

## Extrait du Registre des délibérations du Conseil de Communauté

### Séance du Jeudi 27 Juin 2019

Conseillers communautaires en exercice : 128

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, puis de M. Gabriel BAULIEU, 1<sup>er</sup> Vice-Président.

Ordre de passage des rapports : 0.1, 0.2, 0.3, 0.4, 0.5, 0.6, 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3, 1.1.4, 1.1.5, 1.1.6, 1.1.7, 1.1.8, 1.2.1, 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, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9, 4.10, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 7.7, 7.8, 7.9, 7.10, 7.11, 8.1, 2.1, 2.2, 2.3.

La séance est ouverte à 18h10 et levée à 21h25.

**Étaient présents :** Audeux : Mme Françoise GALLIOU (jusqu'au 2.1) Avanne-Aveney : Marie-Jeanne BERNABEU, suppléante de M. Alain PARIS Besançon : M. Eric ALAUZET, M. Frédéric ALLEMANN (à partir du 1.1.1), Mme Anne-Sophie ANDRIANTAVY, Mme Sorour BARATI-AYMONIER (à partir du 1.1.2), M. Nicolas BODIN, M. Laurent CROIZIER, M. Pascal CURIE (à partir du 1.1.2), M. Yves-Michel DAHOUI, Mme Danielle DARD, M. Clément DELBENDE, M. Cyril DEVESA (à partir du 1.1.2), M. Emmanuel DUMONT (jusqu'au 2.2), Mme Odile FAIVRE-PETITJEAN (à partir du 1.1.1), Mme Béatrice FALCINELLA, M. Jean-Louis FOUSSERET (jusqu'au 6.3), M. Philippe GONON (à partir du 1.1.6), Mme Myriam LEMERCIER (jusqu'au 3.9), M. Jean-Sébastien LEUBA, M. Christophe LIME (à partir du 1.1.2), M. Michel LOYAT, Mme Elsa MAILLOT, Mme Carine MICHEL, M. Philippe MOUGIN, M. Yannick POUJET, M. Anthony POULIN, Mme Françoise PRESSE, Mme Karima ROCHDI (jusqu'au 3.8), M. Dominique SCHAUSS (à partir du 1.1.2), Mme Catherine THIEBAUT, M. Gérard VAN HELLE (à partir du 0.6), Mme Anne VIGNOT, Mme Sylvie WANLIN, Mme Marie ZEHAF Bonnay : M. Gilles ORY Brailly : M. Alain BLESSEMILLE (à partir du 1.1.2) Busy : M. Alain FELICE (à partir du 0.6) Chalèze : M. Gilbert PACAUD Champagne : M. Olivier LEGAIN Champvans-les-Moulins : M. Florent BAILLY Chaucenne : M. Bernard VOUGNON Chemaudin et Vaux : M. Bernard GAVIGNET (à partir du 0.6), M. Gilbert GAVIGNET Chevroz : M. Yves BILLECARD Châtillon-le-Duc : Mme Catherine BOTTERON Cussey-sur-l'ognon : Jean-François MENESTRIER (à partir du 1.1.6) Deluz : M. Fabrice TAILLARD Devecey : M. Michel JASSEY Ecole-Valentin : M. Yves GUYEN Fontain : Mme Martine DONEY, M. André AVIS (jusqu'au 8.1) Franois : Mme Françoise GILLET, suppléante de M. Claude PREIONI Geneuille : M. Jean-Claude PETITJEAN Gennes : Mme Thérèse ROBERT Grandfontaine : M. François LOPEZ Les Auxons : M. Jacques CANAL, M. Serge RUTKOWSKI Miserey-Salines : M. Marcel FELT Montfaucon : M. Pierre CONTOZ (jusqu'au 8.1) Nancray : M. Vincent FIETIER Noironte : Claude MAIRE Osselle-Routelle : Mme Anne OLSZAK Palise : M. Daniel GAUTHEROT Pelousey : Mme Catherine BARTHELET Pirey : M. Robert STEPOURJINE Pouilley-Français : M. Yves MAURICE Pugey : M. Frank LAIDIÉ Rancenay : M. Michel LETHIER Roche-lez-Beaupré : M. Jacques KRIEGER Saint-Vit : Mme Annick JACQUEMET (à partir du 1.1.2), M. Pascal ROUTHIER (jusqu'au 3.5) Saône : M. Yoran DELARUE (jusqu'au 2.1) Serre-les-Sapins : M. Gabriel BAULIEU Tallenay : M. Jean-Yves PRALON Thoraise : M. Jean-Paul MICHAUD Torpes : M. Denis JACQUIN Vaire : M. Jean-Noël BESANCON, Mme Valérie MAILLARD Vesemes-Essarts : M. Jean-Marc JOUFFROY (à partir du 7.3) Vieilley : M. Franck RACLOT Villars Saint-Georges : M. Jean-Claude ZEISSER

**Étaient absents :** Amagney : M. Thomas JAVAUX Besançon : M. Julien ACARD, M. Thibaut BIZE, M. Pascal BONNET, M. Patrick BONTEMPS, M. Emile BRIOT, Mme Claudine CAULET, M. Guerric CHALNOT, Mme Catherine COMTE-DELEUZE, Mme Marie-Laure DALPHIN, Mme Myriam EL YASSA, M. Ludovic FAGAUT, M. Abdel GHEZALI, M. Jacques GROSPERRIN, M. Thierry MORTON, M. Michel OMOURI, Mme Sophie PESEUX, Mme Danielle POISSENOT, Mme Rosa REBRAB, Mme Mina SEBBAH, M. Rémi STHAL, Mme Ilva SUGNY, Mme Christine WERTHE Beure : M. Philippe CHANEY Bousnières : M. Bertrand ASTRIC Byans-sur-Doubs : M. Didier PAINEAU Chalezeule : M. Christian MAGNIN-FEYSOT Champoux : M. Philippe COURTOT Dannemarie-sur-Crête : M. Gérard GALLIOT La Chevillotte : M. Roger BOROWIK La Vèze : Mme Catherine CUINET Larnod : M. Hugues TRUDET Le Gratteris : M. Cédric LINDECKER Mamirolle : M. Daniel HUOT Marchaux-Chaufontaine : M. Patrick CORNE, M. Jacky LOUISON Mazerolles-le-Salin : M. Daniel PARIS Merey-Vieilley : M. Philippe PERNOT Montferrand-le-Château : M. Pascal DUCHEZEAU Morre : M. Jean-Michel CAYUELA Novillars : M. Philippe BELUCHE Pouilley-les-Vignes : M. Jean-Marc BOUSSET Roset-Fluans : M. Arnaud GROSPERRIN Thise : M. Alain LORIGUET Venise : M. Jean-Claude CONTINI Vorges-les-Pins : Mme Julie BAVEREL

**Secrétaire de séance :** M. Yves MAURICE

#### Procurations de vote :

**Mandants :** T. BIZE, P. BONTEMPS, C. CAULET, C. DEVESA (jusqu'au 1.1.1), M. EL-YASSA, O. FAIVRE-PETITJEAN (jusqu'au 0.6), A. GHEZALI, T. MORTON, D. POISSENOT (à partir du 1.1.2), R. REBRAB, K. ROCHDI (à partir du 3.9), D. SCHAUSS (jusqu'au 1.1.1), R. STHAL, I. SUGNY, G. VAN HELLE (jusqu'au 0.5), C. MAGNIN-FEYSOT, JF. MENESTRIER (jusqu'au 1.1.5), D. HUOT, P. DUCHEZEAU (à partir du 1.1.2), P. BELUCHE, JM. BOUSSET, P. ROUTHIER (à partir du 3.6).

**Mandataires :** C. DELBENDE, M. LOYAT, F. PRESSE, A. VIGNOT (jusqu'au 1.1.1), M. ZEHAF, L. CROIZIER (jusqu'au 0.6), N. BODIN, C. MICHEL, P. CURIE (à partir du 1.1.2), Y. POUJET, G. VAN HELLE (à partir du 3.9), D. DARD (jusqu'au 1.1.1), C. THIEBAUT, S. WANLIN, B. FALCINELLA (jusqu'au 0.5), G. PACAUD, S. RUTKOWSKI (jusqu'au 1.1.5), F. LOPEZ, C. LIME (à partir du 1.1.2), J. KRIEGER, F. BAILLY, Y. MAURICE (à partir du 3.6).

Délibération n°2019/004835

Rapport n°2.2 - Présentation du rapport d'activité 2018 de la délégation de service Public des lignes Ginko du coeur d'agglomération

## Présentation du rapport d'activité 2018 de la délégation de service Public des lignes Ginko du cœur d'agglomération

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

**Commission** : Mobilités

<b>Inscription budgétaire</b>
<i>Sans incidence budgétaire</i>

### 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 2018 au 31 décembre 2024, KEOLIS Besançon Mobilités a communiqué son rapport d'activité 2018.

