

## Extrait du Registre des délibérations du Conseil de Communauté

### Séance du Jeudi 16 Novembre 2017

Conseillers communautaires en exercice : 129

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. Jean-Louis FOUSSERET, Président de la CAGB.

Ordre de passage des rapports : 0.1, 0.2, 0.3, 1.1.1, 1.1.2, 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11, 3.12, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 8.1, 8.2

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

**Etaient présents** : Amagney : M. Thomas JAVAUX Arguel : M. André AVIS Audeux : Mme Françoise GALLIOU Avanne-Aveney : Mme Marie-Jeanne BERNABEU suppléante de M. Alain PARIS Besançon : M. Frédéric ALLEMANN, Mme Anne-Sophie ANDRIANTAVY, Mme Sorour BARATI-AYMONIER, M. Thibaut BIZE (à partir du 1.2.2), M. Nicolas BODIN, M. Patrick BONTEMPS (jusqu'au 2.1), M. Emile BRIOT, Mme Claudine CAULET, M. Laurent CROIZIER, M. Pascal CURIE, Mme Marie-Laure DALPHIN, Mme Danielle DARD (à partir du 1.2.2), M. Clément DELBENDE, M. Emmanuel DUMONT, Mme Myriam EL YASSA, Mme Béatrice FALCINELLA, M. Jean-Louis FOUSSERET, M. Philippe GONON (à partir du 1.2.2), M. Jacques GROSPELLIN, Mme Myriam LEMERCIER, M. Jean-Sébastien LEUBA, M. Christophe LIME, M. Michel LOYAT, Mme Elsa MAILLOT, Mme Carine MICHEL, M. Philippe MOUGIN, Mme Sophie PESEUX, Mme Danielle POISENOT, M. Yannick POUJET, M. Anthony POULIN (à partir du 1.1.2), Mme Françoise PRESSE, Mme Rosa REBRAB, Mme Karima ROCHDI, M. Dominique SCHAUSS, Mme Mina SEBBAH, M. Rémi STHAL, Mme Catherine THIEBAUT (à partir du 1.2.2), M. Gérard VAN HELLE, Mme Anne VIGNOT, Mme Christine WERTHE, Mme Marie ZEHAF Bonnay : M. Gilles ORY Braillans : M. Alain BLESSEMAILLE Busy : M. Alain FELICE Byans-sur-Doubs : M. Didier PAINEAU Chalezeule : M. Christian MAGNIN-FEYSOT Chalèze : M. Gilbert PACAUD Champagny : M. Olivier LEGAIN Champvans-les-Moulins : M. Florent BAILLY Chaucenne : M. Bernard VOUGNON Chemaudin et Vaux : M. Bernard GAVIGNET, M. Gilbert GAVIGNET (jusqu'au 1.2.2) Chevroz : M. Yves BILLECARD Châtilillon-le-Duc : Mme Catherine BOTTERON Cussey-sur-l'ognon : M. Jacques GIRAUD Dannemarie-sur-Crête : M. Gérard GALLIOT Deluz : M. Fabrice TAILLARD Devecey : M. Michel JASSEY Ecole-Valentin : M. Yves GUYEN Fontain : Mme Martine DONEY Franois : Mme Françoise GILLET suppléante de M. Claude PREIONI Geneuille : Mme Sandrine BOUTARD suppléante de M. Jean-Claude PETITJEAN Gennes : Mme Thérèse ROBERT Grandfontaine : M. François LOPEZ La Vèze : Mme Catherine CUINET Les Auxons : M. Jacques CANAL Mamirolle : M. Daniel HUOT Mazerolles-le-Salin : M. Daniel PARIS Miserey-Salines : M. Marcel FELT Montfaucon : M. Pierre CONTOZ Montferrand-le-Château : M. Pascal DUCHEZEAU Morre : M. Jean-Michel CAYUELA (jusqu'au 3.2) Nancray : M. Vincent FIETIER Novillars : M. Philippe BELUCHE (jusqu'au 3.12) Osselle-Routelle : M. Daniel CUCHE, Mme Anne OLSZAK Palise : Mme Daniel GAUTHEROT Pelousey : Mme Catherine BARTHELET Pirey : M. Robert STEPOURJINE Pouilley-Français : M. Yves MAURICE Pouilley-les-Vignes : M. Jean-Marc BOUSSET Pugey : M. Frank LAIDIE Roche-lez-Beaupré : M. Jacques KRIEGER (à partir du 1.2.2) Saint-Vit : M. Pascal ROUTHIER Serre-les-Sapins : M. Gabriel BAULIEU Tallenay : M. Jean-Yves PRALON Thise : M. Alain LORIGUET Thoraise : M. Jean-Paul MICHAUD Torpes : M. Denis JACQUIN Vaire : M. Jean-Noël BESANCON, Mme Valérie MAILLARD Velesmes-Essarts : M. Jean-Marc JOUFFROY Vieilley : Mme Christiane ZOBENBULLER Vorges-les-Pins : Mme Julie BAVEREL

**Etaient absents** : Besançon : M. Julien ACARD, M. Eric ALAUZET, M. Pascal BONNET, M. Guerric CHALNOT, Mme Catherine COMTE-DELEUZE, M. Yves-Michel DAHOUI, M. Cyril DEVESA, M. Ludovic FAGAUT, Mme Odile FAIVRE-PETITJEAN, M. Abdel GHEZALI, M. Thierry MORTON, M. Michel OMOURI, Mme Ilva SUGNY, Mme Sylvie WANLIN Beure : M. Philippe CHANEY Boussières : M. Bertrand ASTRIC Champoux : M. Philippe COURTOT Chaudfontaine : M. Jacky LOUISON La Chevillotte : M. Roger BOROWIK Larnod : M. Hugues TRUDET Les Auxons : M. Serge RUTKOWSKI Le Gratteris : M. Cédric LINDECKER Marchaux : M. Patrick CORNE Merrey-Vieilley : M. Philippe PERNOT Noironte : M. Claude MAIRE Rancenay : M. Michel LETHIER Roset-Fluans : M. Arnaud GROSPELLIN Saint-Vit : Mme Annick JACQUEMET Saône : M. Yoran DELARUE Venise : M. Jean-Claude CONTINI Villars Saint-Georges : M. Jean-Claude ZEISSER

**Secrétaire de séance** : M. Pascal DUCHEZEAU

**Procurations de vote** :

**Mandants** : J. ACARD, E. ALAUZET, T. BIZE (jusqu'au 1.2.1), P. BONNET, P. BONTEMPS (à partir du 2.2), G. CHALNOT, C. COMTE-DELEUZE (à partir du 1.2.2), YM. DAHOUI, D. DARD (jusqu'au 1.2.1), C. DEVESA, O. FAIVRE-PETITJEAN, A. GHEZALI, T. MORTON, A. POULIN (jusqu'au 1.1.1), I. SUGNY, C. THIEBAUT (jusqu'au 1.2.1), S. WANLIN, G. GAVIGNET (à partir du 1.2.3), C. LINDECKER, S. RUTKOWSKI, P. CORNE, JM. BOUSSET, M. LETHIER, J. KRIEGER (jusqu'au 1.2.1), A. JACQUEMET, Y. DELARUE, JC. CONTINI, JC. ZEISSER,

**Mandataires** : P. MOUGIN, D. SCHAUSS, C. LIME (jusqu'au 1.2.1), J. GROSPELLIN, N. BODIN (à partir du 2.2), M. LEMERCIER, P. GONON (à partir du 1.2.2), C. MICHEL, B. FALCINELLA (jusqu'au 1.2.1), A. VIGNOT, L. CROIZIER, M. ZEHAF, JS. LEUBA, F. PRESSE (jusqu'au 1.1.1), R. REBRAB, P. CURIE (jusqu'au 1.2.1), Y. POUJET, B. GAVIGNET (à partir du 1.2.3), V. FIETIER, J. CANAL, T. JAVAUX, F. BAILLY, MJ. BERNABEU, A. BLESSEMAILLE (jusqu'au 1.2.1), P. ROUTHIER, M. DONEY, C. ZOBENBULLER, Y. MAURICE,

# Rapport annuel d'activités 2016 du délégataire du réseau Ginko

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

<b>Inscription budgétaire</b>
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<sup>er</sup> janvier 2011 au 31 décembre 2017, Besançon Mobilités a communiqué son rapport d'activité 2016.

