

Extrait du Registre des délibérations du Conseil de Communauté

Séance du 9 novembre 2020

Conseillers communautaires en exercice : 123

Le Conseil de Communauté, régulièrement convoqué, s'est réuni Salle des conférences de la CCIT du Doubs 46 avenue Villarceau à Besançon, sous la présidence de Mme Anne VIGNOT, Présidente de Grand Besançon Métropole.

Ordre de passage des rapports : 1, 2, 38, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37

La séance est ouverte à 18h10 et levée à 21h45

Etaient présents à la CCI :

Audeux : Mme Françoise GALLIOU **Besançon** : Mme Elise AEBISCHER, Mme Frédérique BAEHR, M. Guillaume BAILLY, Mme Anne BENEDETTO, M. Kévin BERTAGNOLI, M. Nicolas BODIN, M. François BOUSSO, Mme Claudine CAULET, M. Sébastien COUDRY, M. Laurent CROIZIER, M. Cyril DEVESA, Mme Marie ETEVENARD, M. Ludovic FAGAUT, M. Olivier GRIMAITRE, M. Jean-Emmanuel LAFARGE, M. Aurélien LAROPPE, Mme Myriam LEMERCIER, M. Christophe LIME, M. Jamel-Eddine LOUHKIAR, M. Maxime PIGNARD, M. Yannick POUJET, M. Anthony POULIN, Mme Karima ROCHDI, M. Nathan SOURISSEAU, M. Gilles SPICHER, M. André TERZO, Mme Claude VARET, Mme Anne VIGNOT, Mme Sylvie WANLIN, Mme Marie ZEHAF **Beure** : M. Philippe CHANEY **Bonnay** : M. Gilles ORY **Boussières** : Mme Hélène ASTRIC **ANSART Busy** : M. Philippe SIMONIN **Chalezeule** : M. Christian MAGNIN-FEYSOT **Chemaudin et Vaux** : M. Gilbert GAVIGNET **Chevroz** : M. Franck BERNARD **Châtillon-le-Duc** : Mme Catherine BOTTERON **Cussey-sur-l'ognon** : M. Jean-François MENESTRIER **Deluz** : M. Fabrice TAILLARD **Devecey** : M. Michel JASSEY **Ecole-Valentin** : M. Yves GUYEN **François** : M. Emile BOURGEOIS **Mamirolle** : M. Daniel HUOT **Miserey-Salines** : M. Marcel FELT **Montfaucon** : M. Pierre CONTOZ **Morre** : M. Jean-Michel CAYUELA **Nancray** : M. Vincent FIETIER **Noironte** : M. Claude MAIRE **Pelousey** : Mme Catherine BARTHELET **Pirey** : M. Patrick AYACHE **Pouilley-Français** : M. Yves MAURICE **Pugey** : M. Frank LAIDIE **Roche-lez-Beaupré** : M. Jacques KRIEGER **Roset-Fluans** : M. Jacques ADRIANSEN représenté par son suppléant M. Dominique LHOMME **Saint-Vit** : M. Pascal ROUTHIER **Saône** : M. Benoit VUILLEMIN **Serre-les-Sapins** : M. Gabriel BAULIEU **Thise** : M. Loïc ALLAIN **Thoraise** : M. Jean-Paul MICHAUD **Torpes** : M. Denis JACQUIN **Vaire** : Mme Valérie MAILLARD **Vieilley** : M. Franck RACLOT **Vorges-les-Pins** : Mme Maryse VIPREY

Etaient présents en visioconférence :

Avanne-Aveney : Mme Marie-Jeanne BERNABEU, **Besançon** : Mme Pascale BILLEREY, Mme Nathalie BOUVET, Mme Fabienne BRAUCHLI, Mme Aline CHASSAGNE, Mme Annaick CHAUVET, M. Philippe CREMER, M. Benoit CYPRIANI, Mme Sadia GHARET, M. Abdel GHEZALI, Mme Valérie HALLER, M. Pierre-Charles HENRY, M. Damien HUGUET, Mme Marie LAMBERT, Mme Agnès MARTIN, Mme Carine MICHEL, Mme Marie-Thérèse MICHEL, Mme Laurence MULOT, Mme Françoise PRESSE, M. Jean-Hugues ROUX, Mme Juliette SORLIN, Mme Christine WERTHE, **Byans-sur-Doubs** : M. Didier PAINEAU **Chalèze** : M. René BLAISON, **Champagney** : M. Olivier LEGAIN, **Champoux** : M. Romain VIENET, **Fontain** : Mme Martine DONEY **Geneuille** : M. Patrick OUDOT représenté par sa suppléante Mme Sandrine BOUTARD **Gennes** : M. Jean SIMONDON **Grandfontaine** : M. Henri BERMOND, **La Vèze** : M. Jean-Pierre JANNIN **Les Auxons** : M. Serge RUTKOWSKI **Montferrand-le-Château** : Mme Lucie BERNARD **Osselle-Routelle** : Mme Anne OLSZAK **Pouilley-les-Vignes** : M. Jean-Marc BOUSSET **Rancenay** : Mme Nadine DUSSAUCY **Saint-Vit** : Mme Anne BIHR **Tallenay** : M. Ludovic BARBAROSSA **Velesmes-Essarts** : M. Jean-Marc JOUFFROY, **Villars Saint-Georges** : M. Damien LEGAIN représenté par son suppléant M. Didier TODESCHINI

Etaient absents :

Amagney : M. Thomas JAVAUX **Besançon** : M. Hasni ALEM, Mme Julie CHETTOUH, Mme Lorine GAGLILOLO, M. Thierry PETAMENT, **Braillans** : M. Alain BLESSEMAILLE **Champvans-les-Moulins** : M. Florent BAILLY **Chaucenne** : Mme Valérie DRUGE **Dannemarie-sur-Crête** : Mme Martine LEOTARD **La Chevillotte** : M. Roger BOROWIK **Larnod** : M. Hugues TRUDET **Le Gratteris** : M. Cédric LINDECKER **Marchaux-Chaudefontaine** : M. Patrick CORNE **Mazerolles-le-Salin** : M. Daniel PARIS **Merey-Vieilley** : M. Philippe PERNOT **Novillars** : M. B. LOUIS **Palise** : M. Daniel GAUTHEROT **Venise** : M. Jean-Claude CONTINI

Secrétaire de séance :

M. Michel JASSEY

Procurations de vote :

T. JAVAUX à C. MAGNIN-FEYSOT, M.J. BERNABEU à P. SIMONIN, H. ALEM à A. TERZO, P. BILLEREY à G. SPICHER, N. BOUVET à L. CROIZIER, F. BRAUCHLI à C.DEVESA, A. CHASSAGNE à C. LIME, A. CHAUVET à C. CAULET, J. CHETTOUH à F. BAEHR, P. CREMER à K. BERTAGNOLI, B. CYPRIANI à JE. LAFARGE, L. GAGLILOLO à A. LAROPPE, S. GHARET à A. BENEDETTO, A. GHEZALI à M. ZEHAF, V. HALLER à N. SOURISSEAU, P.C. HENRY à M. PIGNARD, D. HUGUET à F. BOUSSO, M. LAMBERT à M. LEMERCIER, A. MARTIN à K. ROCHDI, C. MICHEL à N. BODIN, M.T. MICHEL à M. ETEVENARD, L. MULOT à G. BAILLY, T. PETAMENT à L. FAGAUT, F. PRESSE à A. POULIN, J.H. ROUX à S. WANLIN, J. SORLIN à S. COUDRY, C. WERTHE à C. VARET, A. BLESSEMAILLE à J. KRIEGER, R. BLAISON à V. MAILLARD, O. LEGAIN à C. BARTHELET, F. BAILLY à C. MAIRE, V. DRUGE à F. GALLIOU, M. LEOTARD à E. BOURGEOIS, M. DONEY à JM. CAYUELA, P. OUDOT à JF. MENESTRIER, H. TRUDET à D. HUOT, JP. JANNIN à P. CONTOZ, C. LINDECKER à F. LAIDIE, S. RUTKOWSKI à M. FELT, D. PARIS à G. GAVIGNET, P. PERNOT à F. RACLOT, L. BERNARD à JP. MICHAUD B. LOUIS à F. TAILLARD, A. OLSZAK à P. CHANEY, D. GAUTHEROT à G. ORY, JM. BOUSSET à P. AYACHE, N. DUSSAUCY à H. ASTRIC ANSART, A. BIHR à P. ROUTHIER, J. SIMONDON à V. FIETIER, F. BARBAROSSA à Y. GUYEN, JM. JOUFFROY à Y. MAURICE et D. LEGAIN à D. LHOMME

Délibération n°2020/005408

Rapport n°21 - Rapport d'activité 2019 de la DSP des lignes Ginko du cœur de l'agglomération

Rapport d'activité 2019 de la DSP des lignes Ginko du cœur de l'agglomération

Rapporteur : Marie ZEHAF, Vice-Présidente

Commission : Mobilités, modes doux et nouveaux usages, infrastructures

Inscription budgétaire
Sans incidence budgétaire

Résumé :

Les dispositions de l'article L.1411-3 du CGCT prévoient que le délégataire doit produire chaque année à l'autorité délégante un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public et une analyse de la qualité de service. Une synthèse de ce rapport est présentée ci-après.

Dans le cadre de la Délégation de Service Public des transports urbains du 1^{er} janvier 2018 au 31 décembre 2024, KEOLIS Besançon Mobilités a communiqué son rapport d'activité 2019.

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 de Grand Besançon Métropole.

Le service délégué en 2019 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'écarts (navettes) et services saisonniers,
- le service de location de vélos à assistance électrique GINKO Vélo
- le service de co-voiturage GINKO Voit'
- 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, Grand Besançon Métropole 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^{er} 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, Grand Besançon Métropole verse au délégataire un forfait de charge annuel défini contractuellement. Le délégataire perçoit les recettes encaissées et les reverse à Grand Besançon Métropole 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°6. En 2019, ont été signés les avenants n°4, n°5 et n°6 portant notamment sur la mise en œuvre du service « GINKO Vélo » à compter du 1^{er} juin, l'évolution de la gamme tarifaire à compter du 1^{er} juillet et l'augmentation de l'offre sur la LIANES 3 et les lignes 10 et 12 à compter du 2 septembre.

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 2019.

Le nombre de voyages par an et par habitant ne cesse de progresser ces deux dernières années à Besançon, alors même que la population de la commune centre est stable. Ainsi, 181 voyages ont été réalisés en moyenne par chaque habitant en 2019, contre 173 en 2018, ce qui démontre l'attractivité du réseau Ginko déployé en septembre 2018.

A l'échelle de l'agglomération, du fait des caractéristiques du territoire et de l'offre de transport proposée, cet indicateur est moins important mais toujours compétitif face à des territoires de taille comparable.

Evolution du nombre de voyages par habitant sur le territoire

	Besançon		Grand Besançon Métropole
	Voyages comptés / an / habitant	Voyages comptables / an / habitant	Voyages comptables / an / habitant
2017	170	203	127
2018	173	207	129
2019	181	215	135
Ecart 2019/2018	5%	4%	5%

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. Les véhicules assurant les services périurbains n'étant pas dotés de cellules de comptage, seuls les voyages comptables peuvent être utilisés à l'échelle de l'agglomération.

B/ L'offre de Transport

Si la réorganisation du réseau en septembre, services urbains et périurbains confondus, fut le fait marquant de l'année 2018, le déploiement de nouvelles solutions de mobilité sur le territoire aura marqué l'année 2019. Lesancements de nouveaux services, « GinkoVélo » (location de vélos à assistance électrique) et « GinkoVoit' », ont rythmé l'année

1. L'évolution de l'offre en 2019

Dans sa structure, le réseau Ginko n'a pas connu d'évolutions majeures en 2019 : seulement deux évolutions d'itinéraires, à la marge, sur les lignes 10 et 12.

Pour rappel, le réseau déployé en septembre 2018 s'appuie sur quatre principes forts : hiérarchisation, simplification et lisibilité de l'offre, maintien d'un maillage fort du territoire et rationalisation de l'offre.

Le réseau Ginko en cœur d'agglomération 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
- 5 lignes complémentaires : lignes 20 à 24

- Des services spécifiques : Ginko Access (PMR), Ginko Citadelle, Diabolos (scolaires), Ginko Gare, Ginko Hôpital et Ginko Cliniques
- 5 Parkings Relais (P+R)

Ce réseau est complété par un réseau périurbain réorganisé en septembre 2018 autour de 30 lignes régulières, 13 services « Ginko Proxi » (services sur réservation en connexion au bourg du secteur), 4 services Ginko Proxi TGV (services sur réservation en connexion avec la Gare Besançon Franche Comté TGV) et de nombreux services scolaires « Diabolo ».

L'année 2019 est également marquée par le déploiement de deux services permettant de compléter l'offre proposée par le réseau Ginko :

- « GinkoVélo » est un service qui permet de louer l'un des 300 Vélos à Assistance Electrique (VAE) mis à disposition, en 2019, par Grand Besançon Métropole pour 1, 3 ou 12 mois
- « GinkoVoit' » est un service de covoiturage accessible depuis toutes les communes de Grand Besançon Métropole. Il permet de réaliser un déplacement, en correspondance ou non avec le réseau.

2. Les kilomètres produits et réalisés

Les kilomètres produits (kilomètres commerciaux + « haut le pied »), réalisés en 2019, s'élèvent à 5 769 500 kilomètres, soit 0.99% de moins que la production kilométrique prévue contractuellement (57 400 km non réalisés).

Les kilomètres commerciaux représentent à eux seuls 91 % de la production, soit 5 247 000 kilomètres. Les kilomètres « haut le pied », c'est-à-dire les kilomètres qui ne sont pas effectués en service commercial (ex : mise en ligne), représentent 9 % de la production, soit 522 500 kilomètres

Les kilomètres produits réalisés en 2019 se répartissent par type de service comme suit :

- Les services tramway : 1 191 000 kilomètres produits, soit 20% de l'offre globale
- Les services réalisés en bus (lignes régulières, lignes saisonnières et service Ginko Access) : 4 250 000 kilomètres produits, soit 74% de l'offre globale
- Les services sous-traités représentent 328 500 kilomètres produits en 2019, soit 6% de l'offre globale

Lors de l'exercice 2019, 90 000 kilomètres commerciaux n'ont pas été réalisés, se répartissant comme suit :

- Tramway : 95 000 kilomètres non réalisés. 72 % d'entre eux s'expliquent par les différentes adaptations d'offre appliquées au lancement du nouveau réseau en Septembre 2018. 28% s'expliquent par les aléas de production quotidien (pannes, absences, manifestations, etc.).
- Bus : 11 000 kilomètres non réalisés. 28 900 kilomètres supplémentaires ont été réalisés en lien avec différentes adaptations d'offre et 40 000 kilomètres n'ont pas été réalisés du fait des aléas de production quotidien (pannes, absences, manifestations, etc).
- Sous-traitance : 16 000 kilomètres supplémentaires ont été réalisés. Cela s'explique principalement par différentes évolutions d'offre mises en place à compter de septembre 2019.

Kilomètres commerciaux 2019

Présentation des écarts avec la production contractuelle

Services	km commerciaux "contrat"	km commerciaux "réalisés"	Ecart total (km responsables et non responsables)	Ecart total (hors km non réalisés non responsables)
TRAM	1 262 967	1 167 661	-95 305	-79 157
BUS	3 806 751	3 795 054	-10 797	6 032
SOUS-TRAITANCE	267 345	283 256	15 911	15 911
TOTAL 2019	5 337 063	5 246 872	-90 192	-57 215

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 2019 s'élève à - 57 215 km soit un écart de -1,07%.

3. La vitesse commerciale

La vitesse commerciale du service est le résultat du rapport entre les heures commerciales produites et les kilomètres commerciaux produits.

Pour les services assurés en période scolaire, la vitesse commerciale des lignes urbaines de bus en 2019 est de 16,44 km/h, soit une évolution positive de 0,09 km/h par rapport à 2018.

Concernant le tramway, la vitesse commerciale est de 19,01 km/h. Après avoir remplacé et fiabilisé les balises sécuritaires en 2018, procédé au réglage de la SLT (Signalisation Lumineuse de Trafic) des carrefours, avec le soutien des services de Grand Besançon Métropole, le Délégué a déployé un plan d'action pour chacune des phases complémentaires visant à améliorer la performance du tramway bisontin :

- le lissage des vitesses d'exploitation, permettant de gagner en confort pour les voyageurs et les conducteurs, tout en limitant l'usure des équipements et en réduisant la consommation énergétique
- l'ouverture généralisée des portes en stations, facilitant les échanges passagers et limitant le temps d'arrêt

Jour scolaire type de début de semaine (sans soirée)	
Lignes	Vitesse commerciale
T1	18,98
T2	19,04
L3	16,03
L4	15,58
L5	16,30
L6	13,48
7	18,32
8	18,96
9	17,02
10	17,04
11	16,42
12	19,18
TRAM T1&T2	19,01
BU513 À 12	16,44
TOTAL	16,96

L'analyse du Grand Besançon :

Les adaptations de l'offre en septembre 2019 ont été moins importantes qu'en 2018 sur les lignes du réseau.

En revanche, il est important de noter la diversification de cette offre, conformément aux engagements du délégataire lors de la négociation de la Délégation de Service Public (DSP), avec la création des services « GINKO Vélo » et « GINKO Voit' ». Ces nouveaux services affirment le réseau GINKO comme la marque de mobilités de Grand Besançon Métropole, au-delà de la seule mise en œuvre d'un réseau de transport public.

En 2019, la quasi-totalité des kilomètres commerciaux programmés dans l'offre ont été réalisés. La tendance depuis 2018 confirme un retour à un niveau de fiabilité élevé du service en la matière.

Enfin, la hausse légère de la vitesse commerciale des bus et le maintien de la vitesse commerciale du tramway au-delà des 19 Km/h traduisent les efforts faits par le délégataire, avec l'appui de la collectivité, pour améliorer la performance des lignes. La vitesse commerciale du réseau demeure néanmoins très dépendante des actions de la collectivité en matière d'aménagements de voirie et de plan de circulation.

B/ La fréquentation

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

Les résultats de fréquentation du réseau Ginko en 2019 (périmètre urbain) issus des cellules de comptage montrent une progression globale de 4,4 % par rapport à l'année 2018. Cette augmentation est tirée par une forte hausse de fréquentation sur les 2 lignes de tramway, avec 550 000 voyages supplémentaires (+6,4%), mais également sur les lignes de bus avec 332 000 voyages supplémentaires (+ 2,9%).

Au regard de la structure calendaire, cette hausse de fréquentation est légèrement plus marquée puisque le calendrier de l'année 2019 est moins favorable que celui de 2018. L'impact lié à cet effet calendaire est estimé à 24 000 voyages sur l'année 2019. Par conséquent, la fréquentation 2019 corrigée de l'effet calendaire est portée à 21 133 777 voyages, représentant une hausse de 4,5% par rapport à 2018.

Fréquentation 2019 par modes, en nombre de voyages

Modes	Fréquentation 2019			
	2019	2018	Ecart Volume	ECART %
TRAM	9 107 473	8 647 561	549 912	6,4%
BUS	11 912 304	11 579 858	332 446	2,9%
TOTAL sans effet calendaire corrigé	21 109 777	20 227 419	882 358	4,4%
TOTAL avec effet calendaire corrigé	21 133 777	-	906 358	4,5%

Source : cellules de comptage - lignes urbaines

L'analyse du Grand Besançon :

Avec une hausse de la fréquentation comptée de 4,4 % en 2019 par rapport à 2018, l'année 2019 confirme la tendance constatée en 2018 (+ 2,2 % en 2018 par rapport à 2017).

Si cette hausse de fréquentation concerne plus fortement le tramway (+ 6,4 %), les lignes de bus dans leur globalité présentent également une progression notable de leur fréquentation (+ 2,9 %).

La restructuration du réseau GINKO mise en œuvre en septembre 2018, avec un redéploiement et une hiérarchisation de l'offre, explique en grande partie ce bon résultat de fréquentation. Celui-ci semblait d'ailleurs devoir s'installer sur la durée, les résultats de janvier et février 2020 poursuivant la tendance, avant que la crise sanitaire de mars 2020 ne vienne mettre un coup d'arrêt brutal à cette progression.

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.

Le nombre de voyages comptables (nombre de titres vendus sur le réseau multiplié par la mobilité de chaque titre) réalisés sur le périmètre urbain et périurbain durant l'année 2019 s'élève à 25 996 500, représentant une hausse de 1 103 000 voyages par rapport à 2018 (+4,4%).

Cette progression se caractérise par :

- Une hausse de 986 000 voyages issus des ventes des Pass abonnements (+4.7% par rapport à l'année précédente)
- Une hausse de 116 000 voyages issus des ventes des Pass Voyages (+2.9% par rapport à l'année précédente)

Fréquentation 2019 vs 2018

Voyages comptables urbain + périurbain	2018	2019	Ecart volume	Ecart %
Pass voyages	4 018 248	4 134 547	116 299	2,9%
Pass abonnements	20 875 603	21 861 940	986 337	4,7%
Total	24 893 851	25 996 487	1 102 636	4,4%

3. La fréquentation comptée par ligne

Afin d'être cohérent dans la comparaison par ligne, le rapport d'activité présente uniquement les écarts des résultats issus des lignes n'ayant pas évolué (T1, T2, L3, L4 et L5) et des résultats par groupes de lignes entre l'ancien et le nouveau réseau mis en place en septembre 2018. Ainsi, on observe les évolutions suivantes :

- Une progression de la fréquentation du tramway de 6,4 %, portée par les deux lignes. La ligne T1 observe une augmentation de 7%, soit 357 000 voyages. La ligne T2 observe également une hausse, de 5%, soit 203 000 voyages. Cette hausse s'explique principalement par les modifications d'offre appliquées sur le nouveau réseau Ginko depuis septembre 2018
- Une forte progression sur les 4 Lianes, plus 1 127 000 voyages en une année, soit une hausse de 17%. Elle s'explique principalement par le redéploiement de l'offre depuis septembre 2018. A noter les fortes hausses observées sur la Lianes 3 qui enregistre à elle seule 300 000 voyages supplémentaires en 2019 (+19%/2018) et sur la Lianes 4 qui comptabilise 277 000 voyages supplémentaires, représentant une progression de 11%
- A contrario une baisse annuelle de fréquentation sur les lignes urbaines et complémentaires de 16,7%, qui s'explique principalement par la réorganisation du réseau en septembre 2018
- Des services « Diabolo urbains » en forte hausse en 2019 (+ 9,3 %), là aussi marquée par l'adaptation et le lancement de nouveaux services en septembre 2018

Extrait du tableau « Résultats de fréquentation 2019 vs 2018 par lignes (cellules de comptages) »

	2019	2018	Ecart Volume	Ecart %
Ligne T1	5 218 311	4 861 050	357 261	7 %
Ligne T2	3 968 166	3 764 964	203 202	5 %
Plan B	10 996	21 457	-10 551	-49 %
TOTAL Tramway	9 197 473	8 647 561	549 912	6,4 %
Lianes 3	1 923 050	1 622 548	300 502	19 %
Lianes 4	2 905 538	2 628 386	277 152	11 %
Lianes 5	1 441 564	1 303 756	137 808	11 %
Lianes 6	1 474 504			
TOTAL Lianes	7 744 656	6 617 255	1 127 401	17 %
TOTAL autres Lignes urbaines	4 018 516	4 822 367	- 803 851	- 16,7 %
TOTAL DIABOLO	113 790	104 127	9 663	9,3 %
TOTAL SAD URBAIN	35 342	36 109	-767	-2,1 %
TOTAL RÉSEAU URBAIN	21 109 777	20 227 419	882 358	4,4 %

L'analyse du Grand Besançon :

L'évolution de la fréquentation par groupe de lignes 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 lignes de tramway T1 et T2 et les LIANES 3 et 4 arrivent désormais en limite de leur capacité de transport. Afin de continuer de garantir une bonne qualité de service, la question de leur renforcement est en cours d'étude.

A noter par ailleurs la forte progression de la fréquentation de la LIANES 5 en 2019, contrairement à la baisse constatée entre 2017 et 2018. Cette ligne a été modifiée en septembre 2017 et n'a pas fait l'objet de modification dans le cadre du nouveau réseau 2018. Cette évolution à contretemps de la fréquentation montre qu'il faut souvent un certain temps pour que les usagers s'adaptent aux modifications du réseau et s'approprient une nouvelle offre.

4 La fréquentation par jour de semaine

L'analyse de l'évolution de la fréquentation par jour type a été effectuée à périmètre constant en comparant les résultats de fréquentation observés durant les derniers quadrimestres 2018 et 2019 (septembre à décembre), périodes durant lesquelles le même réseau a fonctionné.

Ainsi, sur un jour type de semaine (lundi à vendredi) en période scolaire, la fréquentation des lignes 1 à 12 s'élève à près de 86 800 voyages en 2019, progressant de 12% par rapport à 2018 (sur la période de septembre à décembre). Dans le détail :

- Le tram progresse de 4% et ce notamment grâce à T1 qui enregistre 1 250 voyages supplémentaires (+ 7%). La fréquentation moyenne journalière sur T2 augmente de 2%. Ce résultat conforte la décision prise de remplacer les renforts partiels entre la station « Chamars » et « Gare Viotte » par des renforts appliqués sur les deux lignes de tramway dans leur intégralité pendant les heures de forte affluence
- Le renforcement de la Lianes 3 depuis septembre 2019 a engendré une hausse de 18% de la fréquentation, soit près de 1 600 voyages supplémentaires par jour

La fréquentation moyenne enregistrée un samedi en 2019 est de 42 900 voyages, progressant de 2% par rapport à 2018. La hausse s'observe notamment sur les lignes urbaines avec 9% de voyages supplémentaires. Dans le détail :

- Le renforcement de la ligne 7 mis en place depuis septembre a eu pour conséquence une progression de 25 % du nombre moyen de voyages. Pour rappel, la fréquence de passage a été renforcée à compter de la rentrée 2019, passant de 30 à 20 min.
- Il en est de même pour la ligne 9 où la fréquence de passage le samedi matin a été renforcée. Le nombre moyen de voyages augmente ainsi de 29%, soit près de 300 voyages en plus par jour.

L'évolution globale des chiffres de fréquentation du samedi doit néanmoins être relativisée, les manifestations des « Gilets Jaunes » ayant fortement perturbé le réseau, tout particulièrement le tramway, lors de nombreux samedis du dernier trimestre 2018.

Malgré une offre identique le dimanche, le nombre moyen de voyages sur le dernier quadrimestre 2019 augmente de 15% par rapport à 2018, soit plus de 2 200 voyages supplémentaires par jour. Cette forte hausse s'observe sur l'ensemble des lignes circulant le dimanche.

L'analyse du Grand Besançon :

L'évolution positive de la fréquentation pour tous les types de jour démontre que la hausse de fréquentation est générale et non effective seulement sur une période donnée de la semaine.

A noter cependant la hausse plus importante de la fréquentation le dimanche (+ 15 %), à réseau constant. Les raisons de cette hausse particulière mériteront d'être analysées sur la durée.

5 La fréquentation des arrêts

A l'image de la hausse du nombre de voyages sur le réseau, les résultats de fréquentation observés sur les 10 arrêts les plus fréquentés du réseau progressent en 2019 de 6,9% par rapport à 2018.

Le nombre moyen de validations, par jour de semaine en période scolaire, s'élève à 27 500 en 2019 contre 25 700 en 2018. Les arrêts les plus fréquentés en 2019 sont identiques à ceux de 2018, même si quelques changements de position ont eu lieu :

- Le centre-ville et Planoise restent ainsi les lieux les plus représentés
- Le pôle d'échanges « Chamars » reste sur la première marche du podium avec plus de 4 300 validations par jour en semaine depuis septembre 2019, contre 4 240 en 2018
- L'arrêt « Gare Viotte » gagne 2 places et se trouve cette année en 3ème position des arrêts les plus fréquentés. L'arrêt compte 3 140 validations en moyenne par jour en 2019, contre 2 710 en 2018. Cette augmentation s'explique en grande partie par le renforcement de l'offre sur la Lianes 3
- L'arrêt « Micropolis » perd 2 places dans le classement, mais le nombre de validations enregistrées en 2019 est en hausse (3 020 validations), par rapport à 2018, d'environ 150 validations par jour

Le samedi, le top 10 des arrêts les plus fréquentés change très peu en 2019 par rapport à 2018. Cependant le nombre de validations sur ces 10 premiers arrêts augmente de 10%, soit plus de 1 300 validations supplémentaires :

- L'arrêt « Battant » reste en tête du top 10 avec 2 135 validations par jour
- L'arrêt « République », avec 1847 validations passe en 2nde position devant l'arrêt « Révolution » (1 760 validations)
- L'arrêt « Ile de France » (1 618 validations) maintient sa position avec une hausse de plus de 250 validations par jour

Le dimanche, il est constaté près de 600 validations supplémentaires dans le top 10, soit une hausse de 11% en 2019. Le positionnement des arrêts évolue différemment par rapport à 2018 :

- L'arrêt « Gare Viotte », avec le retour des étudiants en soirée notamment, reste le premier arrêt du réseau avec 1 690 validations chaque dimanche (+250 voyages / 2017)
- L'arrêt « Micropolis » (472 validations) gagne 2 places dans le classement avec 100 validations supplémentaires
- Enfin, l'arrêt « Allende » perd 3 places, mais le nombre de validations (459) est tout de même légèrement plus élevé que l'année précédente

L'analyse du Grand Besançon :

Si les dix points d'arrêts 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, loisirs-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 issus des services sur réservation Ginko Access, Gare, Hôpital et Cliniques proposés en 2019 sont en légère baisse par rapport à l'année précédente, avec un recul de 2,1%, soit moins 770 voyages.

En 2019, le service Ginko Access comptabilise 34 288 voyages, soit en moyenne 2 973 voyages par mois. Des résultats en légère baisse par rapport à 2018 (- 1%, - 319 voyages). Si le nombre de voyages diminue légèrement, on observe une augmentation de 5% du nombre de kilomètres réalisés en 2019, soit + 18 700 kilomètres par rapport à 2018. Cette hausse s'explique par la réalisation croissante de services en dehors de Besançon et un périmètre d'action élargi. Pour preuve, le nombre de voyages réalisés en lien avec le périurbain a augmenté de 15% en 2019.

Depuis septembre 2019, la mise en place d'un service supplémentaire pour pallier la saturation du service accentue la hausse du nombre de voyages réalisés à l'extérieur de Besançon et ainsi, des kilomètres supplémentaires réalisés. Dans la continuité de l'année précédente, ce service comptabilise toujours en 2019 près de 200 bénéficiaires utilisant chaque mois le service Ginko Access.

La fréquentation du service Ginko Gare a baissé de 24% entre 2018 et 2019, passant de 728 à 556 voyages annuels. Le nombre de voyages réalisés par an est en constante diminution depuis 2014. La mise en service d'un réseau de soirée plus performant depuis 2014 et étendu depuis septembre 2018 avec le renforcement des Lianes explique en partie cette diminution.

La fréquentation du service Ginko Hôpital, à destination des personnels du CHRU le dimanche matin, est en léger recul en 2019 avec 330 voyages réalisés contre 341 en 2018. Le service a été déclenché tous les dimanches et jours fériés.

Le service Ginko Cliniques (service sur réservation pour rejoindre les cliniques de Besançon les dimanches et jours fériés, entre 11h et 19h ; Pôle Temis/Clinique Saint Vincent/Pôle Micropolis/Polyclinique de Franche-Comté) demeure toujours très peu utilisé (19 voyages en 2019 contre 3 en 2018). Les résultats observés à partir de septembre 2019 coïncident avec la ré-internalisation de la centrale d'appels et une communication renforcée à destination des établissements concernés par la desserte de ce service.

L'analyse du Grand Besançon :

L'extension du service GINKO Access aux quinze nouvelles communes du Grand Besançon, le 3 septembre 2018, a nécessité finalement le déploiement d'un véhicule supplémentaire courant 2019. Malgré ce renfort, le service demeure saturé et l'augmentation des distances de déplacement se fait au détriment du nombre de personnes transportées. Une évolution des conditions d'accès à ce service, ou des moyens qui lui sont alloués, doit être envisagée.

Parmi les autres services à la demande exploités par KEOLIS Besançon Mobilités, GINKO Gare connaît une baisse de fréquentation notable depuis 2014 et GINKO Cliniques connaît de grandes difficultés à trouver son public. Le devenir de ces deux services interroge.

7 La fréquentation des parkings-relais

2019 marque un changement de fonctionnement des P+R, avec des agents d'accueil jusqu'à juin, puis avec les barrières levées de juillet à octobre (travaux), et enfin automatisés à compter de novembre.

38 500 voitures ont stationné sur les P+R en 2019

Les P+R les plus fréquentés sont « Hauts du Chazal » et « Micropolis », avec respectivement 37% et 31% de la fréquentation globale (stable par rapport à 2018). Si on isole le P+R « Ile de France », réservé aux abonnés jusqu'à juillet, les autres Parkings Relais pèsent pour 22 % de la fréquentation totale des P+R.

Fréquentation des P+R

Janvier à juin 2019	Hauts du Chazal	Micropolis	Temis	Ile de France	Fort Benoit	Total
Nombre de places de stationnement	236	142	137	83	112	694
Nombre moyen de voitures par jour	92	48	27	10	15	142
Entrées par validation	8 302	6 904	6 712	2 075	1 759	23 773
Poids des abonnés						79%
Poids des occasionnels						21%

Novembre et décembre 2019	Hauts du Chazal	Micropolis	Temis	Ile de France	Fort Benoit	Total
Nombre de places de stationnement	236	142	137	83	112	694
Nombre moyen de voitures par jour	66	36	27	10	10	160
Entrées par validation	5 711	4 796	4 714	1 401	969	9 723
Poids des abonnés						75%
Poids des occasionnels						25%

L'analyse du Grand Besançon :

L'évolution des conditions d'accès au P+R à compter du 1^{er} juillet 2019 a permis de communiquer à nouveau sur l'intérêt de ceux-ci (accès avec l'ensemble des titres de transport du réseau).

Le changement des conditions d'accès en cours d'année ne permet pas de comparer les années 2018 et 2019 en termes de fréquentation. Néanmoins, l'occupation journalière des P+R (en moyenne environ 25 % de taux d'occupation global) demeure encore faible au regard du niveau de l'offre de transport proposée sur ces sites.

8 L'usage des nouveaux services de mobilités : « GINKO VÉLO » et « GINKO VOIT' »

Après une première livraison de 50 VAE (vélos à assistance électrique) en juin, 300 VAE composent la flotte de « Ginko Vélo » fin 2019. 281 sont loués au 31 décembre.

Dans le détail, l'usage du service « Ginko Vélo » est le suivant :

- 97% des abonnements sont réalisés pour une durée de 12 mois
- 68% des clients du service sont abonnés au réseau Ginko
- la répartition entre habitants de Besançon et des communes périurbaines est de 2/3-1/3

« Ginko Voit' », service de covoiturage via une application, est déployé depuis la fin de l'été 2019. Sur 2019, les premiers résultats sont en demi-teinte avec un nombre de personnes inscrites satisfaisant, tout comme celui de trajets proposés. En revanche, le nombre de mises en relation est peu élevé et celui des trajets réalisés très faible :

- 593 personnes inscrites au service en 4 mois, dont 74% ont entre 18 et 45 ans
- Entre septembre et décembre, plus de 280 trajets ont été proposés en covoiturage, répartis de manière équitable entre trajets réguliers et occasionnels.
- 40 mises en relation
- 64 % des trajets proposés le sont entre Besançon et une commune périurbaine
- 21 % des trajets proposés le sont entre deux points situés dans Besançon
- 16 % des trajets proposés le sont entre deux communes de la périphérie

Il y a eu sur la période seulement 40 mises en relation confirmées via l'application, pour 2 trajets réalisés. Pour rappel, pour être prise en compte, cette dernière étape nécessite une validation sur l'application de la part des conducteurs et passagers. Si cette action n'est pas réalisée, le trajet n'est pas enregistré comme étant réalisé. Il est donc tout à fait possible qu'une fois la mise en relation effective, la majorité des déplacements concernés sont exécutés.

L'analyse du Grand Besançon :

« GINKO Vélo » a été un succès dès son lancement, avec une liste d'attente importante. Depuis, 184 vélos supplémentaires ont été livrés par Grand Besançon métropole en 2020. A termes, en 2021, ce service devrait compter environ 650 vélos disponibles à la location. Une fois cette première phase de déploiement opérée, la poursuite du développement de ce service et/ou son évolution (types de vélos, types de location, etc.) devra être étudiée.

Le service « GINKO Voit' », encore faiblement utilisé, devra sans doute être adapté plus rapidement pour prendre en compte les évolutions permises par la récente Loi d'Orientation des Mobilités (LOM) et permettre un réel suivi des trajets effectués.

9 Les ventes et recettes par titre

En 2019, les recettes commerciales ont augmenté de 6.7% par rapport à 2018 (données recettes de gestion, c'est-à-dire les recettes affectées à la période de validité des titres de transport) :

- Concernant les « PASS Voyages », il est constaté des variations importantes par titres. Le « PASS 10 Voyages » et le nouveau service de post paiement, le « PASS Liberté », permettent de tirer ces titres occasionnels vers le haut.
- Tous les abonnements progressent en termes de recettes, hors « PASS 64 et + ».

Titres en volumes/recettes HT - Recettes de gestion

Recettes trafic	Volumes				Recettes de gestion HT			
	Cumul fin Décembre				Cumul fin Décembre			
	Réel 2019	Réel 2018	Ecart	Ecart (%)	Réel 2019	Réel 2018	Ecart	Ecart (%)
PASS 1h	1 167 252	1 216 461	-131 229	-10,8%	1 110 165	1 675 427	-1 67 602	-10,0%
PASS 2 Voyages	60 098	9 205	60 098	532,1%	150 069	24 966	135 102	533,1%
PASS 10 Voyages	167 334	156 380	10 954	7,0%	1 099 114	1 743 452	-1 05 662	-11,2%
PASS Liberté	0	0	0		11 611	0	11 611	
PASS 1h Open Payment	0	0	0		0	0	0	
PASS 24h	20 226	23 683	-1 457	-6,2%	88 938	92 579	-3 741	-4,0%
Besançon Pass Tourisme	6 372	1 825	1 997	105,2%	11 245	9 436	1 808	51,0%
PASS 24h Tribu	2 027	769	1 258	163,6%	14 669	6 152	8 517	138,4%
PASS 24h P+R	4 913	12 792	-7 879	-61,6%	19 205	50 005	-30 800	-61,6%
PASS 24h P+R Gratuit	8 197	19 072	-10 875	-57,0%	0	0	0	
PASS 2 Voyages Congrès	150	2 590	-2 440	-94,2%	273	4 709	-4 436	-94,2%
PASS 50 Voyages	1 065	875	190	21,7%	51 845	40 668	11 177	27,5%
PASS Ginko Gare	582	609	-27	-4,4%	2 323	2 350	-27	-1,1%
TickAir	2 421	0	2 421		4 402	0	4 402	
PASS Transport Public	2 509	2 743	-234	-8,5%	2 281	2 494	-213	-8,5%
PASS Evénements	4 405	1 853	2 450	125,4%	11 800	7 279	4 521	62,1%
Total PASS Voyages	1 481 150	1 554 060	-72 910	-4,7%	3 829 559	3 662 578	166 981	4,6%

Recettes trafic	Volumes				Recettes de gestion HT			
	Cumul fin Décembre				Cumul fin Décembre			
	Réel 2019	Réel 2018	Ecart	Ecart (%)	Réel 2019	Réel 2018	Ecart	Ecart (%)
PASS 4-17 mensuel	40 062	38 365	1 697	4,4%	503 097	542 739	-50 353	-9,3%
PASS 4-17 mensuel réduit	0	0	0		0	0	0	
PASS 4-17 annuel	6 954	6 657	297	4,5%	1 109 617	1 014 469	95 148	9,4%
PASS 4-17 annuel réduit	899	887	13	1,5%	100 152	97 263	2 889	3,0%
Total PASS 4-17	47 916	45 909	2 007	4,4%	1 802 867	1 654 471	148 396	9,0%
PASS 18-25 mensuel	38 864	34 668	4 196	12,1%	384 077	869 934	-114 144	-13,1%
PASS 18-25 annuel	2 637	2 559	78	3,0%	665 866	640 856	25 011	3,9%
Total PASS 18-25	41 501	37 227	4 274	11,5%	1 649 944	1 510 789	139 154	9,2%
PASS Sésame mensuel	32 195	32 429	-234	-0,7%	1 257 940	1 245 189	12 751	1,0%
PASS Sésame annuel	2 066	1 799	268	14,9%	802 528	689 321	113 207	16,4%
PASS Entreprise annuel	4	4	0	0,0%	1 238	1 236	2	0,0%
Total PASS Sésame	34 265	34 232	34	0,1%	2 061 713	1 935 746	125 967	6,5%
PASS +64 mensuel	9 231	9 693	-452	-4,7%	256 619	273 585	-16 966	-6,2%
PASS +64 annuel	516	523	-7	-1,3%	149 162	147 260	1 902	1,3%
Total PASS +64	9 747	10 206	-459	-4,5%	405 781	420 845	-15 063	-3,6%
PASS PMR mensuel	2 226	2 385	-159	-6,7%	61 899	65 259	-3 359	-5,1%
PASS PMR annuel	228	210	18	8,5%	62 835	57 204	5 631	9,7%
PASS CMU mensuel	15 381	15 259	122	0,8%	265 587	252 740	12 847	5,1%
PASS Dem. Emploi mensuel	1 250	1 448	-198	-13,7%	11 078	12 307	-1 229	-10,0%
PASS Demandeur Emploi réduit mensuel	25 642	27 305	-1 663	-6,1%	43 074	40 909	2 165	5,3%
PASS Mission Locale mensuel	374	637	-163	-30,4%	0	0	0	
PASS CCAS annuel	263	726	-37	5,1%	13 180	10 210	2 970	29,0%
Total PASS Sociaux	45 864	47 850	-1 986	-4,2%	457 653	440 728	16 925	3,8%
PASS Libre Circulation Délégué	695	607	88	14,5%	0	0	0	
PASS Libre Circulation Invalides	70	21	49	233,3%	0	0	0	
Total PASS Libre Circulation	695	718	-23	-3,3%	0	0	0	
Total PASS Abonnements	179 988	176 142	3 846	2,2%	6 377 958	5 962 580	415 378	7,0%
Total recettes com.	1 661 138	1 730 202	-69 063	-4,0%	10 207 517	9 625 158	582 359	6,1%
Total PASS Abt. mensuels	165 225	162 059	3 166	2,0%	3 473 380	3 302 660	170 721	5,2%
Total PASS Abt. annuels	14 763	14 083	680	4,8%	2 904 577	2 659 920	244 658	9,2%
Produits annexes	Réel 2019	Réel 2018	Ecart	Ecart (%)	Réel 2019	Réel 2018	Ecart	Ecart (%)
Support Mifare (carte de voyage)	0	12 788	12 788	-100,0%	0	12 513	12 513	-100,0%
Carte Ginko Mobilités	20 657	8 704	11 953	137,3%	75 116	31 651	43 465	137,3%
Carte Anonyme	401 501	293 464	108 037	58,4%	73 080	46 084	26 996	58,4%
Amendes	0	0	0		20 066	82 749	-7 113	-8,6%
Spéciaux	0	0	0		17 837	16 862	975	7,1%
Total recettes annexes					256 022	189 661	66 360	35,0%
Total rec. com. & annexes					10 463 539	9 814 819	648 720	6,6%

Les recettes perçues en 2019 par canaux de ventes évoluent notablement dans leur structure, avec des progressions marquées pour celles issues de la Boutique en ligne (+333%), des DAT en station (+10,4%), des prélèvements automatiques (2.9%) et de la Boutique Ginko (+2.2%). Ces progressions se font au détriment des recettes perçues par les conducteurs et les dépositaires urbains.