### I. Rappel de la nature du contrat et du service délégué

L'objet de la délégation consiste en la gestion et l'exploitation du service public de transport urbain de voyageurs « des lignes du cœur d'agglomération du réseau GINKO » sur le périmètre du Grand Besançon.

Le service délégué en 2018 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...

Dans le cadre d'un appel d'offres, le Grand Besançon a confié au Groupe KEOLIS la gestion et l'exploitation « des lignes du cœur d'agglomération du réseau de transport public Ginko ». KEOLIS en a confié la gestion exclusive à sa filiale exploitante, KEOLIS Besançon Mobilités.

Le contrat a été signé le 18 décembre 2017 pour une effectivité à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018 et un achèvement au 31 décembre 2024, soit sept années d'exploitation. Il s'agit d'un contrat à forfait de charges.

KEOLIS Besançon Mobilités assume les risques d'exploitation et commerciaux liés aux charges de fonctionnement et aux recettes. En contrepartie, le Grand Besançon verse au délégataire un forfait de charge annuel défini contractuellement. Le délégataire perçoit les recettes encaissées et les reverse au Grand Besançon qui en est le propriétaire. Un intéressement du délégataire en fonction du niveau de recettes encaissées est défini contractuellement.

Le contrat est complété des avenants n°1 à n°3 signés durant l'exercice 2018, portant notamment sur l'évolution de la gamme tarifaire au 1<sup>er</sup> juillet, la modification des services au 3 septembre et le déclenchement de l'option n°2 « service de co-voiturage GINKO Voit' » pour une mise en service mi-2019.

Le présent rapport d'activité 2018 est le premier présenté par KEOLIS Besançon Mobilités dans le cadre de ce nouveau contrat.

## II. Synthèse du rapport d'activité

### A/ Les chiffres clés

De manière historique, le réseau de transport public de Besançon a toujours présenté des chiffres d'usage importants, bien souvent au-dessus de ceux de villes de taille comparable. Cela se confirme en 2018.

Alors que le niveau de population se stabilise à Besançon, le nombre de voyages par an et par habitant ne cesse de progresser pour atteindre 173, soit une hausse de 2%. A l'échelle de l'agglomération, du fait des caractéristiques du territoire et de l'offre de transport proposée, ce ratio est moins important (129 voyages par habitant par an)

### **Évolution du nombre de voyages par habitant sur le territoire**

	Besançon		Grand Besançon
	Voyages comptés / an / habitant	Voyages comptables / an / habitant	Voyages comptables / an / habitant
2017	170	203	127
2018	173	207	129
Ecart 2018/2017	2%	2%	2%

*Voyages comptés : données issues des cellules de comptage des bus et tramways*

*Voyages comptables : nombre de titres de transports vendus multiplié par la mobilité de chaque titre défini via enquête*

### B/ L'offre de Transport

#### **1. L'évolution de l'offre en 2018**

Le réseau Ginko a connu deux phases distinctes d'offre de service en 2018. Si aucune adaptation n'a eu lieu au changement de délégataire le 1<sup>er</sup> janvier, le 3 septembre a marqué la mise en place d'un nouveau réseau, tant sur le territoire urbain que sur celui du périurbain. La partie urbaine de ce réseau avait été proposée durant la phase d'appel d'offres et retravaillée suite aux différents échanges avec élus/techniciens du Grand Besançon et la population.

En conséquence, l'année 2018 s'est décomposée ainsi :

- Une continuité des services de janvier à août : en début d'année, le réseau Ginko exploité était identique à celui de septembre 2017.
- Un réseau à la hiérarchisation renforcée à compter du 3 septembre : comme proposé dans la réponse à appel d'offres, le réseau Ginko a connu des évolutions à la rentrée de septembre.

S'appuyant sur quatre principes forts (hiérarchisation de l'offre, simplification et lisibilité de l'offre, maintien d'un maillage fort du territoire, rationalisation de l'offre), le réseau Ginko « urbain » se compose aujourd'hui de :

- 2 lignes de tramway : T1 et T2
- 4 Lianes, Lignes à Niveau Elevé de Service : L3 à L6
- 6 lignes urbaines, numérotées de 7 à 12
- 7 lignes complémentaires : lignes 20 à 26
- De services spécifiques : Ginko Access, Ginko Citadelle, Diabolos, Ginko Gare, Ginko Hôpital et Ginko Cliniques
- 4 Parkings Relais (P+R)

Les services urbains sont complétés par des services périurbains. Ces services ne rentrent pas dans le périmètre d'exploitation du délégataire et sont assurés par des transporteurs dans le cadre d'un marché d'affrètement commandité par le Grand Besançon.

## 2. Les kilomètres produits et réalisés

Les kilomètres produits (kilomètres commerciaux + haut le pied), réalisés en 2018, s'élèvent à 6 099 513 kilomètres, soit 0,03% de plus que la production kilométrique prévue contractuellement (+ 1 947 km supplémentaires).

Dans le détail :

- Les kilomètres commerciaux représentent 88% de la production soit 5 386 957 kilomètres
- Les kilomètres hauts le pied représentent 12% de la production soit 712 557 kilomètres

Les kilomètres produits réalisés en 2018 se répartissent par type de service comme suit :

- Les services tramway représentent 18% de l'offre globale
- Les services réalisés en bus (lignes régulières, lignes saisonnières et service Ginko Access) représentent 77% de l'offre globale
- Les services sous-traités représentent 5% de l'offre globale

Lors de l'exercice 2018, 109 366 kilomètres commerciaux n'ont pas été réalisés, se répartissant comme suit :

- Tramway : 31 272 kilomètres non réalisés ; 65% d'entre eux s'expliquent par les différentes adaptations d'offre appliquées au lancement du nouveau réseau en septembre 2018. 35% s'expliquent par les aléas de production quotidien (pannes, absences, manifestations, etc.).
- Bus : 78 095 kilomètres non réalisés ; 27% d'entre eux s'expliquent par des adaptations d'offre et de calendrier ; 73% s'expliquent par les aléas de production quotidien.

A l'inverse, 23 728 kilomètres supplémentaires ont été réalisés durant l'année 2018, s'expliquant par la mise en place des renforts d'offre, de déviations, de mise en place du service Plan B en substitution du tramway, etc.

### Kilomètres commerciaux 2018 - présentation des écarts avec la production contractuelle

Services	Kilomètres commerciaux		Écarts		
	Contractuels	Réalisés	Kms supplémentaires	Km non réalisés « responsables »*	Kms non réalisés « non responsables »**
TRAM	1 136 603	1 105 560	249	-26 435	-4 837
BUS	4 835 993	4 281 376	23 479	-48 167	-29 928
TOTAL 2018	5 472 596	5 386 956	23 728	-74 602	-34 764

*Après déduction des kilomètres non réalisés pour laquelle la responsabilité de l'exploitant n'est pas engagée, la différence entre les kilomètres commerciaux contractuels et les kilomètres commerciaux réalisés pour 2018 s'élève à - 50 874 kilomètres soit un écart de -0,94%.*

## 3. La vitesse commerciale

Pour les services assurés en période scolaire, la vitesse commerciale des lignes de bus urbaines, évaluée conformément à l'annexe 33 du contrat de DSP, était de 16.35 km/h.

Concernant le tramway, pour les six premiers mois de l'année, elle était de 18,07 km/h. Grâce aux actions menées par le Délégué, elle a atteint 19,13 km/h pour les nouveaux services mis en œuvre dans le cadre du nouveau réseau. Les actions mises en œuvre ont porté principalement sur :

- remplacement des balises RFID (radio identification) défectueuses le long du tracé du tram
- réglage des SLT (signalisation lumineuse de trafic) une fois les balises RFID fiabilisées
- réduction de la temporisation de fermeture de portes des rames CAF

### L'analyse du Grand Besançon :

Les adaptations de l'offre en septembre 2018 ont été d'importance, impactant l'ensemble des lignes urbaines, y compris les lignes de tramway.

Il faut noter que, si cette évolution de l'offre a pu changer les habitudes d'une partie des usagers, la quasi-totalité des kilomètres commerciaux programmés dans l'offre ont été réalisés (1,9 % de kilomètres non réalisés sur l'année, dont 0,94 points relevant de la responsabilité du délégataire). Cela traduit un retour à un niveau de fiabilité élevé du service urbain en la matière.