## 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 2016 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 communes du Grand Besançon,
- le service à la demande « GINKO Gare » pour l'accès à la Gare Viotte pour la commune de Besançon,
- les services d'écart (navettes) et services saisonniers,
- la gestion de la centrale d'appels,
- des services optionnels pouvant être confiés au délégataire en cours de contrat,
- des missions annexes relatives au réseau périurbain : communication, enquêtes, études...

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

## II. Synthèse du rapport d'activité

### A/ L'offre de Transport

#### **1. Les kilomètres produits**

Sur un prévisionnel annuel théorique de 6 704 703 km totaux produits, 6 543 450 km ont été effectivement réalisés (-2,4 %). La différence tient compte des accidents, pannes, manifestations, déviations, grèves et autres aléas.

#### **2. La vitesse commerciale**

Les vitesses commerciales bus et tramway pour 2016 sont respectivement de 16,8 km/h et 18,1 km/h.

### **3. L'adaptation de l'offre**

Après 2 années pleines d'exploitation du « nouveau réseau », d'études des nouveaux flux et des nouvelles habitudes, des adaptations ont été mises en place en septembre 2016.

Ainsi, la ligne 13, largement en doublon avec le tramway, a été supprimée ; les lignes 3, 4 et 20 ont été renforcées pour répondre à la hausse de la charge. Ces adaptations ont permis, sur le dernier trimestre 2016, de consolider, voire de renforcer, la fréquentation du réseau.

Les modifications d'offre représentent sur l'année pleine 2016 une baisse de 2,26% (-130 000 km) des km commerciaux.

#### **L'analyse du Grand Besançon :**

**Comme en 2015, les adaptations de l'offre en 2016 ont été dans le sens de l'optimisation des services mis en œuvre en septembre 2014.**

#### **B/ La fréquentation**

##### **1. La fréquentation globale (voyages comptables)**

Sur l'année 2016 dans sa globalité, la fréquentation globale du réseau en voyages comptables (application d'un ratio de mobilité par titre vendu) est en hausse de 1,4 % par rapport à 2015, passant de 25 609 199 voyages à 25 968 869 voyages.

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 2016 est en hausse de 2 067 609 voyages comptables (+ 8,65 %).

En revanche, les voyages comptés, via les cellules de comptage présentes dans certains véhicules (ex : pas de cellules de comptage dans les autocars périurbains), comme les validations billettiques, subissent une baisse comprise entre 1,5 et 2,5 % en 2016. Il est à noter que l'année 2016 a été marquée par des mouvements sociaux du personnel de l'entreprise (40 jours de grève) qui ont affecté la fréquentation sur les deux premiers trimestres de 2016, sans altérer pour autant notablement les ventes (voyages comptables).

Depuis septembre 2016, les voyages comptés, comme les validations billettiques, suivent à nouveau une tendance à la hausse.

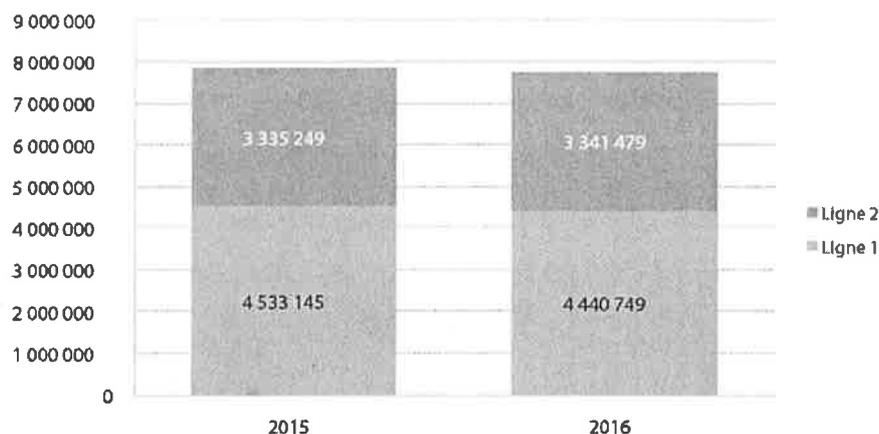
#### **L'analyse du Grand Besançon :**

**La fréquentation en voyages comptables, seule donnée comparable sur le réseau GINKO depuis sa création en 2002, poursuit sa hausse, désormais supérieure de 8,65 % à celle de 2011, dernière année avant les travaux du tramway.**

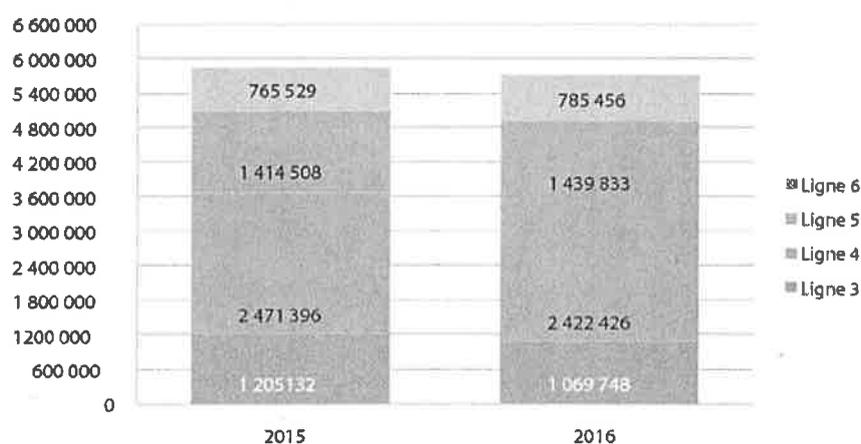
**En revanche les données partielles des comptages et de la billettique ne reflètent pas cette tendance sur une partie de l'année. L'incidence du mouvement de grève du début de l'année 2016, ainsi que la moindre fiabilité des données billettiques (absence de remontée de certaines données), peuvent expliquer en partie ces écarts. La fiabilité de ces données pour améliorer la justesse des résultats devra être à l'avenir améliorée.**

##### **2. Une évolution de la fréquentation par ligne urbaine (voyages comptés)**

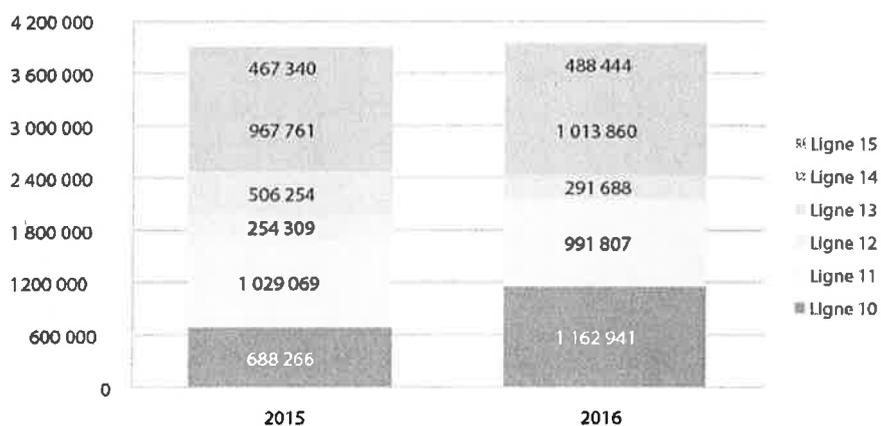
Sur les lignes urbaines, sur la base des voyages comptés, le tramway perd 1% des voyages comptés sur l'année. La ligne 2 est plutôt stable, alors que la ligne 1 génère à elle seule cette légère baisse.