Recettes HT par canal de vente

	2 018	2 019	Ecart
Boutique Ginko	1 892 174	2 085 216	2%
Prélèvements automatiques	1 612 540	1 509 075	3%
Boutique en ligne	104 654	453 588	333%
Dépositaires Urbain	1 802 100	1 728 983	-4%
Conducteurs Urbain	942 456	848 366	-10%
DAT	3 418 412	3 774 865	10%
P+R	118 311	59 652	-50%
Sous-traitance	0	2 782	
Amendes	82 749	90 113	9%
Spéciaux	16 662	17 837	7%
Total	9 990 058	10 567 696	6%

Source : BDD Titan Recettes

L'analyse du Grand Besançon :

Les recettes augmentent en 2019, avec l'effectivité en année pleine à la fois de la nouvelle gamme tarifaire de juillet 2018 et du nouveau réseau de septembre 2018.

Contrairement à 2018, les recettes des PASS Voyage augmentent, même si cette augmentation est plus faible que celle constatées sur les PASS Abonnements, notamment annuels.

Si les volumes de vente des PASS Voyages baissent globalement, ils sont en fait compensés par la diversification des titres proposés (PASS Liberté, PASS Tribu, PASS 2 voyages) et par la hausse des volumes de ventes de PASS Abonnements.

La dématérialisation des canaux de vente se poursuit, avec une e-boutique qui trouve désormais sa place dans le panel des outils mis à disposition des usagers et des DAT qui confirment d'année en année leur prédominance en la matière.

10 La lutte contre la fraude

La lutte contre la fraude est une priorité du délégataire. Elle vise à pérenniser et à sécuriser la vie du réseau Ginko. Tout doit être mis en oeuvre pour que chaque voyageur possède un titre de transport valable à bord des véhicules du réseau Ginko.

L'enquête réalisée en novembre 2018 annonçait un taux de fraude de 15,5 %. Un an après, la baisse est significative puisque ce taux s'élève en 2019 à 9,4%, avec des diminutions importantes sur tous les modes, tramway et bus.

Le déploiement du plan d'actions proposé par le délégataire a donc réduit fortement le phénomène. Ce plan s'appuie notamment sur les objectifs suivants :

- Être présents sur tout le territoire, à toute heure
- Être visible, mobile et perturber les habitudes des fraudeurs
- Une action mieux construite tout en étant tournée vers le client, pour rendre plus efficace la lutte contre la fraude.

De nombreuses actions ont été mises en place en 2019 :

- Une nouvelle organisation des équipes de contrôle sur le terrain
- Des objectifs clairs pour définir au mieux les plans de contrôle
- Des méthodes de contrôle visant également à sécuriser les agents
- Une nouvelle méthode : le « contrôle en civil »
- L'augmentation des tarifs des contraventions
- Accompagner la lutte contre la fraude par une communication percutante

Ainsi, plus de 270 000 usagers ont été contrôlés en 2019 (+65% par rapport à 2018), portant le taux de contrôle à 1.28% (0,81 % en 2018). 5 890 procès-verbaux ont été dressés contre 3 867 en 2018.

L'analyse du Grand Besançon :

Après 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 de KEOLIS Besançon Mobilités, l'année 2019 est marquée par une reprise en main efficace de la lutte contre la fraude.

Si le taux de fraude demeure encore assez élevé (9,4 %), il traduit une baisse notable par rapport à 2018. Les actions de lutte, innovantes, mise en place par le délégataire ont clairement inversé la tendance.

La crise sanitaire du début de l'année 2020 a mis un point d'arrêt pendant quelques semaines à ces actions de lutte contre la fraude, notamment durant la période de confinement. Avec le retour progressif du fonctionnement du réseau à la normale et de la fréquentation, le délégataire a relancé son plan d'action.

11 La mesure de la qualité du service

L'année 2019 constitue la première année durant laquelle les mesures contractuelles de la qualité ont été réalisées durant les 12 mois sur l'ensemble des critères qualité de la DSP.

Pour rappel, 9 critères sont évalués selon différentes méthodes :

- 4 critères font l'objet de mesures de type "client mystère", réalisées par un cabinet d'études indépendant, selon un programme établi par Grand Besançon Métropole :
 - o Information et conseil par téléphone
 - o Accueil en agence commerciale : état et propreté de l'agence commerciale, accueil, conseil, vente et disponibilité des documents d'information
 - o Accueil et confort à bord : accès au véhicule, accueil, conseil, vente à bord et confort de voyage
 - o Information à bord
- 3 critères font l'objet de mesures contradictoires réalisées conjointement par Grand Besançon Métropole et le délégataire :
 - o Information aux points d'arrêt
 - o Information et disponibilité des équipements aux stations tramway
 - o Conformité des véhicules : état, propreté, équipement et respect de la charte graphique
- Le critère "ponctualité bus et tramway" s'appuie sur les données issues du SAE.
- Le critère relatif aux réclamations clients prend en compte l'ensemble des expressions clients reçues.

Critères	Nombre de mesures 2018	Taux de conformité %	Objectif de conformité Contractuel %	Commentaires
Accueil en agence commerciale	60	95,1	97	Objectif atteint
Information et conseil par téléphone	60	91,2	91	Objectif atteint 20 appels hors délai sur juillet et août - ré-intégration de la centrale d'appels (difficultés techniques)
Accueil et confort à bord	120	97,5	97	Objectif atteint
Information et disponibilité des équipements station Tramway	68	100	94	Objectif atteint
Information aux points d'arrêts	262	100	99	Objectif atteint
Information dynamique à bord	120	99,5	99	Objectif atteint
Conformité des véhicules	117	100	99	Objectif atteint
Ponctualité Bus et Tramway	totalité des passages en station	69,1	75	Objectif non atteint Nombreuses perturbations liées au climat social national. Les résultats sont en nette augmentation pour le dernier quadrimestre, suite à un travail de fond réalisé sur vitesse commerciale tram et temps de parcours bus/tram
Traitement des réclamations	totalité des réclamations	93	91	Objectif atteint Ré-intégration de la centrale d'appels (quelques difficultés techniques du logiciel de traitements à ces débuts)

En 2019, seul le critère ponctualité est non conforme. Un certain nombre d'actions mises en place ont permis de redresser la tendance en fin d'année, notamment :

- La réduction du temps de fermeture automatique des portes du tramway
- La possibilité pour le conducteur de procéder à l'ouverture généralisée des portes du tramway permettant la réduction du temps d'échange passagers en station, notamment celles très fréquentées
- La mise en place du lissage des vitesses des rames fin octobre 2019, permettant de fiabiliser le temps de parcours et de gagner en ponctualité
- Un renforcement de la coopération entre le service Méthodes, qui construit les temps de parcours théoriques, et le PCC, qui analyse les temps de parcours enregistrés
- Un suivi et une reprise systématique des conducteurs bus les plus fréquemment en avance.
- Enfin, une réflexion a été initiée afin de pouvoir réguler plus efficacement en fréquence les lignes T1, T2 et L3

L'analyse du Grand Besançon :

Si les objectifs de qualité des services effectués par le délégataire sont globalement atteints, le travail mené mérite d'être poursuivi, notamment pour tout ce qui concerne la relation aux usagers, sujet souvent sensible.

Pour ce qui est de l'objectif de ponctualité, non atteint, il est utile de rappeler que l'ensemble des services sont contrôlés. Le caractère totalement exhaustif de la mesure rend de fait cet objectif plus difficile à atteindre que les autres. Pour rappel, la ponctualité est établie comme conforme dans un temps compris entre une minute d'avance et trois minutes de retard du véhicule au point d'arrêt.

A voir si les actions entreprises en fin d'année vont améliorer la situation sur la durée, comme cela a semblé être le cas en 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 véhicules minibus PMR permettant le déplacement des personnes à mobilité réduite sur le réseau.
- Des véhicules bus moyenne capacité pour exploiter le réseau dans les rues étroites de la ville
- Des véhicules bus 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 parc tramway 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.

L'équipe de maintenance tramway est composée comme suit :

- Un responsable de maintenance tramway
- Un chef d'équipe
- Un technicien Méthodes
- Un magasinier
- 8 Agents de maintenance

6 marques de bus différentes et 15 séries de véhicules sont exploitées sur les lignes urbaines du réseau Ginko, sur un total de 115 bus.

Constitution du parc de bus au 31/12/2019					
Quantité	Type	Qté / Type	Marque	Série	Énergie
1	PMR	8	Peugeot	Boxer	GO
3	PMR		Fiat	Ducato	GO
4	PMR		Fiat	Modulis	GO
5	MC	19	Irisbus	GX117/117L	GO
10	MC		Irisbus	GX127/127L	GO
4	MC		Irisbus	GX137	GO
0	STD	49	Irisbus	GX317	GO
4	STD		Irisbus	GX327	GO
13	STD		Mercedes	Citaro	GO
10	STD		Iveco	Urbanway	GO
12	STD		Irisbus	GX317	GNV
10	STD		Irisbus	GX327	GNV
9	ART	39	Irisbus	Agora	GNV
14	ART		Mercedes	Citaro	GO
11	ART		Solaris	Urbino 18	GO
5	ART		Iveco	Urbanway	GNV
115					

En 2019, le parc bus a fortement évolué à la baisse, avec 27 véhicules sortis du parc (30 bus ont été réformés et 3 nouveaux véhicules GNV IVECO URBANWAY euro 6 ont fait leur entrée en décembre 2019).

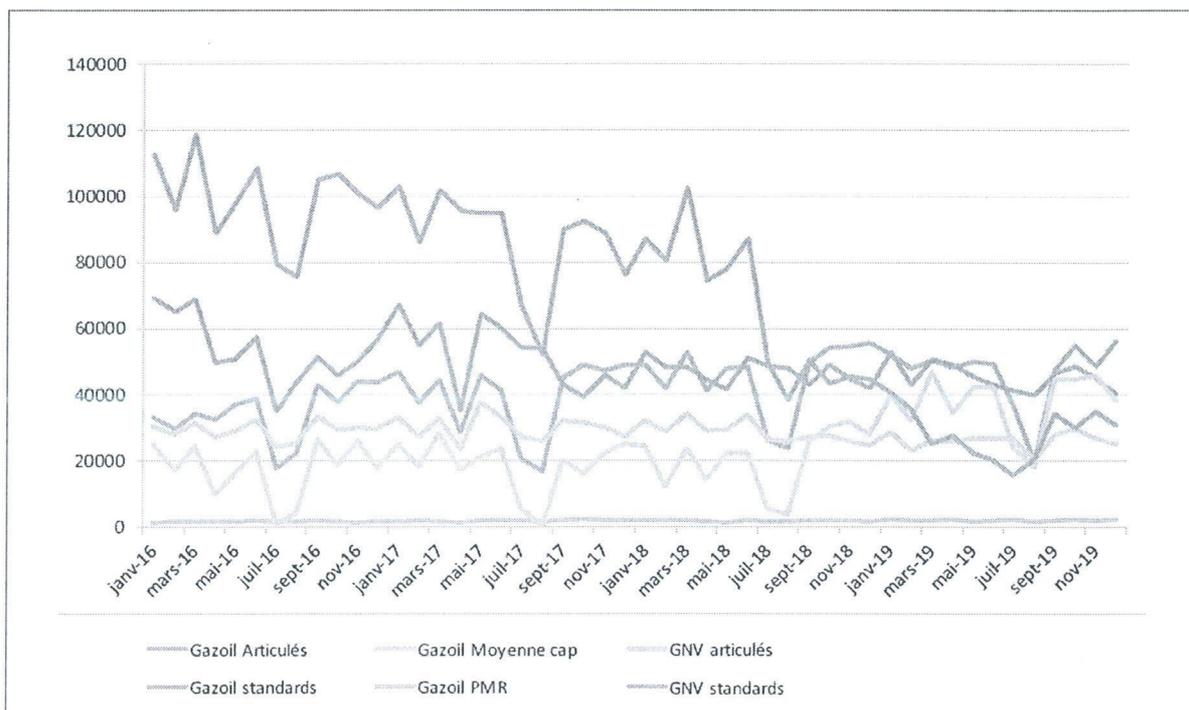
La maintenance du parc BUS est réalisée en interne. L'équipe de maintenance est constituée de :

- 1 Responsable de maintenance BUS
- 3 Chefs d'équipes
- 1 Magasinier
- 1 Agent Méthodes
- 2 Pompistes-Remiseurs
- 3 Carrossiers
- 11 Mécaniciens
- 1 Sellière

Le nombre de pannes en ligne continue à baisser : -6,3% par rapport à 2018. Le taux de panne aux 10 000 km demeure stable (1,46 contre 1,42 en 2018).

Les consommations de carburant sont en nette baisse sur la principale famille de véhicules (bus standard GNV). Cette baisse est liée à la mise en « Hors Exploitation » de 26 bus standard GNV sur l'année.

Évolution des consommations mensuelles par types de bus



Le taux de disponibilité des bus et des rames de tramway est en progression par rapport à l'année 2018 (99.80% à la place de 99.67% pour les bus et 99.95% à la place de 99.88% pour les tramways). À noter la diminution des kilomètres perdus dus à des pannes (9098 km par rapport à 14 162 km pour le bus et 675 km par rapport à 1 314 km pour le tramway).

	2018		2019	
	BUS	TRAM	BUS	TRAM
Taux de disponibilité 2019	99,67%	99,88%	99,80%	99,95%
KM parcourus	4 866 626	1 131 310	4 425 850	1 198 895
KM perdus dus à des pannes	14162	1314	9098	675

L'analyse du Grand Besançon :

Le nouveau réseau de septembre 2018 a entraîné une réduction notable du parc de bus en 2019 (moins 27 bus), qui traduit, à nombre de kilomètres équivalents, l'optimisation du service proposé.

Le Grand Besançon a fait par ailleurs l'acquisition de trois nouveaux véhicules articulés GNV en 2019, 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 2019 a permis de conforter la qualité du service par la bonne disponibilité des matériels.

b/ Les dépôts bus et tramway

De nombreux travaux et fournitures d'équipements ont été pilotés et pris en charge par les équipes de Grand Besançon Métropole, auxquelles le Délégataire a apporté son concours, dont notamment :

- Création de nouvelles évacuations d'eau de pluie sur le parking des véhicules
- Installation de bornes de rechargement des véhicules électriques utilisés pour les relèves conducteurs
- Changement des onduleurs dans l'atelier B4 et remise aux normes du transformateur électrique situé rue Edouard Branly
- Raccordement des bâtiments B3 et B4 au réseau de chaleur de la Ville
- Création d'une mezzanine dans le magasin du Centre de Maintenance tramway. Celle-ci permet de doubler la surface de stockage et de faciliter la gestion des pièces détachées
- Acquisition de mobilier pour la zone de boggies afin de réaliser la maintenance sur les gros organes du tramway en toute sécurité
- Un deuxième boggie de réserve a été réceptionné. Cet investissement va permettre de diminuer le temps d'immobilisation de la rame pendant la maintenance des boggies (changement de roues par exemple)
- Fourniture d'une meuleuse de rail

En complément, les équipes de maintenance Bâtiment du délégataire ont réalisé des travaux ou aménagements, notamment :

- Nouvelle organisation des zones de parking : depuis septembre, les bus articulés bénéficient d'emplacements dédiés sur le parking P2, matérialisés par un traçage ; plus aucune manœuvre de marche arrière n'est désormais nécessaire au démarrage ou au remisage
- Installation d'une banque d'accueil dans la salle de prise de service conducteurs pour faciliter et encourager les échanges entre les conducteurs et les managers

L'analyse du Grand Besançon :

De nombreux investissements ont été réalisés par le Grand Besançon en 2019 sur l'outil de production.

Néanmoins, il reste encore à mener de nombreuses opérations de mise aux normes de l'outillage des dépôts (huilerie, extracteurs de fumée, portes sectionnelles, etc.).

La planification d'une partie de ces investissements a été établie sur les années 2020 et 2021.

2. Les personnels

2019 marque la stabilisation de l'organisation mise en place courant 2018 et la mise en œuvre de simples ajustements :

- La réinternalisation du Centre de Relation Clients
- La dissociation du Pôle Relations Clients et du Pôle Réseaux de vente au sein de la Direction Marketing, Clients et Mobilités
- La réunion du Pôle Maintenance Tramway avec le Pôle Infrastructure
- Au sein de la Direction Projets et Systèmes d'information, la création d'un Pôle Infrastructure, Billettique et support

L'effectif annuel moyen en équivalent temps plein est de 477,8 en 2019, dont 321,1 à la conduite et 8,8 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)

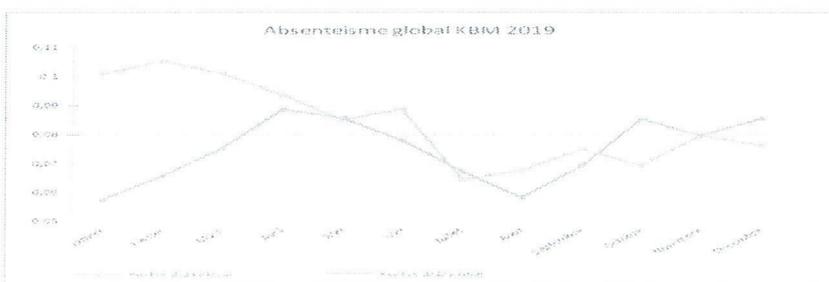
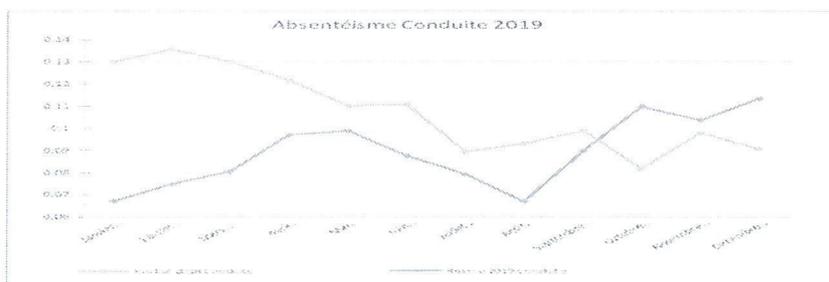
Exploitation	369,7
dont conduite	321,1
dont contrôle fraude	9,9
Maintenance	52,6
dont maintenance tramway	11,2
Commercial	32,5
dont commercial périurbain	
dont contrôle fraude	4,4
Services généraux	23,0

Effectifs totaux	477,8
dont hors Personnel Mis A Disposition (PMAD)	469,0
dont Personnel Mis A Disposition (PMAD)	8,8

L'absentéisme annuel de l'entreprise en 2019 a baissé de 11%. La baisse de l'absentéisme touche tous les motifs d'absence :

- Maladie : -8%
- Maladie de plus de 3 mois : -8%
- Accident du travail : -41%

Evolution de l'absentéisme entreprise et personnel de conduite entre 2018 et 2019



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 à partir 2018. Cette tendance positive se confirme sur 2019.

3. La conflictualité

8 alarmes sociales ont été déposées en 2019 (7 en 2018), dont 7 pour des motifs extérieurs à l'entreprise. Seules 3 d'entre elles ont abouti à un mouvement de grève, comme en 2018.

Les 3 mouvements de grève ont généré 3 journées de perturbation du réseau Ginko. Les 2 mouvements relatifs à la réforme des retraites ont mobilisé respectivement 118 et 209 grévistes. Le mouvement lié aux négociations annuelles obligatoires (NAO) a mobilisé quant à lui, 79 grévistes.

L'analyse du Grand Besançon :

Après des années 2016 et 2017 impactées respectivement par 39 et 25 journées de grèves, les années 2018 et 2019 présentent 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 depuis deux ans, dans l'intérêt partagé des salariés et des usagers.

4. La sureté et les incivilités

En 2019, en cumul, le nombre de faits d'incivilités enregistrés est similaire à celui de 2018 (140 faits contre 132).

Si le nombre d'agressions a augmenté sur la population de conduite, des agents de maîtrise et des vérificateurs (22 faits contre 12 en 2018), cela a été en lien avec le lancement des opérations fraude et uniquement en milieu d'année. Les indicateurs se sont stabilisés par la suite.

Une nette diminution des jets de projectiles et vitres cassées (- 54 %) a été constatée en 2019.

Les incivilités sur le réseau tramway sont supérieures au bus (60 contre 48 en 2018).

Enfin, il est à noter que le mois de juillet reste toujours un mois important en termes de dégradations et d'insécurité.

L'analyse du Grand Besançon :

L'année 2019 ne se caractérise pas par une dégradation de la sureté sur le réseau. Avec 140 faits enregistrés sur l'année pour un réseau transportant 26 millions de voyageurs par an, le nombre d'incivilités demeure faible.

Le travail engagé conjointement par les équipes du délégataire et de la collectivité, en lien étroit avec les forces de l'ordre, permet d'agir très rapidement quand un fait survient et de le traiter efficacement sur le plan judiciaire.

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

Les produits d'exploitation concernent la rémunération du délégataire sur la base d'un forfait de charges indexé, ainsi que la perception de recettes accessoires.

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.

a/ Les recettes de trafic et les recettes annexes

Sur l'exercice 2019, les recettes de trafic sont en retrait de 868 K€ par rapport à l'engagement de recettes figurant dans le contrat de DSP et ses avenants. Ce montant vient donc en déduction de la rémunération du Délégataire, conformément au mécanisme d'intéressement sur les recettes.

Cet écart important sur les recettes encaissées s'explique essentiellement par une prévision de recettes établie par KEOLIS basée sur un taux de fraude sous-évalué, seule donnée officielle et disponible lors de la consultation de la DSP.

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 et nouveaux avenants.

En cumul à fin 2019, ce lissage représente une avance de financement des charges de la part du Délégataire de 1388 K€ (impact de 1568 K€ en 2018 et -180 K€ en 2019). Les comptes du Délégataire au 31 décembre 2019 sont présentés hors lissage afin d'être en cohérence avec le niveau de charges d'exploitation supportées au cours de cette deuxième année du contrat.

La disparition totale du CICE en 2019 au profit d'un allègement de cotisations sur les salaires se traduit, conformément au contrat de DSP, par sa réintégration dans la base de calcul de la rémunération du Délégataire. Cela est lié au fait que le mécanisme d'indexation intègre l'indice relatif au taux de cotisations réel.

Enfin le forfait de charge 2019 intègre l'impact mineur de la liquidation de la rémunération de l'exercice antérieur ainsi que l'ajustement des autres charges en transparence, à savoir la Contribution Economique Territoriale (CFE et CVAE) et la Taxe Intérieure de Consommation sur les Produits Energétiques (TICPE).

C/ Les recettes accessoires

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

Le remboursement de TICFE sur l'énergie de traction Tramway vient en déduction directe des factures fournisseurs. Son impact est donc intégré dans les dépenses d'exploitations.

Produits exploitation en K€

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
Forfait de charges	37 099	36 236						73 334
Recettes accessoires	502	411						913
Produits d'exploitation en K€	37 601	36 646						74 247

2. Les principales dépenses d'exploitation

Les dépenses d'exploitation s'établissent à 35 323 K€ HT.

Dans la continuité de l'exercice 2018, l'année 2019 a été rythmée par le déploiement de nombreux projets d'améliorations des services Ginko.

Le pilotage et la maîtrise des dépenses d'exploitation a permis de dégager sur cette seconde année du contrat un résultat très proche de celui figurant dans le contrat de Délégation de Service Public.

Les principales familles de dépenses d'exploitation sont les suivantes :

a/ Les achats

Ce poste 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 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 KEOLIS
- intérimaires
- autres charges

c/ Les charges de personnel

Ce poste intègre l'ensemble des effectifs du délégataire, y compris les personnels 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 impôts et taxes et autres charges

Les autres postes de charge sont composées :

- des impôts et taxes
- des charges d'amortissements
- des charges de gestion courante
- du CICE venant en déduction des charges d'exploitation (uniquement en 2018)

Dépenses d'exploitation en K€

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
Achats	4 261	4 264						8 525
Services extérieurs	7 350	6 800						14 150
Charges de personnel	23 746	22 450						46 196
Impôts et taxes	1 314	1 276						2 590
Autres charges	515	532						1 048
CICE	-877	0						-877
Dépenses d'exploitation en K€	36 309	35 323						71 632

3. Le résultat de l'entreprise

Le résultat contractuel de l'entreprise pour l'année 2019 est de 1,324 M€, ce qui correspond à la différence entre les produits d'exploitation (36,646 M€) et les dépenses d'exploitation (35,323 M€).

L'analyse du Grand Besançon :

En 2019, comme cela fut le cas en 2018, les charges d'exploitation ont été largement tenues par le délégataire, notamment du fait de son action sur l'organisation de l'entreprise et sa gestion de l'absentéisme.

En revanche, les recettes commerciales perçues pour le compte de la collectivité sont déficitaires de 868 K€ HT en 2019 par rapport à l'objectif de recette contractuel et viennent donc grever d'autant le résultat de l'entreprise.

Ce déficit de recettes est dû essentiellement à l'importance de la fraude, dont le niveau réel constaté demeure toujours supérieur aux prévisions de KEOLIS Besançon Mobilités dans sa réponse à l'appel d'offre, à niveau de fréquentation équivalent.

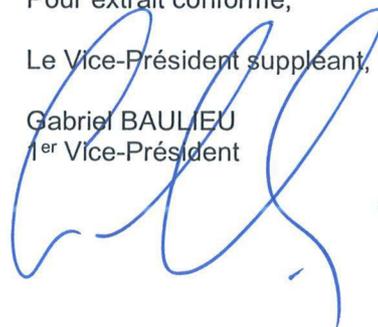
Néanmoins, le résultat 2019 de 1,3 M€ est conforme aux estimations établies lors de la consultation de DSP.

Le Conseil de Communauté prend acte du rapport d'activité 2019 sur la DSP des lignes GINKO du cœur d'agglomération.

Pour extrait conforme,

Le Vice-Président suppléant,

Gabriel BAULIEU
1^{er} Vice-Président



Rapport adopté à l'unanimité :

Pour : 117

Contre : 0

Abstention : 0

Ne prennent pas part au vote : 0

KEOLIS

BESANÇON

RAPPORT D'ACTIVITÉ ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE



2019,
HARO SUR
LA FRAUDE !

SOMMAIRE

1. KEOLIS BESANÇON MOBILITÉS, LE DÉLÉGATAIRE	page 5
2. CADRE CONTRACTUEL	page 11
3. CHIFFRES CLÉS	page 15
4. PROJETS ET ÉVÉNEMENTS MARQUANTS	page 31
5. OFFRE DE MOBILITÉ	page 43
6. FRÉQUENTATION	page 63
7. RECETTES ET VENTES	page 87
8. RELATION CLIENTS	page 105
9. CONQUÉRIR ET FIDÉLISER LA CLIENTÈLE	page 121
10. QUALITÉ DE SERVICE	page 139
11. MAINTENANCE ET PATRIMOINE	page 149
12. OUTILS SYSTÈMES	page 167
13. RESSOURCES HUMAINES	page 175
14. SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES	page 191
15. ÉCONOMIE DU CONTRAT DE DÉLÉGATION DE SERVICE	page 201
ANNEXES	page 207
Annexe 1 - Inventaire A	
Annexe 2 - Inventaire B	
Annexe 3 - Inventaire C	
Annexe 4 - Inventaire D	
Annexe 5 - Gestion du parc et renouvellements	
Annexe 6 - Compte d'exploitation	
Annexe 7 - Compte d'exploitation - Format analytique	
Annexe 8 - Liasse fiscale	
Annexe 9 - Détail du calcul du forfait de charges	
Annexe 10 - Détail du calcul des intéressements	
Annexe 11 - Attestations d'assurance	
Annexe 12 - Principaux ratios d'activité	
Annexe 13 - Liste et chiffre d'affaires des transporteurs sous-traitants	
Annexe 14 - Liste des points de vente sur l'ensemble du territoire de Grand Besançon Métropole	
Annexe 15 - Rapport annuel démarche qualité de service contractuelle 2019	
Annexe 16 - Rapport annuel accidentologie 2019	
Annexe 17 - Rapport annuel sécurité d'exploitation tramway 2018	
Annexe 18 - Bilan d'activités Ginko Access 2019	
Annexe 19 - Enquête fraude 2019	
Annexe 20 - Fréquentation par arrêt 2019	

Keolis Besançon
Mobilités,
le délégataire

DÉNOMINATION ET SIÈGE SOCIAL

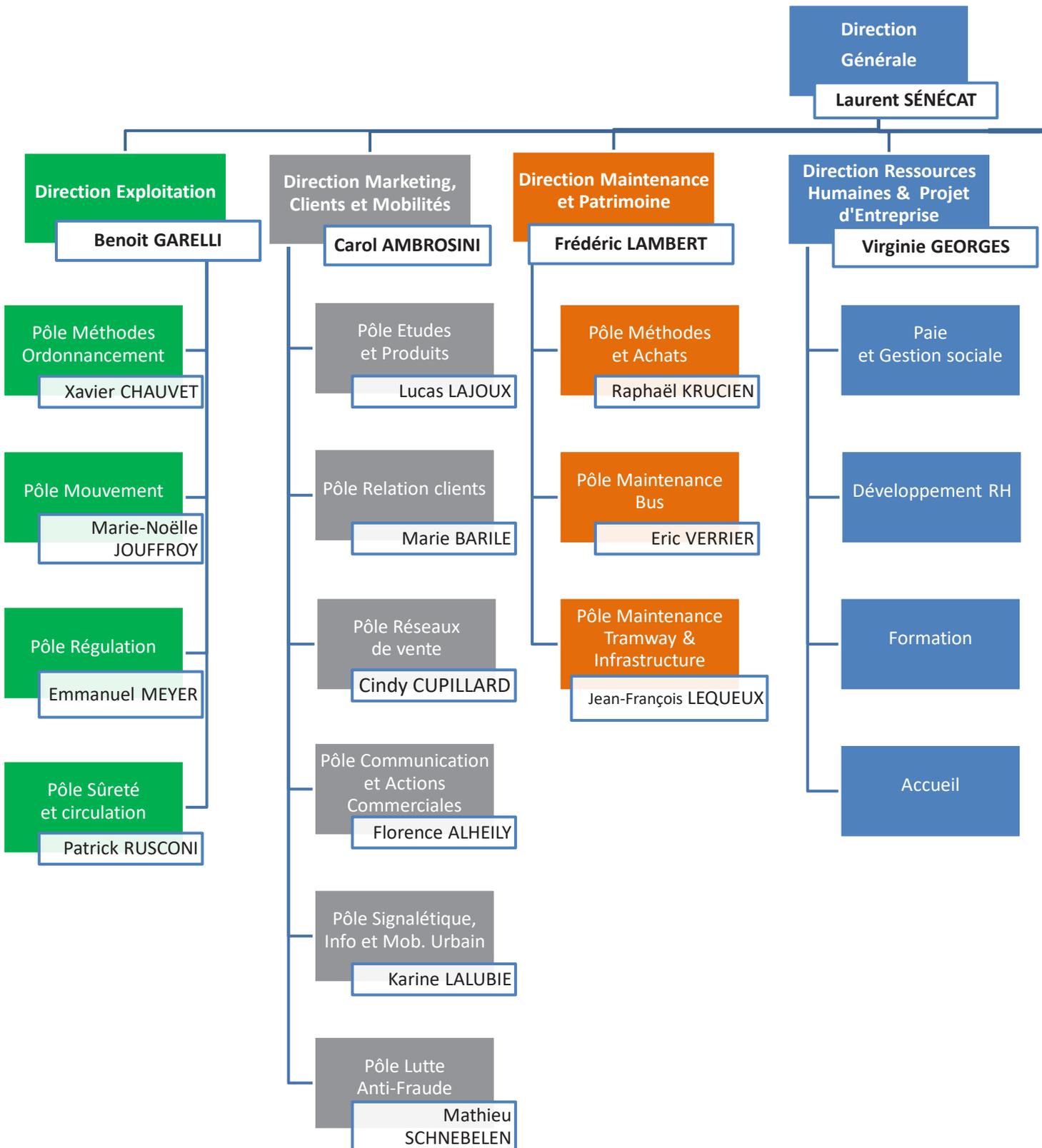
La Société Keolis Besançon Mobilités dont le siège social est situé 5 rue Édouard Branly à Besançon dispose d'un capital social de 931 000 € détenu à 100 % par le groupe Keolis, entreprise française multinationale comptant parmi les principaux opérateurs de transport public dans le monde.

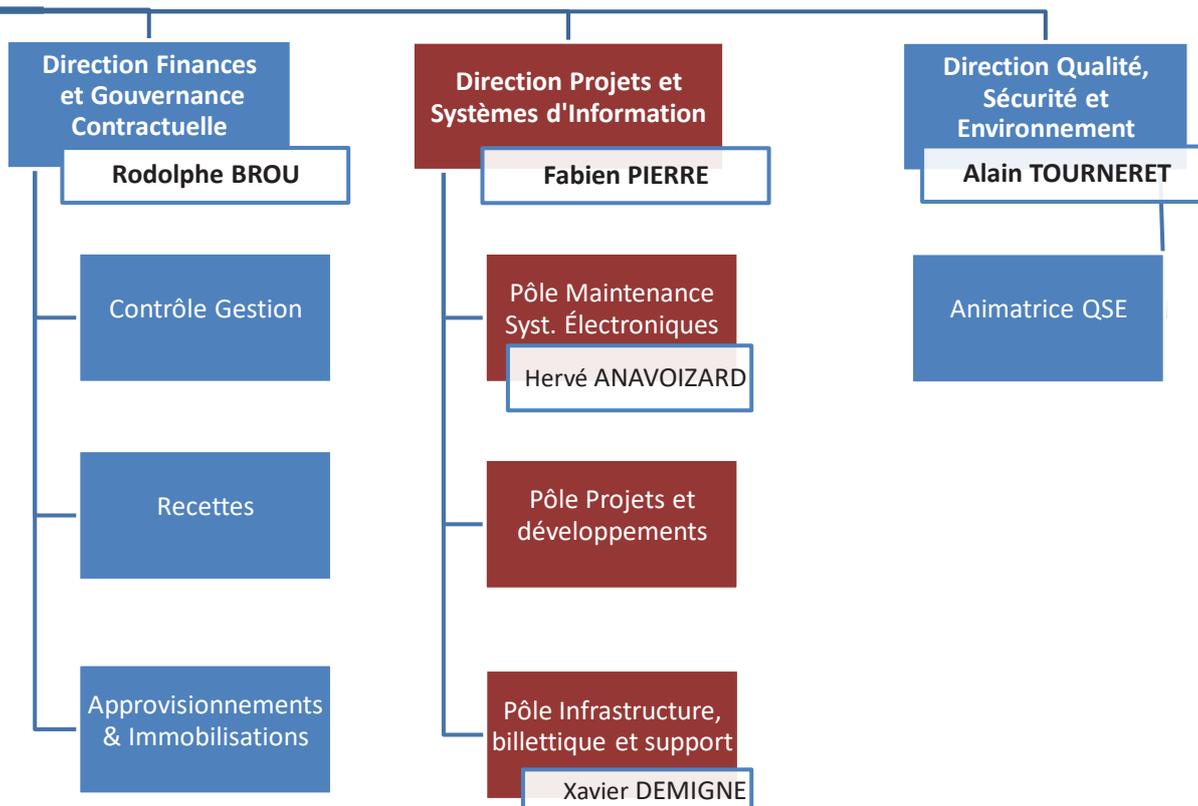
Immatriculée au registre du commerce de Besançon le 12 décembre 2017 sous le numéro 824 500 789, la société Keolis Besançon Mobilités est une Société par Actions Simplifiées.

Dans le cadre d'un appel d'offre, Keolis a signé le 15 décembre 2017 avec Grand Besançon Métropole une convention de gestion et d'exploitation des lignes du cœur d'agglomération du réseau de transport public Ginko et en a confié la gestion exclusive à sa filiale exploitante Keolis Besançon Mobilités.



ORGANIGRAMME





Cadre contractuel

CONVENTION ET AVENANTS

Convention

La convention pour la gestion et l'exploitation des lignes du cœur d'agglomération du réseau de transport public Ginko a été signée le 15 décembre 2017 entre la société Keolis et Grand Besançon Métropole. Cette convention confiée par Keolis à sa filiale exploitante Keolis Besançon Mobilités concerne la période du 1^{er} janvier 2018 au 31 décembre 2024, soit 7 années d'exploitation.

La convention prévoit le reversement à l'Autorité Organisatrice de l'intégralité des recettes encaissées concernant les ventes de titres, ainsi que les produits annexes (amendes, supports, transports spéciaux).

Depuis le 1^{er} janvier 2018 le Délégué assume le risque industriel et commercial lié à l'exploitation. En contrepartie, la rémunération du Délégué est basée sur le versement d'un forfait de charges.

La Convention est complétée des avenants n°1 à n°6. En 2019, ont été signés les avenants n°4, n°5 et n°6.

Avenant n°4

Mise en œuvre, à compter du 1^{er} juin 2019, de l'option « services Ginko Vélo ».

Cette option propose à la location de moyenne et longue durée des vélos à assistance électrique (VAE) à l'échelle du territoire de Grand Besançon Métropole jusqu'à fin 2024.

Avenant n°5

Mise en œuvre à partir du 1^{er} juillet 2019, de l'évolution de la gamme tarifaire arrêtée par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité et redéfinition associée de l'objectif de recettes sur la durée du contrat.

Mise en œuvre à compter du 1^{er} juillet 2019, de l'option n°8 « Automatisation des Parkings Relais et redéploiement des personnels d'insertion ».

Amélioration des performances du Centre de Relations Clients.

Définition d'un indice de substitution concernant les salaires dans la formule de révision du forfait de charges suite à l'arrêt de la série par l'INSEE.

Avenant n°6

Mise en œuvre à compter du 2 septembre 2019 d'une augmentation de l'offre kilométrique sur la Lianes 3, ainsi que sur les lignes 10 et 12.

Réalisation d'une étude concernant l'optimisation de l'exploitation du tramway.

Chiffres clés

UN TERRITOIRE ÉTENDU ET HÉTÉROGÈNE

Au 1^{er} janvier 2019, le territoire de Grand Besançon Métropole est composé de 68 communes, Besançon étant la ville centre. Le périmètre du territoire a évolué à cette même date avec la fusion des communes d'Arguel et de Fontain.

En 2016, 193 187 habitants résident dans le territoire de Grand Besançon Métropole, dont 116 466 à Besançon, soit 60 % de la population totale (source INSEE).

Si la population de la communauté urbaine progresse, celle de la ville centre est relativement stable : -0.2% depuis 2010.

La densité de population est hétérogène sur l'ensemble du territoire. Si elle est élevée à Besançon, elle l'est beaucoup moins pour les autres communes, périurbaines ou rurales. St Vit étant l'exception qui confirme la règle.

LE RÉSEAU GINKO TRÈS UTILISÉ SUR LE TERRITOIRE

Historiquement, 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. En 2019, l'efficacité du réseau Ginko se confirme.

Le nombre de voyages par an et par habitant ne cesse de progresser ces 2 dernières années à Besançon. Alors même que la population de la commune centre est stable.

181 voyages ont été réalisés en moyenne par chaque habitant en 2019, contre 173 en 2018, ce qui démontre l'attractivité du réseau Ginko déployé en septembre 2018.

A l'échelle de l'agglomération, du fait des caractéristiques du territoire et de l'offre de transport proposée, cet indicateur est moins important mais toujours compétitif face à des territoires de taille comparable.

**181 voyages
par an et
par habitant
à Besançon**

Evolution du nombre de voyages par habitant sur le territoire

	Besançon		Grand Besançon Métropole
	Voyages comptés / an / habitant	Voyages comptables / an / habitant	Voyages comptables / an / habitant
2017	170	203	127
2018	173	207	129
2019	181	215	135
Ecart 2019/2018	5%	4%	5%

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

Voyages comptables : nombre de titres de transports vendus x mobilité de chaque titre défini via enquête.

Les véhicules assurant les services périurbains n'étant pas dotés de cellules de comptage, seuls les voyages comptables peuvent être utilisés à l'échelle de l'agglomération.

LE RÉSEAU GINKO, UNE PALETTE DE SOLUTIONS DE MOBILITÉ POUR RÉPONDRE À TOUS LES BESOINS, À TOUS LES INSTANTS

Si la réorganisation du réseau en septembre, services urbains et périurbains confondus, fut le fait marquant de l'année 2018, le déploiement de nouvelles solutions de mobilité sur le territoire aura marqué l'année 2019 et conféré définitivement à la marque Ginko, un caractère multimodal affirmé. Les lancements de nouveaux services, « GinkoVélo » (location de vélos à assistance électrique) et « GinkoVoit' » ont rythmé l'année.

Un réseau structuré autour d'une armature forte : Tram et Lianes

Dans sa structure, le réseau Ginko n'a pas connu d'évolutions majeures en 2019 : seulement deux évolutions d'itinéraires, à la marge sur les lignes 10 et 12. Le réseau déployé en septembre 2018 s'appuie sur 4 principes forts de Keolis : hiérarchisation de l'offre, simplification et lisibilité de l'offre, maintien d'un maillage fort du territoire et 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
- 5 lignes complémentaires : lignes 20 à 24
- Des services spécifiques : Ginko Access, Ginko Citadelle, Diabolos, Ginko Gare, Ginko Hôpital et Ginko Cliniques
- 5 Parkings Relais (P+R)

Le réseau urbain est complété par un réseau périurbain réorganisé autour de 30 lignes régulières, 13 services « Ginko Proxi » (services sur réservation en connexion au bourg du secteur), 4 services Ginko Proxi TGV (services sur réservation en connexion avec la Gare Besançon Franche Comté TGV) et de nombreux services Diabolo.