La hausse de la vitesse commerciale du tramway, à laquelle le délégataire s'était engagée, a permis de renforcer le niveau de desserte de la Gare Viotte, à moyens constants. Quatre ans après la mise en service du tramway, cette adaptation de l'offre montre qu'il sera nécessaire d'étudier les possibilités d'évolution du service tramway, afin de répondre à de nouveaux enjeux d'attractivité et de capacité, en lien avec le développement urbain de Besançon (Pôle administratif de la gare Viotte, développement des Hauts du Chazal, des Marnières, etc.).

### B/ La fréquentation

#### *1. La fréquentation des services urbains Ginko : résultats de fréquentation issus des cellules de comptage embarquées à bord des véhicules urbains*

Le nombre de voyages issus des cellules de comptages s'élève sur le périmètre urbain à 20 227 419 voyages, représentant une hausse de 430 000 voyages par rapport à 2017 (+2,2%).

Si l'on prend en compte uniquement les 4 premiers mois de fonctionnement du nouveau réseau Ginko, lancé le 3 septembre, la progression est plus forte (+7,7%).

Ce résultat est d'autant plus satisfaisant qu'il est obtenu avec une structure calendaire défavorable. L'année 2018 compte en effet 7 jours de période scolaire en moins et 7 jours de vacances scolaires en plus que l'année 2017. Corrigée de l'effet calendaire, la fréquentation du réseau urbain progresse de +3,1% en 2018.

### L'analyse du Grand Besançon :

Avec une hausse de la fréquentation comptée de 7,7 % sur les quatre derniers mois de l'année, le nouveau réseau GINKO mis en service le 3 septembre 2018 semble avoir trouvé sa clientèle. Les évolutions proposées, positionnant l'offre en fonction du besoin, ainsi qu'une fiabilité globalement retrouvée du service, expliquent ce nouvel engouement.

Ces bons chiffres seront néanmoins à confirmer sur la durée.

#### *2. La fréquentation sur l'ensemble du réseau Ginko : résultats de fréquentation issus des voyages comptables*

Afin de pouvoir également intégrer la fréquentation réalisée à bord des services périurbains (lignes régulières, sur réservation et Diabolos), la fréquentation est également suivie au moyen des voyages comptables, les véhicules périurbains ne disposant pas de cellules de comptage.

Ces voyages sont évalués selon le nombre de titres de transport vendus sur le réseau, multiplié par la mobilité de chaque titre définie par enquête. Afin de comparer 2017 et 2018, les recettes de gestion 2017 de TRANSDEV Besançon Mobilités ont été reconstituées par le nouveau délégataire selon la méthodologie utilisée par Keolis Besançon Mobilités pour les recettes 2018.

En 2018, selon cette méthode, l'ensemble des services urbains et périurbains du réseau Ginko ont totalisé 24 893 851 voyages, représentant une hausse de 501 284 voyages par rapport à 2017 (+2,1%). Cette progression se caractérise notamment par :

- Une hausse de 667 000 voyages issus des ventes des Pass abonnements : +3,3% par rapport à 2017
- Une baisse 165 000 voyages issus des ventes des Pass voyages : -4 % par rapport à 2017

## Résultats des voyages comptables 2018 vs 2017

Voyages comptables urbain + périurbain	2017	2018	Ecart volume	Ecart %
Pass voyages	4 184 119	4 018 248	-165 872	-4,0%
Pass abonnements	20 208 448	20 875 603	667 156	3,3%
Total	24 392 567	24 893 851	501 284	2,1%

### 3. La fréquentation comptée par mode

L'évolution de la fréquentation comptée par mode (bus et tram), scindée entre les deux réseaux qui ont composé l'année 2018, se présente ainsi :

- Ancien réseau de janvier à août : - 115 000 voyages enregistrés sur les huit premiers mois par rapport à 2017, soit une baisse de 0,9%
- Nouveau réseau de septembre à décembre : + 545 000 voyages enregistrés sur le dernier quadrimestre, soit une hausse de 7,8% par rapport à 2017. Cette forte progression se caractérise par :
  - o + 10,6% de fréquentation sur le tramway, soit +312 000 voyages
  - o + 5,8% sur tous les autres services (bus et transports à la demande) représentant 233 000 voyages supplémentaires

#### L'analyse du Grand Besançon :

La fréquentation comptée par mode montre que si le nouveau réseau a vu sa fréquentation augmenter logiquement sur les lignes de tramway, avec un renforcement de l'offre, la hausse de la fréquentation est également notable sur les services de bus.

### 4. La fréquentation comptée par ligne

Afin d'être cohérent dans la comparaison de la fréquentation par ligne entre 2017 et 2018, seuls les écarts des résultats issus des lignes identiques (T1, T2, L3, L4 et L5) et des résultats par groupes de lignes entre l'ancien et le nouveau réseau sont pertinents. En effet, la modification des itinéraires de nombreuses lignes de bus rend la comparaison ligne à ligne impossible (Cf. tableau ci-dessous).

Ainsi on observe les principales évolutions suivantes :

- Une progression du tramway de 4,3% portée par une hausse de fréquentation des deux lignes et plus particulièrement de la ligne T2 (Gare Viotte/Hauts-du-Chazal), avec 212 000 voyages supplémentaires (+6%)
- Une progression annuelle des Lianes comparées aux anciennes « lignes essentielles » de 10,4%, portée par une hausse de 31% sur le dernier quadrimestre 2018. A noter la hausse de 32,3 % de la fréquentation de la LIANES 3 (Gare Viotte/TEMIS via le campus de la Bouloie).
- Une baisse annuelle des lignes urbaines et complémentaires de 10,6%, s'expliquant en grande partie par la réorganisation du réseau en septembre.
- Des services Diabolo urbains en forte hausse en 2018, là aussi marquée par l'adaptation et le lancement de nouveaux services en Septembre.

## Extrait du tableau « Résultats de fréquentation 2018 vs 2017 par lignes (cellules de comptages) »

	2018	2017	Ecart Volume	Ecart %
Ligne T1	4 861 050	4 730 607	130 443	2,8%
Ligne T2	3 764 964	3 552 943	212 021	6,0%
Plan B	21 547	6 585	14 962	227,2%
<b>TOTAL Tramway</b>	<b>8 647 561</b>	<b>8 290 135</b>	<b>357 426</b>	<b>4,3%</b>
Lianes 3	1 622 548	1 226 650	395 898	32,3%
Lianes 4	2 628 386	2 563 889	64 497	2,5%
Lianes 5	1 303 756	1 377 039	-73 283	-5,3%
<b>TOTAL Lianes</b>	<b>6 617 255</b>	<b>5 992 178</b>	<b>625 077</b>	<b>10,4%</b>
<b>TOTAL autres Lignes urbaines</b>	<b>4 822 367</b>	<b>5 396 551</b>	<b>-574 184</b>	<b>-10,6%</b>
<b>TOTAL DIABOLO</b>	<b>104 127</b>	<b>81 814</b>	<b>22 313</b>	<b>27,3%</b>
SAD Ginko Access	35 040	34 659	381	1,1 %
<b>TOTAL SAD URBAIN</b>	<b>36 109</b>	<b>36 005</b>	<b>104</b>	<b>0,3%</b>
Renforts, Navettes,...	0	1 758	-1 758	-100,0%
<b>TOTAL RÉSEAU URBAIN</b>	<b>20 227 419</b>	<b>19 798 441</b>	<b>428 978</b>	<b>2,2%</b>

### L'analyse du Grand Besançon :

L'évolution de la fréquentation par groupe de ligne traduit également l'effet de la réorganisation du réseau, avec des lignes de tramway et des LIANES qui supportent l'intégralité de la hausse.

Certaines lignes à certains horaires, dont notamment les LIANES 3 et 4 et le tramway, arrivent désormais en limite de leur capacité de transport. Afin de continuer de garantir une bonne qualité de service, la question de leur renforcement devra être étudiée à terme.

### 5. La fréquentation des arrêts

Depuis la mise en place du nouveau réseau en septembre 2018, le top 10 des arrêts cumule 25 726 validations par jour en semaine contre 24 176 validations sur le réseau de 2017, soit une progression de 6.4%.