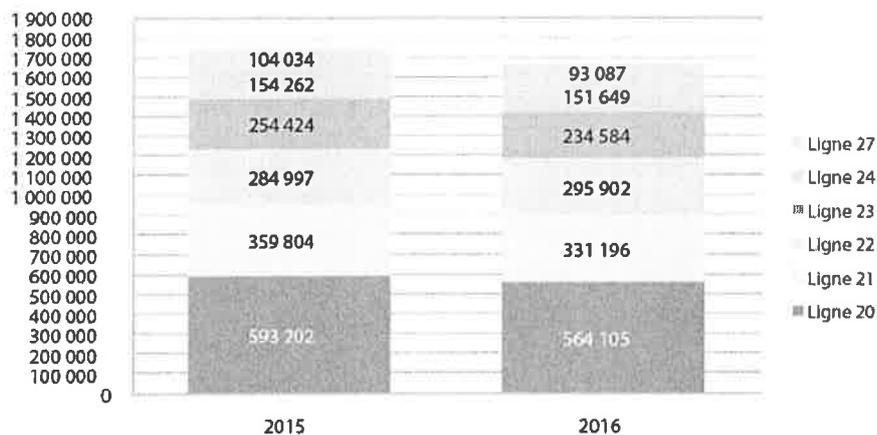
Les lignes essentielles perdent au global un peu plus de 2% de fréquentation. Les lignes 5 et 6 sont en augmentation alors que la ligne 3, fortement impactée par les travaux liés au futur TCSP, subit une baisse de plus de 10%.



Les lignes 10 à 15 ont subi quelques changements importants d'itinéraires entre 2015 et 2016. La fréquentation globale est en légère hausse, mais la répartition entre les lignes diffère. La ligne 10, désormais raccrochée à l'ex ligne 12, traversant le centre-ville depuis septembre 2015, continue sa forte progression en 2016. La ligne 14, renforcée en septembre 2015, continue aussi de progresser. La ligne 11, impactée en partie par les travaux du TCSP, a connu en revanche une légère baisse, alors que la ligne 13, supprimée en septembre 2016 connaît logiquement une forte baisse (fonctionnement 8 mois sur 12 en 2016).



Les lignes 20 à 27 connaissent une légère baisse des voyages comptés, notamment avec une baisse de la ligne 27 à destination de la Citadelle. La part modale de cette ligne ne baisse pas pour autant, une baisse de fréquentation de la Citadelle étant constatée par ailleurs sur la même période.



### L'analyse du Grand Besançon :

La fréquentation en voyages comptés par type de ligne urbaine est globalement en légère baisse, impactée notamment par les mouvements sociaux du printemps et des services non faits.

A noter néanmoins la forte prédominance des lignes majeures en matière de fréquentation, certaines modifications ou renforcements de lignes ayant eu les effets escomptés sur leur efficacité (lignes 10 et 14 notamment).

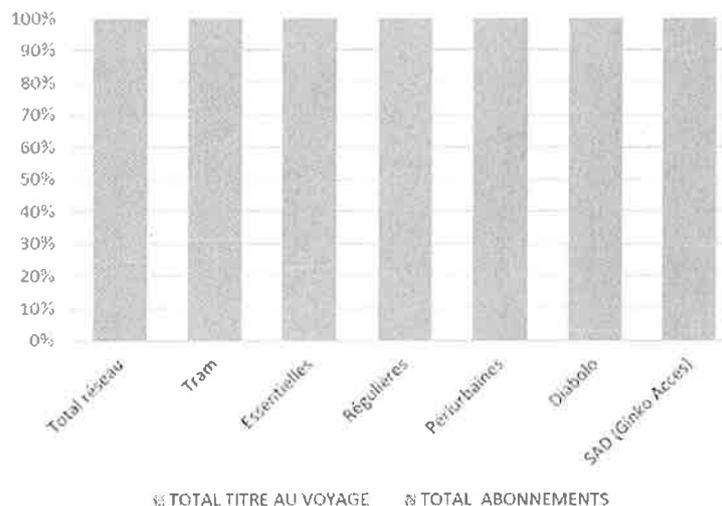
En revanche, la déviation de la ligne 3 afin de permettre la réalisation des travaux du TCSP a pénalisé, comme cela était prévisible, la fréquentation de cette ligne essentielle du réseau, ainsi que dans une moindre mesure la ligne 11.

### **3. La fréquentation par type de voyageurs (données billettiques)**

En matière de fréquentation par type de voyageurs en fonction de leurs titres de transport, c'est dans les deux lignes de tramway que les voyageurs occasionnels, avec des titres dits « au voyage », sont les plus nombreux en valeur absolue et en proportion (30 % des voyageurs). Cette proportion est à peu près stable depuis 2015.

On peut noter que plus l'offre de transport est importante sur un service, plus les titres au voyage sont nombreux. Il y a une part de voyageurs captifs moindre, notamment des scolaires, sur les lignes essentielles ou les principales lignes urbaines (20 % et plus de voyageurs occasionnels sur ces lignes).

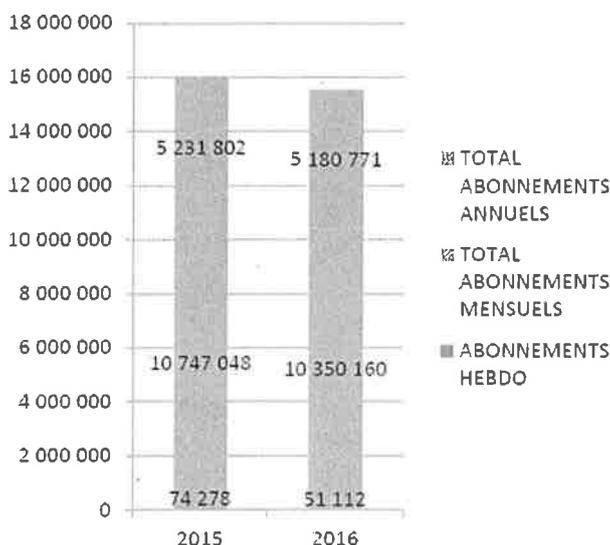
Répartition des validations par titre voyage ou abonnement en 2016



Dans le détail :

- les voyages au ticket unité diminuent au profit de la carte 10 voyages et plus, notamment à cause du glissement des utilisateurs du ticket groupe vers la nouvelle formule de carte 50 voyages, comptabilisée dans les cartes voyages depuis septembre 2016.
- Les abonnements sont globalement en légère baisse, hormis les Pass 18/25 (ou Campus) et les Pass Sésame qui sont stables. Il est à noter qu'une partie des abonnés Sésame a glissé vers le titre 18/25 à partir de septembre 2016, avec la nouvelle gamme tarifaire.
- Les abonnements annuels diminuent moins que les abonnements mensuels. Les Voyageurs et clients les plus réguliers sont donc plutôt fidèles. La part d'abonnés annuels (hors abonnés hebdo) a même augmenté en 2016.