Un réseau de vente performant permettant d'être toujours en règle

Aujourd'hui, le réseau Ginko peut s'appuyer sur un réseau de vente diversifié et de qualité. Il permet aux clients d'avoir toujours accès à un canal de vente et de se mettre en règle, 24h/24 et 7j/7.

En complément des conducteurs et de la boutique Ginko, 65 relais Ginko (urbain et périurbain), 69 Distributeurs Automatiques de Titres (DAT) à toutes stations Tram et aux arrêts de la L3 et la boutique en ligne assurent la vente des titres de transport.





Ginko, la marque multimodale de Grand Besançon Métropole : le bon mode au bon moment !

2019 est marquée par le déploiement de deux services permettant de compléter l'offre proposée par le réseau Ginko :

- « GinkoVélo », lancé en juin, permet de louer l'un des 300 Vélos à Assistance Electrique (VAE) pour 1, 3 ou 12 mois à des prix très attractifs
- « GinkoVoit' », lancé en septembre, est un service de covoiturage accessible depuis toutes les communes de GBM. Il permet de réaliser un déplacement, en correspondance ou non avec le réseau Bus&Tram.

Le réseau Ginko offre aujourd'hui le choix à chacun du mode de transport à utiliser : le bon mode au bon moment!

Et l'application multimodale Ginko Mobilités offre la possibilité de se renseigner, de s'informer en temps réel, de bénéficier de conseils sur tous les modes permettant de se déplacer sur le territoire : voiture, vélo, car, train, bus et tram.

**55% des abonnés GinkoVélo
sont des femmes,
68% sont aussi abonnés au réseau,
64% résident à Besançon**



FRÉQUENTATION

26 millions de voyages comptables en 2019 pour l'ensemble du réseau Ginko

Le nombre de voyages comptables (nombre de titres vendus multiplié par la mobilité de chaque titre) réalisés sur le périmètre urbain et périurbain durant l'année 2019 s'élève à 25 996 500, représentant une hausse de 1 103 000 voyages par rapport à 2018 (+4,4%). Cette progression se caractérise par :

- Une hausse de 986 000 voyages issus des ventes des Pass abonnements (+4.7% par rapport à l'année précédente)
- Une hausse de 116 000 voyages issus des ventes des Pass Voyages (+2.9% par rapport à l'année précédente)

À noter que le calcul des voyages comptables pour l'année 2019 intègre les voyages issus des ventes des PASS BUS+TRAIN représentant 278 569 voyages. Cette donnée n'avait pu être intégrée pour le calcul des voyages comptables 2018.

Fréquentation 2019 vs 2018

Voyages comptables urbain + périurbain	2018	2019	Ecart volume	Ecart %
Pass voyages	4 018 248	4 134 547	116 299	2,9%
Pass abonnements	20 875 603	21 861 940	986 337	4,7%
Total	24 893 851	25 996 487	1 102 636	4,4%

21,1 millions de voyages comptés sur les lignes urbaines en 2019

Le nombre de voyage issus des résultats des cellules de comptage s'élève sur le périmètre urbain à 21 110 000 voyages, représentant une hausse de 882 000 voyages par rapport à 2018 (+4.4%). Cette progression se caractérise par :

- Une hausse significative de la fréquentation sur les lignes de tramway avec 9 197 000 voyages réalisés, soit 550 000 voyages supplémentaires par rapport à l'année dernière (+6.4%)
- Une hausse de la fréquentation sur les lignes de bus avec 11 912 000 voyages réalisés, soit 332 000 voyages supplémentaires (+2.9%)

**2019, une année record pour le réseau Ginko :
26 millions de voyages au global
pour les lignes urbaines et périurbaines,
soit une hausse de + 4,4%**



RECETTES

En 2019, les recettes encaissées sur les canaux de distribution du réseau urbain s'élèvent à 10 568 K€, soit une hausse de 5,8% par rapport à l'année 2018. Cette évolution s'explique par plusieurs facteurs : la hausse de la fréquentation, la diminution de la fraude, l'augmentation de la gamme tarifaire en juillet 2019 (qui représente environ 2% de la hausse des recettes), ainsi que la mise en place de nouveaux services tels que Ginko Vélo.

61% de ces recettes correspondent aux ventes de PASS Abonnements, qui progressent cette année de 5%, et atteignent 6 445 K€. Les ventes de PASS Voyages, qui représentent 36% des ventes, s'élèvent à 3 830 K€ et progressent également de 4,6% par rapport à 2018.

Les recettes annexes augmentent de 35% entre 2018 et 2019, du fait de la vente des supports de titres en particulier, et s'élèvent à 256 K€. Enfin, les recettes liées au service Ginko Vélo, lancé à l'été 2019, s'élèvent à 38K€.

Les recettes encaissées sur les canaux de distribution du réseau périurbain sont de 358 K€ en 2019, et prennent en comptes les recettes encaissées par les dépositaires, par les conducteurs à bord et par la SNCF dans le cadre des abonnements multimodaux. Ces recettes sont générées essentiellement via la vente de PASS Abonnements, dont les ventes représentent 298 K€ en 2019.

Globalement, 10 925 K€ HT ont été encaissés sur les périmètres urbain et périurbain en 2019.



		URBAIN			PÉRIURBAIN			TOTAL		
		Recettes encaissées en € HT			Recettes encaissées en € HT			Recettes encaissées en € HT		
		2019	2018	Ecart	2019	2018	Ecart	2019	2018	Ecart
Pass Voyages	Tickets Unités	1 510 885	1 678 487	-10,0%	21 983	30 963	-29,0%	1 532 868	1 709 450	-10,3%
	Tickets Carnets	1 939 114	1 618 019	19,8%	32 516	30 479	6,7%	1 971 630	1 648 498	19,6%
	Tickets Journées	108 044	142 584	-24,2%	1 903	2 660	-28,5%	109 946	145 244	-24,3%
	Tickets Autres	271 514	223 488	21,5%	1 873	15	12386,1%	273 387	223 502	22,3%
	Total	3 829 557	3 662 578	4,6%	58 275	64 117	-9,1%	3 887 832	3 726 695	4,3%
Pass Abonnements	Mensuels	3 480 476	3 291 271	5,7%	296 055	180 130	64,4%	3 776 531	3 471 401	8,8%
	Annuels	2 964 080	2 846 340	4,1%	2 329	0		2 966 409	2 846 340	4,2%
	Total	6 444 556	6 137 611	5,0%	298 384	180 130	65,6%	6 742 940	6 317 742	6,7%
Total Recettes		10 274 113	9 800 189	4,8%	356 659	244 247	46,0%	10 630 772	10 044 436	5,8%
	Recettes Annexes	256 068	189 661	35,0%	968	751	28,9%	257 036	190 412	35,0%
Total Recettes y c. annexes		10 530 181	9 989 850	5,4%	357 627	244 998	46,0%	10 887 808	10 234 849	6,4%
	Recettes Vélo	37 515	0		0	0		37 515	0	
Total Recettes y c. Vélo		10 567 696	9 989 850	5,8%	357 627	244 998	46,0%	10 925 323	10 234 849	6,7%

KILOMÈTRES

Comparaison des kilomètres produits par rapport au contrat

Les kilomètres produits (kilomètres commerciaux + haut le pied) réalisés en 2019 s'élèvent à 5 769 500 kilomètres soit -0.99% que la production kilométrique prévue contractuellement (- 57 400 km non réalisés).

- Les kilomètres commerciaux représentent 91% de la production soit 5 247 000 kilomètres
- Les kilomètres haut le pied représentent 9% de la production soit 522 500 kilomètres

Les kilomètres produits réalisés en 2019 se répartissent par type de service comme suit :

- Les services tramway : 1 191 000 kilomètres produits soit 20% de l'offre globale
- Les services réalisés en bus (lignes régulières, lignes saisonnières et service Ginko Access) : 4 250 000 kilomètres produits soit 74% de l'offre globale
- Les services sous-traités représentent 328 500 kilomètres produits en 2019 soit 6% de l'offre globale

Analyse des kilomètres commerciaux non réalisés

Lors de l'exercice 2019, 90 000 kilomètres commerciaux n'ont pas été réalisés se répartissant comme suit :

Tramway : 95 000 kilomètres non réalisés
72% d'entre eux s'expliquent par les différentes adaptations d'offre appliquées au lancement du nouveau réseau en Septembre 2018. 28% s'expliquent par les aléas de production quotidien (pannes, absences, manifestations, etc.).

Bus : 11 000 kilomètres non réalisés
28 900 kilomètres supplémentaires ont été réalisés liées à différentes adaptations d'offre et 40 000 kilomètres n'ont pas été réalisés du fait des aléas de production quotidien (pannes, absences, manifestations, etc.).

Sous-traitance : 16 000 kilomètres supplémentaires ont été réalisés
Cela s'explique principalement par différentes évolutions d'offre mises en place à compter de septembre 2019.

Kilomètres produits 2019 (commerciaux + haut le pied)

Services	km produits "contrat"	km produits "réalisés"	Ecart (volume)	Ecart %
TRAM	1 287 964	1 190 947	-97 018	-7,53%
BUS en propre	4 222 769	4 249 906	27 137	0,64%
SOUS-TRAITANCE	316 184	328 637	12 453	3,94%
TOTAL km produits	5 826 917	5 769 489	-57 428	-0,99%



Kilomètres commerciaux 2019

Présentation des écarts avec la production contractuelle

Services	km commerciaux "contrat"	km commerciaux "réalisés"	Ecart total (km responsables et non responsables)	Ecart total (hors km non réalisés non responsables)
TRAM	1 262 967	1 167 661	-95 305	-79 157
BUS	3 806 751	3 795 954	-10 797	6 032
SOUS-TRAITANCE	267 345	283 256	15 911	15 911
TOTAL 2019	5 337 063	5 246 872	-90 192	-57 215

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 2019 s'élève à - 57 215 km soit un écart de -1.07%.



SP SPECIAL

138

gink
pour voyager dans



DB-36

PARC BUS ET TRAMWAY

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

- Des véhicules PMR permettant le déplacement des personnes à mobilité réduite sur le réseau
- Des véhicules moyennes capacités pour exploiter le réseau dans les rues étroites de la ville
- Des véhicules standards et articulés affectés aux lignes régulières
- Des rames pour les lignes de tramway T1 et T2 qui desservent les Hauts du Chazal, le centre-ville, Chalezeule et la gare SNCF Viotte sur une infrastructure ferrée

Parc bus et tramway mis à disposition par Grand Besançon Métropole

Parc bus et tramway				
Quantité	Type	Qté / Type	Marque	Série
1	Véhicule pour Personne à Mobilité Réduite	8	Peugeot	Boxer
3	Véhicule pour Personne à Mobilité Réduite		Fiat	Ducato
4	Véhicule pour Personne à Mobilité Réduite		Fiat	Modulis
5	Bus Moyenne Capacité	19	Irisbus	GX117/117L
10	Bus Moyenne Capacité		Irisbus	GX127/127L
4	Bus Moyenne Capacité		Irisbus	GX137
4	Bus Standard	49	Irisbus	GX327
13	Bus Standard		Mercedes	Citaro
10	Bus Standard		Iveco	Urbanway
12	Bus Standard		Irisbus	GX317
10	Bus Standard		Irisbus	GX327
9	Bus Articulé	39	Irisbus	Agora
14	Bus Articulé		Mercedes	Citaro
11	Bus Articulé		Solaris	Urbino 18
5	Bus Articulé		Iveco	Urbanway
19	Tramway	19	Caf	Urbos 3
134				

ABSENTÉISME

La baisse de l'absentéisme enclenchée courant 2018 s'est poursuivie au cours de cette année 2019, sur chacun des motifs : la maladie (de courte et de longue durée) et particulièrement sur les accidents du travail. L'attention portée à ce domaine est quotidienne et nécessite un engagement permanent de l'encadrement de l'entreprise.

Absentéisme de l'entreprise

L'absentéisme annuel de l'entreprise en 2019 a baissé de 11% : - 8% sur la maladie et - 41% pour accident du travail.

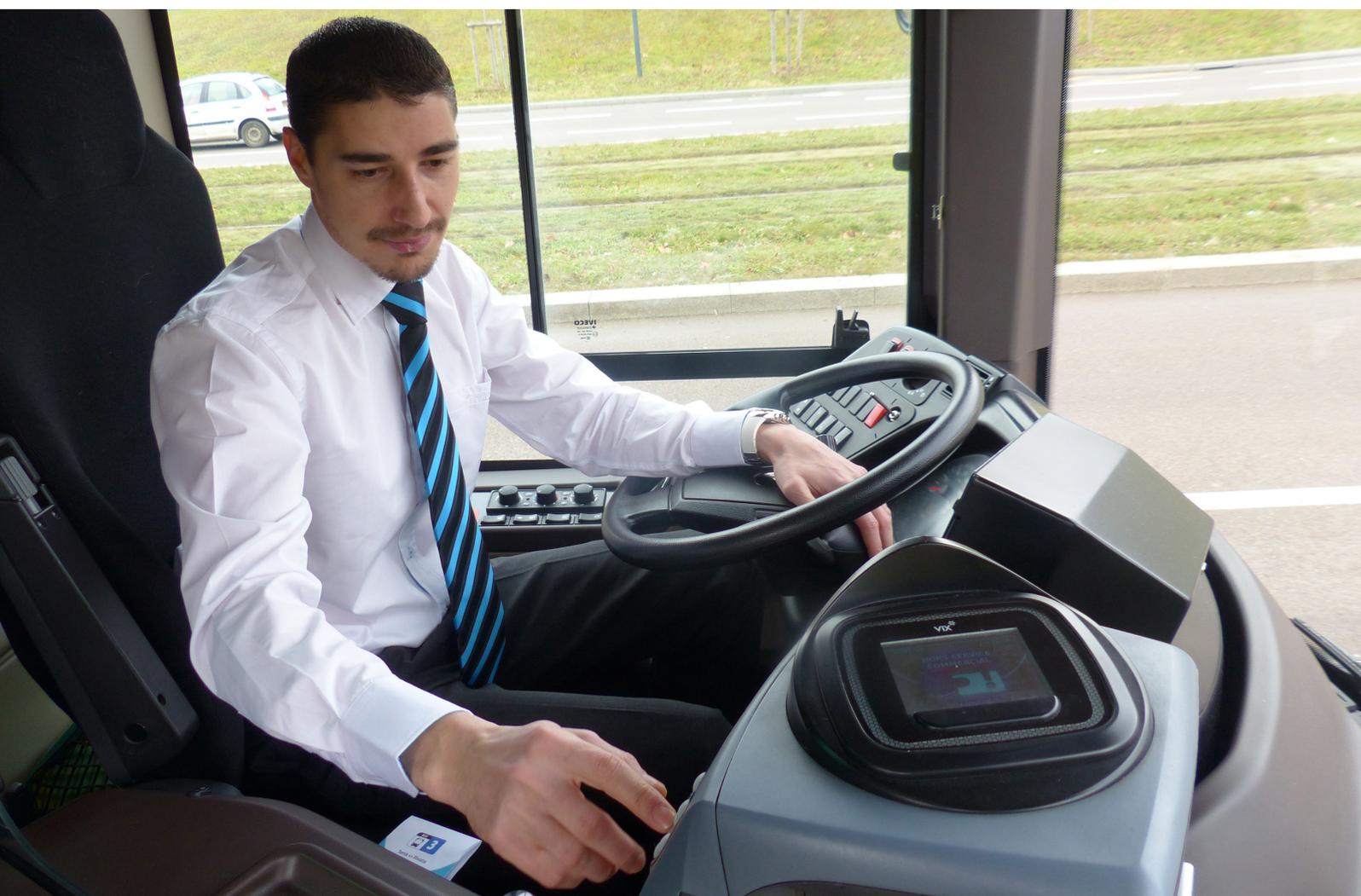
Les mois de janvier et août à moins de 6%.

Absentéisme du personnel de conduite

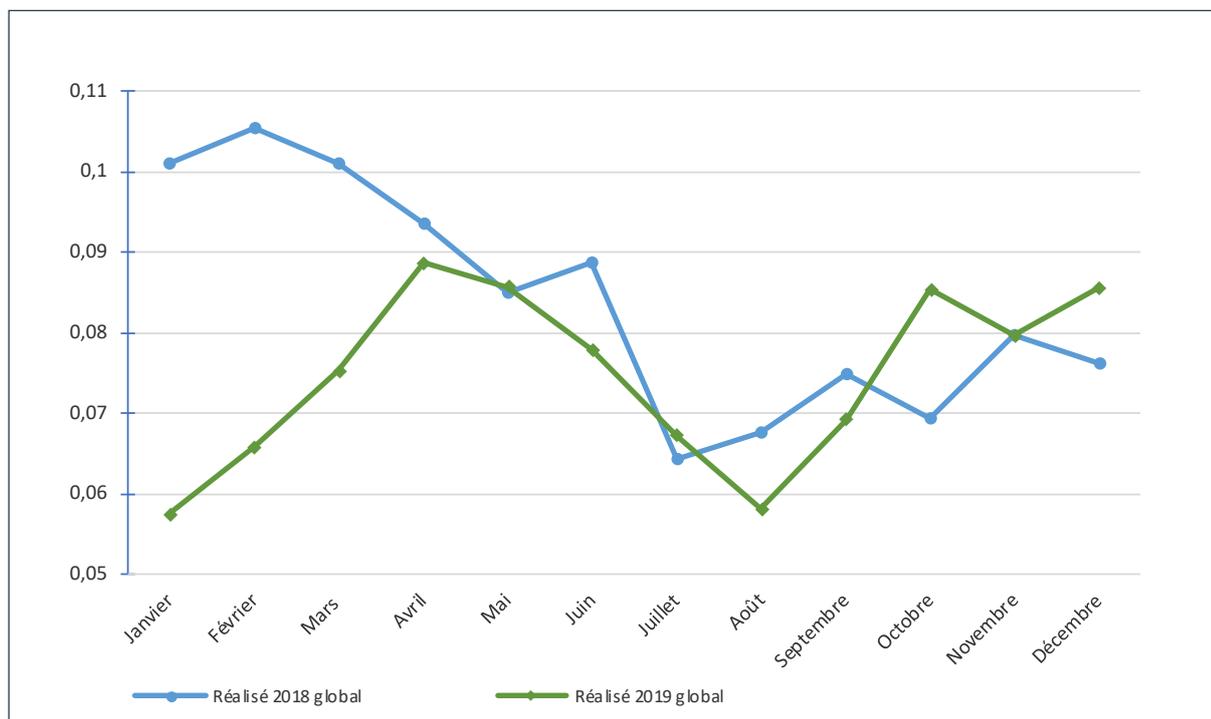
Compte tenu notamment de la part que représentent les effectifs de conduite dans l'effectif global de l'entreprise, le taux d'absentéisme des conducteurs est particulièrement structurant. Il a également un impact direct sur la réalisation des services.

L'absentéisme de conduite baisse de 17% cette année malgré un dernier trimestre en hausse comparé à 2018.

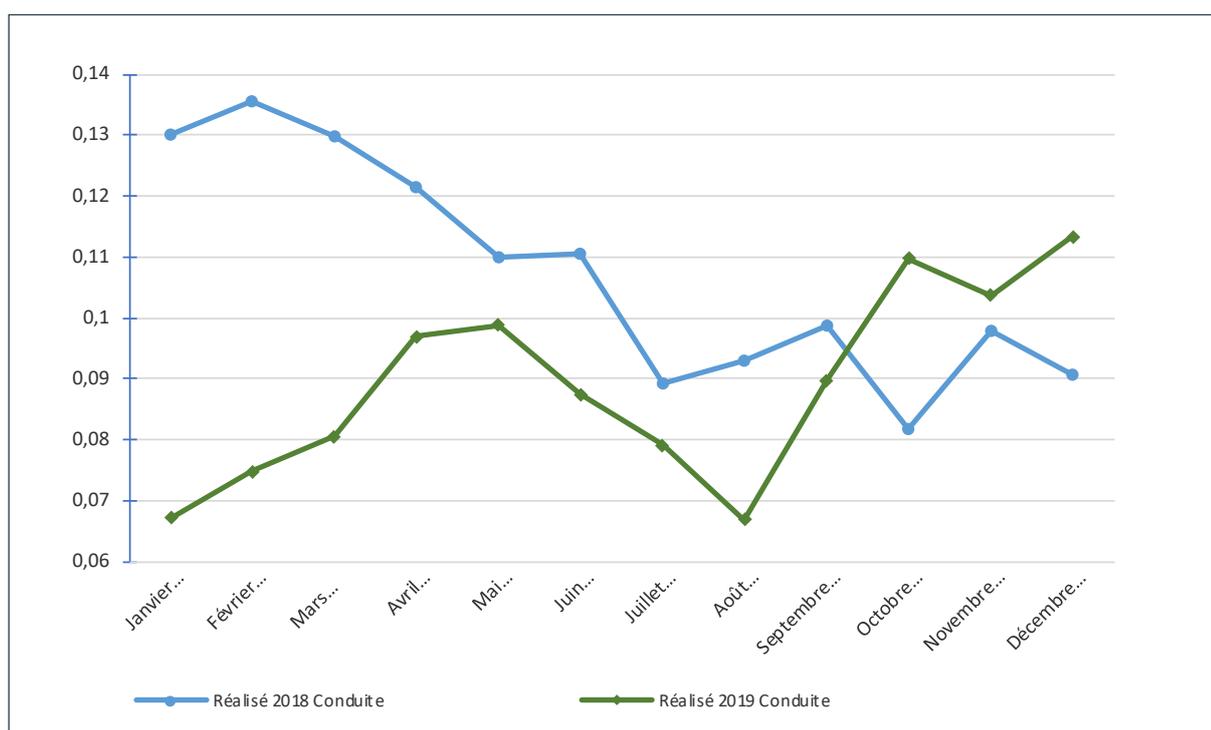
**L'absentéisme 2019
s'établi à 7.5%
contre 8.4% en 2018**



Comparaison mensuelle de l'absentéisme de l'entreprise entre 2018 et 2019



Comparaison mensuelle de l'absentéisme de conduite entre 2018 et 2019



EFFECTIFS

L'effectif de l'entreprise, en équivalents temps plein (ETP), a été réduit de 3% au global et principalement sur la population de conduite.

La baisse constatée sur la catégorie « ouvriers » n'est qu'un transfert des vérificateurs qui se trouvaient dans cette catégorie, au sein de la catégorie de conduite lors de la réorganisation du pôle Fraude. Ainsi, malgré ce transfert, l'effectif de conduite s'est établi au même niveau que 2018. La baisse des effectifs est donc exclusivement centrée sur la conduite.

Nous avons eu recours à l'interim pour l'équivalent de 2.1 ETP en conduite

**Optimisation
des organisations
et baisse de
l'absentéisme :
- 14 ETP**

Evolution des ETP annuels entre 2018 et 2019

	2018	2019	Evolution %	Evolution nb
Agents de Maîtrise	83,37	83,63	0%	0,26
Employés	23,48	23,97	2%	0,49
Ouvriers qualifiés	40,45	29,27	-28%	-11,18
Conducteurs Receveurs	336,16	332,13	-1%	-4,03
Total	483,46	469,00	-3%	-14,46



Projets et événements marquants

JANVIER

Campagne de renouvellement des cartes Ginko Mobilités

arrivées à échéance cinq ans après le lancement de la billettique. Plus de 6 000 clients contactés par courrier au cours de l'année 2019.

Mise en place d'un espace de management visuel à l'atelier bus

permettant l'organisation de « points 5 minutes » : partage de l'activité de la maintenance, du réseau, et de l'actualité de l'entreprise. Cette installation s'inscrit dans le cadre du programme d'amélioration continue de la maintenance déployé par le Groupe : Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance (KIHM).

FÉVRIER

Partenariat Université de Franche-Comté à l'occasion de sa journée Portes Ouvertes

Promotion des services Ginko sur réservation

dont le nouveau service Ginko Proxi. Edition de plusieurs documents ciblés par secteur diffusés dans les boîtes aux lettres des communes du Grand Besançon et mis à disposition dans les mairies.

MARS

Premier forum de sensibilisation au handicap sur le site de Planoise

Journée d'échanges entre conducteurs et personnes en situation de handicap, avec le concours du CCAS de la Ville de Besançon.

De nouveaux dièdres écran large LCD

fleurissent à bord des bus avec de nouvelles fonctionnalités telles que le temps d'attente en correspondance, le temps de parcours entre deux arrêts et la possibilité d'intégrer des images.

Ginko, parrain du match ESBF/Metz

2 500 spectateurs encouragent l'équipe bisontine grâce aux claps-claps Ginko.





TEC « Tous Engagés Clients »

AVRIL

Conférence Keoscopie sur l'évolution des modes de vie et de leurs impacts sur la mobilité

Animée par Eric Chareyron, Directeur Prospectives, modes de vie et mobilités au sein du groupe Keolis, cette conférence était organisée pour sensibiliser et informer les collaborateurs de l'entreprise sur les enjeux des mobilités de demain.

Nombreuses présences terrain

2 stands aux Journées Portes Ouvertes établissements scolaires,
3 opérations de lutte contre la fraude, stand Samedi piéton.

MAI

Campagne sécurité « Attention Rhino »

afin de rappeler les bons comportements à adopter à l'approche des voies du tram en ciblant les automobilistes, les piétons, les 2 roues et les voyageurs Ginko.

Lancement Pass combiné Ginko Foire Comtoise

nouveau titre pour inciter les visiteurs à se rendre à la Foire Comtoise avec Ginko. Pour 6 €, le "PASS Ginko Foire Comtoise" offre l'entrée à la Foire Comtoise + un PASS journée Bus&tram.

Nouveau banc de freinage

financé par Grand Besançon Métropole. Gain en autonomie et en réactivité grâce à cet équipement.

JUIN

Lancement du service Ginko Vélo

300 vélos à assistance électrique personnalisés aux couleurs Ginko sont proposés au public en location longue durée.

Partenariat Festival Grandes Heures Nature

Contribution active de Ginko et Keolis Besançon Mobilités à la première édition du festival Outdoor organisée par Grand Besançon Métropole.

Trophée Keolis 2019 : l'équipe Maintenance Tramway récompensée

dans la catégorie sécurité/excellence opérationnelle. Trophée remis par Jean-Pierre FARANDOU, PDG de Keolis SA aux équipes maintenance bisontines, au CDM.

TEC « Tous Engagés Clients »

Lancement du projet d'entreprise destiné à développer la culture, les gestes et les attitudes de service des collaborateurs en contact avec les clients.

KIHM « Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance »

démarre à Besançon. Cette démarche vise à améliorer continuellement les pratiques de maintenance.

Mise en ligne du nouveau site intranet Keobm.fr

avec une consultation plus facile sur smartphone et de nouvelles fonctionnalités pour les collaborateurs comme par exemple les échanges de service.

JUILLET

Création du PASS Liberté, nouveau service de post-paiement

permettant aux clients occasionnels de ne plus recharger leur carte d'un titre à l'avance. Les trajets validés au cours d'un mois sont payés le mois suivant par prélèvement automatique.

Lancement du Besançon Pass Tourisme

pour un accès illimité au réseau Ginko et à quatre sites touristiques majeurs de Besançon. Le PASS Tourisme est en vente aux distributeurs automatiques, à la Boutique Ginko et à l'Office de Tourisme.

Nouveau titre Tick'Air en vente en cas de pic de pollution

afin d'inciter les automobilistes à privilégier les déplacements en bus et en tram / 2€ la journée.

TEC Tous Engagés Clients

phase de diagnostic de la démarche au travers d'entretiens individuels avec le soutien d'experts Keolis et de consultants spécialisés.

Création du PASS Liberté, le télépéage de Ginko

AOÛT

Réinternalisation du Centre de Relation Clients

la centrale d'appels et de réservation se réinstalle dans les locaux à Planoise. Lancement du service Ginko Voit', application de covoiturage de proximité connecté au réseau Ginko.

Préparation de la rentrée

8 stands Ginko dans les centres commerciaux, en centre-ville et dans les sites universitaires.

Lancement appli Ginko Voit'

Grace à l'appli Ginko Voit', Ginko enrichit sa palette de solutions de mobilité avec le covoiturage. L'application facilite la mise en relation de tous ceux qui veulent partager leurs trajets en voiture sur le territoire du Grand Besançon.

ILS SONT OÙ?

En civil, pas facile de repérer les contrôleurs !

FRAUDER on parie que vous allez perdre ?

Ginko
pour voyager dans le Grand Besançon





Noël en tribu !

24H DE VOYAGES À VOLONTÉ
en bus&tram
3 à 5 personnes

PASS 24H TRIBU NOËL

7,50€
4€*
3 à 5 pers.
*hors coût du support 0,90€

En vente du 30 novembre au 5 janvier
 • aux distributeurs automatiques
 • dans les relais et la boutique Ginko
 • en ligne sur www.ginko.voyage et sur l'appli



BUS & TRAM
CHAQUE JOUR,
CHAQUE INSTANT

**NOUS AVONS BIEN PLUS
QUE LES TRANSPORTS
EN COMMUN**



SEPTEMBRE

Campagne de communication de rentrée valorisant Ginko

marque de la mobilité globale de Grand Besançon Métropole et ses services: bus, tram, vélo et covoiturage.

Temps réel lignes périurbaines

disponible sur le site ginko.voyage et l'appli pour les voyageurs des communes périurbaines.

Portes ouvertes au Centre De Maintenance et au Poste de Commande Centralisé

à l'occasion des Journées du Patrimoine et de la semaine de la mobilité. Créneaux de visite tous complets avec 175 visiteurs accueillis,

Lianes 3 : +15% d'offre

15 allers-retours supplémentaires par jour en période scolaire, un bus toutes les 5 à 7 minutes en heures de pointe. À fin 2019, bilan positif avec une augmentation de la fréquentation de 10.3%. Les lignes de tram bénéficient de 7 allers-retours supplémentaires (lignes T1 et T2 confondues).

Ginko partenaire du festival « Livres dans la Boucle »

3 actions autour de la lecture : lectures Voyageuses, appli de lecture des premiers chapitres d'ouvrages d'auteurs, livres voyageurs, action de book-crossing et lectures à bord du tram en partenariat avec l'association « Lire et faire lire ».

Semaine de la mobilité

12 stands en entreprises et administrations.
110 offres d'essai remises pour la conquête de nouveaux clients actifs.

OCTOBRE

Nouveau déploiement de la campagne Sécurité « Attention Rhino »

renforcée par deux actions terrain menées en partenariat avec la Police Municipale afin d'appuyer les messages transmis aux automobilistes, piétons et cyclistes.

Déploiement lissage des vitesses

avec pour objectif d'améliorer le confort des voyageurs et des conducteurs. 50 panneaux de vitesse changés et une quinzaine supprimés. Résultat probant : moins de variation de vitesse, plus de confort et plus de sérénité dans la conduite beaucoup plus fluide.

**Lianes 3 :
+ 15%
d'offre en
septembre,
une
fréquentation
en hausse
de 10% à fin
décembre**

La fraude recule !

9,4% recensé par enquête contre 15,5% un an plus tôt

NOVEMBRE

Mise en place du contrôle en civil dans le cadre du plan de lutte contre la fraude

Campagne de communication de lutte contre la fraude en appui des nombreuses actions mises en place tout au long de l'année. 3 visuels différents pour informer que 30 000 contrôles sont réalisés chaque mois, que le montant de l'amende c'est minimum 70 € et que désormais, les contrôles se font aussi en civil.

DÉCEMBRE

C'est Noël avec Ginko !

Vente du PASS Tribu Noël à 4 € pour profiter des animations de Noël pendant 24h, adaptation du réseau, jeu "calendrier de l'Avent" sur la page Facebook Ginko et le site internet.

Arrivée de 4 premiers véhicules électriques dans la flotte des véhicules de service

Le parc de voitures de service sera désormais renouvelé essentiellement avec des véhicules respectueux de l'environnement.

Relation clients une nouvelle équipe de cinq conseillers clients

est recrutée par le biais de l'association d'insertion Intermed. Leurs missions : assurer une présence terrain, aller à la rencontre des voyageurs Ginko pour les informer et les accompagner.

La fraude recule !

Le taux de fraude issu de l'enquête réalisée fin novembre 2019 est de 9,4%, en net recul par rapport au même résultat enregistré un an plus tôt (15,5%)

#TEC Tous Engagés Clients : finalisation de la phase de construction

4 attitudes de services définies :

- Les agents vous accueillent sur le réseau Ginko
- Les agents vous informent et vous guident sur le réseau
- Les agents sont à vos côtés en situation perturbée
- Pour un voyage plus serein

Offre de mobilité

TRAMWAY : UNE OFFRE RENFORCÉE POUR AUGMENTER LA CAPACITÉ ET L'ATTRACTIVITÉ EN HEURE DE POINTE

Après avoir proposé et lancé le 3 septembre 2018 plusieurs évolutions d'offre sur la ligne de tramway T2 pour améliorer l'attractivité de la desserte de la gare Viotte (renforts partiels en heure de pointe, renfort en début de soirée), un bilan a été dressé.

Si les renforts mis en place entre 19h à 22h ont confirmé leur franc succès en terme de fréquentation (réponse à l'évolution des modes de vies, de meilleurs correspondances offertes), les renforts partiels entre la Gare Viotte et le pôle Chamars ont rencontré deux freins majeurs malgré des résultats de fréquentation encourageants :

- le sentiment, pour les clients, d'une offre dégradée sur la branche ouest
- la fin de l'expérimentation d'une année par le STRMTG induisant un investissement obligatoire pour la collectivité dans un appareil de voie motorisé au niveau de la station « Chamars »

Keolis Besançon Mobilités a alors proposé à Grand Besançon Métropole plusieurs scénarii concernant le déploiement des renforts en heure de pointe du matin et du soir. L'objectif était d'apporter une réponse aux 2 problématiques d'offre observées sur le tramway en heure de pointe : améliorer l'attractivité sur les branches Gare Viotte et Chalezeule et renforcer la capacité sur le tronçon commun ainsi que sur la branche Chalezeule à certains horaires.

Le scénario retenu par la collectivité et mis en place à compter du 02 septembre 2019 se caractérise par le remplacement des renforts partiels (entre la gare Viotte et la station « Chamars ») par des renforts sur l'ensemble de l'itinéraire des 2 lignes :

- heure de pointe matin : 2 allers-retours sur la ligne T2 + 1 aller-retour sur la ligne T1
- heure de pointe après-midi : 3 allers-retours sur la ligne T2 + 1 aller-retour sur la ligne T1

Le déploiement de ce nouveau scénario, à parc et kilomètres constants, a rapidement été suivi d'effet en termes de fréquentation : 1 120 voyages enregistrés en moyenne chaque jour sur les trajets issus des renforts d'heure de pointe contre 540 en moyenne en 2018. Soit une hausse de +93%.

**Renforts en heure de pointe sur T1 et T2 :
+ 4,4 % de voyages réalisés sur une
journée type (soit + 1 500 voyages).
40 % de cette hausse
correspond à des voyages gagnés
sur les nouveaux renforts.**



LES LIANES, LIGNES À NIVEAU ÉLEVÉ DE SERVICE

Lianes : des lignes structurantes aux caractéristiques fortes

Depuis le 3 septembre 2018, le réseau Ginko a déployé quatre Lianes (lignes à niveau élevé de service), lignes structurantes aux caractéristiques fortes (fréquences de passages élevées, permanence d'attractivité, amplitude de desserte élargie et identique aux tramway):

- Une fréquence élevée en semaine : 5 à 10 minutes de 7h00 à 18h30, du lundi au vendredi
- Une fréquence élevée le samedi après-midi : 10 à 15 minutes
- Une fréquence élevée y compris en petites vacances scolaires : 10 minutes
- Dernier départ du centre-ville à 23h30 du dimanche au mercredi et à 1h00 du jeudi au samedi
- Des horaires cadencés facilitant la mémorisation,
- Des itinéraires simples et uniques tous les jours de l'année, y compris le dimanche

Lianes 3 : une offre renforcée pour répondre à la hausse croissante de fréquentation

Suite au lancement du nouveau réseau au 3 septembre 2018, la Lianes 3 reliant le centre-ville au Campus de La Bouloie, via la gare Viotte, a enregistré une hausse constante de sa fréquentation. Cela a engendré des phénomènes récurrents de saturation en heure de pointe (la fréquentation moyenne d'un jour ouvrable est passée de 6 600 en 2017 à 8 500 voyages en 2018).

Face à ce constat, il a été proposé à Grand Besançon Métropole d'augmenter la fréquence offerte aux voyageurs aux heures de pointes matin, midi et soir. Ce scénario, validé par l'autorité organisatrice de mobilité, a permis d'ajouter 15 allers-retours sur chaque jour ouvrable moyen à compter de septembre 2019. Cette évolution représente une hausse de 15% par rapport à l'offre mise en place en 2018, passant de 100 allers retours à 115.

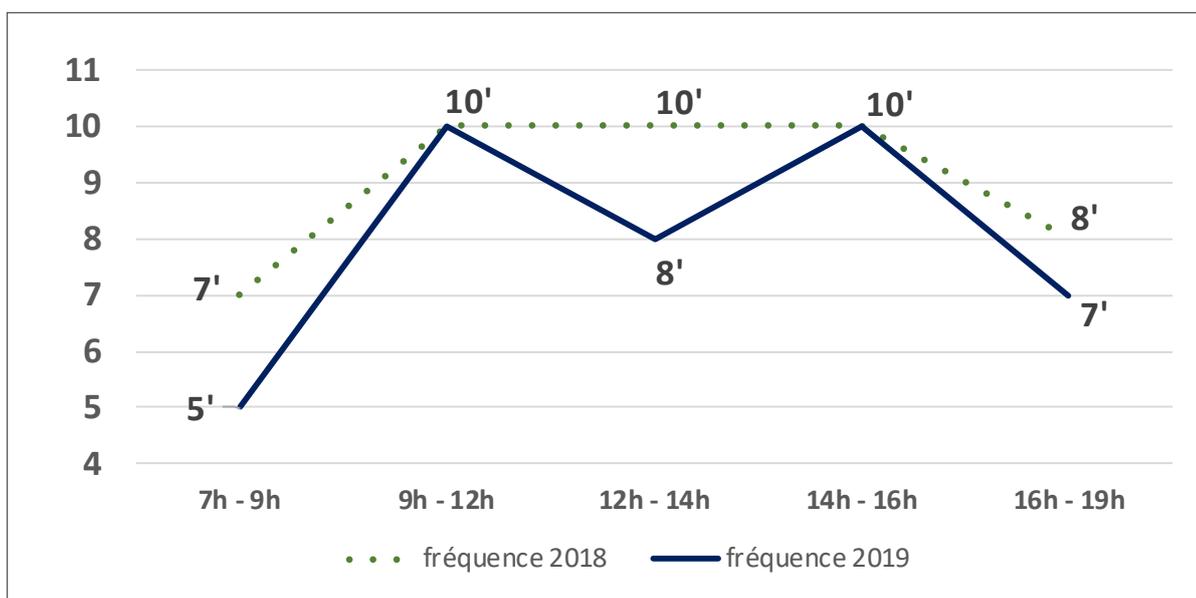
Fréquences et amplitudes des Lianes

N° de ligne	Amplitude	Fréquence			
		Semaine scolaire	Semaine vacances	Samedi	Dimanche
LIANES 3	5h30 - 00h30 /1h30	5'/10'	10'	15'	30'
LIANES 4	5h30 - 00h30 /1h30	8'/10'	10'	10'/15'	30'
LIANES 5	5h30 - 00h30 /1h30	10'/12'	10'/15'	15'	30'
LIANES 6	5h30 - 00h30 /1h30	10'/12'	10'/15'	10'/15'	30'



Grâce au renfort d'offre (+15%), la Lianes 3 dépasse régulièrement les 10 000 voyages par jour en période universitaire

Lianes L3 : fréquences 2018 vs 2019 un jour ouvrable moyen



L'ajout de ces 15 allers-retours supplémentaires à la rentrée de septembre 2019 a été immédiatement suivi d'effet en termes de fréquentation : la Lianes 3 a comptabilisé au total 10 000 voyages chaque jour représentant une augmentation de +18% par rapport à 2018 (8 500 voyages) et +50% par rapport à 2017 (6 600 voyages).

LES LIGNES URBAINES ET COMPLÉMENTAIRES

En complément du réseau armature composé des 2 lignes de tramway et des 4 Lianes, le nouveau réseau Ginko lancé en septembre 2018 se compose de 6 lignes urbaines et de 4 lignes complémentaires de maillage.

Les 6 lignes urbaines (lignes 7 à 12) ont pour vocation de compléter la desserte du territoire en proposant une connexion au centre-ville ou au réseau armature.

Ces 6 lignes se caractérisent par :

- Des itinéraires en connexion systématique au Tram et aux Lianes
- Un fonctionnement du lundi au samedi
- Des fréquences attractives sur chaque période (15/20' en HP)
- Une amplitude de fonctionnement de 6h à 20h/21h

Ces 6 lignes urbaines complète la desserte des principaux équipements et quartiers de l'agglomération :

- La ligne 7 relie les Hauts du Chazal à la zone d'activité Palente El via le quartier de Planoise, le pôle Micropolis, le Campus, et les boulevards Churchill et Blum. Cette ligne assure la desserte des campus Santé et Technique et de nombreux établissements scolaires le long des boulevards extérieurs
- La ligne 8 relie le quartier Battant du centre-ville à la zone commerciale d'Ecole Valentin via la gare Viotte et les quartiers Torcols et Saint Claude
- La ligne 9 relie le quartier des Tilleroyes au quartier Velotte via le quartier Montrapon et le centre-ville avec la desserte du pôle Chamars

- La ligne 10 relie le CHRU Minjoz au quartier Chaffanjon via les quartiers Saint Ferjeux, Butte et Centre-ville. Afin de répondre au développement du quartier des Tilleroyes, l'itinéraire de la ligne 10 a légèrement été modifié en septembre 2019 en empruntant dorénavant la rue Fresnel
- La ligne 11 relie le quartier Rivotte au quartier Combe Saragosse via la desserte des quartiers du centre-ville (en connexion au pôle République), Chaprais et Vaïtes le long de la rue de Beflort
- La ligne 12 relie le quartier des Prés de Vaux au pôle Temis via la desserte des quartiers du centre-ville (en connexion au pôle République), Chaprais, Torcols et Saint Claude. Afin de renforcer la desserte à proximité du lycée St Jean, l'itinéraire de la ligne 12 a également été légèrement modifié en septembre 2019 en empruntant la rue de Trey en lieu et place de la rue du refuge

Les 5 lignes complémentaires de maillage 20 à 24 gardent pour vocation de connecter au réseau armature les quartiers bisontins difficilement accessibles ou les proches communes. Elles se caractérisent par :

- Des itinéraires en connexion à une ligne ou plus du réseau armature
- Une offre mixte de services réguliers et sur réservation
- Une exploitation par des véhicules de taille adaptée (entre 8 et 20 places)

Ces 5 lignes assurent la desserte des quartiers Hauts de Chailluz, Tarragnoz, Port Douvot, Chapelle des Buis et Chaudanne ainsi que la desserte d'Avanne-Aveney.