Si les arrêts les plus fréquentés du réseau demeurent ceux desservis par les deux lignes de tramway et situés principalement au centre-ville, il est observé plusieurs évolutions :

- Le pôle d'échanges Chamars reste sur la première marche du podium avec plus de 4 200 validations par jour en semaine depuis septembre 2018, contre 3 950 en 2017
- L'arrêt « Battant » se classe toujours en seconde position et l'arrêt « Micropolis » atteint la troisième place du top 10, à la place de l'arrêt « Gare Viotte »
- Paradoxalement, malgré une augmentation du nombre de validations, on note la perte de deux places dans le classement de l'arrêt « Gare Viotte »
- L'arrêt « Allende » perd 4 places dans ce top 10 ainsi que 463 validations journalières. L'arrêt est désormais desservi uniquement par le tramway depuis septembre 2018, alors que deux lignes bus s'y arrêtaient également précédemment

Le top 10 des arrêts le samedi cumule depuis la mise en place du nouveau réseau près de 13 000 voyages par samedi, représentant une hausse de 1 200 voyages par rapport au réseau précédent (+10.8%). Il est également observé plusieurs évolutions :

- De fortes progressions observées aux stations tram « Battant », « Révolution », « République », « Ile de France » et « Chamars »
- L'arrêt « Battant » passe en tête de classement avec une augmentation de près de 400 montées

- L'arrêt « Micropolis », anciennement en 1ère position, chute de 6 places avec 500 montées de moins en 2018
- L'arrêt « Châteaufarine » perd deux places dans le classement. Il est possible que la baisse enregistrée de 150 validations s'explique en partie par les manifestations « gilets jaunes »

Si l'ordre du classement reste sensiblement le même entre 2017 et le nouveau réseau de 2018, on observe toutefois 1 200 validations supplémentaires sur le top 10 du dimanche, soit une hausse de 25% de la fréquentation sur ces points d'arrêts. Ainsi :

- L'arrêt « Gare Viotte », avec le retour des étudiants en soirée, reste le premier arrêt du réseau avec 1 500 validations chaque dimanche (+370 voyages / 2017)
- La station « Parc Micaud » progresse de 3 places dans le top 10 grâce à une fréquentation moyenne de 500 validations chaque dimanche (+150 voyages /2017)

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

**Si les dix points d'arrêt les plus fréquentés du réseau sont globalement desservis par le tramway, souvent associé à une offre bus et/ou cars (pôles d'échanges), et sont plutôt des arrêts de centre-ville, il est intéressant de noter les différences qui existent selon les jours de semaine.**

**Ces différences traduisent le poids de la fonction domicile-travail du transport en semaine, avec le secteur de Chamars prédominant, la fonction activité/loisirs/commerces le samedi, avec Battant, et enfin l'importance de la gare Viotte le dimanche (étudiants, loisir-tourisme, etc.). Il y a un effet de « glissement géographique » du centre-ville selon les jours de la semaine sur le réseau GINKO.**

#### **6. La fréquentation des services sur réservation**

Les résultats de fréquentation des services sur réservation Ginko Access, Gare, Hôpital et Cliniques en 2018 sont stables, par rapport à l'année passée, avec une légère hausse de 0,3%, soit 104 voyages supplémentaires.

En 2018, le service Ginko Access comptabilise 35 040 voyages, soit en moyenne 2 920 voyages par mois. Ces résultats sont en légère hausse par rapport à 2017, avec 380 voyages supplémentaires (+1,1 %). Il est également observé une évolution de 3% du nombre de kilomètres réalisés en 2018, soit + 10 500 kilomètres par rapport à 2017. Cette hausse s'explique par la réalisation croissante de services au départ des communes du Grand Besançon. Dans la continuité de l'année précédente, ce service comptabilise toujours en 2018 près de 200 clients utilisateurs en moyenne chaque mois.

La fréquentation du service Ginko Gare chute de 30% entre 2017 et 2018. Le nombre de voyages réalisés par an est en constante diminution depuis 2014. La mise en service d'un réseau régulier de soirée plus performant depuis 2014 et étendu depuis septembre 2018, avec le renforcement des Lianes, explique en grande partie cette diminution, en fin de journée.

Après avoir fortement baissé en 2017, la fréquentation du service Ginko Hôpital repart à la hausse cette année avec 341 voyages réalisés soit 10% de plus que l'année passée.

Le service Ginko Cliniques, créé le 3 septembre 2018 et déclenché seulement trois fois entre septembre et décembre, ne parvient pas à trouver sa clientèle, malgré une communication renforcée sur les établissements concernés par la desserte de ce service. Un bilan sera dressé lors de la saison 2019-2020.

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

**L'extension du service GINKO Access aux quinze nouvelles communes du Grand Besançon ayant eu lieu le 3 septembre 2018, il faudra attendre le rapport d'activité 2019 pour juger de l'effet sur la fréquentation de ce service et l'incidence sur le volume de kilomètres produit.**

**Les difficultés rencontrées à la centrale d'appel pour assurer les réservations des usagers peuvent aussi expliquer ces résultats de fréquentation en demi-teinte. L'année 2019 devrait permettre d'établir un bilan plus fiable de la performance de ces services.**

## 7. La fréquentation des parkings-relais

La fréquentation des Parkings Relais (P+R) baisse de 3 % entre 2017 et 2018. Ceci peut s'expliquer, en partie, par le mouvement des gilets jaunes en fin d'année.

Néanmoins, presque 60 000 personnes ont utilisé les P+R en 2018. Les P+R les plus fréquentés sont « Hauts du Chazal » et « Micropolis », avec respectivement 37 et 31 % de la fréquentation globale. Si on isole le P+R « Ile de France », réservé aux abonnés, les autres Parkings Relais pèsent pour 23 % de la fréquentation totale des Parkings relais.

### L'analyse du Grand Besançon :

**L'évolution des conditions d'accès au P+R à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2019 devrait permettre de communiquer à nouveau sur l'intérêt de ceux-ci et attirer de nouveaux usagers (accès avec l'ensemble des titres de transport du réseau).**

**Le bilan 2019 devra montrer une évolution notable sur ce point.**

## 8. Les ventes et recettes par titre

Si une certaine stabilité sur les recettes est observée entre 2017 et 2018, des variations importantes par titre sont mises en avant :

- Une baisse des recettes de 15% concernant les « PASS 1h » compensée en partie par l'augmentation des ventes de « PASS 10 Voyages » :

### Titres en volumes/recettes HT - Recettes de gestion

Titres recettes trafic	Volumes				Recettes gestion HT			
	Cumul fin 12/2018				Cumul fin 12/2018			
	2018	2017	Écart	Écart (%)	2018	2017	Écart	Écart (%)
Ticket Unité - Pass 1h	1 318 461	1 551 763	-233 302	-15,0%	1 678 487	1 974 971	-296 484	-15,0%
Ticket 2 voyages	9 808	9 173	635	6,9%	24 966	23 349	1 616	6,9%
Pass Congrès 2 voyages	2 500	2 047	543	26,5%	4 709	3 722	987	26,5%
Ticket Journée - Pass 24h	23 633	28 454	-4 771	-16,8%	92 579	101 915	-9 336	-9,2%
Ticket Journée P+R Payant	12 792	13 618	-826	-6,1%	50 005	53 234	-3 229	-6,1%
Ticket Journée P+R Gratuit	19 072	20 766	-1 694	-8,2%	0	0	0	
Carte 50 voyages	375	962	-587	-9,0%	40 668	43 727	-3 059	-7,0%
Ticket Ginko Gare	609	936	-327	-34,9%	2 350	3 574	-1 223	-34,2%
Ticket Spécial TPU	2 743	0	2 743		2 494	0	2 494	
Citabus - Pass Ginko/Citadelle	4 325	1 188	3 137	264,1%	9 436	2 592	6 844	264,1%
Ticket Divers Événements	0	0	0		0	0	0	
Pass 24h Tribu 3 à 5 personnes	760	0	760		6 152	0	6 152	
<b>TOTAL TICKETS</b>	<b>1 395 727</b>	<b>1 628 907</b>	<b>-233 180</b>	<b>-14,3%</b>	<b>1 911 847</b>	<b>2 207 085</b>	<b>-295 238</b>	<b>-13,4%</b>
PASS 10 voyages	156 330	148 071	8 259	5,6%	1 743 452	1 617 742	125 711	7,8%
PASS 10 voyages Divers Événements	1 953	463	1 470	304,3%	7 279	1 754	5 525	315,0%
<b>TOTAL CARTES VOYAGES</b>	<b>158 333</b>	<b>148 554</b>	<b>9 779</b>	<b>6,6%</b>	<b>1 750 731</b>	<b>1 619 496</b>	<b>131 236</b>	<b>8,1%</b>
<b>TOTAL TITRES AU VOYAGE</b>	<b>1 554 060</b>	<b>1 777 461</b>	<b>-223 401</b>	<b>-12,6%</b>	<b>3 662 578</b>	<b>3 826 581</b>	<b>-164 002</b>	<b>-4,3%</b>

Source : BDD Titan Recettes

- Tous les abonnements progressent en termes de recettes, hors « PASS 63 et + » :

