la labellisation.

Ce programme est une véritable démarche de progrès structurée en trois étapes :

- Les Fondamentaux sont les garants du respect des exigences réglementaires et des engagements contractuels.
- L'Amélioration Continue garantit le déploiement de plans d'actions dynamiques grâce au suivi de la direction au travers des indicateurs.
- L'Excellence permet de se distinguer par des actions prospectives et innovantes.

Le label FACE constitue donc un véritable système interne de management intégré, mobilisateur pour l'ensemble de nos collaborateurs pour 2016/2017 dans la continuité des actions engagées en 2015.

L'objectif pour Besançon Mobilités est d'être labellisé niveau amélioration continue fin 2016.



24 tournées
qualité

réalisées par le service infrastructure

3 fois
dans l'année

les parcs bus à été vérifié

6 fois
dans l'année

les arrêts de bus ont été vérifiés

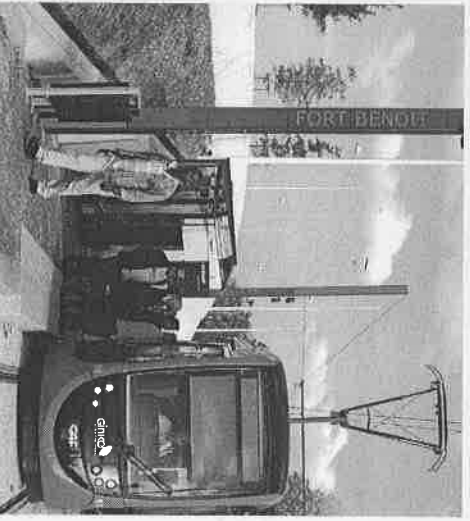
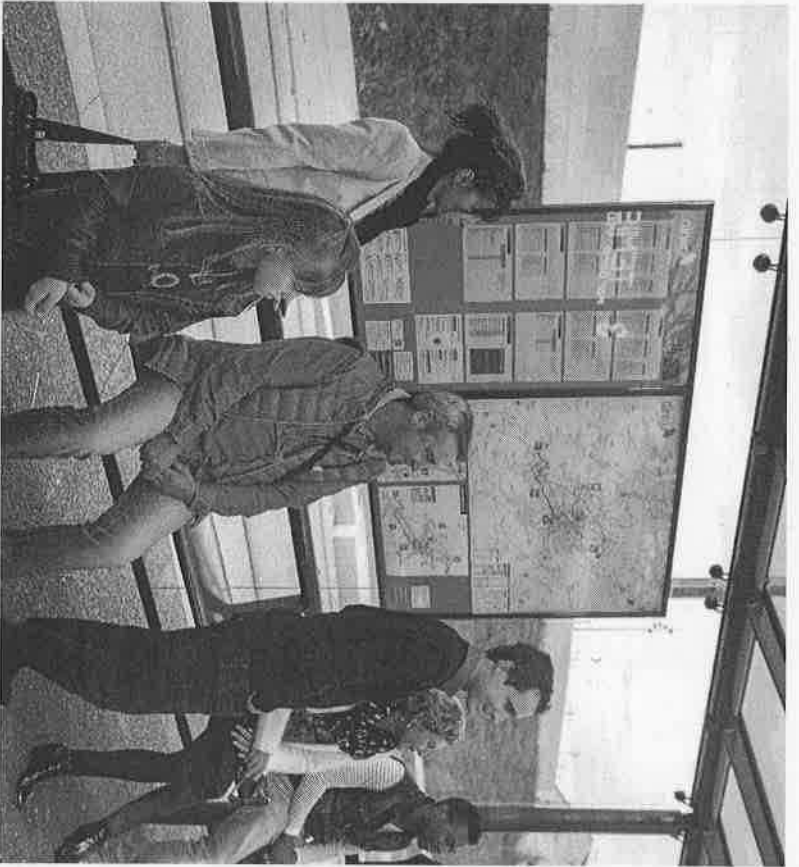
Sécurité

Incidents de l'année

Incidents (Agressions, Incivilités, Vandalisme) des 3 dernières années

2015	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	TOTAL Annuel
Agression Client	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	3
Agression Conducteur	0	0	1	1	0	0	3	0	0	1	0	1	7
Agression Vérif.	1	2	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	9
Incivilité Conducteur	10	11	18	1	12	2	2	6	11	13	7	6	97
Incivilité Client	3	4	2	1	0	2	2	0	2	4	2	3	25
Jet de projectile	1	4	7	1	4	4	2	3	3	4	0	6	39
Vitre cassée	0	4	6	2	2	1	2	1	2	4	2	4	30
Divers	1	1	0	2	0	7	1	3	4	3	3	2	27
TOTAL	16	26	36	8	19	18	12	14	22	29	14	23	237

2014	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	TOTAL Annuel
Agression Client	0	1	1	1	2	2	3	5	9	9	10	10	53
Agression Conducteur	0	1	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	22
Agression Vérif.	0	0	0	0	0	1	2	4	4	5	8	8	32
Incivilité Conducteur	1	6	7	11	15	20	25	33	41	51	56	66	332
Incivilité Client	3	4	4	6	8	8	10	10	10	12	13	13	101
Jet de projectile	0	0	0	1	6	9	12	15	18	19	19	19	118
Vitre cassée	0	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Divers	0	2	5	6	6	7	7	7	7	7	9	10	73
TOTAL	4	15	21	30	42	53	64	81	96	110	122	133	771



Sinistralité (accidents tramway et bus)

Tramway

L'année 2015 a vu une baisse significative du taux d'accidents au 10000km parcourus : 0,165 contre 0,419 en 2014 soit la moitié de la moyenne nationale tramway (0,367). Tous ceux qui œuvrent au quotidien pour la sécurité de ce mode de transport, conducteurs, équipes techniques, maîtrise opérationnelle ont très bien appréhendé cette année 2015.

18 accidents sont à dénombrer sur l'année (à comparer aux 15 accidents sur 4 mois en 2014) dont 9 collisions et 9 corporels intérieurs. A noter 2 mois sans accidents en février et mars 2015.

Sur les 9 collisions, 7 concernent des VL, 2 des obstacles fixes (portes station/lavage), et 1 un piéton ivre qui remontait sur la voie de nuit, 45% des collisions VL sont dues à un non-respect de la signalisation (feux ou panneaux) et 22% à des intrusions de véhicule dans le GLO.