Répartition des validations par abonnement selon leur durée



#### L'analyse du Grand Besançon :

Comme en 2015, la part des abonnements, notamment Sésame (tout public), dans les voyages se maintient à un niveau très important, alors que celle des titres au voyage se stabilise à un niveau assez faible.

Logiquement, avec la facilité d'usage qui le caractérise et les pôles générateurs de déplacement qu'il dessert, propices aux déplacements occasionnels, le tramway concentre une part très importante des voyageurs utilisant un titre au voyage pour leur déplacement.

Un travail complémentaire (simplification des lignes, communication dédiée, etc.) à destination de ces voyageurs occasionnels devra être mené également sur l'ensemble des lignes de bus, afin de rééquilibrer l'utilisation des titres au voyage sur l'ensemble du réseau.

#### **4. Zoom sur les P+R**

En 2016, 59 023 voitures se sont stationnées sur les parkings-relais GINKO, contre 61 417 en 2015, soit une baisse de 3,8 % de la fréquentation.

73 % des utilisateurs des P+R sont des abonnés. Avec 27 % de clients occasionnels, les P+R présentent, sur cet indicateur, un taux supérieur au reste du réseau GINKO.

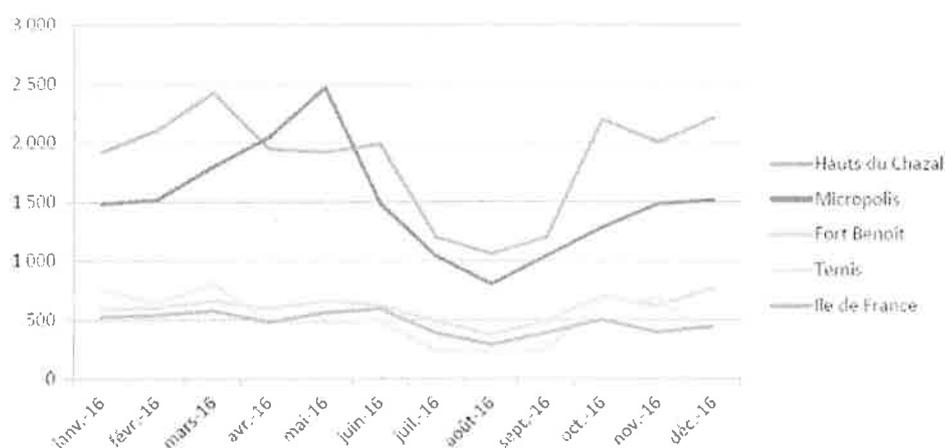
P+R	2016					TOTAL
	Hauts du Chazal	Micropolis	Fort Benoit	Temis	Ile de France	
Nombre de places de stationnement	200	142	112	177	63	694
Nombre de voiture	22 187	17 991	21 137	6 093	5 665	59 023
Nombre de voiture par jour	61	49	58	17	16	162
Entrée par validation	14 830	13 044	4 131	3 659	5 665	43 320
Poids des abonnés	67%	73%	58%	95%		73%
Entrée par achat d'un Ticket Journée payant	7 357	4 907	3 006	435		15 703
Poids des occasionnels	33%	27%	42%	7%		27%
Vente de Ticket Journée gratuit	9768	5 137	4 714	419		20 058
Proportion de clients gratuits sur tickets P+R payant	1,3	1,0	1,6	1,0		1,3

Les P+R des Hauts du Chazal et de Micropolis sont les plus fréquentés. Ils représentent respectivement 38% et 30% du total des fréquentations. Fort Benoit et Temis ne représentent à eux deux que 22% du total des fréquentations. Le P+R de Micropolis est le seul à avoir augmenté son nombre de voitures stationnées (+3 % entre 2015 et 2016) suite aux différentes manifestations qui se sont déroulées sur 2016 au parc des expositions à Micropolis.

Le mois de décembre représente un pic dans la fréquentation des P+R des Hauts-du-Chazal et de Fort Benoit, très clairement en lien avec les festivités et courses de fin d'année, et donc un usage de clients occasionnels. A contrario, TEMIS, avec une forte baisse sur décembre, ne semble pas attirer cette clientèle occasionnelle.

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 la fréquentation logiquement la plus régulière tout au long de l'année.

Evolution de la fréquentation des P+R par site



Dans son ensemble, le nombre de passagers moyen par voiture pour l'année 2016 est de 1,33, ce qui est comparable à l'année 2015 pour les entrées dites occasionnelles (les entrées des voitures par validation des abonnements ne permettent pas de connaître le nombre de personnes présentes dans la voiture).

Dans le détail, le P+R de Fort Benoit compte le plus de personnes dans un véhicule occasionnel (1.57 en moyenne). A l'inverse de Temis, qui n'en compte que 0.97 en moyenne dans une voiture en 2016.

D'une manière générale, il demeure des réserves de capacité dans les 4 P+R gardiennés.

### L'analyse du Grand Besançon :

La fréquentation constatée sur les P+R en 2016 est en légère baisse par rapport à 2015. Elle rejoint en cela la fréquentation comptée du réseau, impactée notamment par les mouvements sociaux du début d'année.

Si la clientèle des abonnés est majoritaire (73 %), 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.

En matière de performance, le P+R de TEMIS, non connecté au tramway, présente un usage faible comparé aux autres P+R.

D'une manière générale, malgré les campagnes de communication et les opérations promotionnelles (ex : samedis piétons), les P+R GINKO disposent encore de larges réserves de capacité.

Par ailleurs, il sera sans doute nécessaire de lancer une étude sur l'usage des « P+R spontanés » sur la ville de Besançon (ex : secteur Malcombe, TEMIS, etc.), afin de juger du volume du report modal sur ces sites et de mieux appréhender leur complémentarité avec les P+R GINKO.

### **5. La lutte contre la fraude**

En 2016, le taux de contrôle des usagers a été augmenté de 3 % par rapport à 2015. Cette hausse de contrôle s'accompagne en conséquence d'une hausse du taux de fraude constaté, qui atteint désormais 3,22 % (plus 16 % par rapport à 2016).

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). La hausse du taux de fraude constaté s'explique ainsi par des contrôles ciblés des services tramway en heure de pointe.

Ainsi, 25 % d'amendes en plus ont été dressées par rapport à 2015 (9 594 contre 7 688).

D'après les chiffres détaillés par ligne, le taux de fraude constaté est plus fort sur les lignes de tramway, sur la ligne 6 et plus globalement sur les lignes essentielles. Néanmoins, deux lignes secondaires (lignes 22 et 24) affichent des taux de fraude élevés, ce qui confirme l'importance de maintenir une présence de contrôleurs sur toutes les lignes.

### L'analyse du Grand Besançon :

Les méthodes de contrôle, notamment en matière de ciblage des horaires et des lieux de contrôle, ont permis d'augmenter 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. Il y a un décalage entre la fraude réelle constatée (absence de titre de transport) et la fraude perçue par les usagers (absence de validation, malgré la possession d'un titre de transport, ou utilisation d'un ticket unité papier ne nécessitant pas de validation).