Titres recettes trafic	Volumes				Recettes gestion HT			
	Cumul fin 12/2018				Cumul fin 12/2018			
	2018	2017	Écart	Écart (%)	2018	2017	Écart	Écart (%)
Pass Mensuel 4-17	38 365	38 549	-184	-0,7%	542 730	533 640	9 090	1,7%
Pass Mensuel 4-17 réduit	0	0	0		0	0	0	
Pass Annuel 4-17	6 657	6 535	1 073	19,2%	1 014 469	862 584	151 885	17,6%
Pass Annuel 4-17 réduit	887	936	51	6,1%	97 263	90 753	6 510	7,2%
<b>TOTAL PASS 4-17</b>	<b>45 909</b>	<b>45 069</b>	<b>840</b>	<b>1,9%</b>	<b>1 654 471</b>	<b>1 486 977</b>	<b>167 494</b>	<b>11,3%</b>
Pass Mensuel 18-25 + Étudiants 26-28	34 668	33 336	732	2,2%	669 934	648 425	21 509	2,5%
Pass Annuel 18-25 + Étudiants 26-28	2 559	2 451	108	4,4%	640 856	613 023	27 833	4,5%
<b>TOTAL PASS 18-25</b>	<b>37 227</b>	<b>36 387</b>	<b>840</b>	<b>2,3%</b>	<b>1 510 789</b>	<b>1 461 448</b>	<b>49 341</b>	<b>3,4%</b>
Sésame Mensuel	32 429	35 212	-2 783	-7,9%	1 245 180	1 342 813	-97 624	-7,3%
Sésame Annuel	1 799	1 451	347	23,9%	689 321	550 631	138 690	25,2%
Pass Annuel PDE/PDA	4	8	-4	-50,0%	1 236	2 473	-1 236	-50,0%
Pass Demandeur Emploi réduit	27 305	29 583	-2 278	-7,6%	40 909	42 953	-2 044	-4,8%
Pass Demandeur Emploi	1 448	1 649	-201	-12,2%	12 307	13 792	-1 485	-10,8%
Sésame CMU	15 239	16 160	-921	-5,7%	252 740	264 175	-11 435	-4,3%
<b>TOTAL SESAME</b>	<b>78 224</b>	<b>84 043</b>	<b>-5 819</b>	<b>-6,9%</b>	<b>2 241 701</b>	<b>2 216 835</b>	<b>24 866</b>	<b>1,1%</b>
Pass +63 Mensuel	9 682	13 049	-3 366	-25,8%	273 585	367 466	-93 882	-25,5%
Pass PMR Mensuel	2 385	2 345	40	1,7%	65 259	63 955	1 304	2,0%
Pass +63 Annuel	523	531	-7	-1,4%	147 260	148 009	-749	-0,5%
Pass PMR Annuel	210	154	56	36,2%	57 304	42 254	15 050	35,6%
<b>TOTAL PASS PMR et +63</b>	<b>12 801</b>	<b>16 079</b>	<b>-3 278</b>	<b>-20,4%</b>	<b>543 408</b>	<b>621 684</b>	<b>-78 276</b>	<b>-12,6%</b>
Cartes Libre Circulation	8 614	8 216	398	3,4%	0	0	0	
Cartes de service	5 884	6 024	-140	-2,3%	0	0	0	
<b>TOTAL AUTRES ABONNEMENTS</b>	<b>14 498</b>	<b>14 940</b>	<b>-442</b>	<b>-3,0%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Coupons CCAS	726	747	-21	-2,9%	12 210	12 546	-336	-2,7%
Mission Locale Grat. Mens.	0	0	0		0	0	0	
<b>TOTAL ABONNEMENTS SOCIAUX</b>	<b>726</b>	<b>747</b>	<b>-21</b>	<b>-2,9%</b>	<b>12 210</b>	<b>12 546</b>	<b>-336</b>	<b>-2,7%</b>
<b>TOTAL ABONNEMENTS</b>	<b>189 385</b>	<b>197 266</b>	<b>-7 881</b>	<b>-4,0%</b>	<b>5 962 580</b>	<b>5 799 491</b>	<b>163 089</b>	<b>2,8%</b>
<b>TOTAL GLOBAL VENTES</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>9 625 158</b>	<b>9 626 072</b>	<b>-914</b>	<b>0,0%</b>
<b>TOTAL ABONNEMENTS MENSUELS</b>	<b>167 406</b>	<b>176 587</b>	<b>-9 181</b>	<b>-5,2%</b>	<b>3 302 660</b>	<b>3 477 218</b>	<b>-174 558</b>	<b>-5,0%</b>
<b>TOTAL ABONNEMENTS ANNUELS</b>	<b>21 979</b>	<b>20 679</b>	<b>1 300</b>	<b>6,3%</b>	<b>2 659 920</b>	<b>2 322 274</b>	<b>337 646</b>	<b>14,5%</b>

Les recettes perçues via Distributeurs Automatiques de Titres (DAT) et prélèvement automatique sont de plus en plus importantes. Elles se font au détriment de celles réalisées en Boutique GINKO et chez les Relais Ginko.

A noter qu'après 6 mois de fonctionnement, les ventes réalisées via la Boutique en ligne génèrent 1 % des recettes, ce qui est plutôt encourageant.

## Recettes HT par canal de vente

	Décembre			Cumul fin décembre		
	Réalisé N	Réalisé N-1	Écart	Réalisé N	Réalisé N-1	Écart
DAT	267 486	250 086	15,0%	3 418 412	3 162 736	8,1%
Boutique Ginko	111 780	75 986	47,1%	1 891 258	1 972 053	-4,1%
Dépositaires Urbain	149 330	146 408	2,0%	1 802 100	1 990 330	-9,5%
Prélèvements automatiques	155 790	150 725	3,4%	1 612 540	1 414 488	14,0%
Conducteurs KBM	68 056	86 767	-27,3%	942 456	1 170 525	-19,5%
P+R	10 090	7 915	27,5%	118 311	116 875	1,2%
Boutique en ligne	14 653	0		104 654	0	
Amendes	8 667	11 210	-20,7%	82 749	150 266	-44,9%
Spéciaux	1 173	0		16 662	0	
Conducteurs sous-traitants	127	33	283,5%	709	595	19,2%
<b>Total</b>	<b>802 371</b>	<b>729 130</b>	<b>10,0%</b>	<b>9 989 850</b>	<b>9 977 887</b>	<b>0,1%</b>

Source : BDD Titan Recettes

### L'analyse du Grand Besançon :

Les recettes sont stables en 2018, malgré l'évolution de la gamme tarifaire au 1<sup>er</sup> juillet et les modifications du réseau à compter du 3 septembre ;

Ce sont les recettes des titres au voyage qui décrochent fortement, avec une baisse de 4,3 % par rapport à 2017. Le ticket unité subit une baisse de recettes de 15 %, non compensée par le glissement vers le pass 10 voyages, qui connaît une hausse forte de 7,8 %, mais insuffisante dans ce contexte.

A contrario, les recettes des abonnements progressent de 2,8 %, portées par les abonnements annuels (+14,5 %), ce qui est positif en termes de fidélisation des usagers. A noter cependant que dans le même temps le volume des ventes globales des abonnements diminue de 4 %, dû pour partie à un glissement vers le pass 10 voyages, notamment des abonnements mensuels SESAME.

L'année 2018 est donc en demi-teinte sur ce point.

### 9. La lutte contre la fraude

L'enquête « fraude » réalisée fin 2017 annonçait un taux de fraude « dure » à 9.4%. L'enquête « fraude » réalisée en octobre 2018 voit ce taux passer à 15.5%.

Du fait de cette très forte hausse, le délégataire a souhaité réorganiser le pôle et les méthodes de contrôle pour :

- Rendre plus efficient le contrôle
- Donner une nouvelle impulsion et du sens aux actions des agents de contrôle
- Impulser une orientation clients dans la lutte contre la fraude, en positionnant le pôle dans la Direction Marketing, Clients et Mobilités

Durant le dernier trimestre 2018, et malgré le temps consacré à la formation des nouveaux agents en charge de ces missions, une évolution de +6% des personnes contrôlées est constatée. Cette dynamique sera amplifiée en 2019.

### L'analyse du Grand Besançon :

Les derniers mois de l'année 2017, marqués par un mouvement social au sein de l'entreprise TRANSDEV Besançon Mobilités, puis les premiers mois de l'année 2018, marqués par l'installation du nouvel exploitant, peuvent pour partie expliquer cette forte augmentation de la fraude sur le réseau GINKO du fait d'une réduction du volume des missions de contrôle.

Si le système tramway, ouvert, est plus propice à la fraude, l'enquête fraude montre également que la fraude à bord de bus a doublé par rapport à ce qu'elle était avant la mise en place du réseau tramway, ce qui montre une dérive notable de ce problème.

Afin de lutter contre cette dérive, la question de la lutte contre la fraude a été d'emblée inscrite comme un objectif majeur du contrat. Avec l'aide de la collectivité, le délégataire s'en est saisi. Les premiers résultats notables sont attendus sur 2019.