Les 9 corporels intérieurs concernent exclusivement des chutes de passagers dans le tramway.

307 freinages d'urgences (FU) ont été enregistrés sur 2015 ce qui représente autant de cas de presque-accidents évités. 33% de ces FU sont dus à des VL, 26% à des piétons et 26% à des défauts de veille. Les principaux secteurs concernés par les FU sont le secteur République (18), Chamais et le de France (16 chacun), le secteur Polygone (13) et le carrefour Micropolis (12).

Le rapport annuel sur la sécurité de l'exploitation remis aux services de l'état est consultable en annexe. L'analyse l'ensemble de l'accidentologie et détaille les actions de sécurité mises en place sur 2015.

Bus

L'année 2015 a vu la survenance de 143 accidents bus soit une baisse de 11% du nombre comparé à 2014. Ce résultat est encourageant mais est encore perfectible au regard des résultats antérieurs aux années avant travaux tramway.

Le tramway totalise 28 % des faits

2013	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	TOTAL Annuel
Agression Client	0	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	19
Agression Conducteur	0	0	0	0	0	0	2	4	4	4	4	4	22
Agression Vérif.	0	0	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	39
Inconvivialité Conducteur	8	12	22	25	30	40	45	48	52	59	64	68	473
Inconvivialité Client	5	8	9	9	9	11	12	12	14	16	16	19	140
Jet de projectile	0	0	1	4	5	6	7	9	11	12	13	13	81
Vftrre cassée	1	1	1	2	2	2	3	5	6	8	9	9	49
Divers	1	1	1	1	1	1	2	3	5	5	5	6	32
TOTAL	15	23	38	45	52	66	77	87	98	110	118	126	855

Nous constatons que le nombre de faits est en net recul par rapport aux années précédentes (à peu près divisé par trois). Une plus grande présence de nos équipes terrain et vérificateurs (ainsi qu'une collaboration efficace avec les forces de police) n'est pas étrangère à ce résultat.



Le taux d'accidents aux 10000 km parcourus est de 0,259 à comparer aux 0,324 de 2014. Les accidents matériels représentent 86% des accidents et les corporels 14%.

La responsabilité de Besançon Mobilités est engagée dans 67,8% des accidents en tenant compte des accidents avec points fixes (bornes, poteaux, barrières...) qui représentent 33% des accidents juste derrière les voitures (46,15%).

La ligne 5 est la plus accidentogène du réseau avec 19 accidents (13% des accidents). Les lignes essentielles bus représentent 32% des accidents pour 41% des km parcourus ce qui est plutôt honorable.

241 conducteurs soit 68,9% de l'effectif n'ont pas eu d'accidents en 2015. Ils sont donc à féliciter tout particulièrement. 83 ont eu 1 accident. Les conducteurs multi accidents (plus d'un accident) représentent 7% de l'effectif mais 41,9% des accidents. Certains feront l'objet d'une aide particulière de leur chef d'équipe (prise en formation, audits...) sur 2016.

Des propositions d'améliorations seront faites à la ville sur des endroits particulièrement accidentogènes après analyse ligne par ligne des responsables de lignes.

Un panneau de résultats donnant les grandes tendances est affiché chaque mois sur les panneaux QSE.

Un rapport accidentologie bus détaillé est établi chaque année par Besançon Mobilités. Il est consultable en annexe.

Un plan d'action visant à améliorer encore nos résultats en 2016 a été défini avec pour actions principales un suivi rigoureux des conducteurs multi-accidentés et une étude de nos endroits à risque.

Taux d'accident au 10000 km 0,165 la moitié de la moyenne nationale

Actions sécuritaires réalisées sur les sites ou le réseau

La démarche de labellisation Face a constitué le fil conducteur de notre démarche sécurité en 2015.

Santé sécurité au travail

La mise en place d'un accueil formalisé des salariés à la sécurité avec l'édition d'un livret d'accueil dont un spécifique pour la maintenance. Ce livret est commenté lors de l'accueil d'un nouveau salarié et son parcours d'intégration est tracé. A noter que pour la maintenance, l'ensemble des salariés s'est vu remettre et commenter le livret sécurité.

La réalisation d'exercices incendie a été effectuée sur les 2 sites (5 au total) avec analyse et amélioration des dysfonctionnements constatés.

La restructuration du document unique en intégrant les nouveaux postes liés au tramway.

L'étude du risque ATEX (atmosphère explosive) a été réalisée sur les 2 sites de Planoise et du CDM. La signalétique correspondante a été apposée et le risque commenté dans le cadre de la procédure d'accueil des salariés.

Afin de mieux diffuser la culture sécuritaire dans l'entreprise, un groupe de relais OSE représentant les principaux services de l'entreprise a été formé. Leur rôle principal est de faire remonter l'information notamment en cas de manquement sécuritaire, de s'assurer que dans leur service les prescriptions sécuritaires sont respectées et de diffuser la culture sécuritaire à leurs équipes.

Besançon Mobilités a poursuivi son action afin de diminuer les risques psycho-sociaux (groupe actif depuis 2011) et a entamé une démarche en collaboration avec la Carsat afin de diminuer les troubles musculo-squelettiques (TMS) dans l'entreprise.

Besançon Mobilités a poursuivi en 2015 un plan d'actions sécurité afin de réduire les accidents de travail. Ce plan d'actions a été appuyé par une campagne de communication dédiée spécifique « la sécurité avant tout » qui a réaffirmé l'importance de la sécurité au sein de Transdev.



BESANCON MOBILITES - RAPPORT D'ACTIVITE 2015 - 215

Qualité, sécurité, environnement

2015 a vu la poursuite des efforts pour recueillir le fruit des actions menées depuis plus d'un an et améliorer ces indicateurs sécurité qui ont un impact fort sur notre performance. L'ensemble du CHSCT, l'Inhalimite et l'équipe OSE ont été formés à l'analyse des accidents de travail. L'objectif est d'analyser les accidents les plus significatifs ou les plus récurrents avec les victimes et ce groupe de résolution. Cette analyse préconise des solutions, matérielles ou de formation afin d'éviter qu'un même risque se traduise plusieurs fois par un accident.