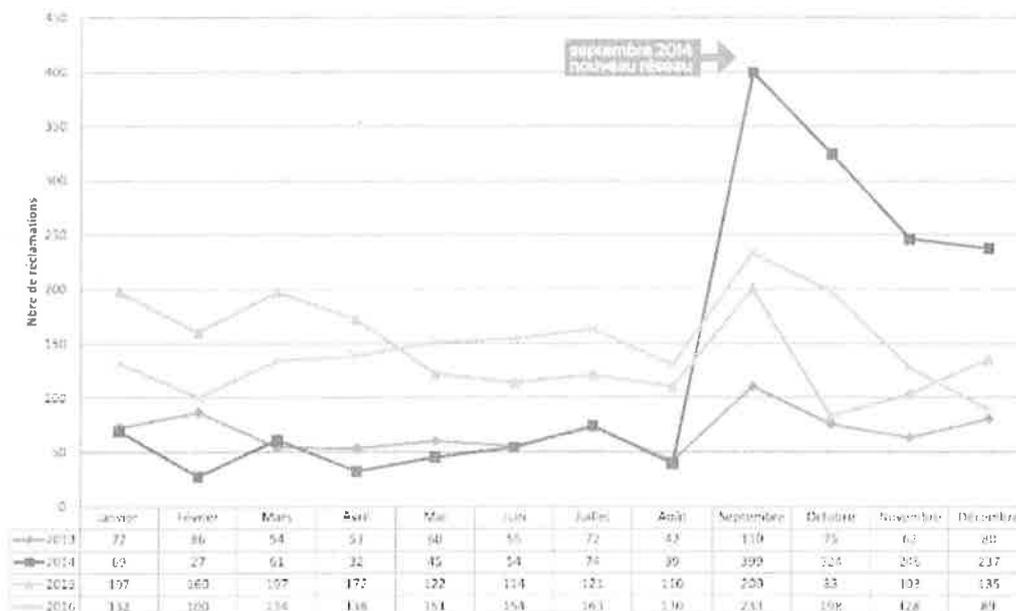
La question de la fraude, constatée ou perçue, notamment dans le tramway et en heure de pointe, demeure néanmoins un sujet sensible. Le nécessaire renforcement des actions de prévention et de contrôle sur les années à venir devra prévenir tout dérapage en la matière.

### **6. Des réclamations moins nombreuses**

En 2016, il est constaté une stabilité des réclamations sur 8 mois consécutifs (de janvier à août). En septembre, le nombre de réclamations connaît son pic récurrent lié à la rentrée.

Le dernier trimestre est marqué par une diminution régulière des réclamations, aboutissant à un résultat global en baisse de 2 % sur l'année 2016 par rapport à 2015.

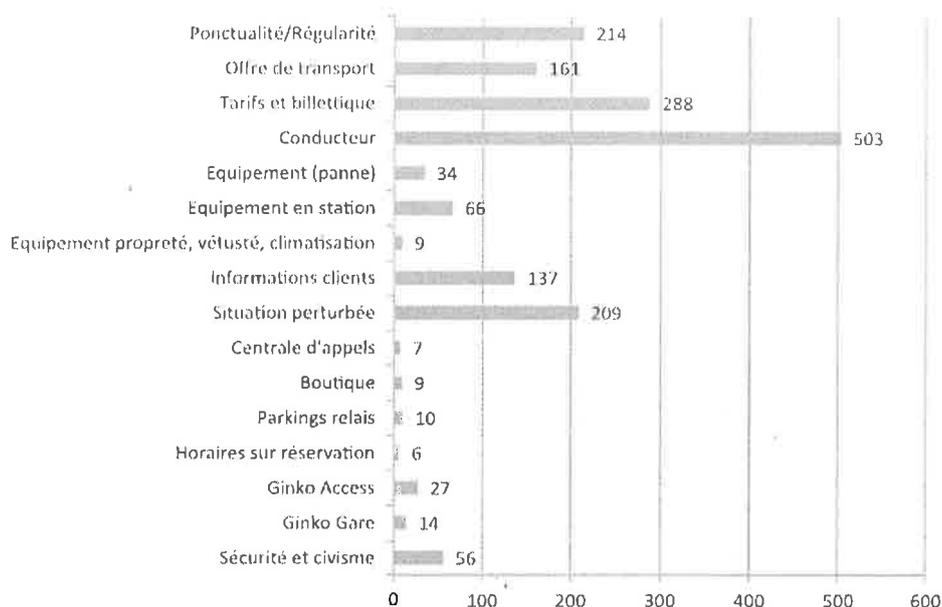
### Bilan des réclamations



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 503 réclamations portant sur cette seule thématique (15 % de hausse par rapport à 2015), sur 1 750 réclamations reçues, il s'agit du principal point de mécontentement des usagers
2. Les tarifs et la billettique : avec 288 réclamations sur l'année, c'est une baisse de 15 % par rapport à 2015, qui avait connu une hausse tarifaire, et ce malgré le changement de gamme tarifaire en septembre 2016
3. la régularité/ponctualité : le sujet le plus fréquent des réclamations en 2014 concernait des problèmes de ponctualité et régularité (plus de 450 réclamations) ; l'année suivante, en 2015, il avait été constaté 350 réclamations sur ce thème. Avec 214 réclamations en 2016, ce sujet régresse de 39 %. Les adaptations des rentrées de septembre 2015 et septembre 2016 semblent avoir amélioré les choses sur ce point.
4. les situations perturbées : la majeure partie des réclamations s'est concentrée sur le mois de grève d'avril 2016.
5. l'offre de transport : certaines modifications de lignes ou d'horaires ont été étudiées et proposées aux rentrées de septembre 2015 et 2016. Avec 161 réclamations, le volume de réclamation est en baisse de 23 % sur ce thème.

#### Année 2016 par motif



A noter que, dans le même temps, les envois de remerciements par les usagers ont augmenté de 52 % entre 2015 et 2016, passant de 88 remerciements constatés à 134 (canal internet et courrier).

#### L'analyse du Grand Besançon :

**La baisse des réclamations sur 2016 peut être attribuée pour partie aux adaptations horaires et itinéraires consécutives aux rentrées 2015 et 2016. Néanmoins, 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.**

**Le nombre de réclamations pour des situations perturbées, liées notamment à des mouvements sociaux, des manifestations, des accidents ou des intempéries est, par nature, très fluctuant d'une année sur l'autre. Les efforts faits pour communiquer au plus juste l'information aux usagers en modèrent les effets.**

**En revanche, la hausse constante ces dernières années des réclamations concernant le comportement des conducteurs interroge encore, car, plus que la « conduite inadaptée », les usagers se plaignent toujours majoritairement de « comportements inappropriés ». Des actions managériales, en particulier d'encadrement et de formation, notamment commerciale, ont été pourtant entreprises. Les effets ne se font pas encore sentir.**

#### C/ Les moyens de production et le personnel

##### **1. Les moyens de production**

###### a/ Les véhicules

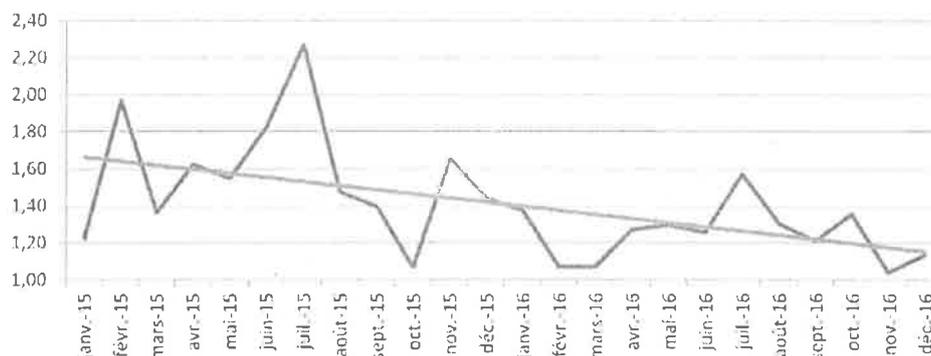
Au 31 décembre 2016, 19 rames de tramway type URBOS 3 de CAF et 155 bus (y compris réserve et minibus PMR) sont mis à disposition de l'exploitant par le Grand Besançon.