Les lignes urbaines ajoutées au réseau armature permettent toujours à 90% de la population bisontine d'accéder à un arrêt du réseau dans un rayon de 300 mètres maximum

Fréquence et amplitude des lignes urbaines

N° de ligne	Amplitude	Fréquence			
		semaine scolaire	semaine vacances	samedi	dimanche
Ligne 7	5h30 - 21h30	8'/15	10'/15'	20'	-
Ligne 8	6h00 - 23h30	15'/20'	15'/20'	20'/15'	-
Ligne 9	6h00 - 20h30	15'/20'	15'/20'	30'/20'	-
Ligne 10	6h00 - 20h30	20'	30'	30'/20'	-
Ligne 11	6h30 - 20h00	20'/30'	30'	30'	-
Ligne 12	6h30 - 20h00	30'/45'	45'	45'	-

LIGNES ET SERVICES PÉRIURBAINS

Un an après le lancement du nouveau réseau Ginko, Grand Besançon Métropole a continué d'adapter ses services périurbains afin d'offrir aux usagers la meilleure équité de desserte possible au sein des 68 communes de la collectivité et de renforcer la lisibilité des nombreux services offerts sur l'ensemble des communes. Ces services se décomposent au 02 septembre 2019 comme suit :

30 lignes périurbaines régulières (lignes 51 à 87)

Ces lignes composées de services réguliers et sur réservation permettent de relier par bassin les communes périurbaines à un des principaux pôles d'échanges de Besançon

- Les lignes 51 à 59 relient les communes du secteur Sud-Ouest du Grand Besançon dont Saint-Vit (2ième commune de l'agglomération) au pôle d'échanges Hauts du Chazal ou Micropolis. La ligne 59 a été créée afin d'offrir aux habitants des communes de Pouilley-Français et Velesmes-Essarts une ligne régulière fonctionnant aussi bien en période scolaire qu'en période de vacances scolaires
- Les lignes 61 à 68 relient les communes du secteur Nord-Ouest du Grand Besançon (secteur Dame Blanche incluse) au pôle d'échanges Temis
- Les Lignes 71 à 76 relient les communes du secteur Est du Grand Besançon au pôle d'échanges Orchamps. L'ex-ligne 25 a été modifiée en ligne 76 pour plus de lisibilité auprès des clients du secteur Est
- Les lignes 81 à 87 relient les communes du secteur Sud du Grand Besançon au pôle d'échanges Chamars. Comme pour la ligne 25, l'ex-ligne 26 a été modifiée en ligne 87 pour éviter toute confusion

17 services sur réservation à destination des centres-bourg ou de la gare Besançon Franche-Comté TGV

Ces services Ginko Proxi ou Proxi TGV ont pour vocation de compléter l'offre des services réguliers présentés précédemment en proposant une desserte centrée sur les équipements de chaque bassin de vie et non sur les équipements bisontins.

- 13 services Ginko Proxi répartis de manière identique aux lignes régulières en 4 bassins (Ginko Proxi A à C pour le secteur Ouest, Ginko D à G pour le secteur Nord, Ginko Proxi H pour le secteur Est, Ginko Proxi I à M pour le secteur Sud). Un nouveau service « Ginko Proxi M » a été créé en 2019 pour plus de lisibilité sur ce secteur
- 4 services Ginko Proxi TGV répartis sur le secteur Nord qui offrent des liaisons en correspondance sur les principaux TGV aux différentes communes du secteur

76 lignes « diablo » à vocation scolaire (lignes 101 à 421)

- 59 lignes Diabolo à destination des différents collèges de l'agglomération situés dans Besançon ou dans les communes périurbaines.
- 17 lignes Diabolo à destination des différents lycées de l'agglomération



GINKO ACCESS ET LES SERVICES SUR RÉSERVATION

Le réseau Ginko propose également plusieurs services sur réservation répondant à des besoins spécifiques : un service à destination des personnes à mobilité réduite (Ginko Access) et 3 services à destination de 3 équipements majeurs de l'agglomération (la gare Viotte, le CHRU Minjoz et les cliniques bisontines).

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

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

- Réservation obligatoire du trajet jusqu'à la veille 18h en appelant la Centrale d'appels ou via le site internet www.ginko.voyage
- Disponibilité 7 jours sur 7 tout au long de l'année de 7h à 21h sauf les vendredis et samedis où il fonctionne jusqu'à 23h
- Être muni d'un titre de transport valable (Pass voyages ou Pass abonnements PMR mensuel ou annuel).

La promulgation le 24 décembre 2019 de la Loi d'Orientation des Mobilités remet en cause le fonctionnement du service Ginko Access, et en particulier le principe même de la commission validant l'accès au service.

Les 3 autres services (Ginko Gare, Hôpital et Cliniques) offrent la possibilité de rejoindre ces différents équipements en complément du réseau Bus et Tram :

- Ginko Gare : proposé 7 jours sur 7, ce service permet le matin de rejoindre la gare Viotte avant 7h et le soir de repartir après 22h en correspondance avec les principaux TGV. Disponible à partir de tous les arrêts Ginko dans Besançon, il est accessible avec un titre unique « Pass Ginko Gare » au prix de 4.50€ le trajet.
- Ginko Hôpital : en substitution du tramway qui démarre son service plus tard le dimanche, ce service sur réservation propose aux salariés chaque dimanche et jours fériés la possibilité de rejoindre le CHRU Minjoz pour 6h15 selon un itinéraire déterminé reprenant les arrêts des 2 lignes de tramway. Il est ouvert à tous les titres Ginko en vigueur.
- Ginko Cliniques : ce service, à destination des visiteurs, propose chaque dimanche et jours fériés entre 11h et 19h la possibilité de rejoindre les cliniques St-Vincent et Polyclinique Franche-Comté au départ des pôles d'échanges Micropolis et Temis. Il est également ouvert à tous les titres Ginko en vigueur.



PARKINGS RELAIS ET MULTIMODALITÉ

**Tous les
P+R sont
accessibles
avec n'importe
quel titre de
la gamme
tarifaire Ginko**

Parking Relais (P+R): conjuguer voiture et réseau Bus&Tram

L'année 2019 a vu le fonctionnement des Parkings Relais évoluer. Durant le premier semestre, le partenariat entre le délégataire et les 6 structures d'insertion du bassin d'emploi de Besançon représentées par la « Régie des Quartiers » a perduré. 16 agents encadrés par 2 animateurs issus eux aussi de 2 structures différentes couvrent l'amplitude d'ouverture des Parkings Relais (soit 6 jours sur une amplitude de 12 heures).

La « Régie des Quartiers » n'ayant plus les effectifs nécessaires pour assurer la mission, à compter de juillet 2019, plus aucune présence humaine sur les P+R n'est en place. L'automatisation complète, elle, est effective depuis novembre. Entre temps, les barrières étaient levées et le parking était « en libre accès ».

5 Parkings Relais sont implantés sur le réseau Ginko pour stationner son véhicule et permettre de rejoindre rapidement sa destination en bus ou en tram. Leur localisation au cœur du réseau, en connexion avec les lignes fortes du réseau (Tram et Lianes), offre une alternative crédible à l'usage de la voiture pour accéder au centre-ville de Besançon :

- Hauts du Chazal (200 places)
- Fort Benoit (112 places)
- Temis (177 places)
- Micropolis, (142 places)
- Ile de France (63 places)

Depuis novembre, l'accès à tous les Parkings Relais est libre, 7j/7 et 24h/24. Pour en sortir, il suffit de présenter un « PASS Ginko » validé dans la journée sur le valideur situé en sortie du parking et ainsi, permettre à la barrière de s'ouvrir.

Le « PASS P+R » a disparu. Un client peut donc dorénavant stationner son véhicule sur un P+R et utiliser le réseau Ginko en correspondance pour 1.40€.

Évolution de la fréquentation des P+R en nombre exprimé en nombre de voitures

	JANV	FÉVR	MARS	AVR	MAI	JUIN
Fort Benoit	508	493	562	393	405	320
Hauts du Chazal	2 038	1 844	2 022	1 869	1 572	1 241
Ile de France	507	416	492	456	594	510
Micropolis	1 552	1 613	1 410	1 276	1 764	1 155
Temis	611	612	825	646	568	495
TOTAL	5 216	4 978	5 311	4 640	4 903	3 721



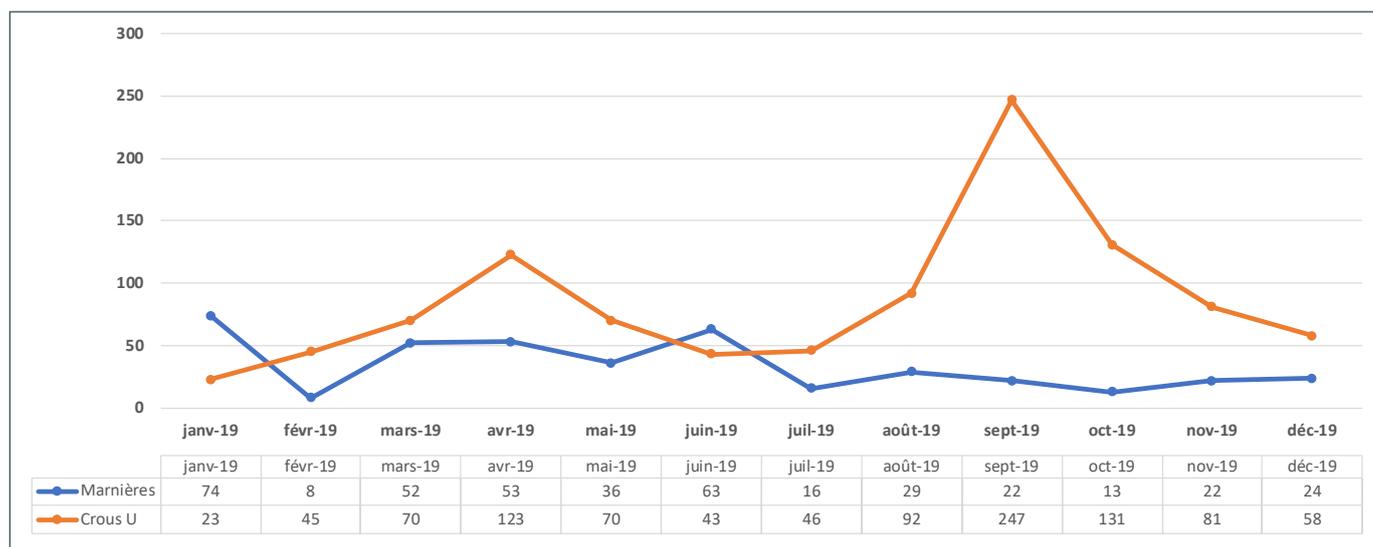
JUIL	AOÛT	SEPT	OCT	NOV	DÉC	CUMUL ANNUEL	%
Aucune donnée : barrières levées du fait des travaux d'automatisation des P+R				517	392	3 590	9%
				1 851	1 751	14 188	37%
				453	506	3 934	10%
				1 451	1 527	11 748	31%
				746	529	5 032	13%
				5 018	4 705	38 492	100%

Les « Ginko VéloParks » pour combiner vélo et réseau Bus&Tram

Les « Ginko VéloParks » sont des abris vélos sécurisés et vidéo surveillés. Au nombre de 2, ils sont implantés sur le site du Campus Universitaire de « La Bouloie » (arrêt « CROUS Université », desservi par L3 et la ligne 7) et dans le secteur « Marnières », à proximité immédiate de la station éponyme desservi par T1.

D'une capacité de 20 places, ils permettent aux utilisateurs de combiner vélo et réseau Bus&Tram pour se déplacer dans le territoire de Grand Besançon Métropole.

Évolution du nombre d'ouvertures de portes, par mois et par VéloPark, en 2019



« GINKOVÉLO » ET « GINKOVOIT' » : LES NOUVELLES SOLUTIONS. GINKO, LA MARQUE MOBILITÉS DE GRAND BESANÇON MÉTROPOLE

« GinkoVélo » : un service de location de vélos à assistance électrique

Avec pour objectif de développer l'usage des modes alternatifs, Grand Besançon Métropole a souhaité compléter l'offre du réseau Ginko Bus&Tram en apportant un service multimodal complémentaire de location de vélo à assistance électrique nommé « Ginko Vélo ». Inauguré le 6 juin 2019, il propose des locations de VAE et d'accessoires (siège enfant, remorque), pour des durées de 1 mois, 3 mois ou 1 an. Fin 2019, 300 vélos composent la flotte de « GinkoVélo ».

Une tarification attractive pour tous, et encore plus avantageuse pour les abonnés Ginko : un VAE pour 10€ par mois !

GINKO VÉLO	TARIFS TOUT PUBLIC	TARIFS ABONNÉS GINKO
1 mois	50 €	25 €
3 mois	100 €	50 €
12 mois	240 €	120 €

Keolis Besançon Mobilités assure la commercialisation, la relation clients et la promotion du service. Le délégataire s'appuie sur un acteur local, « R&R Manufacturing », connue sous la marque commerciale « Proxy Cycle », pour assurer l'exploitation et la maintenance des cycles sur le site du « Café Vélo » situé place Victor Hugo à Besançon.

Pour accéder au service, il suffit :

- D'être résident ou étudiant dans le périmètre du Grand Besançon
- D'être âgé de 15 ans ou plus.
- D'être doté d'une carte nominative Ginko Mobilités
- De fournir les documents suivants :
 - Pièce d'identité
 - Justificatif de domicile de moins de 3 mois
 - Chèque de caution de 600€



« GinkoVoit' », le covoiturage spontané de Grand Besançon Métropole

Dernier né des services de mobilité proposé par Grand Besançon Métropole, « Ginko Voit' » est un service de covoiturage permettant d'organiser ses déplacements au sein du territoire via une alternative au véhicule particulier.

Gratuit et facile d'accès

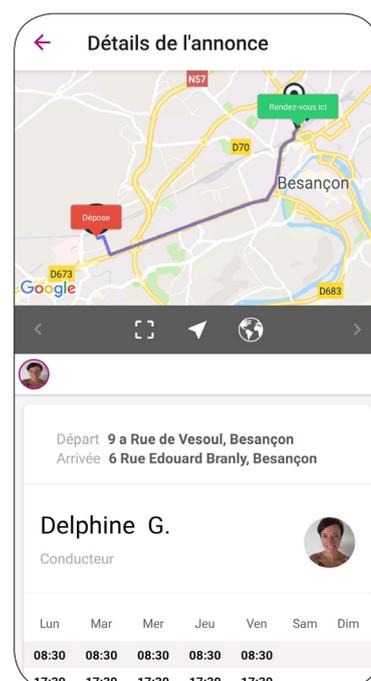
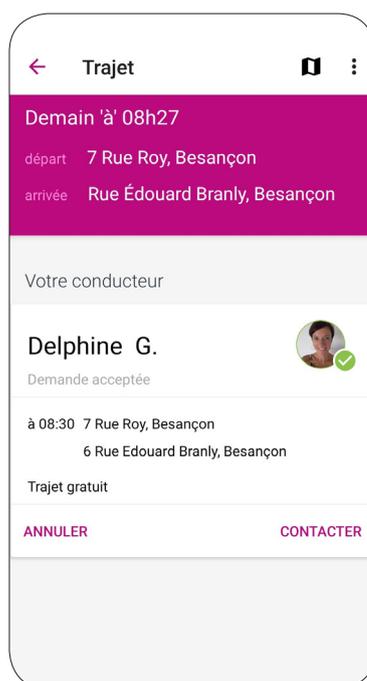
Ce nouveau service permet des déplacements sur de courtes distances, de manière ponctuelle ou régulière, et très souvent dans le périurbain et/ou les zones d'activités. Il répond à un besoin immédiat de mobilité et est complémentaire au réseau « Bus&Tram » Ginko.

Lancé fin août 2019, « Ginko Voit' » permet de répondre à quatre objectifs majeurs :

- Compléter l'offre de transport en commun, notamment aux heures creuses quand la desserte est moins attractive
- Permettre une meilleure accessibilité à Besançon, notamment depuis les communes périurbaines
- Favoriser le déplacement des personnes non motorisées
- Créer du lien social, de la solidarité

Ce service repose sur une application dédiée, multimodale, qui permet de proposer des déplacements en temps réel tout en mettant en relation conducteur et passager.

L'application « GinkoVoit' »



ARRÊTS ET MOBILIERS URBAINS

De légères adaptations d'offre et d'itinéraires sur les lignes 10, 12 et plan B tram en septembre 2019 ont généré quelques modifications sur les points d'arrêts Ginko.

L'année 2019 a également été marquée par la poursuite de la mise en accessibilité des points d'arrêts.

Points d'arrêts

Le réseau Ginko compte au total 1 168 arrêts physiques dont 583 arrêts bus urbains, 62 stations tram et 523 arrêts bus périurbains.

Les 6 pôles d'échanges Ginko que sont « Micropolis », « Orchamps », « Temis », « Gare Viotte », « Chamars » et « République » comptabilisent 67 arrêts au total (respectivement 19, 13, 5, 8, 13, 9).

Les adaptations pour la rentrée de septembre ont eu les impacts suivants :

- 9 arrêts physiques supprimés, soit 7 arrêts commerciaux (arrêts de dépose et de prise en charge comptés une seule fois),
- 9 arrêts physiques créés, soit 6 arrêts commerciaux (5 en urbain et 1 en périurbain),
- 2 arrêts repositionnés,
- 9 arrêts commerciaux renommés dans le souci de faciliter le repérage et la localisation d'un arrêt par rapport à un générateur situé à proximité pour les clients (dont « Lycée St Jean », « Bâtiment CFA », « Lycée Paris »).

Détail des équipements

Sur l'ensemble du réseau Ginko, 27% des arrêts sont accessibles, 42% sont équipés d'un abribus, 47% d'un banc et 10% d'une borne d'information dynamique en temps réel (borne tempo ou totem en station tram). Dans le détail :

- 100% des stations tram sont accessibles, équipées d'un abribus et d'un banc
- Hors tram, 28% des arrêts urbains sont accessibles, 38% sont équipés d'un abribus et 47% d'un banc
- Lianes 3 : 34 arrêts au total, dont 25 accessibles, 28 équipés d'un abribus, 6 d'un poteau, 32 d'un banc, 11 d'une BIV et d'un DAT
- 17% des arrêts périurbains sont accessibles, 39% sont équipés d'un abribus et 40% d'un banc

	Urbain	Périurbain	Tram	Global réseau	% du parc
Nombre de points d'arrêts	583	523	62	1168	100%
accessible	166	90	62	318	27%
poteau	363	292	-	655	56%
abri voyageurs	220	205	60	485	42%
aucun mobilier	0	26	2	28	2%
banc	277	209	60	546	47%
borne tempo	61	-	-	61	5%
totem	-	-	61	61	5%
DAT	11	-	57	68	6%

Proposition de mobiliers à remplacer

À fin 2019 sur l'ensemble du réseau, il reste 7 abribus voyageurs qui mériteraient d'être remplacés. Il s'agit de auvents ou d'abribus très anciens, qui d'une part donnent une image vétuste du réseau et qui d'autre part posent des problèmes d'entretien (plus de possibilité de s'approvisionner en pièces détachées).

Nom arrêt	Type de matériel	Sens
Platine	ancien abribus Clear Chanel sans pub	8 Centre-ville Battant
Fontaine Ecu	ancien abribus type Decaux sans pub	9 Tilleroyes
Gaiffe	ancien auvent type Decaux sans pub	10 CHRU Minjoz
Port Joint	ancien abribus type Decaux sans pub	12 Pôle Temis
Maisonnettes	ancien abribus Clear Chanel sans pub	64 Pôle Temis
Eglise	ancien abribus Clear Chanel sans pub	224 Diabolo
Chemin de Chaux	ancien abribus Clear Chanel sans pub	54 Pôle Micropolis

Mise en accessibilité des points d'arrêts

Dans le cadre du programme de mise en accessibilité de plus de 200 arrêts Ginko sur 3 ans, les travaux se sont poursuivis sur les secteurs de Planoise, Marmier - Leclerc et Centre-ville. Ils s'accompagnent d'une procédure pour le bon déroulement de l'information, la mise en sécurité des voyageurs et la mise en valeur la démarche initiée par Grand Besançon Métropole.

En 2019, 50 arrêts ont été mis en accessibilité : 33 sur Besançon et 17 dans les communes périurbaines. Cela porte au total à 318 arrêts accessibles, 228 en urbain (bus et tram), 90 en périurbain, soit 27% des points d'arrêts Ginko (1 168 au total).

Proposition d'arrêts à équiper sur le réseau périurbain

26 arrêts périurbains ne sont pas matérialisés (aucun mobilier) dont 21 sont desservis par des services Diabolo uniquement. 5 sont desservis par des lignes régulières et pourraient être équipés à minima d'un poteau.

Nom arrêt	Commune	Matériel	Ligne
Les Vernes	Venise	Aucun matériel	Proxi F Palise
Maisons Comtoises	Nancray	Aucun matériel	81 Pôle Chamars
Ecluse	Chalèze	Aucun matériel	75 Pôle Orchamps
Cayenne	Châtillon-le-Duc	Aucun matériel	65 Devecey / Venise
Maison de Retraite	Montferrand-le-Château	Aucun matériel	54 Pôle Micropolis

VITESSE COMMERCIALE

Pour les services assurés en période scolaire, la vitesse commerciale des lignes urbaines de bus, évaluée sur la base de l'offre mise en œuvre en mars 2019, est de 16.44 km/h, en évolution positive de 0.09 km/h.

Concernant le tramway, elle est évaluée aujourd'hui à 19,01 km/h, toujours dans le cadre des services mis en œuvre en mars 2019.

Après avoir remplacé et fiabilisé les balises sécuritaires en 2018, procédé au réglage de la SLT des carrefours, cette

même année, avec le soutien des services de GBM, le Délégué a déployé un plan d'action pour chacune des phases complémentaires visant à améliorer la performance du tramway bisontin :

- le lissage des vitesses, permettant de gagner en confort pour tous, voyageurs et conducteurs, tout en limitant l'usure des équipements et réduisant la consommation énergétique
- l'ouverture généralisée des portes en stations, facilitant les échanges passagers et limitant le temps d'arrêt

Jour scolaire type de début de semaine (sans soirée)	
Lignes	Vitesse commerciale
T1	18,98
T2	19,04
L3	16,03
L4	15,58
L5	16,30
L6	13,48
7	18,32
8	18,96
9	17,02
10	17,04
11	16,42
12	19,18

*Définition : Vitesse commerciale
= heures commerciales/kilomètres commerciaux*

TRAM T1&T2	19,01
BUS L3 À 12	16,44
TOTAL	16,96



SOUS-TRAITANCE

Après le lancement du nouveau réseau Ginko en septembre 2018 marqué par la mise en place de nouveaux contrats de sous-traitance, la production sous-traitée 2019 s'inscrit dans la continuité des nouveaux contrats exploités par 3 transporteurs locaux : Keolis Monts Jura, Taxis Siron et GTV.

Après une année d'exploitation et l'analyse des données de fréquentation et de temps de parcours, des adaptations ont été proposées et validées par Grand Besançon Métropole pour la rentrée scolaire de septembre 2019 :

- Création d'un nouveau service Diabolo D11 reliant le centre-ville au lycée St-Jean,
- Modifications d'itinéraires des services D3 et D5
- Adaptations d'horaires sur les services D6, D9 et D10.

Ainsi, et à compter du 2 septembre 2019, 20 services Ginko sont sous-traités.

Les nouveaux contrats de sous-traitance mis en oeuvre en septembre 2018 ont eu des effets en année pleine en 2019.

La répartition kilométrique de l'activité de sous-traitance est détaillée dans l'annexe 13 - Liste et chiffre d'affaires des transporteurs sous-traitants.



Liste des services sous-traités par transporteur depuis le 2 septembre 2019

Nom service	Description	Transporteur
Diabolo 1	Saint Claude > Chamars	Keolis Monts Jura
Diabolo 2	Tilleroyes > Chamars	Keolis Monts Jura
Diabolo 3	Flore <> Collège Clairs Soleils	Keolis Monts Jura
Diabolo 4	Trey <> Temis	Keolis Monts Jura
Diabolo 5	Gare Viotte <> Founottes	Keolis Monts Jura
Diabolo 6	Lycée Pergaud <> Micropolis	Keolis Monts Jura
Diabolo 7	Maison des Sports <> Collège Stendhal	Keolis Monts Jura
Diabolo 8	Montboucons <> Collège Notre Dame	Keolis Monts Jura
Diabolo 9	Montarmots <> Collège Proudhon	GTV
Diabolo 10	Essarts L'amour <> Micropolis	GTV
Diabolo 11	Centre St Pierre <> Lycée St Jean	Keolis Monts Jura
L20	Hauts de Chailluz <> Saint Claude	Taxis Siron
L21	Port Douvot <> Chamars	Taxis Siron
L22	Avanne-Avenay <> Ile de France	GTV / Taxis Siron
L23	La Vèze / Chapelle des Buis <> Chamars	GTV / Taxis Siron
L24	Chaudanne <> Chamars	Taxis Siron
Ginko Hôpital	Chalezeule > CHRU Minjoz	Taxis Siron
Ginko Cliniques	Pôle Temis <> Polyclinique	Taxis Siron
Ginko Gare	service de rabattement vers la gare Viotte	Taxis Siron
Ginko Access	service de transport pour personnes à mobilité réduite	Taxis Siron

Chiffre d'affaire sous-traité 2018 vs 2019

	2018	2019	Ecart
Coût services sous-traités en € HT	625 258 €	815 223 €	189 965 €



ARRÊT DEMANDE

1	1	1
26	23	23
72	75	70
0	0	1

IVECO

Fréquentation

STRUCTURE CALENDRAIRE

Après une analyse comparative, on observe les différences suivantes entre les calendriers 2018 et 2019 :

- La période « scolaire » 2019 compte 2 jours de plus que 2018. Cependant, l'effet calendaire induit demeure faible car les 2 jours supplémentaires sont des dimanches
- La période « petites vacances scolaires » compte 1 jour de moins en semaine
- La période « été » compte 1 samedi supplémentaire mais 2 dimanches en moins
- Concernant les jours fériés, on observe un jour férié supplémentaire en semaine contre un jour férié en moins le samedi par rapport à 2018

- Par conséquent la structure calendaire de l'année 2019 est légèrement défavorable par rapport à 2018 au regard de la différence du nombre de voyages enregistrés entre chaque type de jour et période



Comparaison des structures calendaires 2018 et 2019

	2018	2019	Ecart n-1
PÉRIODE SCOLAIRE	246	248	2
Lundi à vendredi	175	175	=
Samedi	36	36	=
Dimanche	35	37	2
PÉRIODE VACANCES SCOLAIRES	54	53	-1
Lundi à vendredi	38	37	-1
Samedi	8	8	=
Dimanche	8	8	=
ÉTÉ	54	53	-1
Lundi à vendredi	39	39	=
Samedi	7	8	1
Dimanche	8	6	-2
JOURS FÉRIÉS	10	10	=
Lundi à vendredi	8	9	1
Samedi	1	0	-1
Dimanche	1	1	=

FRÉQUENTATION GLOBALE ET PAR MODES

Les résultats de fréquentation du réseau Ginko en 2019 (périmètre urbain) issus des cellules de comptage montrent une progression globale de 4,4% par rapport à l'année 2018. Cette augmentation est tirée par une forte hausse de fréquentation sur les 2 lignes de tramway, avec 550 000 voyages supplémentaires (+ 6,4%), mais également sur les lignes de bus avec 332 000 voyages supplémentaires (+ 2,9%).

Au regard de la structure calendaire, cette hausse de fréquentation est légèrement plus marquée puisque le calendrier de l'année 2019 est moins favorable que celui de 2018. L'impact lié à cet effet calendaire est estimé à 24 000 voyages sur l'année 2019. Par conséquent la fréquentation 2019 corrigée de l'effet calendaire est portée à 21 133 777 voyages, représentant une hausse de 4,5% par rapport à 2018.

Fréquentation 2019 par modes, en nombre de voyages

Modes	Fréquentation 2019			
	2019	2018	Ecart Volume	ECART %
TRAM	9 197 473	8 647 561	549 912	6,4%
BUS	11 912 304	11 579 858	332 446	2,9%
TOTAL sans effet calendaire corrigé	21 109 777	20 227 419	882 358	4,4%
TOTAL avec effet calendaire corrigé	21 133 777	-	906 358	4,5%

Source : cellules de comptage - lignes urbaines

**Fréquentation corrigée
de l'effet calendaire
en hausse de +4,5%**



St Amour

SANGON Malate

St Amour

142



FRÉQUENTATION PAR LIGNES ET TYPE DE SERVICES

Le tableau ci-contre présente les résultats par lignes et groupes de lignes entre 2018 et 2019. Afin d'être cohérent dans la comparaison par ligne, il présente uniquement les écarts des résultats issus des lignes n'ayant pas évolué (T1, T2, L3, L4 et L5) et des résultats par groupes de lignes entre l'ancien et le nouveau réseau mis en place en septembre 2018. Ainsi, on observe les évolutions suivantes :

- Une progression de la fréquentation du tramway de 6,4 %, portée par les deux lignes. La ligne T1 observe une augmentation de 7% soit +357 000 voyages. La ligne T2 observe également une hausse de 5% soit +203 000 voyages. Cette hausse s'explique principalement par les modifications d'offre appliquées sur le nouveau réseau Ginko depuis septembre 2018
- Une forte progression sur les 4 Lianes : + 1127 000 voyages en une année, soit une hausse de 17%. Elle s'explique principalement par le redéploiement de l'offre depuis septembre 2018. Notons les fortes hausses observées sur la Lianes 3 qui enregistre à elle seule 300 000 voyages supplémentaires en 2019 (+19% / 2018) et sur la Lianes 4 qui comptabilise +277 000 voyages, représentant une progression de 11%
- Une baisse annuelle de fréquentation sur les lignes urbaines et complémentaires de 16,7% s'explique principalement par la réorganisation du réseau en septembre 2018
- Des services « Diabolo urbains » en forte hausse en 2019, là aussi, marquée par l'adaptation et le lancement de nouveaux services en septembre 2018



Résultats de fréquentation 2019 vs 2018 par lignes (données annuelles - cellules de comptage)

	2019	2018	Ecart Volume	Ecart %
Ligne T1	5 218 311	4 861 050	357 261	7%
Ligne T2	3 968 166	3 764 964	203 202	5%
Plan B	10 996	21 547	-10 551	-49%
TOTAL Tramway	9 197 473	8 647 561	549 912	6,4%
Lianes 3	1 923 050	1 622 548	300 502	19%
Lianes 4	2 905 538	2 628 386	277 152	11%
Lianes 5	1 441 564	1 303 756	137 808	11%
Lianes 6	1 474 504	-	-	-
TOTAL Lianes	7 744 656	6 617 255	1 127 401	17,0%
Ligne 7	1669183	-	-	-
Ligne 8	588534	-	-	-
Ligne 9	718173	-	-	-
Ligne 10	456 414	-	-	-
Ligne 11	255 965	-	-	-
Ligne 12	198675	-	-	-
Ligne 20	1 054	-	-	-
Ligne 21	3 264	-	-	-
Ligne 22	15 122	-	-	-
Ligne 23	11 472	-	-	-
Ligne 24	1 116	-	-	-
Ginko Citadelle	95 507	96 755	-1 248	-1%
Ginko Piscine	4036	-	-	-
TOTAL Lignes urbaines	4 018 516	4 822 367	-803 851	-16,7%
Diabolo 1	4 593	1 330	-	-
Diabolo 2	12 317	9 698	-	-
Diabolo 3	6 821	4 265	-	-
Diabolo 4	19 044	15 642	-	-
Diabolo 5	7 518	9 876	-	-
Diabolo 6	14 699	14 485	-	-
Diabolo 7	18 999	18 143	-	-
Diabolo 8	16 965	14 591	-	-
Diabolo 9	2 449	3 784	-	-
Diabolo 10	8 468	12 313	-	-
Diabolo 11	1 919	-	-	-
TOTAL services Diabolo	113 790	104 127	9 663	9,3%
Ginko Access	34 437	35 040	-603	-2%
Ginko Gare	556	728	-172	-24%
Autres services	349	341	8	2%
TOTAL services sur réservation	35 342	36 109	-767	-2,1%
TOTAL réseau urbain	21 109 777	20 227 419	882 358	4,4%

Fréquentation du jour de semaine scolaire en hausse de +6,4%

Analyse par type de jour

Regardons également l'évolution de la fréquentation par jour type à périmètre constant en comparant les résultats de fréquentation observés durant les derniers quadrimestres 2018 et 2019 (septembre à décembre) périodes durant lesquelles le même réseau a fonctionné.

Jour ouvrable moyen en période scolaire

Sur un jour type de semaine (lundi à vendredi) en période scolaire, la fréquentation des lignes 1 à 12 s'élève à près de 86 800 voyages en 2019 progressant de 12% par rapport à 2018 (sur la période de septembre à décembre).

- Le tram progresse de 4% et ce notamment grâce à T1 qui enregistre 1 250 voyages supplémentaires (+7%). La fréquentation moyenne journalière sur T2 augmente de 2%. Ce résultat conforte la décision prise de remplacer les renforts partiels entre la station « Chamars » et « Gare Viotte » par des renforts appliqués sur les deux lignes de tramway dans leur intégralité pendant les heures de forte affluence
- Le renforcement de la Lianes 3 depuis septembre 2019 engendre une hausse de 18% de la fréquentation soit près de 1 600 voyages supplémentaires par jour

Fréquentation par ligne un jour type de semaine en période scolaire (lundi à vendredi) - Moyenne de septembre à décembre

Fréquentation un jour type de semaine en période scolaire	2019 sept à dec	2018 sept à dec	Ecart N-1	Ecart N-1 %
TRAM T1	20 334	19 087	1 247	7%
TRAM T2	15 545	15 265	280	2%
LIANES 3	10 022	8 460	1 562	18%
LIANES 4	10 861	10 103	758	7%
LIANES 5	5 943	5 495	448	8%
LIANES 6	6 405	6 165	240	4%
Ligne 7	8 039	7 719	320	4%
Ligne 8	2 203	2 231	-28	-1%
Ligne 9	3 342	3 124	218	7%
Ligne 10	2 142	1 940	202	10%
Ligne 11	1 028	1 027	2	0%
Ligne 12	926	928	-1	0%
TRAM	35 879	34 352	1 527	4%
LIANES	33 230	30 222	3 008	10%
LIGNES URBAINES	17 680	16 968	713	4%
TOTAL périmètre urbain (hors autres services)	86 789	81 542	5 248	6%

Samedi

La fréquentation moyenne enregistrée un samedi en 2019 est de 42 900 voyages, progressant de 2% par rapport à 2018.

La hausse s'observe notamment sur les lignes urbaines avec 9% de voyages supplémentaires.

- Le renforcement de la ligne 7 mis en place depuis septembre porte ses fruits puisque le nombre moyen de voyages progresse de 25%. Pour rappel, la fréquence de passage a été renforcée à compter de la rentrée 2019 passant 30 à 20 min.
- Il en est de même pour la ligne 9 où la fréquence de passage le samedi matin a été renforcée : le nombre moyen de voyages augmente ainsi de 29% soit près de 300 voyages en plus par jour.



Attention, les manifestations des Gilets Jaunes ont fortement perturbé le réseau Ginko - tout particulièrement le tram - de nombreux samedis du dernier trimestre 2018.

Fréquentation par ligne un samedi type Moyenne de septembre à décembre

Fréquentation d'un samedi moyen	2019 sept à dec	2018 sept à dec	Ecart N-1	Ecart N-1 %
TRAM T1	11 276	11 581	-305	-3%
TRAM T2	8 167	8 244	-77	-1%
LIANES 3	3 368	3 100	268	9%
LIANES 4	7 248	7 159	89	1%
LIANES 5	3 025	2 980	45	2%
LIANES 6	2 916	2 784	132	5%
Ligne 7	2 282	1 826	456	25%
Ligne 8	1 531	1 554	-23	-1%
Ligne 9	1 327	1 032	295	29%
Ligne 10	872	844	28	3%
Ligne 11	491	630	-140	-22%
Ligne 12	392	465	-73	-16%
TRAM	19 443	19 825	-382	-2%
LIANES	16 557	16 023	534	3%
LIGNES URBAINES	6 894	6 352	542	9%
TOTAL périmètre urbain (hors autres services)	42 894	42 200	694	2%

Dimanche

Malgré une offre identique le dimanche, le nombre moyen de voyages sur ce dernier quadrimestre augmente de 15% par rapport à 2018 soit plus de 2 200 voyages supplémentaires par jour. Cette forte hausse s'observe sur l'ensemble des lignes circulant le dimanche, ce qui démontre la compréhension du réseau par les clients et la fiabilité du service.

Fréquentation du dimanche en hausse de +15%

Fréquentation par ligne un dimanche type Moyenne de septembre à décembre

Fréquentation d'un dimanche moyen	2019 sept à dec	2018 sept à dec	Ecart N-1	Ecart N-1 %
TRAM T1	5 181	4 656	525	11%
TRAM T2	4 849	4 367	482	11%
LIANES 3	2 007	1 677	330	20%
LIANES 4	2 550	2 027	523	26%
LIANES 5	1 419	1 258	161	13%
LIANES 6	1 152	953	199	21%
TRAM	10 030	9 023	1 007	11%
LIANES	7 128	5 915	1 213	20%
TOTAL périmètre urbain (hors autres services)	17 158	14 938	2 220	15%



FRÉQUENTATION DES ARRÊTS DES LIGNES URBAINES

Du lundi au vendredi en période scolaire

A l'image de la hausse du nombre de voyages sur le réseau, les résultats de fréquentation observés sur les 10 arrêts les plus fréquentés du réseau progressent en 2019 de 6,9% par rapport à 2018.

Le nombre moyen de validations par jour s'élève à 27 500 en 2019 contre 25 700 en 2018. Les arrêts les plus fréquentés en 2019 sont identiques à ceux de 2018 même si quelques changements de position ont eu lieu. Le centre-ville et Planaise restent les lieux les plus représentés.

- Le pôle d'échanges « Chamars » reste sur la 1^{ère} marche du podium avec plus de 4 300 validations par jour en semaine depuis septembre 2019, contre 4 240 en 2018

- L'arrêt « Gare Viotte » gagne 2 places et se trouve cette année en 3^{ème} position des arrêts les plus fréquentés. L'arrêt compte 3 140 validations en moyenne par jour en 2019, contre 2 710 en 2018. Cette augmentation s'explique en grande partie par le renforcement de l'offre sur la Lianes 3
- L'arrêt « Micropolis » perd 2 places dans le classement mais le nombre de validations enregistrées en 2019 est en hausse par rapport à 2018 d'environ 150 validations par jour

TOP 10 de fréquentation jour semaine scolaire 2019 vs 2018 (validations)

TOP 10 FRÉQUENTATION PAR ARRÊT VALIDATIONS JOUR TYPE DU LUNDI AU VENDREDI NOUVEAU RÉSEAU 2019			
1	=	Pôle Chamars	4 313
2	=	Battant	3 359
3	↑ +2	Gare Viotte	3 136
4	=	Republique	3 074
5	↓ -2	Micropolis	3 020
6	=	Ile de France	2 472
7	=	Revolution	2 257
8	↑ +1	Parc Micaud	2 016
9	↓ -1	Orchamps	2 013
10	=	Allende	1 845
		TOTAL	27 505
		ECART / 2018	6,9%

TOP 10 FRÉQUENTATION PAR ARRÊT VALIDATIONS JOUR TYPE DU LUNDI AU VENDREDI RÉSEAU 2018		
1	Pôle Chamars	4 244
2	Battant	3 068
3	Micropolis	2 895
4	Republique	2 872
5	Gare Viotte	2 711
6	Ile de France	2 254
7	Revolution	2 107
8	Orchamps	1 921
9	Parc Micaud	1 846
10	Allende	1 807
		TOTAL
		25 726

Samedi

Le top 10 des arrêts les plus fréquentés le samedi change très peu en 2019 par rapport à 2018. Cependant le nombre de validations sur ces 10 premiers arrêts augmente de 10%, soit plus de 1300 validations supplémentaires.

- L'arrêt « Battant » reste en tête du top 10 avec 2 135 validations par jour
- L'arrêt « République » passe en 2nde position devant l'arrêt « Révolution »
- L'arrêt « Ile de France » maintient sa position avec une hausse de plus de 250 validations par jour

Dimanche

On observe près de 600 validations supplémentaires dans le top 10 du dimanche, soit une hausse de 11% en 2019. Le positionnement des arrêts évolue différemment par rapport à 2018.

- L'arrêt « Gare Viotte », avec le retour des étudiants en soirée notamment, reste le premier arrêt du réseau avec 1 690 validations chaque dimanche (+250 voyages / 2017)
- L'arrêt « Micropolis » gagne 2 places dans le classement avec 100 validations supplémentaires
- Enfin, l'arrêt « Allende » perd 3 places mais le nombre de validations est tout de même légèrement plus élevé que l'année précédente

TOP 10 de fréquentation samedi 2019 vs 2018 (validations)

TOP 10 FRÉQUENTATION PAR ARRÊT VALIDATIONS SAMEDI TYPE NOUVEAU RÉSEAU 2019			
1	=	Battant	2 135
2	 +1	Republique	1 847
3	 -1	Revolution	1 760
4	=	Ile de France	1 618
5	=	Gare Viotte	1 346
6	=	Chamars	1 241
7	=	Micropolis	1 143
8	=	Chateaufarine	1 082
9	 +1	Parc Micaud	1 062
10	 -1	Allende	1 062
TOTAL			14 295
ECART / 2017			10,3%

TOP 10 FRÉQUENTATION PAR ARRÊT VALIDATIONS SAMEDI TYPE RÉSEAU 2018		
1	Battant	1 938
2	Revolution	1 714
3	Republique	1 702
4	Ile de France	1 366
5	Gare Viotte	1 231
6	Chamars	1 104
7	Micropolis	1 047
8	Châteaufarine	983
9	Allende	966
10	Parc Micaud	913
TOTAL		12 964

Validations billettique redressées avec coefficient de redressement utilisé en 2018, soit 1,5 pour les validations sur le mode tramway et 1,2 pour le mode bus. Ce redressement vise à gommer les effets de la non validation.