Tramway

Poursuite des échanges réguliers avec les services de l'état : rencontres semestrielles avec le STRMTG, participation active au comité de pilotage.

Une reconnaissance du comportement proactif de Besançon Mobilités en matière de sécurité a été d'ailleurs mise en avant par le STRMTG et le SDS5 au cours du dernier comité de pilotage 2015.

Besançon Mobilités a été sélectionné pour participer à la finale des initiatives sécurité Transdev pour son outil de suivi vitesse tramway réalisé en interne et permettant de suivre les vitesses pratiquées par les conducteurs tramway.

La réalisation d'un exercice P5 tramway début juillet 2015 a permis de tester la réactivité des équipes SDS5 et de Besançon Mobilités. Le cas retenu cette année était le début d'incendie sur une rame de tramway.

La réalisation de plan de prévention avec les entreprises intervenant régulièrement sur la plateforme tramway a été poursuivie en coopération notamment avec le service Déplacement Urbains de la ville de Besançon.

Distribution d'un livret conducteur tramway à l'ensemble des personnes habilitées à la conduite visant à unifier les procédures liées à la conduite.

- Ce livret se compose de 2 parties :
- Un livret de procédures de format A4 en classeur qui décrit l'ensemble des procédures à appliquer pour la conduite d'un tramway. Ce document devient la référence à consulter.

- Un livret « fiches réflexes » de format A5 qui fait la synthèse de l'ensemble des procédures à connaître en cas d'incident/accident. Ce document devra être en permanence dans les sacoches des conducteurs tramway en service.

Ces 2 documents remplacent l'ensemble des documents de formation distribués précédemment qui devront être détruits. Ils seront remis à jour dès que nécessaire, chaque page modifiée viendra s'ajouter à la place de l'ancienne dans le classeur.

Réalisation de 463 contrôles aléatoires de vitesse grâce à l'outil développé en interne, avec remise au conducteur de ses résultats par le chef d'équipe (soit 4 contrôles par an par conducteur) et réalisation de 188 audits conduite tramway visant à améliorer les pratiques sécuritaires en matière de conduite tramway.



Environnement

- nettoyage des déboucheurs dans le cadre du programme d'intervention annuel
- information à la DREAL de la fermeture définitive du site et arrêt de l'ICPE

Réalisation de l'audit énergétique obligatoire

Conformément au décret 2014/1393 du 24 novembre 2014, Besançon Mobilités a initié la réalisation d'un audit énergétique de sa structure.

Cet audit énergétique couvre l'ensemble des activités et doit couvrir au moins 65% des factures énergétiques. L'objectif de cet audit est d'examiner et d'analyser méthodiquement l'usage et la consommation énergétique des véhicules afin d'identifier les flux énergétiques et les potentiels d'amélioration de l'efficacité énergétique.

Cet audit a été réalisé le 6 novembre 2015 et donnera lieu à un rapport qui sera remis courant 2016.

Contrôle ICPE du CDM

Comme la réglementation nous y oblige, le CDM a fait l'objet d'un contrôle ICPE atelier de maintenance par un organisme agréé en novembre 2016.

Suite à cet audit, 2 non conformités majeures ont été relevées notamment sur la non réalisation de mesures de rejets atmosphériques. Ces non conformités sont en cours de traitement.

Les sites Besançon Mobilités mis à disposition par la CAGB sont des installations classées pour protection de l'environnement : rubrique 2930 (atelier de maintenance) pour Planoise et le CDM et rubrique 1435 (station-service) pour Planoise.

A ce titre Besançon Mobilités se doit de respecter des arrêtés préfectoraux et leurs prescriptions liées à ces ICPE.

Il est à noter que le site de Trey qui était aussi ICPE 2930 a fait l'objet d'une démarche de cessation d'ICPE.

Actions environnementales réalisées sur les sites ou le réseau

Station-service de Planoise

Dans le cadre du respect des arrêtés ICPE, la station-service du dépôt de Planoise a fait l'objet d'une rénovation et mise aux normes complète en intégrant notamment :

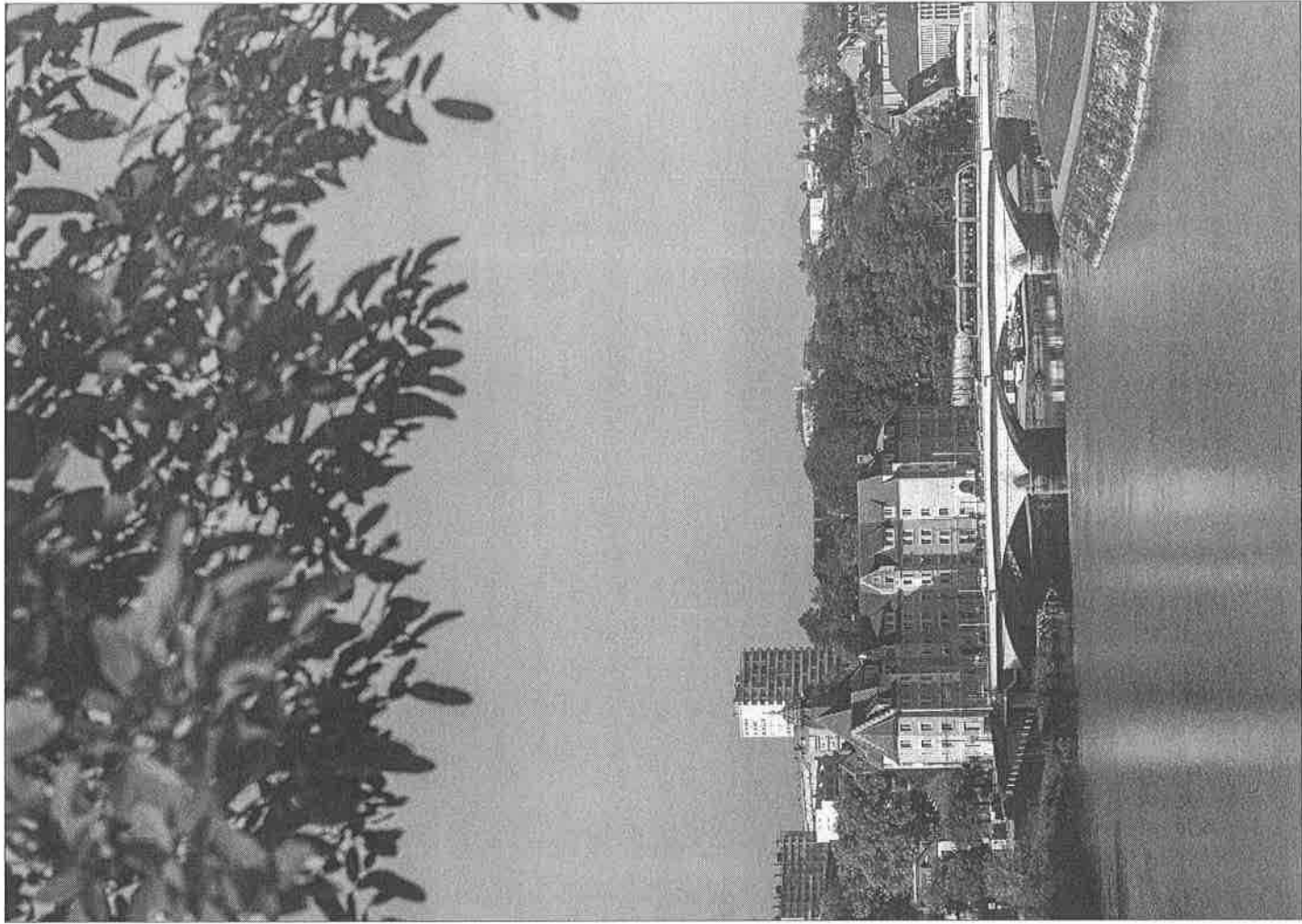
- un réservoir avec cuve double eau
- un système de détection de fuite permettant d'alerter en cas de problème
- la mise en place d'un déshuileur déboucheur associé au poste à gasoil permettant le cas échéant d'éviter un rejet de pollution