En 2016 le parc bus a évolué, mais il est resté stable sur le volume, avec 9 bus réformés et 9 nouveaux véhicules qui ont fait leur entrée sur le parc.

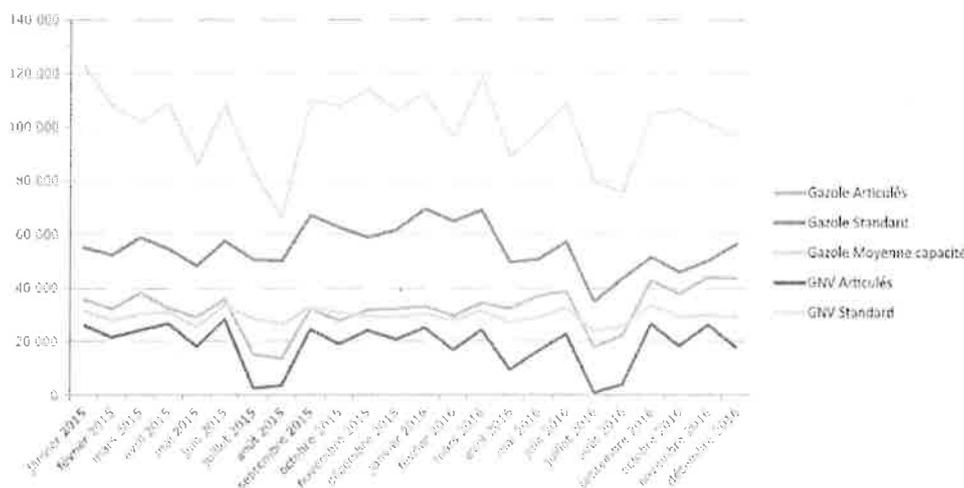
Concernant la maintenance des bus, le délégataire est confronté à la nécessité d'entretenir préventivement et curativement 16 types différents de véhicule, ce qui ne facilite pas notamment la gestion de l'approvisionnement en pièces détachées.

La tendance sur l'année 2016 du taux de panne pour 10 000 Km est toujours en baisse et confirme la tendance observée en 2015. Cette amélioration devrait se poursuivre plus modérément dans les mois à venir.

Taux de pannes en ligne pour 10 000 Km



Malgré le peu de variations de parc entre l'année 2015 et l'année 2016, les consommations sont en légères baisses sur les principales familles de véhicules.



### L'analyse du Grand Besançon :

**En 2016, le parc de matériel roulant se stabilise au niveau prévu pour la bonne exploitation du réseau GINKO conçu en 2014.**

**Comme 2014 et 2015, l'année 2016 montre une nette amélioration du taux de pannes en ligne, certes en lien avec le rajeunissement du parc de bus et le faible kilométrage des rames de tramway. Ce taux de pannes était une faiblesse des premières années du contrat.**

**L'action combinée de l'amélioration de maintenance curative du délégataire et des investissements en matériels roulants opérés par le Grand Besançon ont permis globalement une plus grande disponibilité du parc, au bénéfice de la qualité du service.**

**A parc constant, la consommation énergétique est légèrement moindre qu'en 2015. Les études engagées par ailleurs par le Grand Besançon sur la modification de la filière énergétique des bus devraient aboutir à une amélioration plus notable dans les années à venir.**

## b/ Les dépôts

En 2016 les équipes de Besançon Mobilités ont poursuivi leur installation et leur amélioration continue au centre de maintenance du Tramway.

Concernant le dépôt de bus de Planoise, datant de 1974, étendu en 2010 et 2015, de nombreuses opérations de mise aux normes ont été identifiées en 2016 et sont à prévoir par le Grand Besançon pour rendre le site le plus opérationnel et fonctionnel possible sur les années à venir.

### L'analyse du Grand Besançon :

**De nombreux investissements ont été réalisés par le Grand Besançon sur l'outil de production ces cinq dernières années, avec notamment la création du centre de maintenance du tramway et l'extension du dépôt de Planoise.**

**Néanmoins, il reste encore à mener de nombreuses opérations de mise aux normes de l'outillage des dépôts et du bâti.**

**La planification d'une partie de ces investissements a été établie sur les années 2017 et 2018.**

## **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, puis en 2016, l'effectif total de Besançon Mobilités est stable.

	2014			2015			2016		
	H	F	TOTAL	H	F	TOTAL	H	F	TOTAL
Cadres	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agents de Maîtrise	65	19	84	71	20	91	69	21	90
Employés	5	21	26	1	28	29	2	29	31
Ouvriers qualifiés	344	68	412	326	67	403	338	66	404
Dont Conducteurs	287	67	364	290	66	356	291	65	356
Ouvriers non qualifiés	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>414</b>	<b>108</b>	<b>522</b>	<b>408</b>	<b>115</b>	<b>523</b>	<b>409</b>	<b>116</b>	<b>525</b>

*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 encore progressé en 2016 par rapport à 2015 avec une augmentation plus fortement marquée sur les premiers et derniers mois de l'année.

### Nombre de journées d'absence

Ne sont pas comptés les divers congés, ni les conflits

	2014			2015			2016		
	H	F	TOTAL	H	F	TOTAL	H	F	TOTAL
Cadres	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agents de Maîtrise	187	29	216	615	209	824	615	137	752
Employés	130	579	709	0	432	432	2	717	719
Ouvriers qualifiés	7 824	3 058	10 912	8 102	3 472	11 574	9 166	5 123	14 309
Dont Conducteurs	7 690	3 081	10 171	7 190	3 412	10 662	8 466	5 115	13 581
Ouvriers non qualifiés			0			0			0
<b>Total</b>	<b>8 141</b>	<b>3 696</b>	<b>11 837</b>	<b>8 717</b>	<b>4 113</b>	<b>12 830</b>	<b>9 803</b>	<b>5 977</b>	<b>15 780</b>

Les absences de courte durée restent très majoritaires.

Un plan de lutte contre l'absentéisme a été élaboré et a été décliné progressivement au fil de l'année 2016. Il porte sur différents points, à savoir :

- La communication interne
- Le management
- L'optimisation des conditions de travail
- La collaboration avec la médecine du travail et la CPAM
- La cohésion des équipes

Comme exemple d'action mise en place, un entretien de « réaccueil » est systématiquement organisé avec le responsable hiérarchique à la suite d'un arrêt maladie. Cette mesure a un double intérêt : cela permet d'une part aux managers d'avoir un échange direct avec leurs collaborateurs et d'autre part de ne pas banaliser les absences.