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

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

##### a/ Les véhicules

Le parc mis à disposition par le Grand Besançon pour l'exploitation du réseau GINKO est composé de différents types de véhicules :

- Des Véhicule PMR permettant le déplacement des personnes à mobilité réduite sur le réseau.
- Des véhicules moyennes capacité pour exploiter le réseau dans les rues étroites de la ville
- Des véhicules standards et articulés pour l'exploitation des lignes régulières
- Des tramways pour la ligne 1 et 2 qui desservent les Hauts de Chazal, le centre-ville, Chalezeule et la gare sur une infrastructure ferrée

Dix-neuf rames de tramway de type URBOS 3 (constructeur CAF) constituent le parctramway mis à disposition du Délégataire par le Grand Besançon.

Le délégataire a fait le choix d'internaliser intégralement la maintenance des rames de tramway dès le 1er janvier 2018. Cette maintenance était initialement confiée au constructeur CAF. Le Délégataire a repris l'ensemble des activités de maintenance préventive et corrective des 19 rames.

Une nouvelle équipe de maintenance a été constituée progressivement et a atteint l'effectif nominal de 13 agents en avril. Compte tenu de la mise en place d'une nouvelle organisation, la maintenance est réalisée en journée (contrôles réglementaires, maintenance préventive, tournage en fosse, travaux d'amélioration,...). Cette maintenance était initialement réalisée par le constructeur exclusivement de nuit. Une équipe de deux agents en équipe du matin assure la sortie des tramways et une seconde équipe organise la rentrée du matériel roulant. Les autres créneaux horaires sont couverts par une astreinte 24h/24 - 7jrs/7.

Six marques de bus différentes et seize séries de véhicules sont exploitées sur les lignes urbaines du réseau Ginko, pour un total de 149 bus.

En 2018, le parc bus a évolué légèrement à la baisse de deux véhicules. Sept bus ont été réformés et cinq nouveaux véhicules IVECO URBANWAY, fournis par le Grand Besançon, ont fait leur entrée entre août et décembre 2018. En septembre 2018, 17 bus ont été mis « hors exploitation » et ne seront administrativement « hors parc » qu'en 2019. Cette importante diminution du parc ne sera donc visible que dans le rapport annuel 2019.

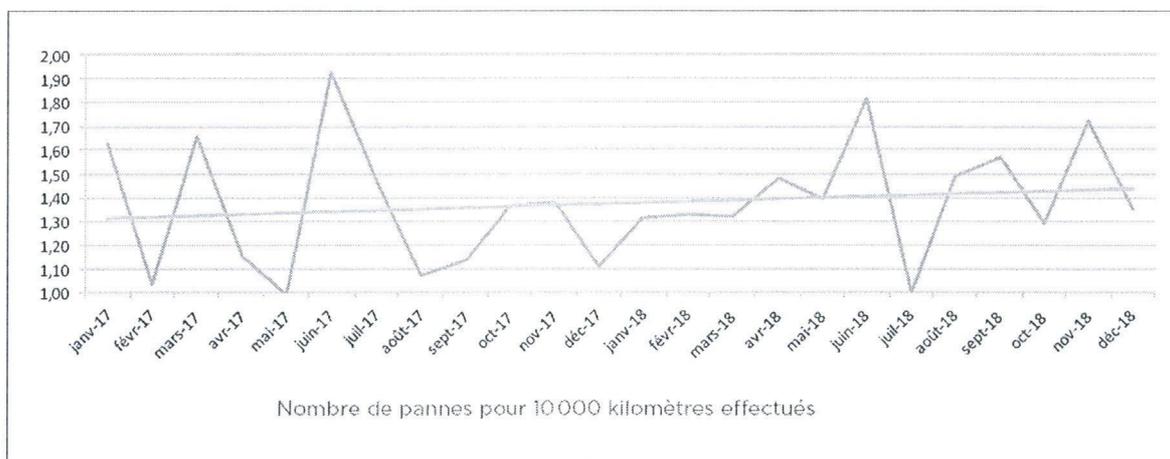
Concernant la maintenance des bus :

- Le nombre d'opérations préventives est stable. Les plans de prévention, optimisés et construits en accord avec les constructeurs des véhicules, permettent d'être au plus juste du besoin tout en garantissant la préservation des garanties et l'intégrité du matériel.
- Les interventions correctives connaissent une légère progression depuis la rentrée de septembre, directement liée à l'utilisation plus intense des véhicules par l'exploitation du nouveau réseau. La sortie de véhicules âgés, combinée à la réforme des horaires de travail de l'atelier bus et une nouvelle politique de maintenance, devraient conduire à une meilleure

maîtrise de cette augmentation, dans de meilleures conditions de travail. Les premiers effets de ces changements devraient être mesurables en 2019.

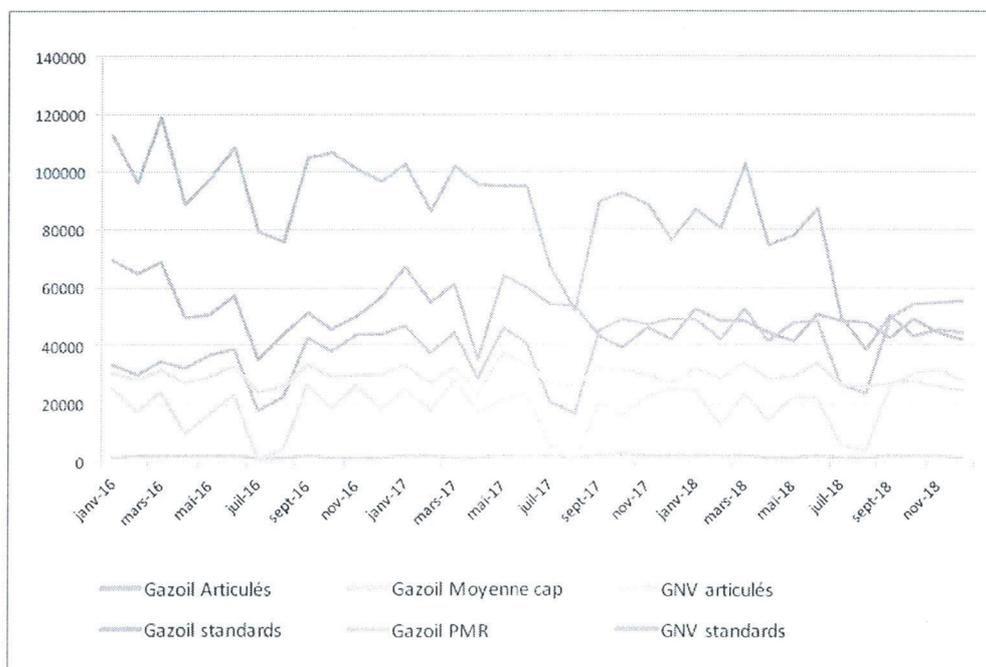
Le nombre de pannes en ligne enregistré en 2018 est inférieur à celui de l'année précédente, mais le taux de pannes aux 10 000 kilomètres est en légère augmentation : 1,42 contre 1,33.

### Évolution mensuelle du taux de pannes en ligne



Les consommations sont en nette baisse sur la principale famille de véhicules (standard GNV). Cette baisse est liée à la mise en « Hors Exploitation » de 17 bus standard GNV à partir de septembre 2018.

### Évolution des consommations mensuelles par types de bus



En 2018, le taux de disponibilité des rames de tramway était proche de 100%, et ce même dans le contexte d'internalisation de la maintenance, qui aurait pu générer de l'instabilité.

Pour le bus, le taux est également bon. Le plan d'amélioration continue qui sera engagé en 2019 pour la maintenance bus contribuera à améliorer la disponibilité de la flotte dans un contexte de réduction importante du nombre de bus.

	BUS	TRAM
Taux de Disponibilité	99,67%	99,88%
KM parcourus	4 866 626	1 131 310
KM perdus en raison de pannes	58 629	1 314

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

Le nouveau réseau de septembre 2018 entraîne une réduction notable du parc de bus (- 17 bus), qui traduit, à nombre de kilomètres équivalents, l'optimisation du service proposé. Le Grand Besançon a fait par ailleurs l'acquisition de cinq nouveaux véhicules articulés GNV en 2018, mis à la disposition du délégataire, en remplacement de véhicules anciens. Dans un premier temps, ces véhicules vont remplacer la génération de bus GNV datant du début des années 2000, qui sont désormais les plus anciens du parc, avant de remplacer progressivement les bus gazole une fois ce parc GNV ancien déclassé.

L'internalisation de la maintenance tramway au sein de l'entreprise n'a pas eu d'effet négatif sur la disponibilité des rames, qui est très bonne. A noter que celle des bus est équivalente.