Ces nouvelles installations ont été accompagnées d'un réorganisation de Besançon Mobilités visant notamment à suivre et à tester régulièrement ces systèmes comme la réglementation nous y oblige.

Fermeture du site de Trey

Comme la réglementation nous y oblige, la fermeture du site ICPE de Trey a été accompagnée d'un certain nombre de mesures conservatoires visant à limiter notre impact environnemental sur ce site notamment :

- nettoyage, dégazage et neutralisation de la cuve à gasoil par une société spécialisée
- nettoyage du site, tri et recyclage des déchets associés



Offre de transport

Fréquentation

Relations avec la clientèle

Véhicules et autres équipements

Outils système

Sous-traitance

Personnel

Qualité, Sécurité, Environnement

Economie de la DSP

Economie de la Délégation de Service Public

L'année 2015 est marquée par la montée en puissance de la nouvelle activité tramway qui se traduit par les effets en année pleine du nouveau réseau, tant sur les recettes que sur les dépenses.

Par ailleurs, la fermeture du dépôt de Trey et le rassemblement sur le dépôt de Planoise, fraîchement rénové, s'inscrivent dans la continuité de la transformation du réseau amorcée en 2014.

Ainsi, les charges d'exploitation progressent significativement (+5,9%) en lien avec l'organisation mise en place en 2014 et la prise en compte du nouveau mode lourd.

En parallèle, le niveau des produits d'exploitation recule malgré le succès commercial, confirmé, du nouveau réseau, qui se traduit par une hausse notable des recettes de trafic (+7,1%), et les effets de l'aventant n°6 à la Convention de Délégation de Service Public. Cet avenant révisé les tarifs des titres de transport, au 1^{er} janvier 2015, en conséquence de l'évolution du taux de TVA survenu en 2014.

En effet, la contribution financière forfaitaire affiche un net retrait par rapport à 2014 (-6,6%), du fait des éléments ponctuels inscrits sur l'exercice de la mise en service du tramway (dont notamment les coûts du projet tramway et la prise en compte de l'incidence du changement du taux de TVA au titre de 2014).

Dans ce contexte, le déficit de Besançon Mobilités s'accroît en 2015. Le résultat s'établit à -6 121 k€ en lien avec :

- Le niveau des recettes de trafic, dont la hausse notable ne permet pas, de combler le retard porté depuis trois ans.
- Les coûts de personnel, supérieurs aux hypothèses de la Délégation de Service Public, notamment avec la mise en place de l'organisation nécessaire à l'exploitation du tramway et du nouveau réseau.
- Les coûts de maintenance, qui intègrent désormais la maintenance des rames et des installations fixes.
- Les dotations aux amortissements.
- L'effet d'aubaine du CICE qui vient limiter la dégradation économique de l'entreprise.

L'année 2015 est marquée par la montée en puissance de la nouvelle activité tramway



Les autres achats

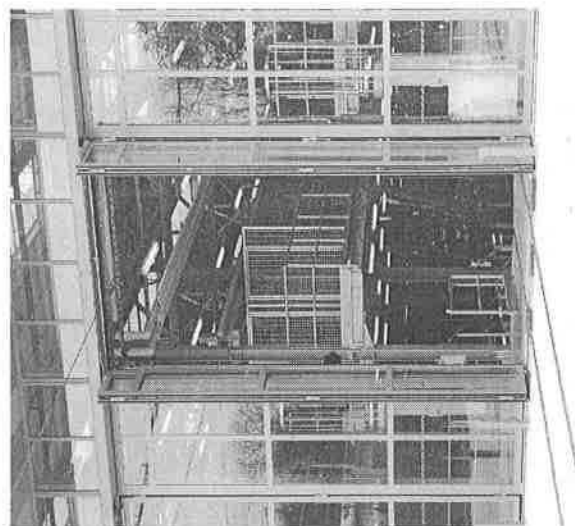
Montants en k€	2015	2014	2013	2012	2011	2015/2014
Eau	36	54	17	12	17	-32,7%
Energies	198	183	178	148	160	8,2%
Carburants véhicules de service	39	30	14	22	31	30,1%
Lubrifiants	97	92	97	95	83	5,6%
Pneumatiques	130	153	181	149	146	-14,8%
Fournitures bâtiments	27	2	3	5	14	1154,4%
Fournitures petit outillage	149	157	100	114	95	-5,2%
Petit équipement et matériel	68	174	75	91	49	-61,1%
Fournitures de bureau et informatique	39	69	67	48	47	-43,1%
Billetterie	103	68	49	55	59	50,4%
Frais sur achats	7	8	7	9	4	-15,1%
Total	893	990	787	747	704	-9,8%
Autres achats non stockés						

Autres achats non stockés
- 9,8 %

Hors pièces de rechange, le poste des achats non stockés s'élevé à 893 k€ et comprend notamment les coûts des pneumatiques, les dépenses d'énergie des bâtiments et les achats de fournitures. Ce poste recule de -9,8% par rapport à 2014, du fait des éléments ponctuels qu'intégrait l'exercice 2014.