TOP 10 de fréquentation dimanche 2019 vs 2018 (validations)

TOP 10 FRÉQUENTATION PAR ARRÊT VALIDATIONS DIMANCHE TYPE NOUVEAU RÉSEAU 2018			
1	=	Gare Viotte	1 690
2	↑ +1	Republique	759
3	↓ -1	Battant	746
4	=	Ile de France	617
5	=	Parc Micaud	535
6	↑ +1	Revolution	501
7	↑ +2	Micropolis	472
8	=	Chamars	469
9	↓ -3	Allende	459
10	=	Flore	337
TOTAL			6 586
ECART			11,1%

TOP 10 FRÉQUENTATION PAR ARRÊT VALIDATIONS DIMANCHE TYPE RÉSEAU 2017		
1	Gare Viotte	1 518
2	Battant	780
3	Republique	676
4	Ile de France	568
5	Parc Micaud	501
6	Allende	436
7	Revolution	420
8	Chamars	402
9	Micropolis	373
10	Flore	256
TOTAL		5 929

Validations billettique redressées avec coefficient de redressement utilisé en 2018, soit 1,5 pour les validations sur le mode tramway et 1,2 pour le mode bus. Ce redressement vise à gommer les effets de la non validation.

FRÉQUENTATION DES LIGNES ET SERVICES PÉRIURBAINS

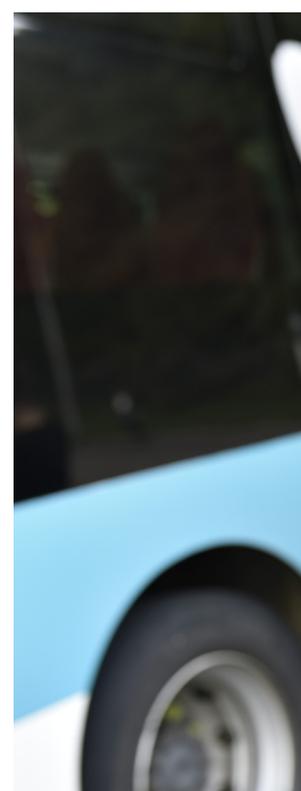
Résultats de fréquentation annuelle

Après le lancement du nouveau réseau périurbain au 3 septembre 2018, l'année 2019 a permis d'asseoir ce nouveau réseau dans la continuité exceptions faites de quelques adaptations mises en place à la rentrée de septembre 2019.

Ainsi, et toujours dans un souci de cohérence, la comparaison des résultats de fréquentation avec l'année 2018 présentés dans le tableau ci-dessous propose une analyse par groupe de lignes. A noter également que les cars périurbains n'étant pas équipés de cellules de comptages, les résultats annuels présentés sont exprimés en validations.

L'analyse comparative souligne une fréquentation annuelle en légère progression sur le périmètre périurbain par rapport à l'année précédente, avec un gain de 26 700 voyages soit une hausse de +1,7%.

La fréquentation du réseau périurbain demeure toujours fortement influencée par les voyages scolaires issus des 76 services Diabolo qui représentent en 2019 près de 45% de la fréquentation annuelle. Cette tendance était déjà fortement marquée en 2018.



Résultats de fréquentation par groupe de lignes et secteurs périurbains 2019 vs 2018 (validations)

		FRÉQUENTATION (VALIDATIONS BILLETTIQUES)			
Secteurs	Lignes	2019	2018	Ecart volume	Ecart %
Sud Ouest	lignes 51 à 59	230 121	214 391	15 730	7,3%
	Ginko Proxi	248	100	148	148,7%
	lignes Diabolo	172 301	181 054	-8 753	-4,8%
Nord Ouest	lignes 61 à 68	282 892	270 196	12 696	4,7%
	Ginko Proxi	543	668	-125	-18,7%
	Ginko Proxi TGV	294	360	-66	-18,3%
	lignes Diabolo	331 811	307 432	24 379	7,9%
Est	lignes 71 à 76	177 519	191 561	-14 041	-7,3%
	Ginko Proxi	2	4	-1	-34,9%
	lignes Diabolo	58 066	44 612	13 454	30,2%
Sud	lignes 81 à 87	203 388	224 755	-21 367	-9,5%
	Ginko Proxi	2 673	5 088	-2 415	-47,5%
	lignes Diabolo	138 447	131 359	7 088	5,4%
TOTAL		1 598 306	1 571 579	26 727	1,7%



Résultats de fréquentation du nouveau réseau périurbain

Regardons dorénavant les résultats comparatifs de fréquentation par lignes à périmètre constant : septembre-décembre 2018 vs septembre-décembre 2019.

Avec 665 000 voyages enregistrés sur le dernier quadrimestre 2019, on observe une baisse de 1,9% par rapport aux résultats enregistrés sur le dernier quadrimestre 2018.

Après une année d'exploitation, nous observons une nouvelle répartition du nombre de voyages par secteur :

- -1,8% sur le secteur Sud Ouest induit par une baisse de fréquentation sur les services à vocation scolaire Diabolo ainsi que sur la ligne 53
- +2,9% sur le secteur Ouest induit par une hausse de fréquentation sur les lignes 65 et 68 ainsi que sur les services à vocation scolaire Diabolo
- +0,9% sur le secteur Est induit principalement par une hausse de fréquentation sur les services à vocation scolaire Diabolo
- -2% sur le secteur Sud induit par une baisse de fréquentation sur les lignes 81 et 82 ainsi que sur les services à vocation scolaire Diabolo

Poids de fréquentation par secteur, nouveau réseau périurbain (validations)

SECTEURS	JANV À AOÛT 2018	SEPT À DEC 2018	ECART
Sud-Ouest	27%	25%	-1,8%
Ouest	37%	40%	2,9%
Est	14%	14%	0,9%
Sud	22%	20%	-2,0%



Résultats de fréquentation par lignes de Septembre à Décembre 2018 – nouveau réseau périurbain

Lignes	Type lignes	Secteurs	Fréquentation sept à dec 2018	Fréquentation sept à dec 2019	Ecart	%
Ligne 51	régulière	Sud-Ouest	7 473	9 530	2 058	28%
Ligne 52	régulière	Sud-Ouest	10 601	11 536	935	9%
Ligne 53	régulière	Sud-Ouest	16 079	11 741	-4 337	-27%
Ligne 54	régulière	Sud-Ouest	15 446	15 285	-161	-1%
Ligne 55	régulière	Sud-Ouest	9 291	8 728	-563	-6%
Ligne 56	régulière	Sud-Ouest	12 610	12 669	59	0%
Ligne 57	régulière	Sud-Ouest	4 834	5 499	665	14%
Ligne 58	régulière	Sud-Ouest	21 683	20 344	-1 339	-6%
Ligne 59	régulière	Sud-Ouest	0	3 056	3 056	-
Ligne 61	régulière	Ouest	18 517	19 407	890	5%
Ligne 62	régulière	Ouest	11 193	11 454	261	2%
Ligne 63	régulière	Ouest	22 940	20 752	-2 188	-10%
Ligne 64	régulière	Ouest	11 979	11 865	-114	-1%
Ligne 65	régulière	Ouest	21 678	23 564	1 886	9%
Ligne 66	régulière	Ouest	21 073	21 088	15	0%
Ligne 67	régulière	Ouest	4 875	4 555	-320	-7%
Ligne 68	régulière	Ouest	9 459	12 186	2 727	29%
Ligne 71	régulière	Est	9 294	9 754	461	5%
Ligne 72	régulière	Est	14 922	11 535	-3 387	-23%
Ligne 73	régulière	Est	23 441	23 584	143	1%
Ligne 74	régulière	Est	6 163	5 021	-1 142	-19%
Ligne 75	régulière	Est	1 015	788	-227	-22%
Ligne 76 (ex 25)	régulière	Est	13 635	14 828	1 193	9%
Ligne 81	régulière	Sud	17 894	14 945	-2 950	-16%
Ligne 82	régulière	Sud	15 647	12 753	-2 894	-18%
Ligne 83	régulière	Sud	20 235	19 316	-919	-5%
Ligne 84	régulière	Sud	1 285	1 609	324	25%
Ligne 85	régulière	Sud	11 940	12 899	959	8%
Ligne 86	régulière	Sud	19 297	17 798	-1 499	-8%
Ligne 87 (ex 26)	régulière	Sud	533	227	-306	-57%
Ginko Proxi A	sur réservation	Sud-Ouest	0	71	71	-
Ginko Proxi B	sur réservation	Sud-Ouest	43	52	10	23%
Ginko Proxi C	sur réservation	Sud-Ouest	1	6	5	385%
Ginko Proxi D	sur réservation	Ouest	34	0	-34	-100%
Ginko Proxi E	sur réservation	Ouest	6	0	-6	-100%
Ginko Proxi F	sur réservation	Ouest	132	221	90	68%
Ginko Proxi G	sur réservation	Ouest	41	85	44	106%
Ginko Proxi H	sur réservation	Est	4	0	-4	-100%
Ginko Proxi I	sur réservation	Sud	89	108	19	21%
Ginko Proxi J	sur réservation	Sud	210	298	88	42%
Ginko Proxi K	sur réservation	Sud	522	334	-188	-36%
Ginko Proxi L	sur réservation	Sud	274	377	103	38%
Ginko Proxi M	sur réservation	Sud	0	24	24	-
Ginko Proxi TGV 1	sur réservation	Ouest	29	28	-1	-3%
Ginko Proxi TGV 2	sur réservation	Ouest	3	9	6	239%
Ginko Proxi TGV 3	sur réservation	Ouest	49	49	0	-1%
Ginko Proxi TGV 4	sur réservation	Ouest	38	26	-12	-32%
Diabolo Périurbains	scolaire	Tous	302 065	295 841	-6 223	-2%
TOTAL			678 569	665 846	-12 722	-1,9%

Focus sur les services sur réservation périurbains

Les services sur réservations proposés sur le périmètre périurbain sont multiples et couvrent l'intégralité du territoire. Si leurs résultats de fréquentation ont été pris en compte dans les paragraphes précédents par le biais des validations, cette partie permet de réaliser un focus sur toutes les données caractérisant ces services (nombre de courses offertes, taux de déclenchement, nombre de voyages issus des données de réservations, nombre de clients uniques).

Même si le nombre de courses offertes en 2019 a augmenté de 5% par rapport à 2018, principalement tiré par le déploiement des nouveaux services de proximité « Ginko Proxi », le nombre de courses déclenchées est en baisse de 16, entraînant ainsi une baisse du taux de déclenchement de 5 points passant de 23% à 18%.

Par conséquent, le nombre de voyages réalisés sur l'ensemble des services périurbains en 2019 est en recul de 15% par rapport à l'année précédente, passant de 35 600 voyages à 30 280. Ce recul s'explique par un effet offre défavorable issu principalement de l'ancien réseau de janvier à août 2018. Ce dernier était composé de certains services supplémentaires sur les secteurs de la Dame Blanche et du Saint Vitois ainsi que de certains départs très utilisés par les collégiens sur les secteurs de Saône et de Pouilley-les-Vignes.

Enfin, 3 714 clients différents ont utilisé les services sur réservations Ginko au sein des communes périurbaines en 2019. 37% d'entre eux n'ont réalisé qu'un seul voyage en 2019, et 68,8% jusqu'à 4 voyages, démontrant le caractère très occasionnel de l'utilisation de ces services.

Évolution de la fréquentation des services périurbains sur réservation

Nb voyages réalisés	2 019	2 018	Ecart	%
Lignes 50	5 864	7 124	-1 260	-18%
Lignes 60	5 081	7 469	-2 388	-32%
Lignes 70	6 192	6 116	76	1%
Lignes 80	7 042	8 362	-1 320	-16%
Ginko Proxi A à M vs ex lignes 90	5 621	5 835	-214	-4%
Ginko Proxi TGV vs ex lignes 40	482	703	-221	-31%
TOTAL	30 282	35 609	-5 327	-15%



FRÉQUENTATION DE GINKO ACCESS ET DES SERVICES URBAINS SUR RÉSERVATION

Les résultats de fréquentation issus des services sur réservation Ginko Access, Gare, Hôpital et Cliniques proposés en 2019 sont en légère baisse par rapport à l'année précédente avec un recul de -2,1% soit - 770 voyages.



Résultats de fréquentation des services sur réservation urbain 2019 vs 2018 (comptages)

Services sur réservation urbain	2019	2018	Ecart (volume)	ECART (%)
Ginko Access	34 437	35 040	-603	-1,7%
Ginko Gare	556	728	-172	-23,6%
Ginko Hôpital - Cliniques	349	341	8	2,3%
TOTAL	35 342	36 109	-767	-2,1%

Le service Ginko Access

En 2019, le service Ginko Access comptabilise 34 288 voyages soit en moyenne 2 973 voyages par mois. Des résultats en légère baisse par rapport à 2018 (- 1%, - 319 voyages).

Si le nombre de voyages diminue légèrement, on observe une augmentation de 5% du nombre de kilomètres réalisés en 2019, soit + 18 700 kilomètres par rapport à 2018. Cette hausse s'explique par la réalisation croissante de services en dehors de Besançon et un périmètre d'action élargi. Pour preuve, le nombre de voyages réalisés en lien avec le périurbain a augmenté de 15% en 2019.

Depuis septembre 2019, la mise en place d'un service supplémentaire pour pallier la saturation du service accentue la hausse du nombre de voyages réalisés à l'extérieur de Besançon et ainsi, des kilomètres supplémentaires réalisés. Dans la continuité de l'année précédente, ce service comptabilise toujours en 2019 près de 200 bénéficiaires utilisant chaque mois le service GinkoAccess.

Le service Ginko Gare

La fréquentation du service Ginko Gare a baissé de 24% entre 2018 et 2019. Le nombre de voyages réalisés par an est en constante diminution depuis 2014. La mise en service d'un réseau de soirée plus performant depuis 2014 et étendu depuis septembre 2018 avec le renforcement des Lianes explique en partie cette diminution.

Les services Ginko Hôpital et Ginko Cliniques

La fréquentation du service Ginko Hôpital est en léger recul en 2019 avec 330 voyages réalisés contre 341 en 2018. Le service a été déclenché tous les dimanches et jours fériés.

Le service Ginko Cliniques demeure toujours peu utilisé malgré la réalisation de 19 voyages en 2019. Des résultats observés à partir de septembre 2019 qui coïncident avec la ré-internalisation de la centrale d'appels et une communication renforcée à destination des établissements concernés par la desserte de ce service.

FRÉQUENTATION DES PARKINGS RELAIS (P+R) ET DES « GINKO VÉLOPARKS »

Un niveau de fréquentation hétérogène des Parkings Relais

2019 marque un changement de fonctionnement des P+R. Avec une présence humaine jusqu'à juin, puis avec les barrières levées de juillet à octobre, et enfin automatisés à compter de novembre, les modalités d'accès aux Parkings Relais ont évolué.

Les P+R les plus fréquentés sont « Hauts du Chazal » et « Micropolis », avec respectivement 37% et 31% de la fréquentation globale (stable par rapport à 2018). Si on isole le P+R « Ile de France », réservé aux abonnés jusqu'à juillet, les autres Parkings Relais pèsent pour 22% de la fréquentation totale des P+R.

Fréquentation des P+R

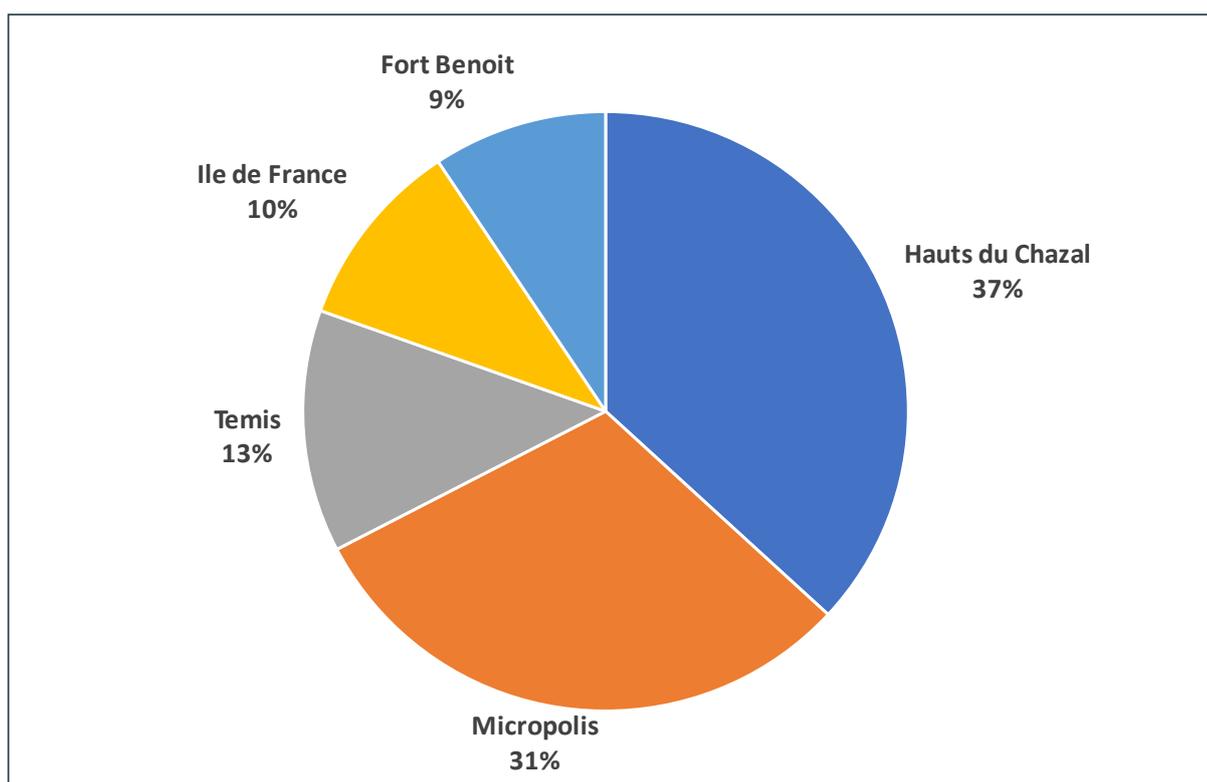
Janvier à juin 2019	Hauts du Chazal	Micropolis	Temis	Ile de France	Fort Benoit	Total
Nombre de places de stationnement	200	142	177	63	112	694
Nombre moyen de voitures par jour	58	48	21		15	142
Entrées par validation	8 508	6 924	3 607	2 975	1 759	23 773
Poids des abonnés						79%
Poids des occasionnels						21%

Novembre et décembre 2019	Hauts du Chazal	Micropolis	Temis	Ile de France	Fort Benoit	Total
Nombre de places de stationnement	200	142	177	63	112	694
Nombre moyen de voitures par jour	59	49	21	16	15	160
Entrées par validation	3 602	2 978	1 275	959	909	9 723
Poids des abonnés						75%
Poids des occasionnels						25%

38 500 voitures stationnées sur les P+R en 2019



Nombre d'ouvertures par Parking Relais



Une utilisation faible des « VéloParks »

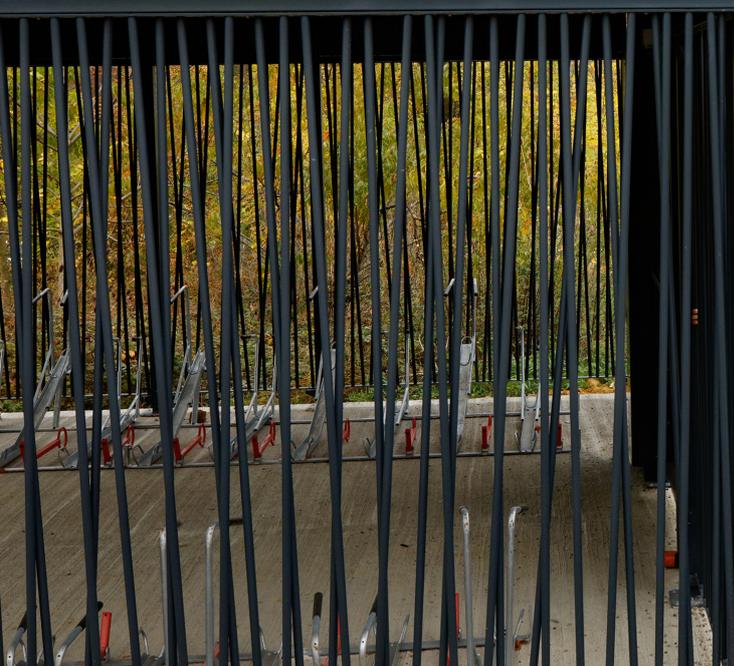
2019 est la première année complète de fonctionnement des « Ginko VéloParks ». Malgré tout, l'usage de ces abris vélos sécurisés reste faible.

L'abri vélo le plus utilisé est celui de « Crous Université » : il concentre 71% des ouvertures de porte (1 029 en 2019). Si la fréquentation se concentre sur les jours de semaine (87% des ouvertures de portes) la répartition du lundi au vendredi est assez homogène.

Enfin, 85% des validations permettant l'accès aux « Ginko VéloParks » sont réalisées à partir de PASS « Ayant droits » (PASS Annuels...) : seulement 15% sont réalisées par des clients détenant des « PASS VéloParks », annuels (10%) ou mensuels (5%).

2 ouvertures de portes en moyenne par jour pour chaque Ginko VéloPark

vélo, bus et tram !



USAGE DES NOUVEAUX SERVICES DE MOBILITÉS : « GINKO VÉLO » ET « GINKO VOIT' »

« GinkoVélo » : un démarrage en trombe !

Après une première livraison de 50 vélos en juin, 300 vélos composent la flotte de Ginko Vélo fin 2019. 281 sont loués au 31 décembre.

Dans le détail, voici les statistiques en lien avec l'usage du service « Ginko Vélo » :

- 97% des abonnements sont réalisés pour une durée de 12 mois
- 68% des clients du service sont abonnés au réseau Ginko
- la répartition entre habitants de Besançon et communes périurbaines est de 2/3 - 1/3

188 nouveaux vélos en 2020

Grand Besançon Métropole a fait le choix fin 2019 d'investir dans ce nouveau service de mobilité. Ainsi, 188 vélos supplémentaires viendront compléter la flotte, portant à 488 vélos le nombre de VAE disponible sur le territoire. Ces vélos seront identiques à ceux déjà en location.

281 Ginko Vélos loués au 31 décembre

« Ginko Voit' » : un usage à développer

« Ginko Voit' », service de covoiturage proposé par Grand Besançon Métropole, est déployé depuis la fin de l'été. S'il est encore un peu tôt pour dresser un bilan sur l'usage du service, les premiers résultats sont en demi-teinte.

Techniquement, l'application de mise en relation fonctionne bien. Le nombre de personnes inscrites est satisfaisant, tout comme celui de trajets proposés. En revanche, le nombre de mises en relation est peu élevé et celui des trajets réalisés très faible.

593 personnes inscrites au service en 4 mois, dont 74% ont entre 18 et 45 ans ! Entre septembre et décembre, plus de 280 trajets ont été proposés en covoiturage, répartie de manière équitable entre trajets réguliers et occasionnels. Sur l'ensemble des trajets :

- 64 % se font entre Besançon et une commune périurbaine
- 21% se déroulent entre deux points situés dans Besançon
- 16 % ont lieu entre deux communes de la périphérie

Au global, il y a eu sur la période 40 mises en relations confirmées via l'appli pour 2 trajets réalisés. Pour rappel, pour être prise en compte, cette dernière étape nécessite une validation sur l'application de la part des conducteurs et passagers. Si cette action n'est pas réalisée, le trajet n'est pas enregistré comme étant réalisé. Nous pouvons donc penser qu'une fois la mise en relation effective, la majorité des déplacements concernés sont exécutés.

Un plan d'actions ambitieux pour faire décoller le service

Mise à jour de l'application avec de nouvelles fonctionnalités, incitations à l'utilisation du service, information et communication : autant d'actions déployées depuis décembre et s'étalant sur 2020 pour dynamiser le service.

593 personnes inscrites au service en 4 mois, dont 74 % ont entre 18 et 45 ans

Recettes et ventes

UNE GAMME TARIFAIRE ADAPTÉE AUX BESOINS DE CHACUN

L'évolution de la gamme tarifaire au 1^{er} juillet

Au 1^{er} juillet, la gamme tarifaire du réseau Ginko a connu une évolution, tout comme en 2018. Grand Besançon Métropole a souhaité créer de nouveaux titres ainsi qu'augmenter les tarifs afin de prendre en compte le niveau d'inflation. L'augmentation moyenne pondérée des tarifs qui en a résulté est de 1.31%.

Keolis Besançon Mobilités a répondu aux attentes de son Autorité Délégante en proposant de :

- Créer de nouveaux titres : le « PASS 2 Voyages », le « PASS Liberté » et le « Besançon PASS Tourisme »
- Compléter la gamme tarifaire avec les produits « GinkoVélo », en lien avec le lancement du service en juin
- S'adapter à la vie de la Cité grâce à des titres évènementiels

**A chacun son PASS,
pour voyager sans soucis
et au meilleur prix !**



Évolutions de la gamme tarifaire Ginko 2018 - 2019

Libellé des titres	TARIFS	
	Au 01.07.2018	Au 01.07.2019
PASS VOYAGES		
PASS 1h	1,40 €	1,40 €
PASS Liberté (à compter du 10 ^e voyage)	Créé au 01.07.2019	1,30 €
PASS 2 Voyages	Créé au 01.07.2019	2,80 €
PASS 2 voyages Congrès	2,00 €	2,50 €
PASS 24h	4,30 €	4,50 €
PASS 24h P+R	4,30 €	Supprimé au 01.07.2019
PASS 24h P+R Gratuit	- €	Supprimé au 01.07.2019
PASS 50 voyages	52,50 €	55,00 €
PASS Ginko Gare	4,30 €	4,50 €
PASS Ginko Citadelle (part Ginko)	2,40 €	2,40 €
PASS 24H TRIBU	8,80 €	7,50 €

PASS ABONNEMENTS		
PASS 4-17 mensuel	16,50 €	16,80 €
PASS 4-17 mensuel réduit	11,40 €	11,90 €
PASS 4-17 annuel	178,00 €	180,00 €
PASS 4-17 réduit annuel	121,80 €	125,00 €
PASS 18-25 mensuel + Étudiants 26-28	27,70 €	28,00 €
PASS 18-25 annuel + Étudiants 26-28	277,00 €	280,00 €
PASS Sésame mensuel	42,50 €	43,50 €
PASS Sésame annuel	425,00 €	435,00 €
PASS Entreprise annuel	340,00 €	340,00 €
PASS Demandeur Emploi réduit	1,70 €	2,00 €
PASS Demandeur Emploi	9,50 €	10,00 €
PASS CMU mensuel	18,50 €	19,50 €
PASS +64 mensuel	31,30 €	32,00 €
PASS PMR mensuel	30,20 €	31,00 €
PASS +64 annuel	313,00 €	320,00 €
PASS PMR annuel	302,00 €	310,00 €
PASS CCAS annuel	19,00 €	20,00 €

Libellé des titres	TARIFS	
	Au 01.07.2018	Au 01.07.2019
PASS VÉLOS		
PASS Vélo Park mensuel	2,00 €	2,00 €
PASS Vélo Park annuel (inclus/offert dans tous les PASS annuel)"	20,00 €	20,00 €
PASS Ginko Vélo 1 mois	Créé au 01.07.2019	50,00 €
PASS Ginko Vélo 1 mois réduit	Créé au 01.07.2019	25,00 €
PASS Ginko Vélo 3 mois	Créé au 01.07.2019	100,00 €
PASS GinkoVélo 3 mois réduit	Créé au 01.07.2019	50,00 €
PASS Ginko Vélo 12 mois	Créé au 01.07.2019	240,00 €
PASS Ginko Vélo 12 mois réduit	Créé au 01.07.2019	120,00 €
PASS VéloPark annuel (inclus/offert dans tous les PASS annuel)"	20,00 €	20,00 €
CARTES		
Carte anonyme	0,20 €	0,20 €
Carte Ginko Mobilités	4,00 €	4,00 €



De nouveaux titres pour offrir de nouvelles possibilités aux clients du réseau Ginko

A compter du 1er juillet, 3 nouveaux titres ont vu le jour : le « PASS 2 Voyages », le « PASS Liberté » et le « Besançon PASS Tourisme ». Chacun d'entre eux répond à un besoin spécifique.

Le « **PASS 2 Voyages** », est disponible à bord des bus, aux distributeurs automatiques, dans les relais Ginko, à la Boutique Ginko et sur la boutique en ligne au prix de deux « PASS 1h » : 2,80€. Il présente deux avantages majeurs :

- gain de temps pour le client qui pourra acheter un « aller-retour » en un seul achat
- réduction de la fraude : un client sachant qu'il va réaliser un aller-retour pourra acheter son titre avant son premier déplacement

Le « **PASS Liberté** » est un produit qui permet de capter un public plus large et faciliter la mobilité de tous. Le client disposant d'un « PASS Liberté » sur sa carte « Ginko Mobilités » n'achète plus de titre de transport. Il lui suffit de valider à chaque montée dans le bus et le tram pour voyager en situation régulière. Le client dispose donc en permanence de « PASS Voyages » qui lui permettent de voyager 1h (aller/retour et correspondances possibles)

Pour ce qui est de la facturation, les voyages réalisés sont comptabilisés du premier au dernier jour du mois. Et les trajets effectués sont réglés par prélèvement bancaire le 20 du mois suivant.

La tarification proposée est dégressive :

- 1,40 € pour chaque voyage jusqu'à 9 voyages par mois
- 1,30 € à compter de 10 voyages réalisés chaque mois, et ce dès le premier voyage

Le « **Besançon PASS Tourisme** », créé à l'initiative de Grand Besançon Métropole et de la Ville de Besançon, offre la possibilité de découvrir 4 sites incontournables de Besançon (Citadelle, Musée des Beaux-Arts et d'Archéologie, Musée Victor Hugo, Musée du Temps) et de bénéficier de l'accès au réseau Ginko de manière illimitée.

Ce PASS est uniquement disponible sur les cartes anonymes Ginko, support avec un visuel dédié.

3 formules sont proposées (24h, 48h ou 72h au choix) avec 3 niveaux de tarification : Plein, Réduit et Tribu.

Le « Besançon PASS Tourisme » est en vente dans les distributeurs automatiques, dans les relais Ginko, à la Boutique Ginko et à l'Office du Tourisme de Besançon.

Keolis Besançon Mobilités s'engage aux côtés des acteurs locaux pour favoriser le développement touristique

L'arrêt du « PASS P+R »

Avec l'automatisation des Parkings Relais et la possibilité d'y stationner au moyen de tous les titres de la gamme tarifaire Ginko, le « PASS P+R » devenait inutile. Il n'est donc plus proposé à la vente depuis le 1^{er} juillet 2019.

Le réseau Ginko accompagne les temps forts de la Cité

En 2019, 4 opérations tarifaires ont été organisées.

La première a été proposée à l'occasion de la **Foire Comtoise**. Un titre combiné permettait, pour 6€, de voyager pendant 24h sur le réseau Ginko et d'accéder à la Foire. Tout cela rendu possible grâce à la billettique proposée par Grand Besançon Métropole. L'ambition de permettre un accès à la Foire en proposant le transport gratuit, 6€ étant le tarif plein d'une entrée à la Foire a été suivi de faits : plus de 1900 « PASS Ginko Foire » pour cette première édition !

La deuxième opération s'est faite en lien avec un autre événement majeur dans l'agglomération : la première édition du festival « **Grandes Heures Nature** ». Pour l'occasion, Ginko a proposé un « PASS Tribu 24h GHN » à 4€. Il permet d'utiliser le réseau Ginko, pendant 24h, de 3 à 5 personnes, durant le festival. Du fait d'une communication tardive, le nombre de ventes a été faible : 80. Un axe d'amélioration pour les prochaines éditions.

La troisième était également une nouveauté. L'idée était d'inciter l'usage du transport public et de permettre aux voyageurs de se déplacer de manière illimitée avec le réseau Ginko à l'occasion de la **Fête de la Musique**, le 21 juin. Le « PASS Fête de la Musique », proposé à 2€, était vendu sur tous les DAT, à la Boutique Ginko, chez les Relais et également près du conducteur, à bord des bus. 490 « PASS Fête de la Musique » ont été vendus.

Foire Comtoise
25 MAI > 2 JUN 2019
MICROPOLIS | BESANÇON

L'Espagne

bus&tram
le bon plan pour aller à la Foire !

PASS GINKO FOIRE COMTOISE ~~10,30€~~ **6€***
Entrée à la Foire + Voyages en bus&tram à volonté le même jour
En vente aux distributeurs automatiques, dans les relais et à la boutique Ginko du 13 mai au 2 juin 2019. À présenter aux entrées « Micropolis » et « Malcombe ».
* hors coût du support 0,20€

ENTRÉE FOIRE À TARIF RÉDUIT ~~6,00€~~ **4,50€**
pour les abonnés Ginko
Valable une seule fois, sur présentation aux caisses de la Foire d'un abonnement mensuel ou annuel Ginko en cours de validité

Pas de souci de parking Ginko vous emmène !

- > **En tram** Lignes T1 et T2
- > **En bus** Lignes 7, 51 à 58 et 84

* hors coût du support 0,20€

Parking Relais + Ticket Journée bus&tram Ginko** **4,30€***
pour tous les occupants du véhicule (jusqu'à 7 personnes)

** Accès gratuit pour les abonnés GINKO - Accès libre les dimanches et jours fériés

www.ginko.voyage
03 70 27 71 60 (prix d'un appel local)

bus tram ginko pour voyager dans le Grand Besançon

Plus de 1 900 « PASS Ginko Foire » vendus pour cette première édition !

Enfin, la dernière opération avait déjà été réalisée. Devant le succès rencontré par le « PASS 24h Tribu Noël » en 2018, Keolis Besançon Mobilités a renouvelé l'opération en 2019. A l'occasion des fêtes de fin d'année, Ginko a proposé une offre promotionnelle sur le « PASS 24 h Tribu » à un tarif préférentiel de 4 €. Valable pour 3 à 5 personnes, il permet de voyager à volonté pendant 24h sur le réseau bus et tram. Disponible du 30 novembre au 5 janvier uniquement sur carte rechargeable, ce produit était en vente aux distributeurs automatiques, chez les Relais Ginko, à la Boutique Ginko et en ligne. Résultat : 1580 PASS vendus, contre 1800 en 2018, et ce, malgré les perturbations en centre-ville par les manifestations des « gilets jaunes ».

Le « Tick'Air » en période de pollution

En cas d'alerte pollution, le « Tick'Air » permet d'inciter les habitants de Grand Besançon Métropole à se déplacer avec le réseau Ginko. Caractéristiques du « Tick'Air » :

- Un PASS valable uniquement la journée durant laquelle le pic de pollution est observé : il s'agit donc d'un titre journée et non 24h
- Un prix de 2€, hors coût du support
- Un PASS rechargeable sur cartes GinkoMobilités et cartes anonymes
- Un PASS disponible sur les canaux de ventes suivants : Boutique Ginko, DAT, à bord des bus/des cars et chez les relais Ginko
- Depuis sa création, le « Tick'Air » a été déployé à 2 reprises : du 27 au 30 juin et du 24 au 26 juillet : 2 500 « Tick'Air » vendus en 2019



VENTES ET RECETTES COMMERCIALES HT PAR TITRES

En 2019, les recettes commerciales ont augmenté de 6.7% par rapport à 2018.

La progression est marquée sur tous les abonnements, avec une fidélisation des clients marquée. Concernant les « PASS Voyages » des variations importantes par titres sont mises en avant. Le « PASS 10 Voyages » et le nouveau service de post paiement, le « PASS Liberté », permettent de tirer ces titres occasionnels vers le haut.

**Des recettes
commerciales
en progression
de 6.7% par
rapport à 2018**



Titres en volumes/recettes HT - Recettes de gestion

		Volumes				Recettes de gestion HT			
		Cumul fin Décembre				Cumul fin Décembre			
		Réel 2019	Réel 2018	Ecart	Ecart (%)	Réel 2019	Réel 2018	Ecart	Ecart (%)
PASS VOYAGES	PASS 1 et 2 voyages	1 249 330	1 328 269	-78 939	-5,9%	1 668 953	1 703 453	-34 500	-2,0%
	PASS 10 voyages	167 354	156 380	10 974	7,0%	1 939 114	1 743 452	195 662	11,2%
	PASS liberté	9 651	0	9 651		11 611	0	11 611	
	PASS 24 heures	35 336	55 547	-20 211	-36,4%	108 044	142 584	-34 540	-24,2%
	Autres PASS	19 479	13 864	5 615	40,5%	101 838	73 089	28 749	39,3%
	Total	1 481 150	1 554 060	-72 910	-4,7%	3 829 559	3 662 578	166 981	4,6%
PASS ABONNEMENTS	Mensuels	165 225	162 059	3 166	2,0%	3 473 380	3 302 660	170 721	5,2%
	Annuels	14 763	14 083	680	4,8%	2 904 577	2 659 920	244 658	9,2%
	Total	179 988	176 142	3 846	2,2%	6 377 958	5 962 580	415 378	7,0%
TOTAL RECETTES		1 661 138	1 730 202	-69 063	-4,0%	10 207 517	9 625 158	582 359	6,1%

	Recettes annexes
TOTAL RECETTES Y C. ANNEXES	

256 022	189 661	66 360	35,0%
10 463 539	9 814 819	648 720	6,6%

VÉLO	Recettes vélo
TOTAL RECETTES Y C. VÉLO	

10 762	0	10 762	
10 474 301	9 814 819	659 482	6,7%

Recettes trafic		Volumes				Recettes de gestion HT			
		Cumul fin Décembre				Cumul fin Décembre			
		Réel 2019	Réel 2018	Ecart	Ecart (%)	Réel 2019	Réel 2018	Ecart	Ecart (%)
PASS 1h	1 187 232	1 318 461	-131 229	-10,0%	1 510 885	1 678 487	-167 602	-10,0%	
PASS 2 Voyages	62 098	9 808	52 290	533,1%	158 068	24 966	133 102	533,1%	
PASS 10 Voyages	167 354	156 380	10 974	7,0%	1 939 114	1 743 452	195 662	11,2%	
PASS Liberté	9 651	0	9 651		11 611	0	11 611		
PASS 1h Open Paiement	0	0	0		0	0	0		
PASS 24h	22 226	23 683	-1 457	-6,2%	88 838	92 579	-3 741	-4,0%	
Besançon Pass Tourisme	6 322	4 325	1 997	46,2%	14 245	9 436	4 808	51,0%	
PASS 24h Tribu	2 027	769	1 258	163,6%	14 669	6 152	8 517	138,4%	
PASS 24h P+R	4 913	12 792	-7 879	-61,6%	19 205	50 005	-30 800	-61,6%	
PASS 24h P+R Gratuit	8 197	19 072	-10 875	-57,0%	0	0	0		
PASS 2 Voyages Congrès	150	2 590	-2 440	-94,2%	273	4 709	-4 436	-94,2%	
PASS 50 Voyages	1 065	875	190	21,7%	51 845	40 668	11 177	27,5%	
PASS Ginko Gare	582	609	-27	-4,4%	2 323	2 350	-27	-1,1%	
Tick'Air	2 421	0	2 421		4 402	0	4 402		
PASS Transport Public	2 509	2 743	-234	-8,5%	2 281	2 494	-213	-8,5%	
PASS Evénements	4 403	1 953	2 450	125,4%	11 800	7 279	4 521	62,1%	
Total PASS Voyages	1 481 150	1 554 060	-72 910	-4,7%	3 829 559	3 662 578	166 981	4,6%	

Recettes trafic	Volumes			
	Cumul fin Décembre			
	Réel 2019	Réel 2018	Ecart	Ecart (%)
PASS 4-17 mensuel	40 062	38 365	1 697	4,4%
PASS 4-17 mensuel réduit	0	0	0	
PASS 4-17 annuel	6 954	6 657	297	4,5%
PASS 4-17 annuel réduit	899	887	13	1,5%
Total PASS 4-17	47 916	45 909	2 007	4,4%
PASS 18-25 mensuel	38 864	34 668	4 196	12,1%
PASS 18-25 annuel	2 637	2 559	78	3,0%
Total PASS 18-25	41 501	37 227	4 274	11,5%
PASS Sésame mensuel	32 195	32 429	-234	-0,7%
PASS Sésame annuel	2 066	1 799	268	14,9%
PASS Entreprise annuel	4	4	0	0,0%
Total PASS Sésame	34 265	34 232	34	0,1%
PASS +64 mensuel	9 231	9 683	-452	-4,7%
PASS +64 annuel	516	523	-7	-1,3%
Total PASS +64	9 747	10 206	-459	-4,5%
PASS PMR mensuel	2 226	2 385	-159	-6,7%
PASS PMR annuel	228	210	18	8,5%
PASS CMU mensuel	15 381	15 239	142	0,9%
PASS Dem. Emploi mensuel	1 250	1 448	-198	-13,7%
PASS Demandeur Emploi réduit mensuel	25 642	27 305	-1 663	-6,1%
PASS Mission Locale mensuel	374	537	-163	-30,4%
PASS CCAS annuel	763	726	37	5,1%
Total PASS Sociaux	45 864	47 850	-1 986	-4,2%
PASS Libre Circulation Déléataire	675	697	-23	-3,3%
PASS Libre Circulation Invalides	20	21	-1	-3,2%
Total PASS Libre Circulation	695	718	-23	-3,3%
Total PASS Abonnements	179 988	176 142	3 846	2,2%
Total recettes com.	1 661 138	1 730 202	-69 063	-4,0%
Total PASS Abt. mensuels	165 225	162 059	3 166	2,0%
Total PASS Abt. annuels	14 763	14 083	680	4,8%

Recettes de gestion HT			
Cumul fin Décembre			
Réel 2019	Réel 2018	Ecart	Ecart (%)
593 097	542 739	50 359	9,3%
0	0	0	
1 109 617	1 014 469	95 148	9,4%
100 152	97 263	2 889	3,0%
1 802 867	1 654 471	148 396	9,0%
984 077	869 934	114 144	13,1%
665 866	640 856	25 011	3,9%
1 649 944	1 510 789	139 154	9,2%
1 257 949	1 245 189	12 760	1,0%
802 528	689 321	113 207	16,4%
1 236	1 236	0	0,0%
2 061 713	1 935 746	125 967	6,5%
256 619	273 585	-16 966	-6,2%
149 162	147 260	1 902	1,3%
405 781	420 845	-15 063	-3,6%
61 899	65 259	-3 359	-5,1%
62 835	57 304	5 531	9,7%
265 587	252 740	12 847	5,1%
11 078	12 307	-1 229	-10,0%
43 074	40 909	2 165	5,3%
0	0	0	
13 180	12 210	970	7,9%
457 653	440 728	16 925	3,8%
0	0	0	
0	0	0	
0	0	0	
6 377 958	5 962 580	415 378	7,0%
10 207 517	9 625 158	582 359	6,1%
3 473 380	3 302 660	170 721	5,2%
2 904 577	2 659 920	244 658	9,2%

Produits annexes	Réel 2019	Réel 2018	Ecart	Ecart (%)
Support Mifare (carte au voyage)	0	13 768	-13 768	-100,0%
Carte Ginko Mobilités	20 657	8 704	11 953	137,3%
Carte Anonyme	401 501	253 464	148 037	58,4%
Amendes	0	0	0	
Spéciaux	0	0	0	
Total recettes annexes				

Réel 2019	Réel 2018	Ecart	Ecart (%)
0	12 515	-12 515	-100,0%
75 116	31 651	43 465	137,3%
73 000	46 084	26 916	58,4%
90 068	82 749	7 319	8,8%
17 837	16 662	1 175	7,1%
256 022	189 661	66 360	35,0%

Total rec. com. & annexes				
--------------------------------------	--	--	--	--

10 463 539	9 814 819	648 720	6,6%
-------------------	------------------	----------------	-------------

RECETTES VÉLOS	RÉEL 2019	RÉEL 2018	ECART	ECART (%)
PASS vélo park mensuel	326	0		
PASS vélo park annuel	9	0		
Pass Ginko vélo 1 mois	3	0		
Pass Ginko vélo 3 mois	18	0		
Pass Ginko vélo 12 mois	882	0		
Total recettes annexes	1 238	0	1 238	

RÉEL 2019	RÉEL 2018	ECART	ECART (%)
594	0		
14	0		
125	0		
346	0		
9 683	0		
10 762	0	10 762	

TOTAL RECETTES Y C. VÉLO				
---------------------------------	--	--	--	--

10 474 301	9 814 819	659 482	6,7%
-------------------	------------------	----------------	-------------

VENTES ET RECETTES CONTRACTUELLES HT PAR TITRES

Comme pour les recettes de gestion, les recettes contractuelles augmentent entre 2018 et 2019. Les évolutions par titre présentées précédemment se confirment avec les recettes contractuelles.