Globalement, la qualité des maintenances préventives et correctives en 2018 ont permis de conforter la qualité du service par la bonne disponibilité des matériels.

#### *b/ Les dépôts bus et tramway*

En février 2018, l'éclairage à énergie LED du parking bus sur le dépôt de Planoise a été réceptionné. Cet investissement du Grand Besançon a permis d'améliorer nettement la sécurité et la visibilité sur le parking dédié aux bus. Celui-ci permet également de gagner en confort pour les travaux de nettoyage des véhicules qui s'effectuent la nuit.

En mai, les travaux sur l'alarme incendie du parking couvert bus et de l'atelier bus ont été réceptionnés. Cette alarme est reliée au PCC sur un écran de supervision. Cet investissement réalisé par le Grand Besançon permet d'augmenter la sécurité du personnel et des biens mis à disposition.

Pour l'atelier maintenance bus, une nouvelle machine a été livrée en décembre pour remplacer l'ancien portique de lavage. Cet équipement fourni par le Grand Besançon permet la récupération et le traitement des eaux de pluie pour économiser l'utilisation de l'eau de ville. Cette nouvelle station de lavage s'inscrit dans la démarche environnementale de KEOLIS Besançon Mobilités.

En décembre, pour le centre de maintenance tramway, le Grand Besançon a créé un quai de remisage pour améliorer la sécurité de la montée ou de la descente des conducteurs à bord des rames.

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

De nombreux investissements ont été réalisés par le Grand Besançon en 2018 sur l'outil de production.

Néanmoins, il reste encore à mener de nombreuses opérations de mise aux normes de l'outillage des dépôts (banc de freinage, huilerie, extracteurs de fumée, mobilier des ateliers, etc.) et de remplacement des bus GNV de première génération.

La planification d'une partie de ces investissements a été établie sur les années 2019 et 2020.

## 2. Les personnels

En 2018, dès le premier mois de reprise du réseau, le délégataire s'est attaché à mettre en place l'organisation cible proposée dans le projet retenu par le Grand Besançon :

- Internaliser la maintenance du tramway
- Transférer le pôle Fraude et Contentieux de la Direction Exploitation vers la Direction Marketing, Clients et Mobilités (DMCM)
- Réorganiser les différents pôles au sein de la DMCM pour clarifier les missions et périmètres de chacun
- Transférer la comptabilité vers le Centre de Service Partagé de Keolis

L'effectif annuel moyen en équivalent temps plein est de 492,4 en 2018, dont 333,3 à la conduite et 9 cadres du groupe KEOLIS mis à disposition de KEOLIS Besançon Mobilités (sept membres du comité de direction, un responsable maintenance Tramway et un responsable Etudes et Produits)

### Moyenne annuelle de l'effectif équivalent temps plein

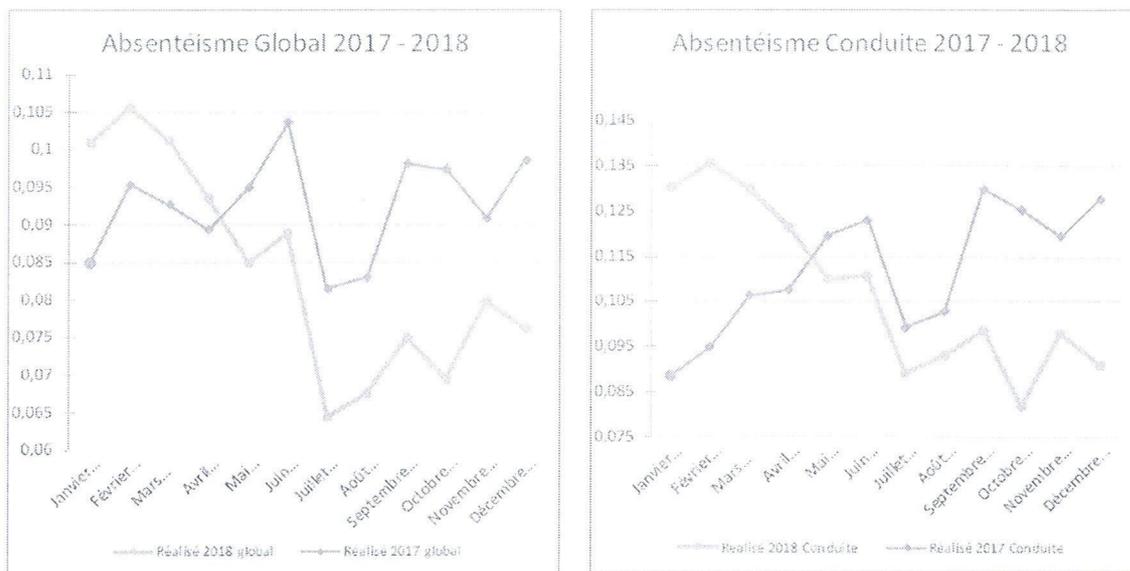
Effectif ETP moyen + MAD (hors intérimaires)

<b>Exploitation</b>	<b>375,4</b>
dont conduite	333,3
dont contrôle fraude	3,7
<b>Maintenance</b>	<b>52,8</b>
dont maintenance tramway	10,2
<b>Commercial</b>	<b>40,8</b>
dont commercial périurbain	
dont contrôle fraude	13,1
<b>Services généraux</b>	<b>23,5</b>
<b>Effectifs totaux</b>	<b>492,4</b>
dont hors Personnel Mis A Disposition (PMAD)	483,4
dont Personnel Mis A Disposition (PMAD)	9,0

Avec notamment un absentéisme moyen à la conduite de près de 12% sur le second semestre 2017, le délégataire a dû définir un plan d'action immédiat visant à réduire l'absentéisme sur l'année 2018. Le fléchissement de l'absentéisme a ainsi commencé dès le mois d'avril 2018 et s'est accéléré sur les six derniers mois de l'année.

Ainsi le taux d'absentéisme de conduite au second semestre 2018 est de 9,17% contre 11,73% au second semestre 2017, soit une baisse de 22%.

## Evolution de l'absentéisme entreprise et personnel de conduite entre 2017 et 2018



La baisse de l'absentéisme touche tous les motifs d'absence :

- Maladie : -9%
- Maladie de plus de 3 mois : -14%
- Accident du travail : -21%

### L'analyse du Grand Besançon :

**De gros problèmes d'absentéisme, notamment des personnels de conduite, avaient été identifiés en 2015, 2016 et 2017. Un absentéisme trop élevé a directement une influence sur la qualité du service rendu aux usagers du réseau GINKO et sur la qualité de vie au travail des salariés.**

**Après avoir identifié les raisons de celui-ci, le nouveau délégataire a réussi à inverser la tendance sur 2018. C'est une première réussite, mais s'agissant d'un travail managérial de longue haleine, il devra se poursuivre sur 2019 et les prochaines années du contrat.**

### **3. La conflictualité**

Sept alarmes sociales ont été déposées en 2018, dont quatre pour des motifs extérieurs à l'entreprise. Seules trois d'entre elles ont abouti à un mouvement de grève associé à des mouvements nationaux.

Les trois mouvements de grève ont généré 6 journées de perturbation du réseau Ginko avec une moyenne de 36 grévistes par journée (7% de l'effectif total et près de 10% de l'effectif de conduite).

Les actions du délégataire en faveur de la qualité de vie au travail ont sans aucun doute contribué à limiter la conflictualité au sein de l'entreprise.

### L'analyse du Grand Besançon :

**Après des années 2016 et 2017 impactées respectivement par 39 et 25 journées de grèves, l'année 2018 présente un bilan bien plus apaisé, similaire à celui de 2015, première année de la mise en service du tramway.**

**Le dialogue social semble meilleur au sein de l'entreprise, dans l'intérêt partagé des salariés et des usagers.**

### **4. La sureté et les incivilités**

En 2018, en cumul du nombre de faits enregistrés, la baisse des événements est significative (-31%), et ce, malgré les nombreux jets de projectiles recensés durant la première semaine de janvier 2018.

Seul le nombre d'agressions augmente, du fait notamment des incidents entre clients.

### Statistiques incivilités

	2018	2017	Écart
Agressions	22	17	29%
Incivilités	69	113	-39%
Divers	41	61	-33%
TOTAL	132	191	-31%
Plaintes	8	8	0%

### D/ Les comptes de la DSP

L'économie du contrat est établie en fonction des produits et des charges d'exploitation du réseau suivant le même périmètre que celui défini dans le compte d'exploitation du contrat de Délégation de Service Public.