Les points les plus significatifs de l'exercice sont :

- Le retrait des coûts de pneumatiques : -14,8% découlant du transfert d'une partie la production du mode bus vers le mode tramway.
- La hausse des coûts de fournitures bâtiments : en lien avec l'effet année pleine de l'intégration du centre de maintenance et l'installation sur le dépôt de Planoise à l'été 2015.
- Le retrait des dépenses de petit équipement et matériel : -61,1% à mettre en relation avec la mise en œuvre de la nouvelle signalétique en 2014.
- La hausse des coûts de billetterie : +50,4% découlant du nouveau système billettique et des nouveaux supports utilisés.



Dépenses d'exploitation

Les achats

Montants en k€	2015	2014	2013	2012	2011	2015/2014
Achats stockés hors carburant	445	503	541	515	426	-11,6%
Energie traction et stations	498	217	-	-	-	129,2%
Carburant (gasoil et GNV)	2 018	2 544	2 818	2 854	2 719	-20,6%
Achats non stockés	1 139	1 276	1 071	1 095	1 071	-10,7%
Total - Achats consommés	4 100	4 539	4 430	4 464	4 216	-9,7%

Achats consommés
- 9,7 %

Le poste des achats consommés comprend notamment le carburant, l'électricité de traction, les pièces de rechange et les fluides afférents aux bâtiments.

Les achats consommés reculent de -9,7% en 2015 sous l'effet notamment du retrait des dépenses d'énergie (-245 k€, soit -8,8%) et des divers achats non stockés, dont le niveau, compte tenu du projet de mise en service du tramway, était plus élevé en 2014.

L'énergie

Les coûts d'énergie de roulage, s'élevaient à 2 516 k€, soit un retrait de -8,8% par rapport à 2014.

En lien avec les effets prix et volumes :

- Le gazole : la consommation moyenne du parc s'établit à 45,2 litres aux 100 km (soit une amélioration de +1,3%) pour un prix moyen annuel hors taxe de 0,97 € par litre. Le prix moyen du gasoil recule de -11% par rapport à 2014 et la consommation moyenne s'améliore.

- Le gaz naturel (GNV) : la consommation moyenne du parc s'établit à 61,38 Nm³ (normaux mètres cubes) aux 100 km pour un prix moyen de 0,55 € par Nm³. La consommation recule de -3,5% par rapport à 2014 et le prix moyen diminue de -6,8%.
- L'électricité : les coûts d'énergie tramway n'étaient pas représentatifs en 2014,

en termes de référentiel, en raison de l'incidence de la marche à blanc et des dates de transfert des contrats. En 2015, le volume d'énergie consommé est de 4 531 870 kWh, soit une consommation moyenne de 415 kWh aux 100 kilomètres et un coût moyen de 0,11€ hors taxe par kWh.

Au total, les coûts d'énergie représentent 6,6% des dépenses.

Les pièces de rechange

Le coût des pièces de rechange (achats stockés et non stockés) s'établit à 691 k€, soit un retrait de -11,9% par rapport à 2014. Cette variation découle pour l'essentiel du niveau élevé des dépenses de maintenance sur les exercices précédents, en lien avec la mise à niveau du parc. La politique préventive et le renouvellement du parc portent leurs fruits et se traduisent par une diminution des coûts de pièces. Toutefois, ce retrait est compensé par la variation de +24% des dépenses de prestations. Au total, pièces et prestations confondues, le niveau des coûts de maintenance du parc bus est quasiment stable.

L'incidence de la mise en service du tramway est quasiment neutre sur les coûts de pièces, le matériel n'ayant été réceptionné qu'en cours d'année 2014 et l'exercice 2015 étant couvert par les périodes de garantie.

La sous-traitance et les services extérieurs

Montants en k€	2015	2014	2013	2012	2011	2015/2014
Affrètement	510	472	470	429	370	8,0%
Primes d'assurance	678	522	427	469	377	29,7%
Nettoyage matériel roulant	354	330	287	275	239	7,4%
Divers services extérieurs	2 362	1 237	757	659	631	91,0%
Locations	157	168	132	113	143	-6,4%
Personnel extérieur et intermédiaires (hors PMAD)	429	411	256	176	154	4,4%
Rémunérations honoraires	742	878	739	761	400	-15,6%
Publicité et relations publiques	153	151	86	100	63	1,5%
Autres services extérieurs	556	552	293	248	249	0,6%
Total - Sous-traitance et services extérieurs	5 940	4 722	3 446	3 230	2 626	25,8%

L'affrètement

Les dépenses d'affrètement comprennent principalement les services Ginko Gare et Ginko Access (pour les seules courses sous-traitées) et quelques services scolaires Diabolo. Le niveau des coûts de sous-traitance évolue légèrement à la hausse (+8%) du fait d'un effet prix, mais également des effets année pleine des services mis en œuvre avec le nouveau réseau.

Les assurances

Les dépenses d'assurances s'élevaient à 678 k€. Leur hausse significative (+29,7%) découle pour l'essentiel de l'évolution de la sinistralité bus et de l'intégration, en année pleine, du système tramway.

Par ailleurs, la flotte de bus n'ayant pas été diminuée proportionnellement dès la mise en service du tramway, la prime bus n'est pas réduite en conséquence. Les dernières sorties de véhicules ont été effectuées fin 2015.

Le nettoyage matériel roulant

Les coûts de nettoyage progressent de +7,4% en lien avec l'intégration des rames et le maintien du parc bus au niveau de 2014 sur une partie de l'année.