Par ailleurs, une collaboration étroite a été mise en place avec les membres du CHSCT afin de procéder à l'analyse des accidents du travail les plus graves, et mettre ainsi en place des plans d'actions adéquats.

### 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, comme l'année 2015, l'année 2016 est une année stable durant laquelle l'entreprise semble avoir trouvé son rythme de croisière en termes d'effectifs.

En revanche, si l'année 2014 présentait un taux d'absentéisme faible comparé aux années précédentes, la tendance de l'année 2015, avec une évolution négative de l'absentéisme notamment en fin d'année, s'aggrave encore sur 2016.

Cette tendance inquiétante, touchant notamment les conducteurs, malgré des mesures prises par le délégataire, impacte, de fait, la qualité du service rendu aux usagers, certains services n'étant pas assurés faute de personnels de conduite disponibles, ainsi que la fréquentation.

### D/ Les comptes de la DSP

#### **1. 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 11,5 % en 2016 sous l'effet notamment du retrait des dépenses d'énergie (-358 k€, soit -14,2 %) et des divers achats non stockés, dont le niveau est impacté par la diminution des achats de pièces de rechange bus (partiellement compensée en achats stockés) et des dépenses afférentes à l'énergie des bâtiments (cessation des activités sur le dépôt de Trey et coût d'énergie des stations de tramway). Il s'agit du niveau le plus faible depuis 2011.

Montants en k€	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2016/2015
Achats stockés hors carburant	576	445	503	541	515	426	29,5%
Energie traction	379	498	217	-	-	-	-23,9%
Carburant (gasoil et GNV)	1 780	2 018	2 544	2 818	2 854	2 719	-11,8%
Achats non stockés	896	1 139	1 276	1 071	1 095	1 071	-21,4%
<b>Total - Achats consommés</b>	<b>3 631</b>	<b>4 100</b>	<b>4 539</b>	<b>4 430</b>	<b>4 464</b>	<b>4 216</b>	<b>-11,5%</b>

Dans le détail, les coûts d'énergie bus reculent de 11,8 % en lien avec les effets prix et volumes :

- Le gazole : la consommation moyenne du parc s'établit à 44,2 litres aux 100 km (soit une amélioration de 2,1 %) pour un prix moyen annuel hors taxe de 0,91 € par litre. Le prix moyen du gasoil recule de -5,7 % par rapport à 2015 et la consommation moyenne s'améliore.
- Le gaz naturel (GNV) : la consommation moyenne du parc s'établit à 61,73 Nm<sup>3</sup> (normaux mètres cubes) aux 100 km pour un prix moyen de 0,49 € par Nm<sup>3</sup>. La consommation progresse de +0,6 % par rapport à 2015 et le prix moyen diminue de -9,7 %. Les dépenses de GNV intègrent une régularisation de -50 k€ en 2016. En retraitant cet impact, le coût unitaire du gaz recule de -3,10 % en 2016.

Pour l'énergie de traction du tramway en 2016, le volume d'énergie consommé est de 4 577 430 kWh, soit une consommation moyenne de 429 kWh aux 100 kilomètres et un coût moyen de 0,08€ hors taxe par kWh. Par rapport à 2015, la consommation moyenne progresse de +3,3 % et le prix unitaire recule de -24,7 %.

Au total, les coûts d'énergie représentent 6 % des dépenses.

Hors pièces de rechange, le poste des achats non stockés s'élève à 799 k€ et comprend notamment les coûts des pneumatiques, les dépenses d'énergie des bâtiments et les achats de fournitures. Ce poste recule de 10,5 % par rapport à 2015, en lien avec :

- Les dépenses de fluides et énergie des bâtiments : l'effet année pleine de la sortie du dépôt de Trey et les coûts d'énergie des stations tramway à la baisse génèrent une diminution de dépenses de 86 k€.
- Les dépenses de lubrifiants, à la hausse en corrélation avec l'activité tramway et les opérations de maintenance,
- La hausse des dépenses de fournitures et petit outillage, compensée par le retrait des dépenses en petit matériel,
- La baisse des coûts de billetterie qui étaient particulièrement élevés en 2015.

#### b/ La sous-traitance et les services extérieurs

Le poste de dépense lié à la sous-traitance baisse de 12,5 % (- 743 K€ HT) entre 2015 et 2016, passant à 5 197 K€ HT.

Cette forte baisse est imputable notamment :

- A la baisse de 6,8 % des dépenses d'affrètement, qui comprennent principalement les services Ginko Gare et Ginko Access (pour les seules courses sous-traitées) et quelques services scolaires Diabolos.
- A la baisse significative des dépenses d'assurances (-21,5 %), qui découle pour l'essentiel de l'évolution favorable de la sinistralité bus et des régularisations afférentes aux contrats responsabilité civile et assurance dommages aux biens.

Les dépenses des services extérieurs baissent 5,3 % en 2016. On note plus particulièrement, en lien avec l'évolution de l'activité et de la configuration de l'entreprise :

- La maintenance des bâtiments : - 48,7 % du fait de l'internalisation des opérations de nettoyage de la voie et de l'effet année pleine de la sortie du dépôt de Trey,
- Les coûts de l'entretien « autre » : +296,4 % du fait des sorties de garantie des systèmes billettique et des interventions sur les installations fixes du système tramway.

#### c/ Les impôts et taxes

Quasiment stable en 2016 (-0,1 %), ce poste passe de 1 701 K€ en 2015 à 1 698 k€ en 2016.

#### d/ Les charges de personnel

Les dépenses de personnel, en retrait de 2,6 %, s'élèvent à 25 181 k€ en 2016 (25 850 K€ en 2015). Le recul du poste salaires (-1,6 %) résulte principalement de la baisse des effectifs des personnels mis à disposition par TRANSDEV et du volume des provisions comptabilisées en fin d'année, moindres en 2016 qu'en 2015.

Sur l'exercice, les salaires et charges reculent de 1,9 % pour une évolution de la valeur du point 100 de +0,2 % au 1er janvier 2016 et un effet report de +0,27 %.

Les charges de personnel intègrent, en 2016, un intéressement de 92 k€ pour les salariés de Besançon Mobilités.

#### L'analyse du Grand Besançon :

Sur 2016, les dépenses d'exploitation du délégataire baissent de 2 054 K€ HT (- 5,27 %), passant de 38 946 K€ HT en 2015 à 36 892 K€ HT en 2016.

Si cette baisse concerne l'ensemble des postes de dépenses, elle est surtout notable sur les postes de sous-traitance et de services extérieurs et les charges de personnel. Des efforts notables ont été engagés par le délégataire pour réduire ses charges.

Malgré cet effort, le différentiel avec la dépense forfaitaire fixée par le contrat en 2016 est de 2 138 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 2016 s'établissent à 9 748 k€, et progressent de +1,5 % (+ 141 K€) par rapport à 2015.

Cette évolution découle principalement des effets induits de la hausse des tarifs et du changement de gamme tarifaire.

Le niveau contractuel des recettes de trafic fixé à l'avenant n°8 (12 938 k€) n'est donc pas atteint. Au regard des seules recettes de trafic, le déficit constaté en 2016 est de 3 191 k€.

#### L'analyse du Grand Besançon :

Malgré la hausse des recettes de trafic en 2016, le niveau contractuel des recettes de trafic fixé au contrat n'est pas atteint. Contractuellement, le déficit de recettes qui en résulte, 3 191 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 2016 s'élève à 20 643 k€.