**Les recettes contractuelles
augmentent fortement en 2019 :
+ 5,8% par rapport à 2018**



Titres en volumes/recettes HT - Recettes contractuelles

		Volumes				Recettes de gestion HT			
		Cumul fin Décembre				Cumul fin Décembre			
		Réel 2019	Réel 2018	Ecart	Ecart (%)	Réel 2019	Réel 2018	Ecart	Ecart (%)
PASS VOYAGES	PASS 1 et 2 voyages	1 249 330	1 328 269	-78 939	-5,9%	1 668 953	1 703 453	-34 500	-2,0%
	PASS 10 voyages	167 343	156 375	10 968	7,0%	1 939 114	1 743 452	195 662	11,2%
	PASS liberté	9 651	0	9 651		11 610	0	11 610	
	PASS 24 heures	35 329	55 547	-20 218	-36,4%	108 044	142 584	-34 540	-24,2%
	Autres PASS	19 475	13 864	5 611	40,5%	101 837	73 089	28 748	39,3%
	Total	1 481 128	1 554 055	-72 927	-4,7%	3 829 557	3 662 578	166 979	4,6%
PASS ABONNEMENTS	Mensuels	166 558	162 132	4 426	2,7%	3 480 476	3 291 271	189 205	5,7%
	Annuels	180 440	179 541	899	0,5%	2 964 080	2 846 340	117 739	4,1%
	Total	346 998	341 673	5 325	1,6%	6 444 556	6 137 611	306 945	5,0%
TOTAL Recettes		1 828 126	1 895 728	-67 602	-3,6%	10 274 113	9 800 189	473 924	4,8%
				0	0				
Recettes annexes				256 068	189 661	66 407	35,0%		
TOTAL Recettes y c. annexes				10 530 181	9 989 850	540 330	5,4%		
Vélo		Recettes vélo		37 515	0	37 515			
TOTAL Recettes y c. Vélo				10 567 696	9 989 850	577 846	5,8%		

Recettes trafic		Volumes				Recettes de gestion HT			
		Cumul fin Décembre				Cumul fin Décembre			
		Réel 2019	Réel 2018	Ecart	Ecart (%)	Réel 2019	Réel 2018	Ecart	Ecart (%)
PASS 1h		1 187 232	1 318 461	-131 229	-10,0%	1 510 885	1 678 487	-167 602	-10,0%
PASS 2 Voyages		62 098	9 808	52 290	533,1%	158 068	24 966	133 102	533,1%
PASS 10 Voyages		167 343	156 375	10 968	7,0%	1 939 114	1 743 452	195 662	11,2%
PASS Liberté		9 651	0	9 651		11 610	0	11 610	
PASS 1h Open Paiement				0				0	
PASS 24h		22 226	23 683	-1 457	-6,2%	88 838	92 579	-3 741	-4,0%
Besançon Pass Tourisme		6 318	4 325	1 993	46,1%	14 245	9 436	4 808	51,0%
PASS 24h Tribu		2 027	769	1 258	163,6%	14 669	6 152	8 517	138,4%
PASS 24h P+R		4 913	12 792	-7 879	-61,6%	19 205	50 005	-30 800	-61,6%
PASS 24h P+R Gratuit		8 190	19 072	-10 882	-57,1%	0	0	0	
PASS 2 Voyages Congrès		150	2 590	-2 440	-94,2%	273	4 709	-4 436	-94,2%
PASS 50 Voyages		1 065	875	190	21,7%	51 845	40 668	11 177	27,5%
PASS Ginko Gare		582	609	-27	-4,4%	2 322	2 350	-28	-1,2%
Tick'Air		2 421	0	2 421		4 402	0	4 402	
PASS Transport Public		2 509	2 743	-234	-8,5%	2 281	2 494	-213	-8,5%
PASS Evénements		4 403	1 953	2 450	125,4%	11 800	7 279	4 521	62,1%
Total PASS Voyages		1 481 128	1 554 055	-72 927	-4,7%	3 829 557	3 662 578	166 979	4,6%

Recettes trafic	Volumes			
	Cumul fin Décembre			
	Réel 2019	Réel 2018	Ecart	Ecart (%)
PASS 4-17 mensuel	41 568	38 652	2 916	7,5%
PASS 4-17 mensuel réduit	0	0	0	
PASS 4-17 annuel	85 007	85 911	-904	-1,1%
PASS 4-17 annuel réduit	10 686	10 854	-168	-1,5%
Total PASS 4-17	137 261	135 417	1 844	1,4%
PASS 18-25 mensuel	38 825	34 392	4 433	12,9%
PASS 18-25 annuel	32 824	32 425	398	1,2%
Total PASS 18-25	71 649	66 817	4 831	7,2%
PASS Sésame mensuel	32 259	32 031	228	0,7%
PASS Sésame annuel	25 200	23 178	2 022	8,7%
PASS Entreprise annuel	48	48	0	0,0%
Total PASS Sésame	57 507	55 257	2 250	4,1%
PASS +64 mensuel	8 703	10 126	-1 423	-14,1%
PASS +64 annuel	6 563	6 068	494	8,1%
Total PASS +64	15 266	16 194	-929	-5,7%
PASS PMR mensuel	2 235	2 437	-202	-8,3%
PASS PMR annuel	2 791	2 447	344	14,1%
PASS CMU mensuel	15 560	15 195	365	2,4%
PASS Dem. Emploi mensuel	1 284	1 412	-128	-9,1%
PASS Dem. Emploi réduit mensuel	25 750	27 350	-1 600	-5,9%
PASS Mission Locale mensuel	374	537	-163	-30,4%
PASS CCAS annuel	8 988	9 996	-1 008	-10,1%
Total PASS Sociaux	56 982	59 374	-2 392	-4,0%
PASS Libre Circulation Délégué	8 094	8 366	-272	-3,3%
PASS Libre Circulation Invalides	240	248	-8	-3,2%
Total PASS Libre Circulation	8 334	8 614	-280	-3,3%
Total PASS Abonnements	346 998	341 673	5 325	1,6%
Total recettes com.	1 828 126	1 895 728	-67 602	-3,6%
Total PASS Abt. mensuels	166 558	162 132	4 426	2,7%
Total PASS Abt. annuels	180 440	179 541	899	0,5%

Produits annexes	Réel 2019	Réel 2018	Ecart	Ecart (%)
Support Mifare (carte au voyage)	0	13 768		
Carte Ginko Mobilités	20 657	8 704	11 953	137,3%
Carte Anonyme	401 507	253 464	148 043	58,4%
Amendes	0	0	0	
Spéciaux	0	0	0	
Total recettes annexes				

Total rec. com. & annexes				
--------------------------------------	--	--	--	--

Recettes vélos	Réel 2019	Réel 2018	Ecart	Ecart (%)
PASS vélo park mensuel	340	0	340	
PASS vélo park annuel	3	0	3	
Pass Ginko vélo 1 mois	3	0	3	
Pass Ginko vélo 3 mois	7	0	7	
Pass Ginko vélo 12 mois	276	0	276	
Total recettes annexes	629	0	629	

TOTAL RECETTES Y C. VÉLO				
---------------------------------	--	--	--	--

Recettes de gestion HT			
Cumul fin Décembre			
Réel 2019	Réel 2018	Ecart	Ecart (%)
599 418	539 233	60 185	11,2%
0	0	0	
1 115 701	1 112 778	2 923	0,3%
99 733	99 271	462	0,5%
1 814 852	1 751 281	63 571	3,6%
983 279	863 071	120 208	13,9%
694 255	679 014	15 241	2,2%
1 677 534	1 542 085	135 449	8,8%
1 261 139	1 230 290	30 848	2,5%
818 933	740 991	77 942	10,5%
1 236	1 236	0	0,0%
2 081 308	1 972 517	108 790	5,5%
250 455	286 762	-36 307	-12,7%
156 227	142 985	13 242	9,3%
406 682	429 747	-23 065	-5,4%
62 213	66 688	-4 475	-6,7%
64 425	55 734	8 691	15,6%
268 995	252 138	16 857	6,7%
11 393	12 010	-616	-5,1%
43 584	41 079	2 506	6,1%
0	0	0	
13 569	14 332	-763	-5,3%
464 180	441 980	22 200	5,0%
0	0	0	
0	0	0	
0	0	0	
6 444 556	6 137 611	306 945	5,0%
10 274 113	9 800 189	473 924	4,8%
3 480 476	3 291 271	189 205	5,7%
2 964 080	2 846 340	117 739	4,1%

Réel 2019	Réel 2018	Ecart	Ecart (%)
0	12 515	-12 515	-100,0%
75 116	31 651	43 465	137,3%
73 001	46 084	26 917	58,4%
90 113	82 749	7 364	8,9%
17 837	16 662	1 175	7,1%
256 068	189 661	66 407	35,0%

10 530 181	9 989 850	540 330	5,4%
-------------------	------------------	----------------	-------------

Réel 2019	Réel 2018	Ecart	Ecart (%)
619	0	619	
55	0	55	
125	0	125	
417	0	417	
36 300	0	36 300	
37 515	0	37 515	

10 567 696	9 989 850	577 846	5,8%
-------------------	------------------	----------------	-------------

**La Boutique en ligne pèse 4% des recettes.
Un vrai succès, après seulement 18 mois
de fonctionnement et de réelles perspectives
de développement**



VENTES ET RECETTES CONTRACTUELLES HT PAR CANAUX DE VENTE

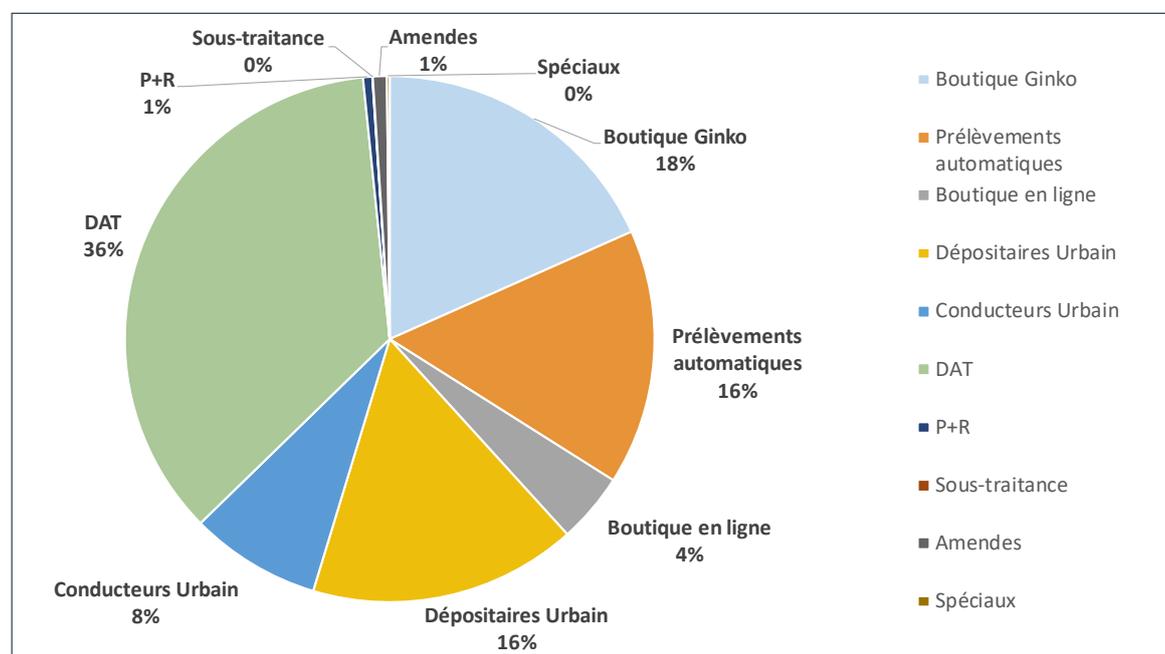
Les recettes perçues en 2019 sont plus importantes de 5.8% par rapport à 2018.
Les progressions les plus marquées sont celles issues de la Boutique en ligne (+333%), des DAT (+10,4%), des prélèvements automatiques (2.9%) et de la Boutique Ginko (+2.2%).
Cela se fait au détriment des conducteurs et des dépositaires urbains.

Recettes HT par canal de vente

	2018	2019	Ecart
Boutique Ginko	1 892 174	2 085 216	2%
Prélèvements automatiques	1 612 540	1 509 075	3%
Boutique en ligne	104 654	453 588	333%
Dépositaires Urbain	1 802 100	1 728 983	-4%
Conducteurs Urbain	942 456	848 366	-10%
DAT	3 418 412	3 774 865	10%
P+R	118 311	59 652	-50%
Sous-traitance	0	2 782	
Amendes	82 749	90 113	9%
Spéciaux	16 662	17 837	7%
Total	9 990 058	10 567 696	6%

Source : BDD Titan Recettes

Poids des recettes par canal de vente en 2019



Ginko

pour voyager dans le Grand Besançon

A chacun
son Pass !

La sir
pour to

Porte
fermée
Merci d'attendre
patience
à votre droite



Relation clients

L'année 2019 a été marquée :

- *par l'ouverture officielle des « Ginko VéloParks » le 4 mars*
- *par le lancement de nouveaux services de mobilité « Ginko Vélo » et « Ginko Voit' »,*
- *par la mise en place d'une nouvelle ligne estivale « Ginko Osselle Plage »,*
- *par la création de 3 nouveaux titres de transports : « PASS 2 Voyages », « PASS Liberté » et « Besançon PASS Tourisme »*
- *par l'automatisation des Parkings Relais au 1^{er} juillet*

La rentrée de septembre a induit une adaptation des horaires (renforcement lignes Tram, L3, 7 et 9), d'une modification de certains itinéraires de lignes (10, 12, 52, Diabolos 1, 3, 5 et 9, plan B Tram et Ginko Hôpital), de la nouvelle numérotation des lignes 25 et 26 (en 76 et 87), de la création des lignes 59, diabolo 11 et Proxi M, et de la nouvelle appellation et charte des lignes départementales Mobigo.

- *L'adaptation de l'offre de rentrée s'est accompagnée d'un travail sur l'amélioration de la signalétique, de l'information et de la cartographie dans le souci constant de faciliter l'ensemble de la chaîne du déplacement des voyageurs*
- *En janvier et après la rentrée scolaire de septembre, des adaptations horaires ont été nécessaires pour répondre aux attentes et signalements des clients : l'information voyageurs se décline également tout au long de l'année au rythme des adaptations, perturbations ou des événements qui rythment la vie du Grand Besançon*
- *Le plan d'information lié à la mise en accessibilité des arrêts s'est poursuivi de janvier à septembre*

INFORMATION CLIENTS LIÉE AUX NOUVEAUX SERVICES ET PRODUITS

Ouverture officielle des « Ginko VéloParks » le 4 mars

Pour l'ouverture des Ginko VéloParks, une information voyageurs dédiée a été mise en place : règlement d'usage du service, signalétique sur la vidéo protection, apposition de la marque « Territoire à énergie positive pour la croissance verte ».

Lancement du Service « GinkoVélo » le 18 juin

La création des supports d'information et de la signalétique accompagnent le lancement de ce nouveau service : mode d'emploi du vélo à assistance électrique, contrat de location comprenant la fiche d'état des lieux et les CGU, vitrophanie « GinkoVélo » et horaires d'ouverture du Café Vélo, tarifs des réparations...

Nouvelle ligne estivale « Ginko Osselle Plage »

Signalétique et information aux points d'arrêts, information en embarqué et à la base de loisirs d'Osselle, réalisation d'un flyer pour accompagner le lancement de cette nouvelle ligne fonctionnant du 1^{er} juin au 29 septembre, sont autant de documents créés pour l'occasion.

Evolution de la gamme tarifaire au 1^{er} juillet

L'évolution de la gamme tarifaire implique la mise à jour de l'ensemble de l'information voyageurs aux points d'arrêts, en embarqué, à la Boutique Ginko, et la réédition de nouvelles fiches produits. Trois nouveaux titres de transport ont intégré la gamme tarifaire Ginko : le « PASS 2 Voyages », le « PASS Liberté » et le « Besançon PASS Tourisme ».



Automatisation des Parkings Relais au 1^{er} juillet

Une mise à jour de l'information et de la signalétique a accompagné l'automatisation des Parkings Relais :

- panneaux entrée/sortie en remplacement des files « abonnés, non abonnés »
- nouvelles conditions d'utilisation sur les totems à l'entrée des P+R
- information pour orienter les clients vers le DAT le plus proche
- information sur le nouveau mode de fonctionnement posée sur les valideurs à la sortie



BUS GINKO Ossele Plage

Pôle Micropolis <-> Base de loisirs d'Ossele **NOUVEAU cet été**

Horaires
Du 1^{er} juin au 29 septembre 2019

Départs arrêt « Micropolis »	Départs arrêt « Plage »	
JUIN Les mercredi, les week-ends et jours fériés du 1 ^{er} au 30 juin		
Mercredi, samedi, dimanche et jours fériés	Mercredi, samedi, dimanche et jours fériés	Samedi, dimanche et jours fériés
10:30 13:30 14:30	18:00	19:00 20:00
JUILLET / AOÛT Tous les jours du 1 ^{er} juillet au 1 ^{er} septembre		
Lundi au dimanche et jours fériés	Lundi au dimanche et jours fériés	
10:30 13:30 14:30	18:00	19:00 20:00
SEPTEMBRE Les week-ends du 7 au 29 septembre		
Samedi, dimanche	Samedi, dimanche	
10:30 13:30 14:30	18:00	19:00

Itinéraire de la ligne 56 entre le Pôle Micropolis et l'arrêt Plage à Ossele-Routelle, tous les arrêts sur l'itinéraire sont desservis.
Tarification Ginko habituelle, gratuit pour les moins de 4 ans.
Horaires détaillés par arrêt à consulter sur l'app Ginko Mobilités et sur www.ginko.voyage

Autre solution : la ligne 56 vous emmène aussi à la base de loisirs d'Ossele du lundi au samedi.

www.ginko.voyage
03 70 27 71 60



En fin d'année, une information complémentaire a été apposée sur les barrières de sortie des P+R pour renforcer l'explication sur le nouveau fonctionnement : de trop nombreux appels d'automobilistes entrant sur le parking et prétendant ne pas connaître les modalités de sortie étaient constatés au début du changement de fonctionnement.



Adaptation de l'offre en septembre

Les adaptations prévues pour la rentrée impliquent la mise à jour de la signalétique et de l'information voyageurs. Des nouveautés ont vu le jour pour l'occasion, telle que la création d'un guide « Tram et LIANES » et l'intégration des horaires des lignes Diabolos desservant les lycées dans les guides des mobilités.

Les fiches horaires du Tram et des LIANES 3 à 6 sont remplacées par un guide synthétique donnant l'horaire de début et de fin de service ainsi que les fréquences de passage. Cette évolution pour ces lignes bénéficiant d'un haut niveau de fréquence et de systèmes d'information en temps réel, s'inscrit autant dans une démarche de préservation de l'environnement que de réaffectation des dépenses.

La dernière semaine d'août, une diffusion des grands plans du réseau Ginko a été assurée auprès de 200 générateurs (administrations, lycées, universités, lieux culturels, entreprises, collèges, hôtels...) : 360 grands plans et 5 400 plans de poche diffusés.

Côté information voyageurs, le réseau de septembre en chiffres :

- 83 plans
- 350 têtes d'arrêts modifiées
- 1 guide Tram et LIANES
- 11 fiches horaires pour les lignes 7 à 24
- 12 guides des mobilités sectorisés pour les communes périurbaines
- information et horaires aux 1 168 points d'arrêts

TRAM
T1 T2

LIANES
L3 L4 L5 L6

Fréquence élevée et amplitude élargie

• Un tram ou un bus toutes les 6 à 10 min. de 7h à 19h00, en semaine scolaire

• 7j/7, de 5h30 à 1h30 (minuit, du dimanche au mercredi)

ginko POUR VOYAGER DANS LE GRAND BESANÇON

INFORMATION CLIENTS LIÉE AUX PERTURBATIONS OU AUX ÉVÈNEMENTS DANS LA VILLE

Chantier de mise en accessibilité des points d'arrêts

Le programme de mise en accessibilité des points d'arrêts Ginko s'est poursuivi cette année sur les secteurs de Planoise, Marmier-Leclerc et Centre-ville.

Information liée aux événements et aux perturbations

Le réseau Ginko s'adapte aux différents événements qui rythment la vie de la cité : JPO, Carnaval, Fête de la Musique, Braderies ... Pour chacun de ces événements, une information portant sur les itinéraires des lignes impactées et sur les éventuels renforts d'offre mis en place est diffusée pour s'adapter à l'évènement

(aux points d'arrêts, en embarqué, sur les réseaux sociaux, newsletter, alerte info trafic ...).

Lors des manifestations des gilets jaunes devenues hebdomadaires (chaque samedi du 2 février au 8 juin) et afin de renforcer l'information des voyageurs en amont et sur le terrain, une information est posée la veille aux 50 arrêts les plus fréquentés du centre-ville. Elle a pour but de prévenir des perturbations attendues sur les lignes bus&tram et de la présence des équipes Ginko pour faire de l'information le jour J sur les pôles Chamars et République.

Information liée à l'interruption du Tram

Les travaux de maintenance sur les voies du tram ou aux abords programmés en juillet, août, octobre et novembre ont nécessité le déploiement de l'information sur la mise en place du plan B.

AMÉLIORATION DE LA SIGNALÉTIQUE ET DE L'INFORMATION CLIENTS

Amélioration de l'information Plan B Tram

Dans le souci constant d'améliorer l'accompagnement du client en situation perturbée et notamment en cas d'interruption du tram, plusieurs améliorations ont été apportées :

- Intégration de la destination Plan B sur les têtes de tous les arrêts desservis par le plan B
- Girouettes des bus plan B : intégration du picto plan B pour une meilleure identification des bus dédiés
- Sur le totem tram : localisation précise et intégration des destinations des arrêts plan B par sens sur chaque plan de quartier et dans la partie orientation/fléchage, en plus de l'indication sur le Grand Plan du réseau et sur la plaque d'information à la station tram

Information et signalétique ciblée pour la Polyclinique de Franche-Comté

Un flyer a été créé à l'attention des patients et visiteurs de la Polyclinique de Franche-Comté, détaillant les possibilités pour y venir en bus ou en tram, et mieux indiquer le cheminement piétons à suivre pour se rendre de l'arrêt bus le plus proche à la Polyclinique (situé à 270 mètres).



Une signalétique a également été élaborée et posée à l'arrêt bus Polyclinique, le plan orienté détaillant le cheminement jusqu'aux trois entrées de la Polyclinique (Chirurgie, Radiologie et Maternité) reprenant le code couleurs de leur guide d'accueil pour une cohérence et un repérage facilité.

Le point d'arrêt : vecteur de communication

A l'arrêt, de nouvelles communications ont été intégrées pour faire la promotion du réseau et de ses produits sur l'ensemble des 68 communes. Pour cette rentrée : les nouveaux services de mobilité «GinkoVélo» et «GinkoVoit'», le «PASS Liberté», «Je monte, je valide» et l'appli Ginko Mobilités.

La promotion du réseau et de ses nouveaux services via les arrêts Ginko !



La promotion du réseau et de ses nouveaux services via les arrêts Ginko !

ACTIVITÉ DU CENTRE RELATION CLIENTS

Alors même que les outils d'information et de communication se multiplient, la relation clients n'a jamais été aussi présente et importante. L'ensemble de l'équipe CRC, à travers ses valeurs, porte la stratégie de l'entreprise. Chaque voyageur est écouté, compris, bien informé et conseillé.

Durant la première partie de l'année, jusqu'à juillet, l'organisation du Centre de Relation Clients s'est axée sur un dispositif humain en déployant les conseillers clients sur le terrain. Cette équipe de professionnels expérimentés se montre active dans la proximité avec les clients du réseau.

Les agents sont formés sur tous les nouveaux services de mobilité. Les méthodes de travail sont affinées pour répondre aux attentes.

Ils guident chaque client vers les meilleures solutions. Leurs missions principales à bord des Bus&Tram, en Boutique, lors d'actions commerciales, en événementiel dans Besançon et son agglomération sont un rôle de conseil en mobilité et d'assistance.

Les différentes unités du pôle sont réparties entre les actions terrain, gestion des remontées clients et des missions du PCI (Poste Commandement Information), avec la supervision de l'information voyageurs prévue et inopinée.

Objectif : mieux comprendre le vécu, le ressenti et les attentes des voyageurs

Activité Centre Relation Client Correspondances clients : contacts téléphoniques et mails



Les statistiques de l'activité en centrale d'appels

A partir d'août 2019, les actions de renseignement et conseils assurées par téléphone sont réinternalisées au sein de Keolis Besançon Mobilités.

En amont de la bascule, une nouvelle organisation du pôle est totalement étudiée. Le but est d'élaborer et proposer les meilleures stratégies afin d'assurer la satisfaction clients.

Les aspects techniques sont conservés et valorisés : appel gratuit pour joindre le service client, le logiciel de réservation performant « XE Mobility », SVI

dynamique... Sont adaptées de façon précise la dimension humaine du pôle et ses missions pour répondre à l'ensemble des demandes de l'activité.

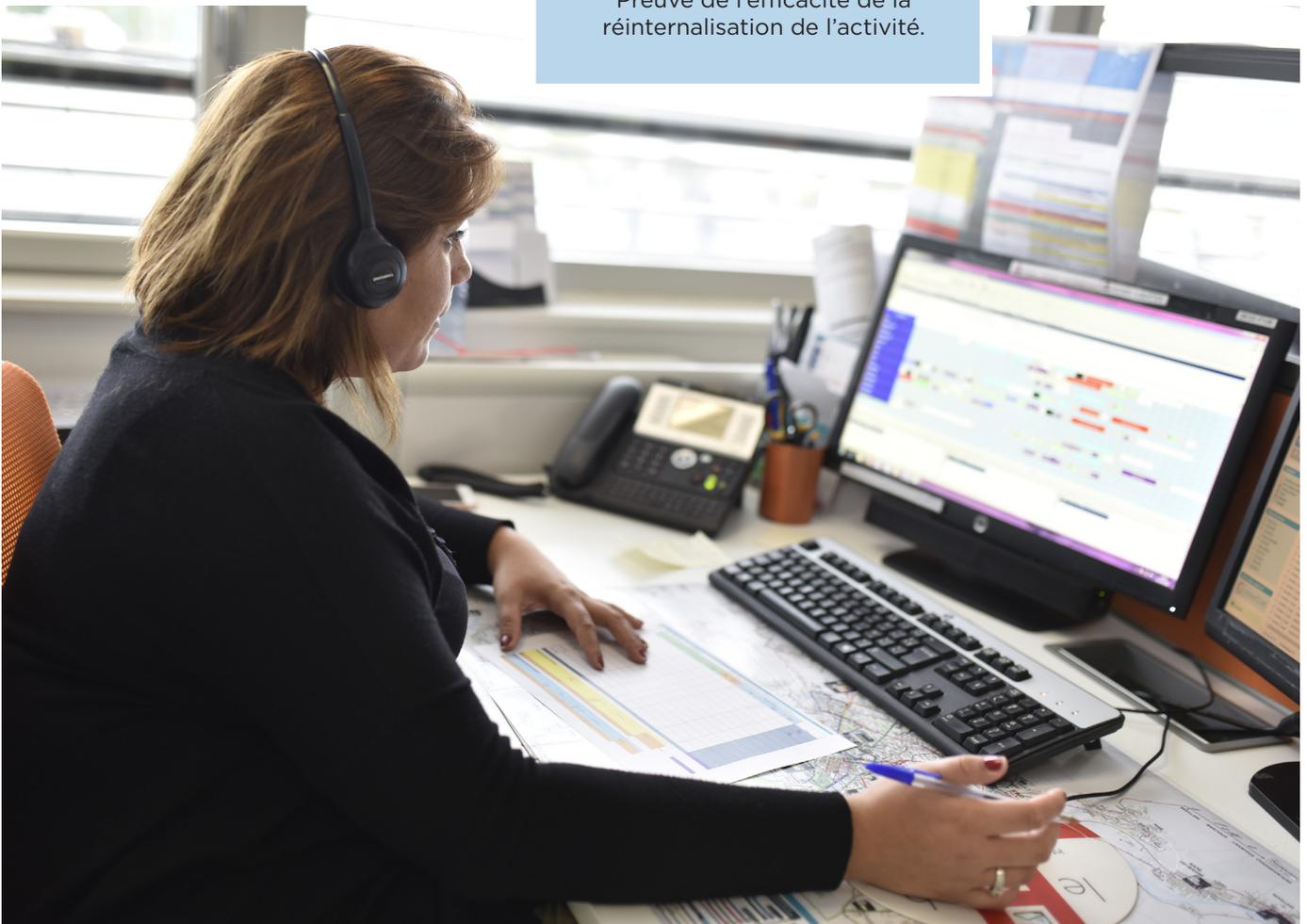
La relation de confiance se réinstalle rapidement avec les différents partenaires (clients occasionnels, réguliers et les structures spécialisées dans le handicap). Le service est accessible et le nombre d'appels traités se stabilise.

Le nombre de connexions pour des demandes de réservation via Internet a fortement diminué. Par téléphone, les équipes valorisent ce canal en accompagnant et facilitant la démarche d'inscription et d'accès auprès de nos clients. La tendance tend à s'inverser et le nombre de réservations par internet augmente à nouveau en fin d'année.

Des prestations de qualité

L'indicateur de la qualité « information et conseil par téléphone » atteint 91 %.

Preuve de l'efficacité de la réinternalisation de l'activité.



INTERACTIONS AVEC LES CLIENTS

Réclamations et suggestions clients

La forte présence sur le terrain, l'écoute active par téléphone et les correspondances rapides par mail sont des atouts majeurs de l'équipe relations clients. Les conseillers sont visibles et facilement accessibles pour prendre en considération toutes les remontées.

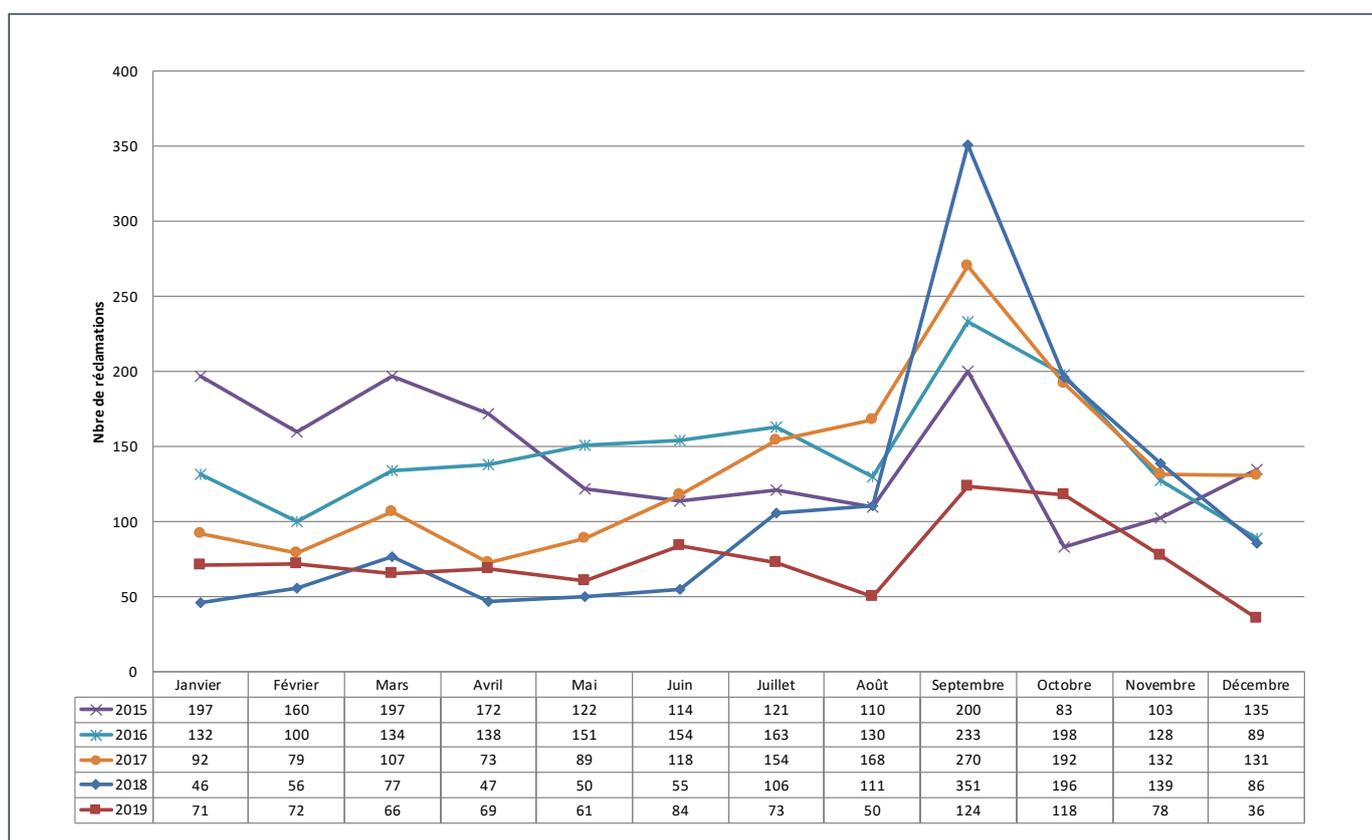
L'expérience des agents permet de répondre aux différentes attentes. Cette proximité rend plus simple et dynamique les différents échanges avec les clients du réseau Ginko.

Nous restons vigilants aux informations internes (les agents KBM) et externes, comme ceux des services de Grand Besançon Métropole et des partenaires. L'ensemble de ces relais permet une réactivité optimale avec pour but d'apporter des mesures correctives en lien avec les contributeurs de l'entreprise et satisfaire les clients du réseau Ginko.

Des relations commerciales fluides pour cultiver une relation de confiance avec les voyageurs



Bilan des réclamations



Evolution par mois entre l'année 2018 et 2019 :

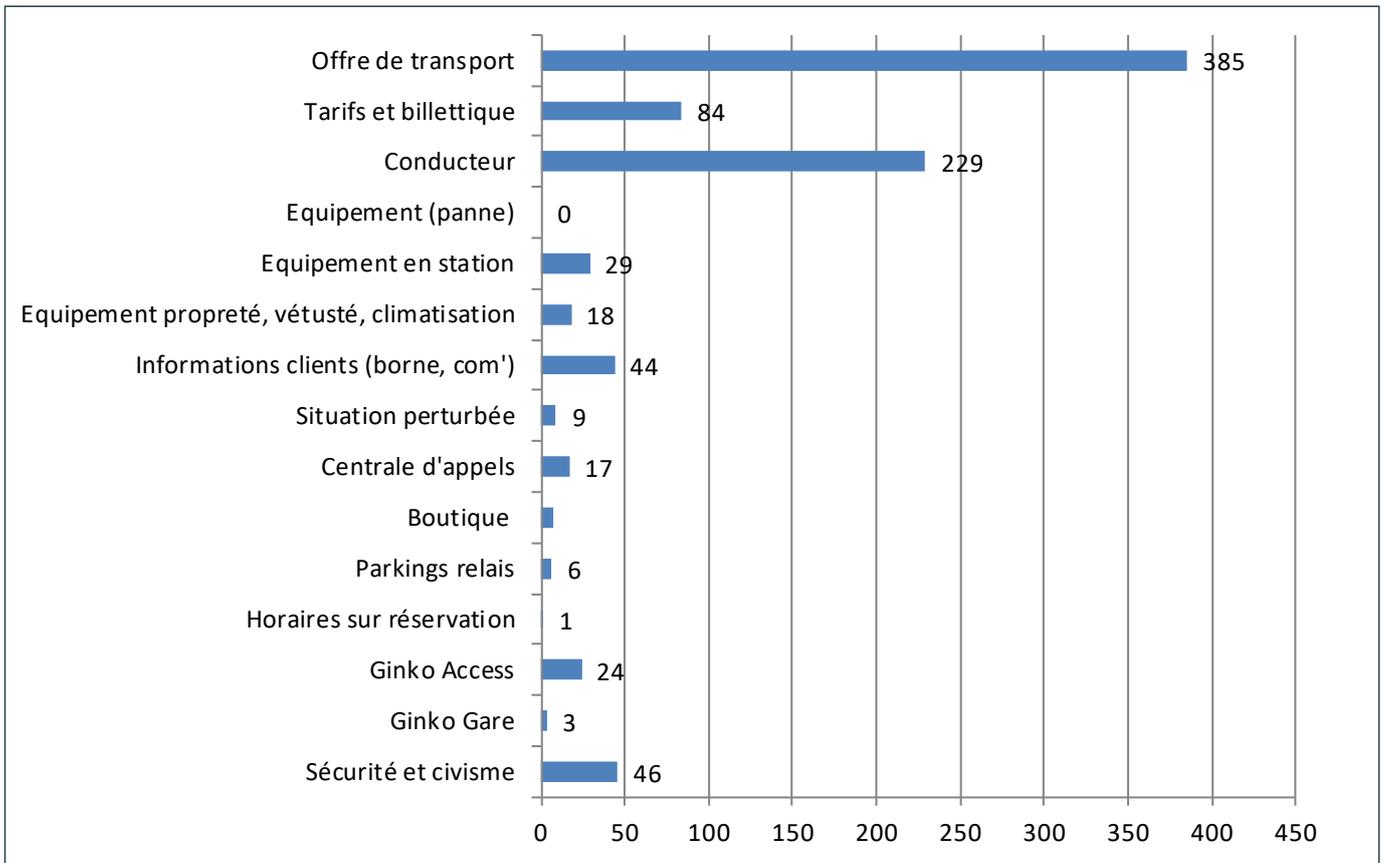
- de janvier à juin + 28 %
- de juillet à décembre - 52 %

Il est à noter que septembre 2018 avait été marqué par la mise en place d'un nouveau réseau. Ces changements augmentent de façon considérable le nombre de retours clients.

Néanmoins, le comparatif du mois de septembre est nettement plus faible (124 réclamations) par rapport aux années précédentes. Le dernier semestre 2019 enregistre une baisse significative des réclamations.

**902 réclamations reçues en 2019
contre 1 320 en 2018,
soit une baisse de - 32 % :
son plus bas niveau depuis 2015**

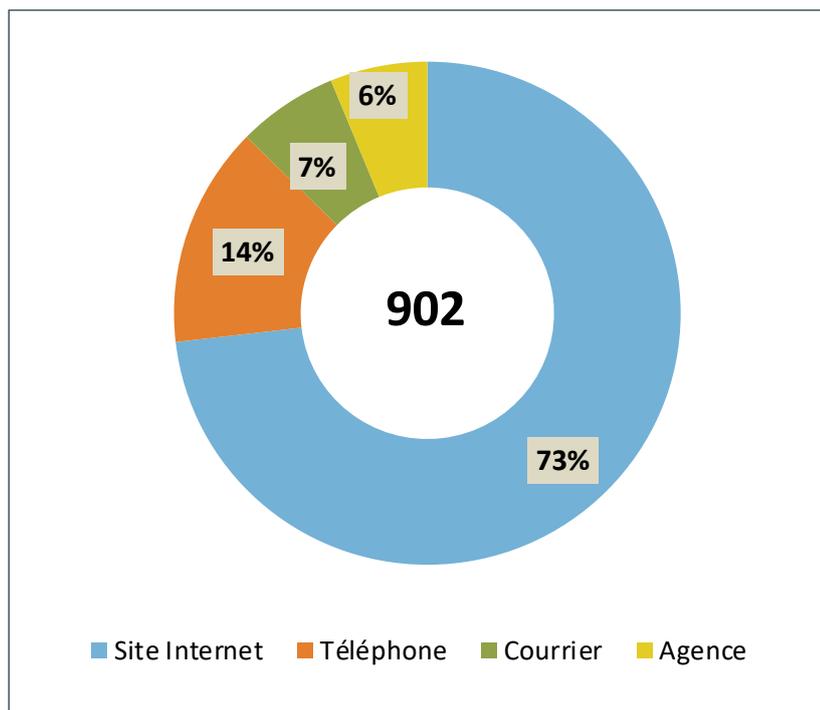
Statistiques CRM par motif



L'item « conducteurs » avait tendance à stagner depuis plusieurs années. Les différentes actions menées auprès des équipes ces dernières années ont permis de faire diminuer de 19 % le nombre de réclamations sur ce sujet par rapport à 2018.