Sous-traitance et services extérieurs
+ 25,8%

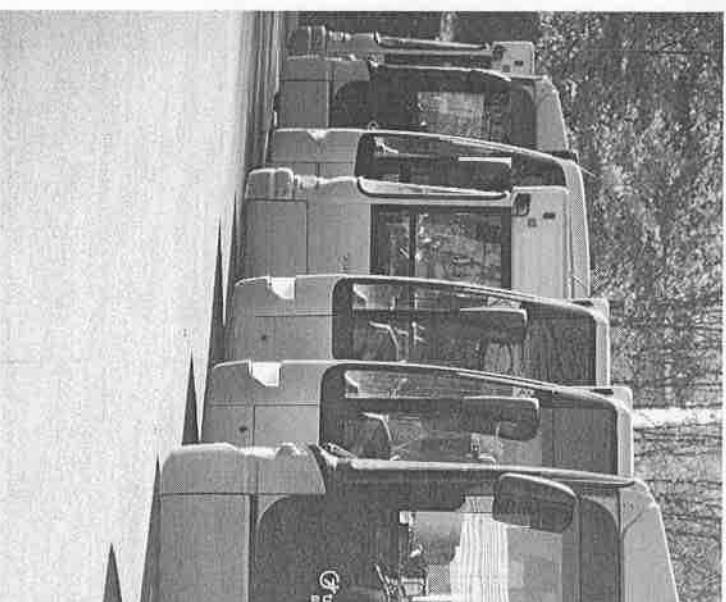
Les divers services extérieurs

Montants en k€	2015	2014	2013	2012	2011	2015/2014
Maintenance des bâtiments	529	266	143	171	115	99,3%
Nettoyage des bâtiments	89	105	82	104	138	-15,2%
Entretien et maintenance matériel de bureau autres	5	10	24	22	-	-52,5%
Entretien et maintenance informatique	203	163	155	147	218	24,0%
Entretien et maintenance véhicule de service	14	29	27	19	26	-50,9%
Entretien et maintenance flotte	1 462	627	288	166	103	133,0%
Entretien autres	27	15	22	23	12	73,4%
Documentation	5	11	5	2	2	-53,0%
Autres	28	10	11	5	18	178,2%
Total - Services extérieurs divers	2 362	1 237	757	659	631	91,0%

Divers services extérieurs
+ 91%

Les services extérieurs progressent significativement (+91%) en 2015. On note plus particulièrement, en lien avec l'évolution de l'activité et de la configuration de l'entreprise :

- La maintenance des bâtiments : +99,3% du fait de l'intégration du centre de maintenance tramway, de la voie et des stations, dans les divers contrats de maintenance et dentretien,
- Le nettoyage des bâtiments : -15,2% en corrélation avec la sortie du dépôt de Trey à l'été et le changement de prestataire,
- La maintenance informatique : +24% en lien avec les évolutions des systèmes découlant notamment du nouveau système billettique,
- L'entretien et la maintenance de la flotte : +133% en lien avec la hausse affichée sur le parc bus, mais principalement avec l'intégration de la maintenance des rames dans le cadre de la levée de l'option n°1 de la Convention de Délégation de Service Public.



Les locations

Montants en k€	2015	2014	2013	2012	2011	2015/2014
Locations boutiques	17	17	17	18	31	-0,4%
Locations immobilières diverses	6	9	13	14	11	-40,7%
Locations véhicules	61	70	47	41	34	-12,9%
Locations mobilières	64	65	48	31	66	-0,4%
Charges locatives	10	7	7	8	1	31,6%
Total - Locations	157	168	132	113	143	-6,4%

Locations
- 6,4 %

Les dépenses de location reculent de -6,4% sur l'exercice du fait de dépenses ponctuelles engagées en 2014 dans le cadre du projet tramway et de la fin d'utilisation de quelques constructions modulaires.

Les rémunérations et honoraires

Montants en k€	2015	2014	2013	2012	2011	2015/2014
Commissions dépositaires	70	80	91	95	88	-12,1%
Honoraires commissaires aux comptes	42	42	35	45	40	0,6%
Frais de formation	175	360	135	154	106	-51,5%
Honoraires agences pub, com et études	218	245	130	27	54	-10,9%
Honoraires divers	237	152	348	440	113	55,8%
Total - Rémunérations honoraires	741	878	739	761	400	-15,6%

Rémunérations honoraires
- 15,6 %

Le poste des rémunérations et honoraires s'élevé à 741 k€. Il recule de -15,6% en lien avec les honoraires de formation (-51,5%), engagés en 2014 dans le cadre de la mise en service du tramway.

On note toutefois :

- Le léger retrait des honoraires de communication et marketing : le poids de l'enquête OD réalisée en 2015 masque le retrait significatif de l'ensemble des dépenses

sur ce poste, du fait de l'importance des coûts qui avaient été engagés en 2014 dans le cadre du déploiement du nouveau réseau.

- La hausse des honoraires divers : +55,8 % en lien avec le recours à des prestations externes dans le cadre de la stabilisation du système billettique ainsi que des études quant à la gamme tarifaire et aux vitesses commerciales.

Les autres services extérieurs

Montants en k€	2015	2014	2013	2012	2011	2015/2014
Transport de fonds	57	43	25	24	13	32,4%
Frais postaux et télécommunication	120	85	99	105	129	40,9%
Services bancaires	40	30	14	20	35	34,4%
Cotisations professionnelles	42	40	40	40	30	4,9%
Sécurité des locaux	85	208	31	30	31	-58,9%
Prestations diverses	211	146	84	29	10	44,4%
Total - Autres services extérieurs	556	552	293	248	249	0,6%

Les autres services extérieurs sont quasiment stables (+0,6 %) et s'élevent à 556 k€.

- Le retrait des dépenses relatives à la sécurité des locaux : -58,9 % en lien avec la mise en place, sur la période du premier semestre 2014, de la prestation de gardiennage continue du dépôt tramway, et de la réaffectation comptable, en 2015, des dépenses de gestion des parkings relais du poste de gardiennage vers le poste des prestations diverses.