Elle intègre la régularisation du solde définitif de 2015 ainsi que :

- Les modalités financières de l'avenant n°8, qui prennent en compte la hausse des tarifs des titres au 1er février 2016,
- Les modalités financières afférentes à l'avenant n°10, qui prennent en compte les adaptations du réseau intervenues en 2016.

Le montant comptabilisé au titre de 2016 (hors régularisations antérieure, soit 95 k€) s'élève à 20 549 k€ et se décompose de la façon suivante :

Contribution 2016 (en € 2009)	17 956 329 €
Indexation	+ 3 168 124 €
Créances	+117 253 €
Kilomètres	+332 125 €
Postes à l'€/m	+126 425 €
Divers	- 94 780 €
Total contribution 2016 comptabilisée	20 643 410 €

Par rapport à 2015, le montant de contribution versé par le Grand Besançon recule de -1 404 k€ (- 6,36 %), notamment du fait :

- du retrait de la contribution de base (-429 k€, valeur € 2009),
- de l'indexation à la baisse,
- de l'impact des réfections de kilomètres.

### 3. Le compte d'exploitation

La situation économique de Besançon Mobilités demeure fortement déficitaire sur l'exercice, malgré l'effet du CICE (888 k€) et l'important retrait des dépenses d'exploitation. En revanche, l'écart sur l'engagement de recettes continue de dégrader d'autant le résultat de l'entreprise.

Ainsi, ce sixième exercice d'exploitation de la convention de Délégation de Service Public génère un déficit pour le délégataire de 5 330 k€ (Cf. compte d'exploitation), à peine moins faible qu'en 2015 (déficit de 6 121 K€).

### Compte d'exploitation 2016

	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Achats stockés hors carburant	-	426,4	515,2	541,2	503,0	444,9
Energie traction et slabons	-	-	-	-	217,3	497,9
Carburant Gazole et GMV	-	2 719,3	2 854,1	2 517,7	2 543,3	2 018,4
Achats non stockés	-	1 070,7	1 094,9	1 071,0	1 275,5	1 139,0
<b>Total achats consommés</b>	-	<b>4 216,4</b>	<b>4 464,2</b>	<b>4 129,9</b>	<b>4 539,3</b>	<b>4 100,3</b>
Affrètement	-	369,6	420,8	469,5	472,3	510,2
Primes d'assurance	-	372,2	460,8	427,1	522,3	677,6
Nettoyage Autubus	-	238,6	275,2	286,7	329,8	354,1
Divers services extérieurs	-	631,2	650,9	756,8	1 236,7	2 361,6
Locations	-	143,4	112,9	132,4	168,2	157,4
Personnel extérieur - Intermediaires - hors PMAD	-	153,9	175,7	295,6	411,0	429,3
Rémunérations honoraires	2,6	399,9	761,4	718,8	878,1	741,5
Publicité - relations publiques	-	53,1	100,4	65,7	150,9	153,1
Autres services extérieurs	-	248,8	247,8	293,0	552,0	555,5
<b>Total Sous-traitance et services extérieurs</b>	<b>2,6</b>	<b>2 625,6</b>	<b>3 229,9</b>	<b>3 445,8</b>	<b>4 721,5</b>	<b>5 940,4</b>
Versement transport	-	241,5	261,4	284,4	291,0	291,2
CFT	-	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	-	655,2	977,2	1 077,0	1 083,4	1 122,6
<b>Total impôts et taxes</b>	-	<b>1 464,4</b>	<b>1 521,5</b>	<b>1 558,9</b>	<b>1 638,6</b>	<b>1 700,9</b>
Salaires, y.c. PMAD	-	18 337,0	18 790,6	18 098,4	17 959,0	17 940,7
Autres charges de personnel	-	594,2	59,9	153,3	-448,0	65,7
Charges sociales	-	6 599,0	6 869,6	6 889,0	7 353,8	7 836,5
<b>Total charges de personnel</b>	-	<b>22 525,2</b>	<b>22 722,2</b>	<b>23 141,0</b>	<b>25 265,0</b>	<b>25 050,4</b>
Assistance technique siège	-	300,0	307,0	1 096,4	703,8	836,8
Dotations aux amortissements	-	235,5	252,1	303,5	309,3	360,7
Dot. (Rep.) - Provisions risques et charges	-	145,2	132,1	-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	3,6	2,5	14,1
Etats	-	13,2	-	-	-	-
Autres	-	0,8	-	-	-	-
<b>Total autres</b>	-	<b>743,2</b>	<b>697,0</b>	<b>787,4</b>	<b>933,2</b>	<b>1 339,8</b>
Charges exceptionnelles	-	2,0	10,4	10,5	5,0	14,6
<b>TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>2,6</b>	<b>31 576,8</b>	<b>32 645,3</b>	<b>33 914,4</b>	<b>37 103,4</b>	<b>38 946,3</b>
Recettes de trafic	-	8 666,1	8 918,0	8 658,5	8 967,1	9 607,1
Recettes services sociaux 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	-	11,2	24,9	16,1	5,4	3,0
<b>Total des recettes commerciales</b>	-	<b>9 010,2</b>	<b>9 287,2</b>	<b>8 963,2</b>	<b>9 431,5</b>	<b>9 884,9</b>
<b>Participations collectivités</b>	-	-	-	-	-	-
Subvention forfaitaire exploitateur	-	21 234,6	21 289,6	21 021,0	23 596,7	22 047,8
<b>Total participations collectivités</b>	-	<b>21 234,6</b>	<b>21 289,6</b>	<b>21 021,0</b>	<b>23 596,7</b>	<b>22 047,8</b>
Produits exceptionnels	-	12,8	0,2	20,9	0,6	0,1
<b>TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION</b>	<b>-</b>	<b>30 257,6</b>	<b>30 585,1</b>	<b>30 004,8</b>	<b>33 030,9</b>	<b>30 674,5</b>
<b>Resultat brut</b>	<b>-2,6</b>	<b>-1 319,2</b>	<b>-2 060,2</b>	<b>-3 909,6</b>	<b>-4 072,5</b>	<b>-7 013,5</b>
Dotations pour CICE	-	-	-	540,9	881,8	892,5
<b>Resultat net</b>	<b>-2,6</b>	<b>-1 319,2</b>	<b>-2 060,2</b>	<b>-3 368,7</b>	<b>-3 190,7</b>	<b>-5 329,7</b>

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 forfaitaire versée par le Grand Besançon ne couvre que partiellement le déficit réel du délégataire.

En 2016, le résultat net de Besançon Mobilités est ainsi de – 5 330 K€ HT.

Si la situation économique déficitaire de Besançon Mobilités est plus faible qu'en 2015, grâce notamment à la réduction notable de ses dépenses réelles, le cumul du déficit depuis 2011 s'élève désormais à plus de 21 300 K€ HT sur 6 années d'exercice.

Cependant, en euros courants, il est à noter que le montant de la contribution forfaitaire versée par le Grand Besançon en 2016, 20 643 K€ HT, est de loin le plus faible depuis le début du contrat (pour rappel, 21 234 K€ HT en début de contrat). Il s'agit même de la contribution la plus faible en euros courant depuis 2007 (20 558 K€ HT en 2007).

Le Conseil de Communauté prend acte du rapport d'activité 2016 sur la DSP Transports Urbains.

Pour extrait conforme,

Le Vice-Président suppléant,

Gabriel BAULIEU  
1<sup>er</sup> Vice-Président

Préfecture du Doubs

Reçu le 29 NOV. 2017



Contrôle de légalité