Statistiques CRM par canal



La rubrique « contact » de notre site internet www.ginko.voyage continue d'être plébiscitée par les clients du réseau Ginko.

Les engagements qualité

A partir de 2019 et selon les critères contractuels nous liant avec Grand Besançon Métropole, l'objectif des délais de réponse a été réévalué : il est dorénavant de 91 %.

L'équipe s'est professionnalisée grâce à l'outil CRM, un applicatif proposé par Keolis permettant de cibler les réponses clients. La gestion et le suivi des dossiers est plus pertinente et optimisée. L'investissement quotidien du pôle CRC, les outils et processus déployés ont permis d'atteindre un taux de 93,3% de réponses assurées dans les délais prévus contractuellement.

USAGE DES OUTILS DIGITAUX

Les outils digitaux simplifient la mobilité et incitent à l'utilisation du réseau Ginko grâce à de nombreux services : achat de titres, itinéraires, info trafic et horaires en temps réel, information multimodale.

En 2019, leur utilisation progresse à nouveau grâce à une population toujours plus connectée et à plusieurs améliorations apportées tout au long de l'année.

Le site ginko.voyage

Les connexions sur le site internet progressent sur l'année 2019 de plus de 9%.

Les rubriques les plus consultées sont :

1. Le temps réel (25% des connexions)
2. Le calculateur d'itinéraires (8% des connexions)
3. Les horaires à l'arrêt (6% des connexions)

En moyenne, plus de 86 000 visiteurs uniques se connectent chaque mois sur ginko.voyage dont plus de 85% depuis un smartphone, chiffre en augmentation de 5% par rapport à l'année 2018.

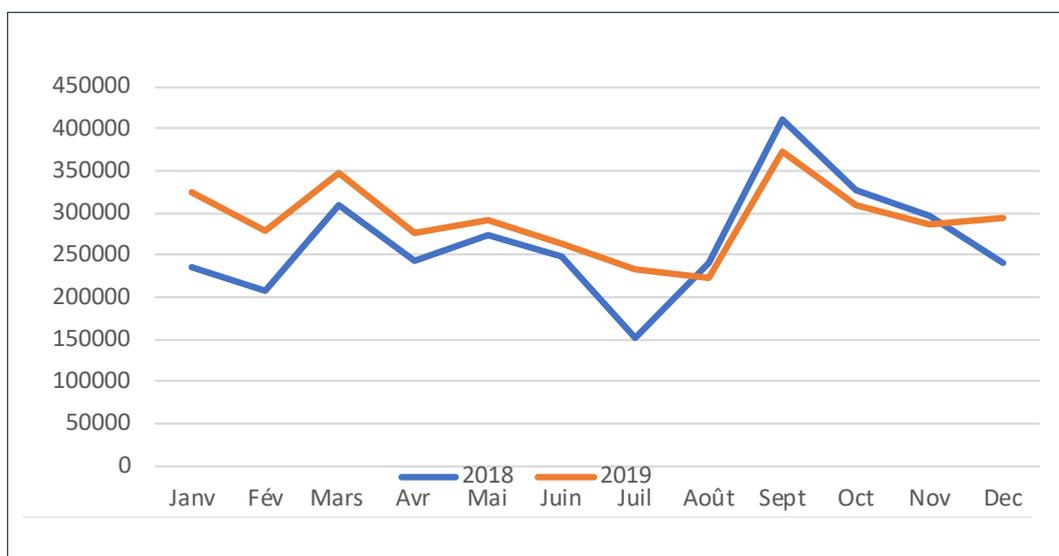
Plus de 11 000 personnes inscrites à la newsletter Ginko reçoivent en moyenne, 1 à 3 newsletters chaque mois (changement d'horaires, lancement de nouveaux services, grands événements dont Ginko est partenaire, ...).

L'espace personnalisé Ginko permet, outre l'accès à la boutique en ligne, la gestion des lignes et/ou arrêts favoris afin d'accéder rapidement au temps réel, à l'info trafic et de recevoir les alertes trafic par mail. Ainsi, le voyageur bénéficie de l'information personnalisée dont il a besoin.

Top 3 des rubriques consultées

1. Le temps réel
2. Le calculateur d'itinéraires
3. Les horaires à l'arrêt

Connexions ginko.voyage



La boutique en ligne

Lancée en août 2018, la boutique en ligne est plébiscitée par les clients pour son côté pratique et sa disponibilité 24h/24 : les ventes (rechargements et demandes de cartes Ginko Mobilités) progressent très fortement en 2019 : + 67 % par rapport à 2018 sur la même période (août, septembre, octobre, novembre et décembre).

En moyenne sur l'année 2019, plus de 900 clients rechargent chaque mois leur abonnement en ligne.

Sur l'année 2019, la boutique en ligne représente 4,3 % des recettes globales.

+ 67 % de chiffre d'affaires pour la boutique en ligne

+ 26 % d'utilisateurs sur l'appli Ginko Mobilités

L'appli Ginko Mobilités

Le nombre d'utilisateurs réguliers de l'appli Ginko Mobilités a augmenté de plus de 26 % en 2019 (19 000 utilisateurs actifs en décembre 2019)

En moyenne sur l'année, l'application Ginko Mobilités est téléchargée 2500 fois par mois avec un pic en septembre : plus de 5 000 téléchargements.

Des améliorations ont été apportées à l'appli Ginko Mobilités tout au long de l'année pour plus de fonctionnalités, plus d'accessibilité, plus de facilité dans la navigation et plus d'ergonomie.

- refonte graphique du calculateur d'itinéraires
- refonte graphique de l'onglet "Favoris"
- ajout de la rubrique "Liste des lignes" avec thermomètres de lignes
- ajout de l'accès rapide à Ginko Voit'
- possibilité d'administrer ses lignes favorites (auparavant uniquement sur site ginko.voyage)
- temps réel: affichage du picto "fauteuil PMR" qui témoigne de l'accessibilité du véhicule en approche
- temps réel: amélioration des messages en cas de perturbations: texte explicatif + renvoi vers l'info trafic



Les réseaux sociaux Facebook et Twitter

Les réseaux sociaux sont un outil essentiel dans la communication digitale du réseau Ginko. Ils permettent de développer une relation plus personnelle avec nos voyageurs qui reconnaissent et apprécient cette nouvelle communication et interaction.

Les sujets de la vingtaine de posts publiés chaque mois sur la page Facebook et le compte Twitter Ginko sont variés, une grande part étant consacrée à de l'information sur le réseau : produits, services, événements, nouveautés Ginko.

Dans l'objectif de toujours plus ancrer Ginko dans le quotidien des Grand Bisontins, chaque semaine, un événement, un spectacle, une exposition est annoncé sur la page Facebook en valorisant l'offre Ginko pour s'y rendre.

Grâce aux contenus engageants publiés, le nombre de fans de la page Ginko et de followers sur Twitter est en progression permanente. À fin 2019, la page Facebook compte 4300 fans (soit +13 % par rapport à 2018) et le compte Twitter 2100 followers (soit +33%).



4300 fans sur la page Facebook

2 100 followers sur le compte Twitter

Conquérir
et fidéliser
la clientèle

ACTIONS DE CONQUÊTE ET FIDÉLISATION CLIENTS

La conquête de nouveaux voyageurs et la fidélisation de la clientèle sont un enjeu majeur. Les actions de conquête et de fidélisation des voyageurs se sont principalement articulées autour des activités suivantes :

- *La promotion des services/produits Ginko, dont de nombreuses nouveautés*
- *L'action commerciale avec 2 cibles prioritaires les actifs et les jeunes. En mineur, toutes les autres cibles : les périurbains, seniors, clients Ginko et clients de passage*
- *L'animation de la base clients via le CRM, outil de gestion de la relation client, permettant de construire une relation personnalisée avec les clients*



Promouvoir les services et produits Ginko

Lancement du PASS Liberté

Nouveau service de post-paiement permettant aux clients occasionnels de ne plus recharger leur carte d'un titre à l'avance. Les trajets validés au cours d'un mois sont payés le mois suivant par prélèvement automatique. Pour inciter à la souscription de ce nouveau service, une communication a été déclinée sur de nombreux supports : cadrobuses, flyers remis de la main à la main à la boutique Ginko, valorisation sur les stands en centres commerciaux, site ginko.voyage, publications réseaux sociaux, annonce vocale, dièdres, écran boutique, newsletter, communiqué presse.

Promotion des services sur réservation dans les communes périurbaines

Afin d'augmenter la notoriété et l'utilisation des services Ginko sur réservation et particulièrement les services Ginko Proxy, une communication ciblée par secteur a été déployée : information personnalisée pour les bulletins municipaux, information sur sites web des communes, flyers pour diffusion dans les commerces et mairies, mails clients sur fichier clients SAD, mails fichier clients résidant une des communes de Grand Besançon Métropole (Hors Besançon), réseaux sociaux.

Communication du service Temps réel sur les lignes périurbaines

- Affiches aux arrêts des communes
- E-mailing abonnés info trafic lignes concernées et clients résidants dans les communes périurbaines
- Cadrobuses sur le réseau d'affichage périurbain
- Communiqué pour les communes à reproduire sur leur site internet et/ou bulletin municipal
- Publication réseaux sociaux Facebook et Twitter
- Actu site ginko.voyage

+ de fréquence sur la Lianes 3

"5 à 7 n'attendez pas !" Un bus toutes les 5 à 7 minutes en heures de pointe". Tous les foyers et entreprises situés à proximité de la Lianes 3 ont reçu ce message dans leur boîte aux lettres à la rentrée.

Ce message a été également décliné en affichage aux arrêts de la Lianes 3, site web, réseaux sociaux, emailing abonnés.

PASS Liberté
Voyagez en toute liberté à volonté, payez le mois suivant.

ginko

POUR VOYAGER DANS LE GRAND BESANÇON

GRAND BESANÇON MÉTROPOLÉ
AMÉLIORE VOTRE SERVICE

HORAIRES EN TEMPS RÉEL
sur les lignes périurbaines
51 à 87

À consulter sur :
▶ www.ginko.voyage
▶ Appli Ginko Mobilités

www.ginko.voyage
03 70 27 71 60
L'appli Ginko Mobilités

ginko

POUR VOYAGER DANS LE GRAND BESANÇON

5 à 7

N'attendez pas !

Opérations de rentrée

Une rentrée réussie est une rentrée anticipée. Plusieurs actions ont été menées afin d'éviter l'afflux trop massif en septembre.

- A partir du mois de février et jusqu'en juin, Ginko a tenu 8 stands à l'occasion des journées portes ouvertes des collèges et lycées. plus de 300 familles rencontrées.
- Un formulaire de demande d'abonnement PASS 4/17 à retourner avant l'été a été diffusé par mail à tous les parents d'abonnés scolaires et distribué en support papier à toutes les écoles primaires sur le territoire de l'agglomération pour les élèves de Cm2, dans les collèges et lycées ainsi qu'auprès des mairies des communes.
- Une large présence terrain a été assurée afin d'informer, vendre et conseiller. 8 stands Ginko se sont tenus dans les centres commerciaux (dont 5 dans les communes périurbaines), au centre-ville et dans les sites universitaires. Plus de 280 abonnements ont été souscrits auprès des personnels présents sur ces stands.



S'appuyer sur les événements du territoire

Ginko accompagne les grands événements du territoire et incite le public à s'y rendre en transports en commun. Quelques exemples.

Foire Comtoise

Lancement du PASS combiné Ginko Foire Comtoise à 6 € pour inciter les visiteurs à se rendre à la Foire Comtoise avec Ginko (entrée Foire + Pass Journée Ginko).

Valorisation des Parkings Relais pour les habitants des communes périurbaines.

La campagne de promotion a été déployée sur de nombreux supports :

- Affichage à bord des trams et des bus urbains et périurbains, à la boutique, aux stations principales du réseau
- Site internet, newsletter, emailing, publications Facebook sponsorisées
- Sots publicitaires France Bleu Besançon
- Communiqué de presse
- Micropolis a également relayé cette campagne sur ses différents médias



Samedis piétons

Ginko fut présent aux côtés de l'Office du Commerce à chaque édition Samedis piétons : communication de l'opération par le biais d'espace cadrobus offert, mise à disposition d'un bus image et stand Ginko avec animations.



Noël avec Ginko

La période de Noël est propice à de nombreux déplacements. A cette occasion, Ginko adapte son offre et propose à la vente le PASS Tribu Noël à 4 € pour que chacun puisse profiter des animations de Noël en famille ou entre amis. Succès pour ce titre événementiel qui a enregistré 1500 ventes.

Afin de créer de la sympathie avec nos internautes en cette période de Noël et de conquérir/fidéliser de nouveaux fans sur nos réseaux sociaux, le calendrier de l'avent Ginko a permis de faire gagner de nombreux goodies. Plus de 100 participants en moyenne chaque jour. 105 nouveaux fans sur Facebook, 257 nouveaux followers sur Twitter.



Conquérir les actifs

CE EST, VIX, France télévisions, EFS, Entreprises de la zone Branly, DDCSPP, Stanley, Dréal, Flowbird, Crédit Agricole, DDT, Ville de Besançon, Grand Besançon Métropole, Habitat 25, CPAM du Doubs, Ars, Grupo Antolin. Tout au long de l'année Ginko a accompagné ces entreprises et administrations lancées dans un PDM (Plan de Mobilité) en lien avec Grand Besançon Métropole et/ou en phase de déménagement. La prospection s'est appuyée sur une offre packagée :

- Kit Ginko salariés avec info ciblée par entreprise, argumentaire, offre d'essai
- Kit prêt à communiquer pour chaque entreprise

Animer la base clients billettique

Le CRM (logiciel de Gestion de la Relation Client) permet de construire automatiquement des communications ciblées et personnalisées pour des actions de conquête ou de fidélisation, parfois d'information. Plusieurs campagnes renouvelées chaque mois ont été mises en place.

Montée en gamme

Les abonnés mensuels ayant acheté plusieurs mois d'affilée un abonnement se voient proposer l'abonnement annuel afin de les fidéliser.

Reconquête des abonnés « abandonnistes »

Relance des clients n'ayant pas renouvelé leur abonnement depuis un mois

Pour enrichir la base de prospects nécessaire à la conduite d'actions via le CRM, des jeux, concours ou collecte de coordonnées sont organisés sur les stands Ginko ou les réseaux sociaux tout au long de l'année.

Budget actions commerciales

L'ensemble des actions commerciales déployées en 2019 a représenté un budget de 63000 € (dont lancement Ginko Vélo et Ginko Voit 5700€, pack Avantages abonnés annuels 5900€, Action PASS Tribu Noël 1800€, Foire Comtoise 2100€, campagne fraude 17000€, etc).

Près de 400 actifs ont bénéficié de l'offre d'essai

Pour vous, 87 € d'économie sur l'année !

Cet email ne s'affiche pas correctement ? Voir la version en ligne



SE DEPLACER
TARIFS
LE RESEAU GINKO
CONTACT
BOUTIQUE EN LIGNE



ESPACE
PERSO



Marion, vous voyagez régulièrement avec un PASS Sésame mensuel. Merci pour votre fidélité !

Avec le **PASS Sésame annuel**, vous économisez **87 € sur l'année** et bénéficiez de réductions et d'avantages chez nos partenaires.

> J'EN PROFITE !

AVEC MON PASS SESAME ANNUEL :

<p>+ d'économies</p> <p>PASS Sésame annuel à 435 €* au lieu de 522 € soit 2 mois offerts !</p>	<p>+ de souplesse</p> <p>Paiement en une fois ou en 10 fois sans frais par prélèvement automatique</p>	<p>+ d'avantages</p> <p>- Abonnements Vélocité et Citiz offerts - 30 réductions et gratuits grâce à nos partenaires avec la carte AVANTAGES Abonné annuel</p>
--	---	---

Pour moi, quelques exemples d'avantages :

 <p>CULTURE Tarif réduit sur les spectacles de 10 € à 32 € et au cinéma Kursaal En savoir plus...</p>	 <p>MODE Bon de réduction de 10 € à partir de 40 € d'achats En savoir plus...</p>	 <p>SPORT 15% de remise immédiate en caisse En savoir plus...</p>
---	---	---

> JE DECOUVRE TOUS LES AVANTAGES !

Pour renouveler votre abonnement, rendez-vous sur la [boutique en ligne](#), aux distributeurs automatiques ou à la boutique Ginko.









<p>03 70 27 71 60 (prix d'un appel local) lundi au samedi / 7h,19h</p>	<p>La boutique Ginko Centre St Pierre 28, rue de la République - Besançon lundi au samedi / 10h,19h</p>	<p>www.ginko.voyage Appli Ginko Mobilités temps réel, itinéraire, info trafic</p>
---	--	---

Suivez-nous sur

f

t

STRATÉGIE DE COMMUNICATION ET ÉVÉNEMENTIELLE

En dehors de l'objectif majeur d'augmenter la fréquentation du réseau par la conquête et la fidélisation des voyageurs, les actions de communication déployées tout au long de l'année 2019 ont visé plusieurs objectifs :

- *Installer Ginko comme la marque de la mobilité globale/multimodale de Grand Besançon Métropole*
- *Ancrer Ginko dans le quotidien des Grand Bisontins, développer le capital sympathie et l'image d'une marque complice*
- *Accompagner le plan ambitieux de lutte contre la fraude*
- *Se mobiliser pour la sécurité des voyageurs comme des habitants*



Installer Ginko comme la marque de la mobilité globale multimodale de Grand Besançon Métropole

Avec l'arrivée de deux nouveaux services, Ginko Vélo et Ginko Voit' intégrant de nouveaux modes de déplacement dans l'offre Ginko, 2019 fut une année décisive pour installer la marque Ginko comme référence de la mobilité sur le territoire de Grand Besançon Métropole. Plusieurs actions ont ainsi été menées.

Une nouvelle signature

Ajout au logo Ginko des attributs des nouveaux services de mobilité.

Le lancement des nouveaux services Ginko Vélo et Ginko Voit'

Ginko Vélo

A partir de la mi-juin et jusqu'en août, 300 vélos à assistance électrique personnalisés aux couleurs Ginko sont proposés au public. Après une présentation à la presse le 6 juin avec de nombreuses retombées, la communication déployée s'est attachée à faire découvrir ce nouveau service Ginko Vélo tout en gérant son succès annoncé.

8 stands dans les communes périurbaines ont permis d'attribuer 16 vélos. Parallèlement, une inscription pour une attribution de 34 Ginko Vélos par tirage au sort a été mise en place sur le site et communiquée via les réseaux sociaux, une newsletter, un emailing aux clients Ginko (sauf PASS 4/17). Plus de 320 personnes se sont inscrites en moins de 10 jours.

Ginko voit'

Après un premier temps de communication en juin auprès des communes du Grand Besançon, l'appli Ginko Voit' a été lancée le 28 août : communiqué de presse, diffusion de flyers sur les stands, les P+R, à la boutique Ginko, réseaux sociaux, site ginko.voyage, newsletter.

Cette communication a été renforcée par la campagne de communication de rentrée qui valorisait ce nouveau service dans l'un de ses 3 visuels et sera relayée dans le mois de septembre par une nouvelle diffusion de flyers dans les communes du Grand Besançon accompagné d'affiche à certains arrêts périurbains..

Ginko : une palette de solutions pour la mobilité de tous



GINKO VÉLO
LOCATION DE VÉLOS
À ASSISTANCE ÉLECTRIQUE

**NOUS AVONS BIEN PLUS
 QUE LES TRANSPORTS
 EN COMMUN**

Grand Besançon Métropole
www.ginko.voyage
 03 70 27 71 60
 f t i

ginko POUR VOYAGER DANS LE GRAND BESANÇON
 b t r p

La campagne de rentrée “Nous avons bien plus que les transports en commun”

En associant une signature principale « Nous avons bien plus que les transports en commun » à 3 visuels présentant les services Ginko : Ginko Voit’ ; Ginko Vélo, le bus et le tram, cette campagne poursuit 3 objectifs :

- promouvoir Ginko en qualité de marque de mobilité globale de Grand Besançon Métropole, en valorisant tous les services de mobilité associés et notamment Ginko Vélo et Ginko Voit’
- valoriser l’action de mobilité durable, d’amélioration de la qualité de vie
- communiquer sur des valeurs fortes partagées : convivialité, bienveillance, partage, lien

GINKO VOIT’
COVOITURAGE
DE PROXIMITÉ

**NOUS AVONS BIEN PLUS
 QUE LES TRANSPORTS
 EN COMMUN**

Grand Besançon Métropole
www.ginko.voyage
 03 70 27 71 60
 f t i

ginko POUR VOYAGER DANS LE GRAND BESANÇON
 b t r p

Cette campagne a été déclinée sur de nombreux supports :

- à bord des bus et trams
- en affichage mobilier urbain
- sur le flanc des bus
- sur les panneaux Led Decaux
- en insertions presse
- dans le magazine Grand Besançon de septembre
- sur le site d’information locale Macommune.info
- sur les médias digitaux Ginko site web, réseaux sociaux, écran boutique, newsletter, etc.

BUS & TRAM
CHAQUE JOUR,
CHAQUE INSTANT

**NOUS AVONS BIEN PLUS
 QUE LES TRANSPORTS
 EN COMMUN**

Grand Besançon Métropole
www.ginko.voyage
 03 70 27 71 60 prix d’un appel local
 f t i

ginko POUR VOYAGER DANS LE GRAND BESANÇON
 b t r p

Ancrer Ginko dans le quotidien des Grand Bisontins

Pour développer le capital sympathie et l'image d'une marque complice, Ginko accompagne les grands événements de l'année sur la Métropole ainsi que de nombreux partenaires acteurs de la vie économique, culturelle et sportive du territoire.

Valoriser et accompagner les grands rendez-vous de Grand Besançon Métropole :

Grandes Heures Nature

Titre événementiel, communication de l'événement sur supports Ginko.

Livres dans la boucle

Ginko fête le livre : appli "Premier chapitre", opération de book-crossing, lectures à bord du tram.

Mardis des Rives

Mise en place de navettes, communication de l'événement sur supports Ginko : site web, réseaux sociaux, newsletter.

S'associer aux partenaires majeurs de la vie locale :

ESBF / BESAC Basket

Clubs partenaires, avantages abonnés, valorisation de l'offre Ginko pour se rendre aux matchs.

UCB / Office du commerce

Samedis piétons, Noël en ville, braderies.

Micropolis

Foire Comtoise et autres salons.

Favoriser l'ancrage territorial du réseau grâce aux partenariats

Il se passe quelque chose sur le territoire ? Ginko est là. En 2019, plus de 50 partenariats variés ont été initiés et relayés par le réseau Ginko sur les 28 communes du territoire. La bonne visibilité des partenaires est assurée tout en valorisant les solutions de mobilité offerte par Ginko par le biais d'affichage à bord des véhicules urbains et périurbains ou encore par les réseaux sociaux et le site Ginko.voyage.

Régulièrement, des bons plans sont offerts aux abonnés Ginko par nos partenaires.

LECTURES VOYAGEUSES AVEC GINKO

DÉCOUVREZ LES PREMIERS CHAPITRES
d'une sélection de livres, le temps d'un trajet

EMPRUNTEZ LES LIVRES EN MÉDIATHÈQUES

Scannez et lisez
www.premierchapitre.fr/ginko

www.ginko.voyage
03 70 27 71 60 (prix appel local)

La boutique GINKO
Centre St Pierre
28, rue de la République - Besançon
lundi au samedi / 10h - 19h

ginko
pour voyager dans le Grand Besançon



Accompagner le plan ambitieux de lutte contre la fraude

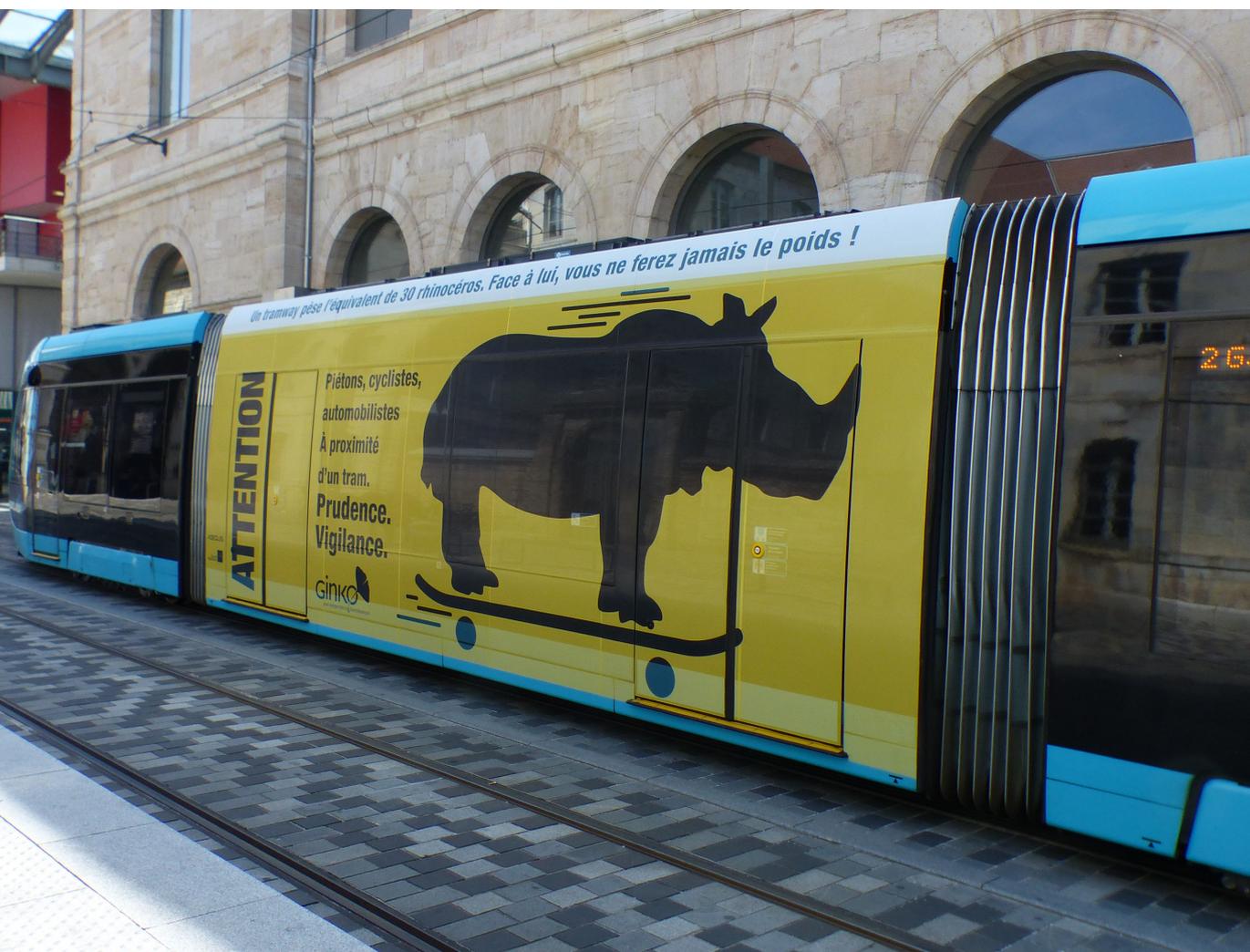
Lancement d'une campagne originale et responsabilisante. Objectif : inciter le fraudeur à se mettre en règle. 3 messages informent les voyageurs des risques encourus : 70 € d'amende, nombre important de contrôles chaque mois et nouvelle méthode de contrôle : le contrôle en civil.

Se mobiliser pour la sécurité des voyageurs comme des habitants

Lancée pour la première fois par Keolis Melbourne, cette campagne de communication innovante, grâce à un visuel percutant (un rhinocéros sur un skateboard) et un message impactant (à proximité du tram, prudence, vigilance), rappelle les bons comportements à adopter à l'approche des voies du tram.

Quatre messages ont été déclinés afin de cibler les automobilistes les piétons, les 2 roues et les voyageurs Ginko.

Déployée sur de nombreux supports de communication (habillage tram, affichage véhicules et stations, panneaux led Decaux, spots radio, vidéo, panneaux aux carrefours sensibles, site web et réseaux sociaux...) et relayée sur le terrain par les équipes Ginko, cette campagne, très remarquée et appréciée a été rééditée en novembre 2019.



LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Constat et objectifs

Depuis l'arrivée de Keolis Besançon Mobilités, la lutte anti-fraude est une priorité. Elle vise à pérenniser et à sécuriser la vie du réseau Ginko. Tout doit être mis en œuvre pour que chaque voyageur possède un titre de transport valable à bord des véhicules du réseau Ginko.

Les actions menées ces 18 derniers mois portent leurs fruits

L'enquête réalisée en novembre 2018 annonçait 15.5% de taux de fraude. Un an après, la baisse est significative puisqu'il s'élève à 9.4%, avec des diminutions importantes sur tous les modes, tram et bus. Le déploiement du plan d'actions proposé par le délégataire porte ses fruits. Être présents sur tout le territoire, à toute heure, être visible, mobile, permettent de perturber les habitudes des fraudeurs. Une action mieux construite tout en étant tournée vers le client, pour rendre plus efficiente la lutte anti-fraude.

De nombreuses actions mises en place en 2019

Une nouvelle organisation des équipes de contrôle sur le terrain

Pour être plus efficient, une nouvelle organisation sur le terrain a été mise en place. Elle vise à mieux répartir les équipes et mieux les dimensionner. Sur le terrain, les équipes sont principalement constituées de 3 agents, permettant ainsi d'assurer une plus grande couverture du réseau. Les effectifs peuvent monter jusqu'à 6 agents, afin de faire face à l'afflux de la clientèle en période d'heures de pointe sur le tramway

Des objectifs clairs pour définir au mieux les plans de contrôle

La répartition du nombre de contrôles se fait par ligne, selon leur fréquentation. Un suivi bi hebdomadaire est réalisé pour permettre aux équipes de cibler au mieux les lignes à contrôler.

Des méthodes de contrôle visant également à sécuriser les agents

Les méthodes de contrôle sur le réseau Ginko sont nombreuses et variées. Toutes sont réalisées au minimum en binôme afin

d'assurer la sécurité des agents et d'être plus efficace dans l'exercice des missions. Chaque agent peut également assister un collègue dans une démarche, le cas échéant.

Une nouvelle méthode : le « contrôle en civil »

Le contrôle en civil est une méthode qui se développe de plus en plus dans les réseaux gérés par Keolis. Il a comme avantage de prendre en flagrant délit le client fraudeur. Cette méthode requiert une organisation méthodique et précise :

- Monter à bord des véhicules sans aucun signe distinctif, pour ne pas être identifié, et se comporter comme un client « lambda »
- Se répartir à bord du véhicule
- Repérer les voyageurs ne validant pas

Une fois le fraudeur identifié, l'agent de contrôle se présente au voyageur, s'identifie avec discrétion (présentation de la carte d'assermentation et port d'un brassard) et régularise la situation avec le fraudeur. Une fois le PV dressé, le contrôleur reprend sa position ou change de véhicule s'il a été identifié par les autres clients. Une nouvelle méthode mise en place avec l'aide d'experts de Keolis, de l'appui d'autres filiales.

L'augmentation des tarifs des contraventions

Depuis le 1^{er} juillet 2019 les tarifs des contraventions ont évolué. Les motifs « Sans titre » et « Titre non valable » ne font plus qu'un en termes de coût : 70€ en paiement sur place ou 95€ pour un paiement a posteriori. Cette action dissuasive joue pleinement son rôle.

Accompagner la LAF par une communication percutante

Une campagne de communication a accompagné les actions menées par Keolis Besançon Mobilités. Déployée en septembre sur l'ensemble du réseau, à bord des véhicules, dans les arrêts/stations, sur les outils digitaux, elle a également été reprise dans la presse. Elle vise à faire réagir les fraudeurs et à les inciter à changer leur comportement, en se mettant en règle.

Le contrôle en civil, une méthode très efficace et appréciée des clients voyageant en situation régulière



Une entreprise toujours mobilisée pour lutter contre la fraude

Des actions hebdomadaires aux principaux arrêts du réseau mobilisant 4 agents « administratifs », des opérations renforcées en interne et/ou avec les forces de l'ordre, avec les partenaires (GBM, SNCF...), des contrôles réalisés par le management « Exploitation » : autant de mesures déployées par le délégataire pour lutter de manière efficace contre la fraude.

COMBIEN VOUS DITES ?

L'amende, c'est **70€** minimum !

FRAUDER on parie que vous allez perdre ?

ILS SONT OÙ ?

En civil, pas facile de repérer les contrôleurs !

FRAUDER on parie que vous allez perdre ?

AH QUAND MEME !

30 000 voyageurs sont contrôlés chaque mois.

FRAUDER on parie que vous allez perdre ?

Une campagne de communication percutante en complément d'un plan d'actions riche et varié pour déstabiliser les fraudeurs

Montant des amendes, au 1^{er} juillet 2019

	Indemnité forfaitaire	Indemnité forfaitaire totale maximum		Indemnité forfaitaire majorée
	Immédiat	de 1 à 30 jours	de 31 à 60 jours	à partir de 61 jours
Sans titre ou non valable	70 €	95 €	122 €	180 €
Abonnement non validé	2 €	27 €	122 €	180 €
Non respect du règlement	150 €	175 €	200 €	375 €

Un bilan 2019 positif avec 270 000 clients contrôlés

L'année 2019 a été une réussite dans la lutte anti-fraude. Malgré un climat social agité au niveau national (gilets jaunes, manifestations...), l'activité a été porteuse. Plus de 270 000 clients ont été contrôlés (+65% par rapport à 2018) portant le taux de contrôle à 1.28% (1.38% sur les 4 derniers mois de l'année).

Une lutte contre la fraude plus efficace avec à la clé, un taux de fraude en baisse : 9.4% !

Une lutte contre la fraude plus efficace avec à la clé, un taux de fraude en baisse : 9.4% !

Bilan fraude 2019

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai
Clients contrôlés	25 273	21 351	23 012	16 995	19 635
Voyages mensuels	1 885 355	1 672 277	1 970 192	1 754 518	1 848 896
PV dressés	559	580	544	468	665
Taux de contrôle	1,34%	1,28%	1,17%	0,97%	1,06%
Taux de fraude apparent	2,21%	2,72%	2,36%	2,75%	3,39%
PV Soldés	261	252	251	213	311
Taux de recouvrement	46,69%	43,45%	46,14%	45,51%	46,77%

Bilan fraude 2018

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai
Clients contrôlés	25 273	21 351	23 012	16 995	19 635
Voyages mensuels	1 885 355	1 672 277	1 970 192	1 754 518	1 848 896
PV dressés	559	580	544	468	665
Taux de contrôle	1,34%	1,28%	1,17%	0,97%	1,06%
Taux de fraude apparent	2,21%	2,72%	2,36%	2,75%	3,39%
PV Soldés	261	252	251	213	311
Taux de recouvrement	46,69%	43,45%	46,14%	45,51%	46,77%



Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
20 666	20 746	15 016	30 010	35 314	23 573	19 205	270 796
1 662 259	1 362 020	1 198 802	2 017 560	2 054 015	1 981 211	1 702 670	21 109 775
590	309	213	387	676	564	335	5 890
1,24%	1,52%	1,25%	1,49%	1,72%	1,19%	1,13%	1,28%
2,85%	1,49%	1,42%	1,29%	1,91%	2,39%	1,74%	2,18%
282	113	81	170	316	263	155	2 668
47,80%	36,57%	38,03%	43,93%	46,75%	46,63%	46,27%	45,30%

Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
9 809	8 987	8 158	19 341	15 919	18 841	16 871	163 826
1 716 890	1 257 126	1 092 940	1 885 506	1 962 221	1 924 059	1 700 991	20 138 523
237	173	167	325	345	369	376	3 867
0,57%	0,71%	0,75%	1,03%	0,81%	0,98%	0,99%	0,81%
2,42%	1,93%	2,05%	1,68%	2,17%	1,96%	2,23%	2,36%
92	67	53	132	173	162	208	1 734
38,82%	38,73%	31,74%	40,62%	50,14%	43,90%	55,32%	44,84%

Qualité de service

DÉMARCHE QUALITÉ CONTRACTUELLE

L'objectif de cette démarche qualité contractuelle est de faire progresser la qualité de service du réseau urbain Ginko.

L'année 2019 constitue la première année durant laquelle les mesures contractuelles ont été réalisées durant les 12 mois sur l'ensemble des critères qualité de la DSP.

Pour rappel, 9 critères sont évalués selon différentes méthodes :

4 critères font l'objet de mesures de type "client mystère", réalisées par un cabinet d'études indépendant, selon un programme établi par Grand Besançon Métropole :

- Information et conseil par téléphone
- Accueil en agence commerciale : état et propreté de l'agence commerciale, accueil, conseil, vente et disponibilité des documents d'information
- Accueil et confort à bord : accès au véhicule, accueil, conseil, vente à bord et confort de voyage
- Information à bord

3 critères font l'objet de mesures contradictoires réalisées conjointement par Grand Besançon Métropole et Keolis Besançon Mobilités :

- Information aux points d'arrêt
- Information et disponibilité des équipements aux stations tramway
- Conformité des véhicules : état, propreté, équipement et respect de la charte graphique

Le critère "ponctualité bus et tramway" s'appuie sur les données issues du SAE.

Le critère relatif aux réclamations clients prend en compte l'ensemble des expressions clients reçues.

Comme prévu contractuellement, les seuils des objectifs à atteindre ont été relevés pour 4 des 9 critères, encourageant le Délégué à augmenter son niveau d'exigence :

- Accueil en agence commerciale (87% contre 85% en 2018)
- Information et conseil par téléphone (91% contre 90%)
- Accueil et confort à bord (87% contre 85%)
- Traitement des réclamations (91% contre 90%)



Les résultats enregistrés

Keolis Besançon Mobilités a tenu ses engagements sur 8 des 9 critères contractuels

Seul le critère ponctualité est non conforme. Un certain nombre d'actions mises en place a permis de redresser la tendance en fin d'année (voir paragraphe ponctualité). Les résultats détaillés et analysés sont regroupés en Annexe 15.

Actions complémentaires à la démarche contractuelle

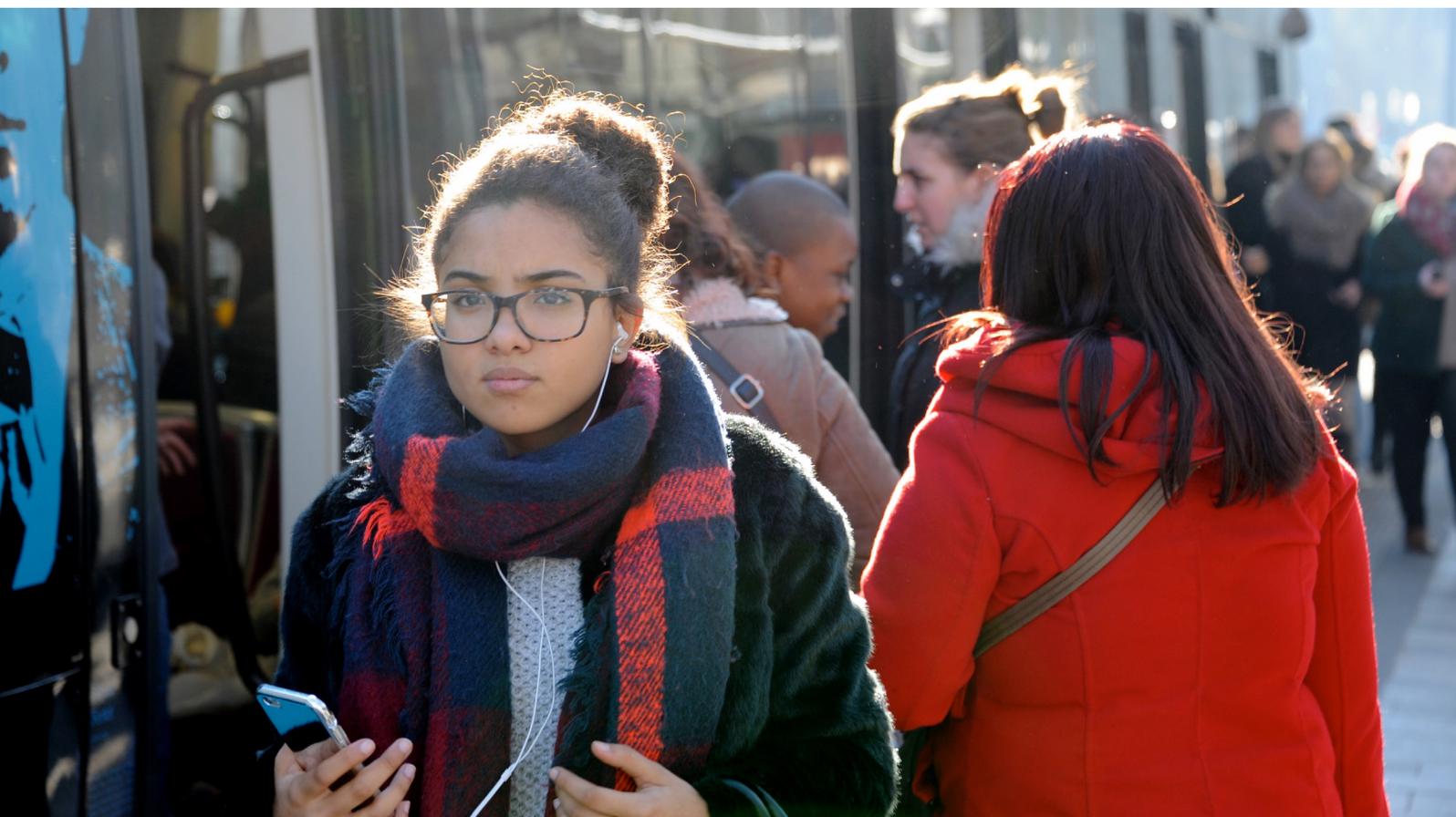
Les indicateurs contractuels sont complétés en interne par un ensemble d'actions et de mesures permettant d'impliquer un nombre croissant de collaborateurs de Keolis Besançon Mobilités dans notre démarche qualité.

Les mesures qualité internes ont été intégrées dans les objectifs des agents de maîtrise exploitation. Au quotidien, ces collaborateurs mesurent entre autres, la propreté des véhicules, la conformité des stations, la qualité de l'accueil conducteur, la ponctualité et font remonter instantanément toute non-conformité pour traitement. Ainsi en 2019, plus de 4600 mesures ont été réalisées en complément des obligations contractuelles.

De plus, un parcours client a été initié au sein de Keolis Besançon Mobilités. L'objectif est de se mettre à la place de nos clients en initiant un parcours en bus et en tram afin de juger de la performance de notre organisation... avec les yeux du client.