On note plus particulièrement :

- La hausse des coûts des transports de fonds et des frais bancaires, du fait de la démultiplication des flux financiers afférents à la billettique et à la mise en service des distributeurs automatiques de titres sur les stations de tramway.
- L'augmentation significative des frais postaux et de télécommunication : +40,9 % en lien avec les opérations afférentes au changement de siège social et à l'évolution du système de télécommunications rendu nécessaire par le regroupement sur le site de Planoise.

Les impôts et taxes

Montants en k€	2015	2014	2013	2012	2011	2015/2014
Versement transport	291	291	264	261	251	0,1%
Contribution économique territoriale	192	157	156	157	154	22,0%
Autres taxes	96	107	115	126	101	-10,8%
Taxe sur les salaires	1 123	1 083	1 023	977	958	3,6%
Total - Impôts et taxes	1 701	1 639	1 559	1 521	1 464	3,8%

Impôts et taxes
+ 3,8 %

Le poste s'élevé à 1 701 k€ et progresse de +3,8 % en 2015 en lien avec les taxes assises sur les rémunérations qui évoluent à la hausse sous l'effet de la variation des effectifs et de l'indexation des rémunérations. On note également la progression de la CET (Contribution Economique Territoriale) en lien avec l'intégration du système tramway.

Economie de la Délégation de Service Public

Les autres charges

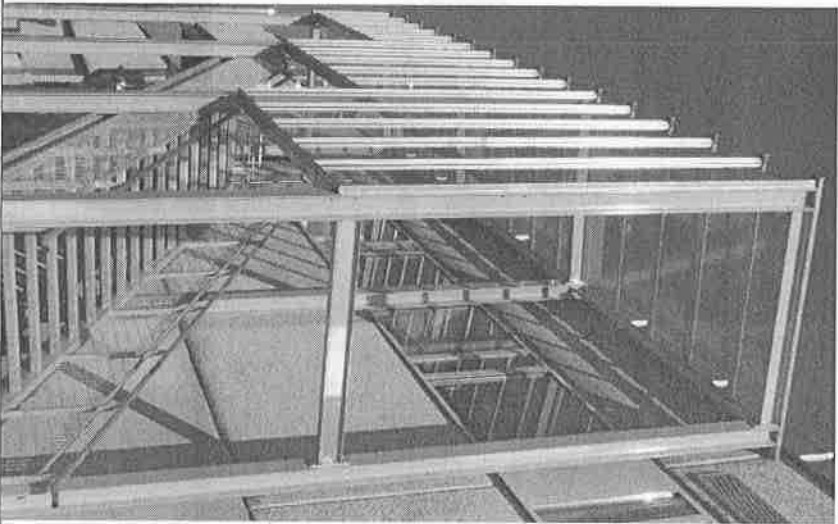
Montants en k€	2015	2014	2013	2012	2011	2015/2014
Frais de siège	837	704	1 096	307	300	18,9%
Dotations aux amortissements	369	303	303	252	235	21,6%
Dot./Rep. - Provisions (risques et charges)	112	-101	-73	132	145	-210,5%
Dot./Rep. - Autres provisions	9	24	-2	6	48	-64,0%
Charges financières	14	3	4	0	0	400,8%
Divers	-	-	-	-	13	-
Autres	-	-	-	-	1	-
TOTAL - AUTRES	1 340	933	1 328	697	743	-43,6%

Les autres charges sont en progression de +43,6 % en lien avec :

- Les provisions pour risques et charges : en 2014, le jeu des provisions et reprises venait diminuer les dépenses à hauteur de -101 k€. En 2015, aucune reprise significative n'est comptabilisée. Le niveau des provisions revient à celui des premiers exercices de la Convention.

• Les dotations aux amortissements : le niveau des dotations aux amortissements est corrélié au volume des investissements important depuis 2011. En 2015, les acquisitions sélevent à 301 k€, pour un engagement contractuel initiallement prévu à 88 k€ (en euro valeur 2009) l'année suivant la mise en service du tramway. L'aménagement des nouveaux locaux sur le site de Planoise et la finalisation des aménagements sur le dépôt tramway ont grevé l'enveloppe d'investissements sur l'exercice.

Besançon Mobilités poursuit, depuis 2011, sa politique de mise en œuvre des moyens nécessaires à la gestion du réseau malgré un contexte économique toujours plus contraignant.



Les charges de personnel

Montants en k€	2015	2014	2013	2012	2011	2015/2014
Salaires (y.c. PMAD)	17 948	17 959	16 098	15 799	15 332	-0,1%
Autres charges de personnel	66	-448	154	54	594	-
Charges sociales	7 837	7 754	6 889	6 870	6 599	1,1%
Total - Charges de personnel	25 850	25 265	23 141	22 722	22 525	2,3%

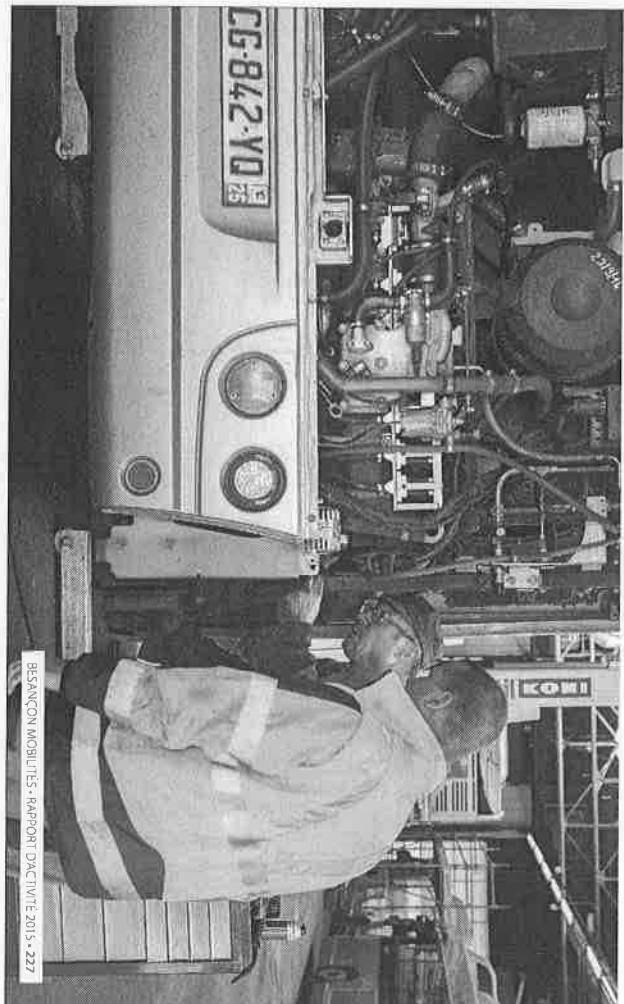
Les dépenses de personnel, en progression de +2,3 %, sélevent à 25 850 k€.

organisation, rendue nécessaire avec l'arrivée du tramway et la mise en œuvre du nouveau réseau.