#### **1. Les principaux produits d'exploitation**

##### a/ Les recettes de trafic et les recettes annexes

Les recettes de trafic ainsi que les recettes annexes (amendes, supports, transports spéciaux) sont encaissées et reversées à l'Autorité Délégante et ne sont donc pas à proprement parler des recettes d'exploitation.

Si les recettes commerciales s'établissent pour l'exercice 2018 à 9 989 K€ HT, soit 0,1 % de plus qu'en 2017, ces recettes sont en retrait de 694 K€ par rapport à l'objectif pris par le Délégataire dans le cadre du contrat de DSP.

Ce montant vient donc en déduction de la rémunération (forfait de charge versé par la collectivité) de KEOLIS Besançon Mobilités conformément au mécanisme d'intéressement sur les recettes.

##### b/ Le forfait de charge

Dans la mise au point du contrat, l'Autorité Délégante a souhaité lisser la rémunération du Délégataire sur la durée de la convention afin de supporter une charge de fonctionnement stable de 2018 à 2024, hors phénomène d'indexation.

En 2018, ce lissage représente une avance de financement des charges de la part du Délégataire de 1 568 K€ HT. Les comptes du Délégataire au 31 décembre 2018 sont présentés hors lissage afin d'être en cohérence avec le niveau de charges d'exploitation supportées au cours de la première année du contrat. Compte tenu de cette avance de financement, le résultat 2018 du délégataire s'établit à 1 291 M€ avant intéressement et participation (Cf. compte d'exploitation ci-après). Pour rappel, le résultat contractuel l'avait estimé à 1 080 K€ HT CE 2017.

Le forfait de charges intègre également l'impact du passage du CICE de 7% en 2017 à 6 % en 2018, ce dernier étant intégré à l'économie du contrat.

Enfin le forfait de charge tient compte des ajustements liés à la variation des autres charges en transparence à savoir la Contribution Economique Territoriale (CFE et CVAE) ainsi que la TICPE.

##### C/ Les recettes accessoires

Les recettes accessoires concernent les remboursements de TICPE sur le gazole (activité bus) ainsi que les remboursements de formations.

Le remboursement de TICPE sur l'énergie de traction Tramway est réalisé directement sur les factures fournisseurs.

## **2. Les principales dépenses d'exploitation**

Les dépenses d'exploitation s'établissent à 36 308 K€ HT.

### a/ Les achats

Ce poste représente 12 % des dépenses d'exploitation et regroupe :

- les coûts des énergies des véhicules de transport (gazole, gaz, électricité)
- les énergies pour les infrastructures et bâtiments
- les pièces détachées utilisées dans le cadre des opérations de maintenance
- les pneumatiques
- les ingrédients et lubrifiants

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

Les services extérieurs représentent 20 % des dépenses d'exploitation et sont constitués des charges suivantes :

- coûts de sous-traitances nécessaires à l'exploitation du réseau
- locations véhicules, mobilières et immobilières
- prestations d'entretien et de réparation des locaux et infrastructures
- prestations d'entretien et de réparation des véhicules
- assurances
- prestations marketing
- frais liés au Groupe
- intérimaires
- autres charges

### C/ Les charges de personnel

Ce poste représente 65 % des dépenses d'exploitation et intègre les effectifs mis à disposition par le Groupe Keolis dans le cadre du pilotage de sa filiale. Les bons résultats obtenus sur la gestion de l'absentéisme ont eu un impact significatif sur la réduction des coûts.

### d/ Les autres charges

Les autres postes de charge représentent 3 % de dépenses d'exploitation et sont composées :

- des impôts et taxes
- des charges d'amortissement
- des charges de gestion courante
- du CICE à hauteur de 6% venant en déduction des charges d'exploitation

### L'analyse du Grand Besançon :

**Ce qu'il faut surtout retenir pour 2018, c'est que les charges d'exploitation ont été largement tenues par le délégataire, notamment du fait de son action sur l'organisation de l'entreprise.**

**En revanche, les recettes commerciales sont déficitaires de 694 K€ en 2018 par rapport à l'objectif de recette contractuel. Ceci est dû essentiellement à l'importance de la fraude, dont le niveau réel constaté est bien supérieur aux prévisions de KEOLIS Besançon Mobilités dans sa réponse à l'appel d'offre, à niveau de fréquentation équivalent.**

**Enfin, le résultat 2018 de 1,2 M€ est conforme aux estimations établies lors de la consultation, en intégrant l'indexation et l'avance financière liées au lissage du forfait de charge.**

# Annexe 6 - Comptes d'exploitation

Produits et charges d'exploitation		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Total	Moyenne / an
<b>Produits</b>	<b>Compte</b>	<b>37 600 914</b>	<b>37 600 914</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>37 600 914</b>	<b>37 600 914</b>
Ferrets de charges		37 086 788	37 086 788	0	0	0	0	0	37 086 788	5 299 827
Revenues accessoires		502 126	502 126	0	0	0	0	0	502 126	502 126
	708								0	0
	76								0	0
	79								0	0
	497 331								497 331	497 331
	4 795								4 795	4 795
<b>Charges</b>	<b>Compte</b>	<b>36 308 995</b>	<b>36 308 995</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36 308 995</b>	<b>36 308 995</b>
Coût d'achat (y compris TVA - valeurs de services)		2 476 015	2 476 015	0	0	0	0	0	2 476 015	2 476 015
Electricité (directions, bâtiments, bureaux et PAR)		415 760	415 760	0	0	0	0	0	415 760	415 760
Autres achats et variations de stocks (pièces, etc.)		1 369 021	1 369 021	0	0	0	0	0	1 369 021	1 369 021
Sous-traitance		624 146	624 146	0	0	0	0	0	624 146	624 146
Locations / crédit-bail véhicules		126 689	126 689	0	0	0	0	0	126 689	126 689
Services extérieurs d'entretien et réparation		2 345 328	2 345 328	0	0	0	0	0	2 345 328	2 345 328
Prêt à la commande		2 184 793	2 184 793	0	0	0	0	0	2 184 793	2 184 793
Autres charges externes		2 068 878	2 068 878	0	0	0	0	0	2 068 878	2 068 878
Impôts et taxes		1 314 234	1 314 234	0	0	0	0	0	1 314 234	1 314 234
Charges de personnel		23 746 108	23 746 108	0	0	0	0	0	23 746 108	23 746 108
Autres charges de gestion courante		192 402	192 402	0	0	0	0	0	192 402	192 402
Charges financières		0	0	0	0	0	0	0	0	0
Charges exceptionnelles		180	180	0	0	0	0	0	180	180
Dotations aux amortissements		331 986	331 986	0	0	0	0	0	331 986	331 986
Dotations aux provisions		90 753	90 753	0	0	0	0	0	90 753	90 753
DEL		877 330	877 330	0	0	0	0	0	877 330	125 339
<b>Manifectant IS et participation</b>		<b>1 291 939</b>	<b>1 291 939</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1 291 939</b>	<b>1 291 939</b>
<b>Autres</b>		<b>24 179 305</b>	<b>24 179 305</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>24 179 305</b>	<b>24 179 305</b>
Moins: (des recettes, gestion)		5 127 192	5 127 192	0	0	0	0	0	5 127 192	5 127 192
Intérêts (sur le propre)		5 844 089	5 844 089	0	0	0	0	0	5 844 089	5 844 089
Sur taxes (sur le propre)		333,3	333,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	333,3	333,3
ETP gratuite		492,4	492,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	492,4	492,4
ETP gratuits										
<b>Indicateurs techniques-économiques</b>		<b>7,08</b>	<b>7,08</b>						<b>7,08</b>	<b>7,08</b>
Coût / ETP commercial en propre		6,21	6,21						6,21	6,21
Coût / km. fiscal en propre		23 746 108	23 746 108						23 746 108	23 746 108
Charges de personnel hors intercom et PMAD		483,41	483,41						483,41	483,41
ETP hors intercom et PMAD		49 122	49 122						49 122	49 122
Coût / ETP hors intercom et PMAD		490 977	490 977						490 977	490 977
Charges de personnel intercom		7,9	7,9						7,9	7,9
ETP intercom		51 042	51 042						51 042	51 042
Coût / ETP intercom		1 328 422	1 328 422						1 328 422	1 328 422
Charges de personnel PMAD		9,90	9,90						9,90	9,90
ETP PMAD		147 602	147 602						147 602	147 602
Coût / ETP PMAD		25 475 507	25 475 507						25 475 507	25 475 507
Charges de personnel autres		500,3	500,3						500,3	500,3
ETP y compris intercom et PMAD		50 924	50 924						50 924	50 924
Coût / ETP y compris intercom et PMAD										

**Le Conseil de Communauté prend acte du rapport d'activité 2018 sur la DSP Transports Urbains.**

Pour extrait conforme,

Le Vice-Président suppléant,

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