La quasi stabilité des salaires (-0,1 %) découle, pour le principal, du retrait des effectifs. L'exercice 2014 ayant nécessité un volume de conducteurs important dans le cadre du programme des formations, le niveau des effectifs recule naturellement en 2015.

Les charges de personnel intègrent, en 2015, un intéressement de 45 k€ pour les salariés de Besançon Mobilités.

Sur l'exercice, les salaires et charges augmentent de +0,3 % pour une évolution de la valeur du point 100 de +0,4 % au 1^{er} septembre 2015. Au-delà de la valeur du point, les rémunérations progressent en lien avec les effets en arrivée pleine de la nouvelle



Produits d'exploitation

Les produits propres

Montants en k€	2015	2014	2013	2012	2011	2015/2014
Recettes de trafic	9 607	8 967	8 659	8 918	8 666	7,1%
Recettes services spéciaux et occasionnels	29	38	53	63	65	-23,5%
Produits des amendes	155	102	80	104	82	52,1%
Produits des activités annexes	90	317	155	177	166	-71,5%
Produits financiers	4	9	16	25	31	-59,4%
Sous-total - Recettes commerciales	9 885	9 434	8 963	9 287	9 010	4,8%
Contribution forfaitaire	22 048	23 597	21 021	21 290	21 235	-6,6%
Produits exceptionnels	0	1	21	8	13	-83,7%
TOTAL - PRODUITS D'EXPLOITATION	31 933	33 031	30 005	30 585	30 258	-3,3%

Les produits, hors contribution forfaitaire et hors produits exceptionnels, s'élèvent à 9 885 k€, soit un retrait de -2 788 k€ par rapport aux engagements contractuels de recettes de l'année 2015 (avenant n°7) établis à 12 673 k€.

Les recettes de trafic

Les recettes de trafic (issues des recettes comptables) s'établissent à 9 607 k€, et progressent de +7,1 % par rapport à 2014, en lien avec :

- La hausse des tarifs, liée à l'évolution du taux de TVA : +3 %
- L'effet nouveau réseau : +4,1 %

En retraitant l'effet TVA, les recettes de trafic progressent de +4,1 %, ce qui est en-deçà de la tendance inscrite à la convention initiale (+14,7 %) dans les engagements de recettes de délégataire au titre de l'année suivant la mise en service du tramway.

Toutefois le niveau contractuel des recettes de trafic fixé à l'avenant n°7 (12 183 k€) n'est pas atteint. Au regard des seules recettes de trafic, le retrait constaté en 2015 est de -2 575 k€ et représente 75 % du montant des dépenses forfaitaires indexées. Le déficit de recettes est

donc au-delà de la limite contractuelle de 3 % des dépenses forfaitaires définies à l'article 32.1 du contrat de Délégation de Service Public, et ce pour le troisième exercice consécutif.

Cette situation a conduit le délégataire à solliciter l'Autorité Organisatrice au motif des dispositions de l'article 32.1 de la Convention. Dans ce cadre, et à l'occasion de rencontres régulières, le délégataire et l'Autorité Organisatrice travaillent à étudier ensemble les pistes envisagées afin de ne pas laisser cette situation perdurer.

Les produits des amendes

La mise en place de la nouvelle organisation de l'entreprise, avec la création d'une cellule fraude dédiée, se traduit par une hausse significative des produits des amendes (+52,1 %).

Les produits des activités annexes

Les produits des activités annexes reculent significativement (-71,5 %) en lien avec le retrait des réaffectations diverses, générées en 2014 par le projet tramway.

Economie de la Délégation de Service Public

La contribution forfaitaire

La contribution forfaitaire comptabilisée au 31 décembre 2015 s'élève à 22 048 k€. Elle intègre la régularisation du solde délimité de 2014 ainsi que :

- Les modalités financières de l'avenant n°6, qui prennent en compte la hausse des tarifs des titres au 1^{er} janvier 2015,
- Les modalités financières afférentes à l'avenant n°7, qui prennent en compte les adaptations du réseau intervenues en 2015, la sortie du dépôt de Trey, les modifications apportées à la gestion de l'entretien des stations, les prestations fournies par le délégataire quant à la billetterie sur le périmètre périurbain et dans le cadre du projet de Transport en Commun en Site Propre.

Le montant comptabilisé au titre de 2015 (hors régularisations antérieures et diverses) s'élève à 21 844 k€ et se décompose de la façon suivante :

Contribution 2015 (en € 2009)	18 385 764 €
Indexation	3 349 953 €
Grèves	-51 351 €
Kilomètres	-123 183 €
Postes à 1€/1€	17 327 €
Sortie de Trey	189 183 €
Divers	76 546 €
Total contribution 2015 comptabilisée	21 844 239 €

Ces éléments seront ajustés de façon définitive lors de l'émission du solde de la facture définitive de l'exercice 2015.

La situation économique de Besançon Mobilités se dégrade notablement sur l'exercice malgré l'effet d'aubaine du CICE (891 k€) et l'évolution à la hausse des recettes.

Ce constat découle, à la fois de la forte hausse des dépenses d'exploitation, du fait de l'intégration de l'activité tramway, et à la fois du niveau du déficit sur les recettes de trafic, l'écart sur l'engagement de recettes

dégrade d'autant le résultat de l'entreprise. Ainsi, ce cinquième exercice d'exploitation de la Convention de Délégation de Service Public génère un déficit de -6 121 k€, soit une dégradation de -2 930 k€ par rapport à 2014.

Les travaux engagés dans le cadre de l'activation de l'article 32.1 de la Convention devraient aboutir à la mise en œuvre d'évolutions permettant d'optimiser la gestion du réseau.