Sont ainsi évalués, l'accès au site et à l'appli Ginko, la pertinence des informations données, la conformité des stations, les informations dynamiques et statiques des véhicules, et de l'accueil des conducteurs. Les non-conformités sont aussitôt remontées auprès des services concernés.

Ces parcours clients ont été initiés par les Directions QSE et Marketing. Ils ont été élargis en fin d'année aux membres du comité de Direction ainsi qu'à leurs collaborateurs directs.



SYNTHÈSES DES MESURES QUALITÉ

Critères	Nombre de mesures 2018	Taux de conformité %	Objectif de conformité Contractuel %	Commentaires
Accueil en agence commerciale	60	95,1	87	Objectif atteint
Information et conseil par téléphone	60	91,2	91	Objectif atteint 20 appels hors délai sur juillet et août : ré-internalisation de la centrale d'appels (difficultés techniques)
Accueil et confort à bord	120	97,8	87	Objectif atteint
Information et disponibilité des équipements station Tramway	68	100	94	Objectif atteint
Information aux points d'arrêts	262	100	99	Objectif atteint
Information dynamique à bord	120	99,5	99	Objectif atteint
Conformité des véhicules	117	100	99	Objectif atteint
Ponctualité Bus et Tramway	totalité des passages en station	69,1	75	Objectif non atteint Nombreuses perturbations liées au climat social national. Les résultats sont en nette augmentation pour le dernier quadrimestre, suite à un travail de fond réalisé sur vitesse commerciale tram et temps de parcours bus/tram
Traitement des réclamations	totalité des réclamations	93	91	Objectif atteint Ré-internalisation de la centrale d'appels (quelques difficultés techniques du logiciel de traitements à ces débuts)

FIABILITÉ DU SERVICE

Le taux de fiabilité globale est le rapport entre les kilomètres effectivement produits et ceux initialement prévus.

Afin d'identifier parmi les kilomètres non produits, ceux dont la responsabilité du délégataire est engagée, un taux de « Fiabilité hors événements non responsables » fait également l'objet d'un suivi.

Les pannes (bus et tram), grèves et aléas d'exploitation (absences, services non couverts...) relèvent en effet de la capacité de bonne gestion du délégataire alors que les perturbations pour incivilités, accidents, intempéries, déviations, travaux, embouteillages... ne sont pas de sa responsabilité.

		Décembre		Cumul 2019	
		N	N-1	N	N-1
Fiabilité globale	Tramway	96,3%	98,8%	97,7%	98,40%
	Bus	96,0%	98,5%	98,4%	98,7%
	TOTAL	96,1%	98,6%	98,3%	96,8%
Fiabilité hors événements non responsables		96,3%	99,6%	98,8%	99,3%

Source : données Hastus, SAE et main courante



PONCTUALITÉ

La ponctualité est mesurée automatiquement par le SAE pour tous les passages aux arrêts hormis les terminus d'arrivées, à l'exclusion des données non fiables.

Les passages sont considérés comme en avance au-delà de 60 secondes d'avance par rapport à l'horaire affiché au poteau, et les retards à partir de 3 minutes.

Avec une ponctualité mesurée à 69.1%, l'objectif contractuel n'a pas été atteint. Néanmoins, ce résultat brut ne reflète pas la tendance à l'amélioration des résultats constatée durant le dernier quadrimestre.

Tramway

De nombreuses actions initiées en 2019 commencent à porter leurs fruits :

- La réduction du temps de fermeture automatique des portes a été réduite fin 2018, pour passer de 5 à 3 secondes après le dernier passage enregistré dans les cellules
- La possibilité pour le conducteur de procéder à l'ouverture généralisée des portes va permettre la réduction du temps d'échange passagers en station notamment celles très fréquentées
- Enfin la mise en place du lissage des vitesses fin octobre 2019, va permettre outre d'améliorer le confort pour nos conducteurs et passagers, mais aussi de fiabiliser le temps de parcours et de gagner en ponctualité

La ponctualité de décembre enregistrée à 87.7% est à ce titre très encourageante.

Bus

De nombreuses actions initiées en 2019 commencent à porter leurs fruits :

- Un renforcement de la coopération entre le service Méthodes qui construit les temps de parcours théoriques et le PCC qui analyse les temps de parcours enregistrés
- Un suivi et une reprise systématique des conducteurs bus les plus fréquemment en avance. Ces conducteurs sont repris par les managers pour les sensibiliser à l'importance du respect des temps et les moyens à mettre en œuvre pour réguler efficacement tout au long du parcours
- Enfin, une réflexion a été initiée afin de pouvoir réguler plus efficacement en fréquence les lignes T1, T2 et L3



	DÉCEMBRE 2019	DÉCEMBRE 2018	CUMUL 2019	CUMUL 2018
Tramway	87,7%	75,4%	79,9%	81,7%
Bus	67,4%	64,4%	66,6%	67,4%
Globale	71,2%	66,5%	69,1%	69,8%

Source : données SAE

ACCESSIBILITÉ DU SERVICE

Grand Besançon Métropole et son délégataire Keolis Besançon Mobilités s'investissent pour que les 10% des Grands bisontins souffrants d'une déficience puissent être autonome dans leurs déplacements. Les actions menées se structurent autour de trois axes : les arrêts, le matériel roulant et la formation du personnel.

Mise en accessibilité des arrêts

A fin 2019, 27% des arrêts du réseau Ginko sont accessibles soit 318 arrêts accessibles (sur 1138 arrêts équipés) :

- 166 arrêts de bus urbains accessibles
- 62 stations trams accessibles
- 91 arrêts bus périurbains accessibles

Pour rappel, les stations des lignes de tramway et de la Lianes 3 (partie en site propre) sont 100% accessibles : plain-pied avec pentes, bordures de quais en reliefs et annonces vocales.

Un matériel roulant de plus en plus accessible

Depuis 2019, l'ensemble du parc de véhicules urbains est accessible. Chaque mode se caractérise par les équipements accessibles suivants :

- Les rames de tramways sont équipées de :
 - 2 emplacements réservés aux fauteuils
 - Une fermeture sonore des portes avec signal lumineux
 - Des écrans embarqués avec signal sonore et bandeau lumineux
- Les bus urbains sont équipés :
 - D'un plancher plat et de rampe d'accès électrique. Afin de s'assurer du bon fonctionnement des rampes, une procédure de test a été mise en place
 - Des pictogrammes à l'avant et sur le flanc droit pour le préciser
 - Des annonces vocales d'indication de l'arrêt

Le personnel sensibilisé aux handicaps

Tests des rampes d'accessibilité

En 2019, plus de 400 tests de rampes PMR ont été effectués aux terminus des lignes. Cette action vise à évaluer le bon fonctionnement des rampes mais également de veiller à la bonne maîtrise de la procédure d'activation de la rampe par les conducteurs.

Les résultats sont très positifs : 99,9% des agents maîtrisent la procédure et 96% des rampes testées fonctionnent. Grâce aux tests réalisés, les rampes défectueuses sont repérées et réparées dans les plus brefs délais.

99.9%
des conducteurs
maîtrisent la
procédure
de sortie de rampe
et 96% du matériel
est fonctionnel

Formation du personnel

Les conducteurs et le personnel en contact avec le public sont formés à la prise en charge de personnes handicapées.

Ces formations sont complétées de journées de sensibilisation organisées pour rencontrer les voyageurs handicapés. Des mises en situation permettent aux agents de toute l'entreprise de se mettre à la place des voyageurs handicapés grâce à des ateliers pédagogiques.

En 2019, 41 agents ont été sensibilisés au handicap via une formation Keolis. Il est également prévu de former autant de personnel en 2020.

Journées de sensibilisation au handicap

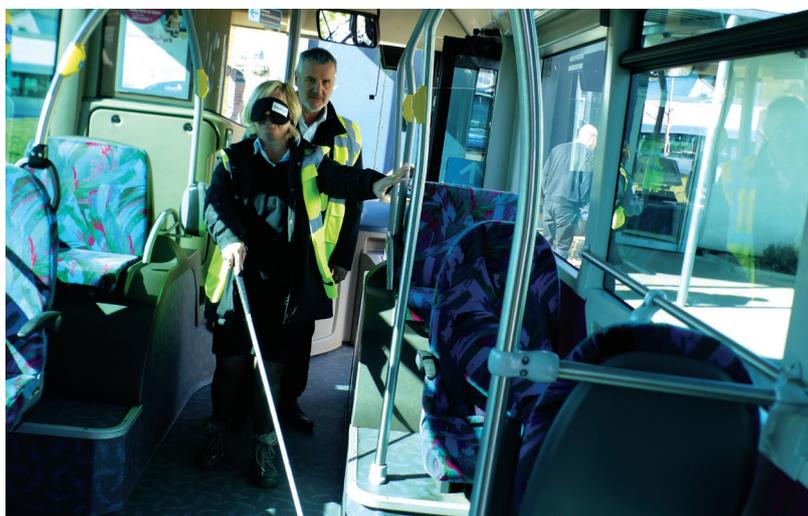
En 2019, deux journées de sensibilisations ont été organisées en partenariat avec la mission Handicap du CCAS de Besançon. L'objectif de ces moments est de familiariser les agents aux différents types de handicaps, visibles et invisibles, à travers des ateliers de mise en situations et de temps d'échanges avec des personnes atteintes de handicap.

Journée du 26 mars 2019

Présentation sur les grandes familles de handicap puis stands de témoignage et temps d'échanges.
Atelier simulateur de vieillissement et parcours canne blanche

Journée du 18 juin 2019

Présence du B.U.S (Ballade dans l'Univers des Sensibilisations) sur le dépôt, bus aménagé pour permettre aux personnes valides de mieux appréhender les différences liées au handicap en les expérimentant. Divers ateliers de mise en situation et projection de court métrage sur les handicaps invisibles.



Maintenance et patrimoine

MAINTENANCE TRAMWAY

19 rames de tramway de type URBOS 3 (constructeur CAF) constituent le parc mis à disposition du Délégué par l'Autorité Organisatrice de Mobilité. Le détail de ce parc est décrit ci-dessous et mentionne le numéro d'identification de chacune des rames ainsi que le relevé compteur au 31 décembre 2019.

État de parc Tramway au 31.12.2019

N° rame	Appellation	Compteur kilométrique au 31/12/2019	Km réalisés sur la période du 01/01/2019 au 31/12/2019
801	Victor HUGO	313878	62994
802	Les Frères LUMIERE	322321	65846
803	COLETTE	308701	66032
804	Louis PASTEUR	322446	57354
805	Jouffroy D'ABBANS	331621	69185
806	VAUBAN	327342	66210
807	Gustave COURBET	304391	66596
808	Jeanne-Antide THOURET	300167	69058
809	Rouget DE LISLE	349538	72572
810	Marie CURIE	339353	72380
811	Claude-Nicolas LEDOUX	312427	64709
812	Charle FOURIER	318357	42255
813	Pierre-Joseph PROUDHON	292143	28352
814	Nicole BONVALOT	343656	71807
815	Toussaint LOUVERTURE	316488	63640
816	Louis PERGAUD	332207	66982
817	Léonel DE MOUSTIER	295809	69353
818	JENNY D'HERICOURT	279476	57251
819	HENRI FERTET	289855	66319

L'organisation de la maintenance Tramway

La maintenance du matériel roulant tramway a été intégralement internalisée depuis le 1er Janvier 2018. Cette maintenance était initialement confiée au constructeur CAF. KEOLIS Besançon Mobilités a repris l'ensemble des activités de maintenance préventive et corrective des 19 rames de tramway.

La gestion du magasin de pièces détachées du matériel roulant est opérée avec un outil GMAO « Mainta ». Les pièces en stock correspondent :

- Au lot de pièces rachetées par Keolis Besançon Mobilités au précédent Délégué
- Au lot de pièces rachetées au constructeur CAF initialement en charge de la maintenance

L'équipe de maintenance est composée comme suit :

- Un responsable de maintenance tramway
- Un chef d'équipe
- Un technicien Méthodes
- Un magasinier
- 8 Agents de maintenance

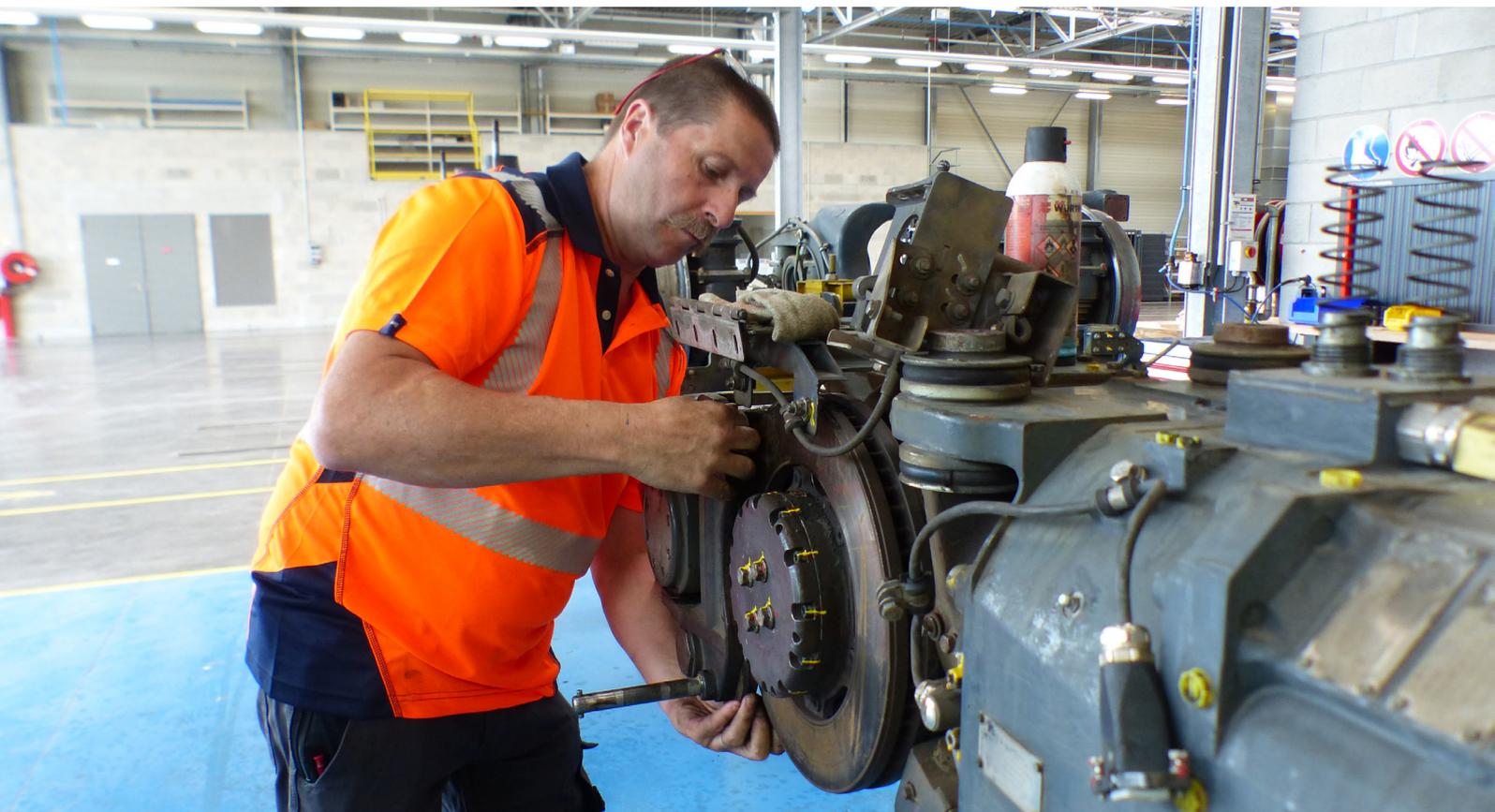
La maintenance est réalisée en journée (contrôles réglementaires, maintenance préventive, tournage en fosse, travaux d'améliorations, etc).

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 - 7j/7.

La maintenance des manipulateurs et des climatisations a été réalisée en 2019, en avance de phase sur les visites de maintenance préventive des 420 000 kilomètres (R1) planifiées en 2020.

Suite à une demande exprimée conjointement par Grand Besançon Métropole et Keolis Besançon Mobilités, les experts maintenance de CAF ont modifié le plan de maintenance constructeur des rames en supprimant le pas de maintenance des 2500 km (15D). Cette évolution a été prise en compte dès le mois de juillet et a permis de réduire le nombre de visites préventives du parc tramway durant le second semestre 2019.

Le 13 juin, une grue de chantier a percuté la rame 813, en sortie de la station Allende, générant de graves dommages mais, fort heureusement, aucune victime. Cette rame est en cours d'expertise et de chiffrage pour établir les dommages avec l'assurance du tiers. Celle-ci sera immobilisée pour un temps encore indéterminé.



MAINTENANCE BUS

Le Grand Besançon a fait le choix dès 1999 du Gaz Naturel (GNV) comme carburant alternatif pour l'exploitation de son réseau. En décembre 2016, l'Autorité Organisatrice de Mobilité a confirmé sa volonté de renouveler sa flotte de bus en privilégiant l'énergie gaz.

Le décret d'application de la loi de Transition Énergétique, publié en janvier 2017, renforce la position du GNV comme motorisation satisfaisant les obligations de 2020 et 2025 de cette mesure environnementale.

État de parc Bus au 31.12.2019

6 marques de bus différentes et 15 séries de véhicules sont exploitées sur les lignes urbaines du réseau Ginko.

Le tableau ci-dessous récapitule l'état du parc de bus au 31 décembre 2019.

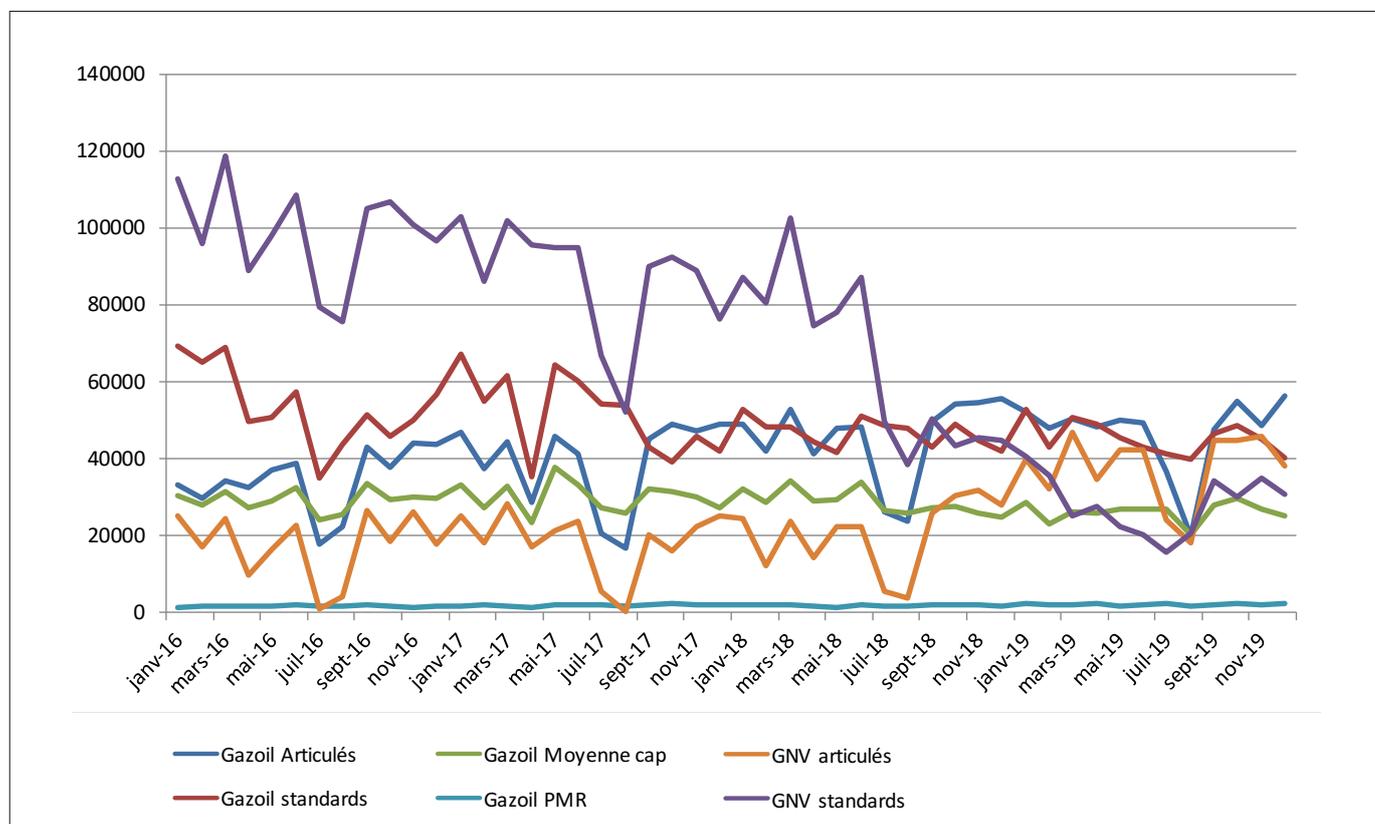
Constitution du parc de bus au 31/12/2019					
Quantité	Type	Qté / Type	Marque	Série	Énergie
1	PMR	8	Peugeot	Boxer	GO
3	PMR		Fiat	Ducato	GO
4	PMR		Fiat	Modulis	GO
5	MC	19	Irisbus	GX117/117L	GO
10	MC		Irisbus	GX127/127L	GO
4	MC		Irisbus	GX137	GO
0	STD	49	Irisbus	GX317	GO
4	STD		Irisbus	GX327	GO
13	STD		Mercedes	Citaro	GO
10	STD		Iveco	Urbanway	GO
12	STD		Irisbus	GX317	GNV
10	STD		Irisbus	GX327	GNV
9	ART	39	Irisbus	Agora	GNV
14	ART		Mercedes	Citaro	GO
11	ART		Solaris	Urbino 18	GO
5	ART		Iveco	Urbanway	GNV
115					

Les entrées sorties

En 2019, le parc bus a fortement évolué à la baisse : - 27 véhicules. 30 bus ont été réformés et 3 nouveaux véhicules GNV IVECO URBANWAY euro 6 ont fait leur entrée en décembre 2019.

Type de bus Quantité	LES ENTRÉES		LES SORTIES	
	Nb	N°Véhicule	Nb	N°Véhicule
PMR	0	Néant	0	Néant
MC	0	Néant	4	76, 78, 79, 82
STD	3	453, 454, 455	26	401, 402, 404, 405, 406, 407, 408, 409, 410, 411, 412, 413, 414, 415, 416, 417, 419, 420, 421, 422, 423, 424, 425, 430, 431, 438
ART	0	Néant	0	Néant
	3		30	

Évolution des consommations mensuelles par types de bus



Les consommations sont en nettes baisses sur la principale famille de véhicules (STD GNV). Cette baisse est liée à la mise en « hors Exploitation » de 26 bus STD GNV.

Consommation des véhicules : synthèse et tendance

	Gazoil Articulés	Gazoil standards	Gazoil Moyenne cap	Gazoil PMR	GNV articulés	GNV standards
janv-18	48924	52724	32244	2172	24503	87068
févr-18	41854	48219	28702	1979	12263	80367
mars-18	52851	48405	34254	2032	23716	102494
avr-18	41266	44236	28904	1651	14289	74571
mai-18	47726	41557	29298	1417	22172	78008
juin-18	48400	50967	33811	1865	22372	87168
juil-18	26326	48704	26607	1640	5467	49823
août-18	23763	47848	25902	1554	3683	38367
sept-18	49522	42890	27089	2062	25863	50317
oct-18	54131	49042	27564	2123	30325	43355
nov-18	54611	44703	25751	2068	31801	45409
déc-18	55654	42082	24801	1573	28082	44658
janv-19	52237	52950	28557	2248	39864	40516
févr-19	48034	43148	22903	2021	32304	35686
mars-19	50279	50584	26013	2103	46918	25262
avr-19	48223	48980	25693	2312	34762	27578
mai-19	50132	45510	27039	1802	42423	22317
juin-19	49172	42835	26744	2012	42372	20368
juil-19	36863	41267	27020	2214	24048	15582
août-19	19827	39708	20317	1588	17983	20687
sept-19	47454	46477	27995	2002	44849	34121
oct-19	54818	48548	29547	2246	44794	30166
nov-19	48500	45171	26761	1992	45667	34904
déc-19	56302	40248	24974	2381	38101	30799

Valeurs en litres pour les bus Gazoil et en Normo mètre cube pour les bus GNV

Organisation de la maintenance (interventions correctives, préventives et règlementaires bus)

La maintenance du parc BUS est réalisée en interne. L'équipe de maintenance est constituée de :

- 1 Responsable de maintenance BUS
- 3 Chefs d'équipes
- 1 Magasinier
- 1 Agent Méthodes
- 2 Pompistes-Remiseurs
- 3 Carrossiers
- 11 Mécaniciens
- 1 Sellière

Cette équipe assure une présence de journée au dépôt de Planoise (2 ateliers séparés physiquement) pour la maintenance courante (maintenance préventive, curative, améliorations...). Les dépannages sont couverts par une astreinte partagée entre les agents, 24h/24 - 7j/7.

Au début du mois de juillet 2019, l'équipe KIHM (Keolis Industrialise et Harmonie sa Maintenance) a accompagné les équipes de maintenance dans nos ateliers. Lancée en 2015 par Keolis et déjà déployée dans environ 30 réseaux en France et dans le monde, cette démarche d'amélioration continue a pour objectif d'accompagner les filiales dans le déploiement d'un référentiel de maintenance exigeant. La méthode se base sur des préconisations des constructeurs ainsi que sur le retour d'expérience des filiales et d'autres secteurs industriels.

KIHM se structure autour de 7 piliers : organisation et planification, achats et approvisionnements, management opérationnel, réalisation des opérations, environnement de travail, gestion des compétences, pilotage et maîtrise des coûts.

Composée de 4 experts, l'équipe KIHM mise à disposition par le Groupe Keolis était présente à Besançon durant les mois de juillet et de septembre. Elle est intervenue auprès des équipes de maintenance bus, des Infrastructure et des méthodes. Elle a organisé son déploiement de la façon suivante : d'abord une phase d'observation pour identifier les rôles et missions de chacun, les interactions, les gaspillages, les aménagements de postes, etc. Puis la co-construction du plan d'action basé sur des échanges avec les équipes et les responsables. Enfin, le déploiement durant un peu plus d'un mois pour mettre en place des rituels et des outils pour améliorer l'organisation de la maintenance.

Une fois le déploiement achevé, le responsable méthodes & achats a été nommé référent KIHM à Besançon. Il a pris le relais des équipes KIHM pour faire perdurer la démarche et développer les actions. Les équipes KIHM reviendront ensuite 3 et 6 mois après la fin du déploiement pour effectuer deux audits de pérennisation.

Très appréciée des personnels de maintenance, cette démarche d'amélioration continue a également permis de renforcer l'engagement des collaborateurs et de mieux définir les missions de chacun au service du collectif.

La démarche KIHM : l'amélioration continue au service d'une maintenance performante



Données mensuelles pour toutes les opérations préventives, réglementaires et curatives réalisées en 2019

	Pannes en ligne avec perte d'exploitation	Interventions préventives	Interventions correctives	Interventions réglementaires	Remorquages
janv-19	56	32	374	44	3
févr-19	52	49	279	36	4
mars-19	52	45	218	32	2
avr-19	53	47	229	38	2
mai-19	46	43	223	31	3
juin-19	74	39	244	52	2
juil-19	49	42	210	37	2
août-19	22	27	249	45	2
sept-19	71	34	241	35	3
oct-19	64	31	261	42	4
nov-19	58	31	259	26	1
déc-19	54	30	234	41	4
Totaux	651	450	3021	459	32

Toutes les opérations réglementaires sont inscrites et suivies en GMAO. Les opérations préventives sont stables. Nos plans de maintenance 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. A noter une baisse des pannes en lignes avec perte d'exploitation (651 en 2019 par rapport à 695 en 2018) et des interventions correctives (3021 en 2019 par rapport à 5 991 en 2018).



Les kilomètres perdus en raison de pannes baissent nettement : -84,5% pour le bus et -48,6% pour le tram

Pannes en lignes avec pertes d'exploitation

Le nombre de pannes en ligne continue à baisser : -6,3% par rapport à 2018. Le taux de panne aux 10 000 km reste stable avec un pic en juin plus élevé et une chute historique en août.

	Pannes en ligne avec perte d'exploitation	Kilomètres réalisés	Taux de panne / 10 000 Km
janv-18	60	459179	1,31
févr-18	54	405602	1,33
mars-18	63	477535	1,32
avr-18	62	419002	1,48
mai-18	58	418460	1,39
juin-18	88	484387	1,82
juil-18	35	349443	1,00
août-18	45	301863	1,49
sept-18	61	387875	1,57
oct-18	52	402303	1,29
nov-18	67	389377	1,72
déc-18	50	371600	1,35
janv-19	56	400913	1,40
févr-19	52	353978	1,47
mars-19	52	389082	1,34
avr-19	53	386791	1,37
mai-19	46	385016	1,19
juin-19	74	364475	2,03
juil-19	49	319278	1,53
août-19	22	261381	0,84
sept-19	71	381094	1,86
oct-19	64	418066	1,53
nov-19	58	389305	1,49
déc-19	54	376471	1,43
TOTAUX 2018	695	4 866 626	1.42
TOTAUX 2019	651	4 425 850	1.46

DISPONIBILITÉ DU PARC BUS ET TRAMWAY

	2018		2019	
	BUS	TRAM	BUS	TRAM
Taux de disponibilité 2019	99.67%	99.88%	99.80%	99.95%
KM parcourus	4 866 626	1 131 310	4 425 850	1 198 895
KM perdus dus à des pannes	14162	1314	9098	675

Le taux de disponibilité des bus et des rames de tramway est en progression par rapport à l'année 2018 (99.80% à la place de 99.67% pour les bus et 99.95% à la place de 99.88% pour les tramways). À noter la diminution des kilomètres perdus dus à des pannes, 9098 km par rapport à 14162 km pour le bus et 675 km par rapport à 1314 km pour le tramway.



MAINTENANCE DU MATÉRIEL EMBARQUÉ

En 2019, la lutte anti-fraude a nécessité l'adaptation de nombreux dispositifs embarqués à bord des bus.

SAEIV

Sur la totalité de la flotte bus, la présence de clients fraudeurs peut être signalée en temps réel par le conducteur grâce à la mise en place d'une nouvelle touche sur le pupitre SAE.

Ces signalements ont deux fonctions :

- Intervention des équipes de contrôle si elles sont à proximité
- Statistique pour l'adaptation du plan de contrôle

Cette année a aussi vu le lancement de deux projets ; lancement d'un marché de fourniture et d'installation d'un système de comptage voyageurs par caméras stéréoscopiques, et démarrage du projet baptisé « Fraudomètre » qui conduira à la mise en place d'un outil de mesure précis et automatique du taux de fraude en temps réel sur le réseau bus et Tram.

Billettique

Pour faciliter le rappel à la validation, un second valideur a été installé dans 86 bus à l'entrée, à proximité de la première porte. Celui-ci permet également de maintenir un équipement de validation fonctionnel si le premier valideur rencontre des difficultés. Toujours dans l'objectif du rappel à la validation, le valideur existant a, quant à lui, été déplacé juste derrière le conducteur.

Système d'information embarqué

La société SEIPRA est l'entreprise titulaire du marché de fourniture et d'installation du système dans l'ensemble de nos bus. Le déploiement des nouveaux dièdres a été finalisé en 2019.

Malheureusement, un problème software ne permet pas d'exploiter correctement ces dièdres (pop-up) ; une correction sera apportée au printemps 2020 par SEIPRA.

Priorité carrefours

En 2017, l'ensemble du parc de véhicules a été équipé d'un système de priorité aux feux de trafic. Celui-ci permet de favoriser le passage des bus aux carrefours à feux afin d'améliorer la régularité des lignes et la vitesse moyenne des véhicules.

Dans le but de prioriser le passage des bus sur toutes les lignes, une étude de trafic ainsi qu'une mise en conformité matériels et logiciels des contrôleurs de carrefours est en cours de réalisation.

Pendant l'année 2019, 22 nouveaux carrefours ont été équipés et reprogrammés pour prendre en compte les demandes de priorisation.

**De nouveaux écrans
d'information équipent
tous les bus
urbains Ginko**



MAINTENANCE DES BÂTIMENTS

Site de maintenance bus de Planoise

De nombreux travaux ont été pilotés et pris en charge par les équipes de Grand Besançon Métropole, auxquelles le Délégué a apporté son concours :

- Création de nouvelles évacuations d'eau de pluie sur le parking des véhicules légers pour éviter l'apparition de grandes flaques d'eau lors d'orages
- Installation de bornes de recharge des véhicules électriques utilisés pour les relèves conducteurs
- Changement des onduleurs dans l'atelier B4 et remise aux normes du transformateur électrique situé rue Edouard Branly
- Raccordement des bâtiments B3 et B4 au réseau de chaleur de la Ville, au moyen de la pose de nouveaux tuyaux et la construction d'un local technique à la limite du parking P2 et de la blanchisserie du CHU

En complément, les équipes de maintenance Bâtiment ont réalisé des travaux ou aménagements :

- Nouvelle organisation des zones de parking : depuis septembre, les bus articulés bénéficient d'emplacements dédiés au parking P2, matérialisés par un traçage ; plus aucune manœuvre de marche arrière n'est désormais nécessaire au démarrage ou au remisage
- Installation d'une banque d'accueil dans la salle de prise de service conducteurs pour faciliter et encourager les échanges entre les conducteurs et les managers
- Création et délimitation de zones fumeurs, dotées pour certaines de nouveaux abris pour mieux identifier les emplacements où il est autorisé de fumer

Le Délégué a mis à disposition du CCAS de la Ville de Besançon une travée et des outillages permettant aux équipes du CCAS de préparer l'aménagement du B.U.S. L'ancien bus Ginko n° 124, sorti du parc en 2018, est en effet devenu le B.U.S. comme Balade dans l'Univers des Sensibilisations.

Après avoir été réaménagé et requalifié en poids lourd, avec l'aide des équipes de maintenance bus du Délégué, ce bus a désormais pour vocation d'aller à la rencontre de nombreux publics ciblés afin de les sensibiliser aux enjeux de l'accessibilité.



Site de maintenance tram des Hauts du Chazal

De nombreux travaux ont été pilotés et pris en charge par les équipes de Grand Besançon Métropole, auxquelles le Délégué a apporté son concours :

- Installation d'ombrières équipées de panneaux solaires sur le parking du personnel. Cet équipement produit de l'électricité réutilisée dans la sous-station du Centre de Maintenance
- Création d'une mezzanine dans le magasin du Centre de Maintenance. Celle-ci permet de doubler la surface de stockage et de faciliter la gestion des pièces détachées

Dans le cadre de la réalisation du plan pluriannuel d'investissements, Grand Besançon Métropole a par ailleurs réalisé d'importants investissements en matière de gros outillages et prestations :

- Acquisition de mobilier pour la zone de boggies afin de réaliser la maintenance sur les gros organes du tramway en toute sécurité : un module permet notamment de réaliser la dépose ou la pose des étriers de freins
- Un deuxième boggie de réserve a été réceptionné. Cet investissement va permettre de diminuer le temps d'immobilisation de la rame pendant la maintenance des boggies (changement de roues par exemple)

Lors de la mise en service des ombrières, un grave incident est survenu. L'entreprise agissant pour le compte de Grand Besançon Métropole n'a pas respecté

les règles élémentaires de sécurité, prenant l'initiative d'intervenir dans le tableau général basse tension (TGBT) sans demander l'autorisation aux équipes du Délégué ni même utiliser des équipements de protection ad-hoc.

Cet événement a provoqué un court-circuit dans l'armoire électrique et une coupure générale de l'électricité du Centre de Maintenance. Les équipes de Keolis Besançon Mobilités appuyées par les experts de Schneider ont réussi à rétablir le courant électrique et assurer l'exploitation du tramway le lendemain.

Maintenance des infrastructures tram

Dans le cadre du projet anti-crissement, une composante importante était d'harmoniser le profil de rail (deux types de rails aux profils légèrement différents ont été installés sur l'infrastructure du réseau). Grand Besançon Métropole a fait appel à une société spécialisée dans la rectification du rail grâce à des meules montées sur un train pouvant rouler sur nos voies. Ce chantier s'est déroulé exclusivement de nuit en fin d'année.

Les équipes de maintenance des infrastructures ferrées ont réceptionné un gros outillage précieux : une meuleuse pour le rail.



MAINTENANCE DU MOBILIER URBAIN

Un nombre d'interventions stable sur le mobilier urbain en 2019

L'année 2019 a été marquée par une bonne « prise en main » de l'ensemble du périmètre des 69 communes du Grand Besançon par l'équipe chargée de la Signalétique, de l'Information et du Mobilier Urbain.

Un niveau d'interventions plus élevé cette année en termes de vandalisme qui s'explique plus par une démarche qualité renforcée que par une hausse pure du vandalisme (27 rallyes qualité effectués dépassant l'objectif annuel fixé de 20 rallyes). Une présence renforcée permet une intervention plus régulière face aux incivilités relevées sur le mobilier.

La part que représente les interventions liées au vandalisme sur l'ensemble est passée de 7% en 2018 à 12% en 2019. Une différence est à noter entre les arrêts situés en urbain et ceux implantés dans les communes périurbaines, avec respectivement 10% et 16% du total des interventions. Cet écart s'explique toujours par la présence renforcée de l'équipe sur le périmètre périurbain. Les actes de vandalisme les plus souvent rencontrés sont des tags, des plexis/cadres horaires endommagés et de nombreuses affichettes « sauvages ». Cette dernière explication est encore plus valable dans les communes périurbaines où le point d'arrêt est utilisé comme vecteur d'informations ou de « petites annonces ».

Au total, les équipes de Keolis Besançon Mobilités ont mené plus de 21000 interventions sur le terrain, sur un parc de matériel de presque 1600 unités.



Plus de 21 000 interventions sur le terrain en 2019, en hausse de +18,5%

Nombre d'interventions urbain/périurbain/tram et évolution mobilier

Interventions SIMU		Cumul 2019		
		Réalisé N	Réalisé N-1	Ecart
Interventions urbain	Pose et entretien IV - Mobilier	11 447	15 661	-27%
	Vandalisme	894	906	-1%
	TOTAL	12 341	16 567	-26%
Interventions tram	Pose et entretien IV - Mobilier	2 685	1 209	122%
	Vandalisme	717	241	198%
	TOTAL	3 402	1 450	135%
Interventions périurbain	Pose et entretien IV - Mobilier	4 713	3 008	57%
	Vandalisme	892	409	118%
	TOTAL	5 605	3 417	64%
TOTAL interventions		21 348	21 434	0%
Mobilier	Nombre d'arrêts urbains	641	647	-1%
	Nombre d'arrêts périurbains	497	477	4%
	Nombre de poteaux sur l'urbain	362	367	-1%
	Nombre de poteaux sur le périurbain	296	310	-5%
	Nombre d'abribus sur l'urbain	279	280	0%
	Nombre d'abribus sur le périurbain	201	167	20%
	Nombre d'arrêts avec banc	544	529	3%

Outils systèmes

SYSTÈME D'AIDE À L'EXPLOITATION ET À L'INFORMATION VOYAGEURS [SAEIV]

En complément des améliorations continuellement apportées aux outils de régulation et d'information des voyageurs, les développements se sont focalisés sur la lutte anti-fraude et l'appel d'urgence.

Signalement fraude

Grâce à la nouvelle fonctionnalité « Signalement fraude », déployée à l'automne, les conducteurs peuvent alerter en temps réel le PCC et les équipes de contrôle déployées sur le réseau. L'intervention rapide, selon la disponibilité d'une équipe à proximité, apporte parfois une réponse immédiate à la fraude. Mais le principal intérêt est ailleurs : le recueil et l'analyse des signalements permet de dresser une cartographie de la fraude (géographique, temporelle), et d'orienter efficacement les actions futures.

Appel d'urgence

Développée au premier semestre 2019, la nouvelle version majeure du logiciel de réception des appels d'urgence propose une carte plus lisible et plus précise, afin d'accélérer la prise en compte des

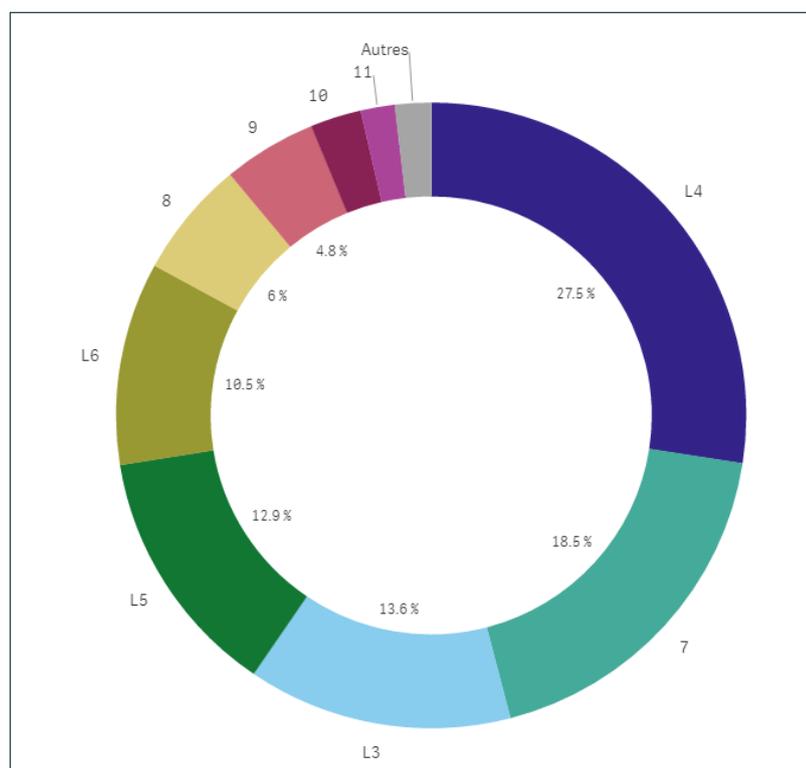
alertes au PCC. La technologie utilisée, basée sur la plateforme collaborative « OpenStreetMap », rend les mises à jour plus rapides lors des évolutions de la voirie.

Parallèlement, l'infrastructure radio Tetra a permis la mise en place d'un « mode dégradé » garantissant la réception des Appels d'urgence même en cas d'indisponibilité d'un serveur SAE ou du réseau informatique.

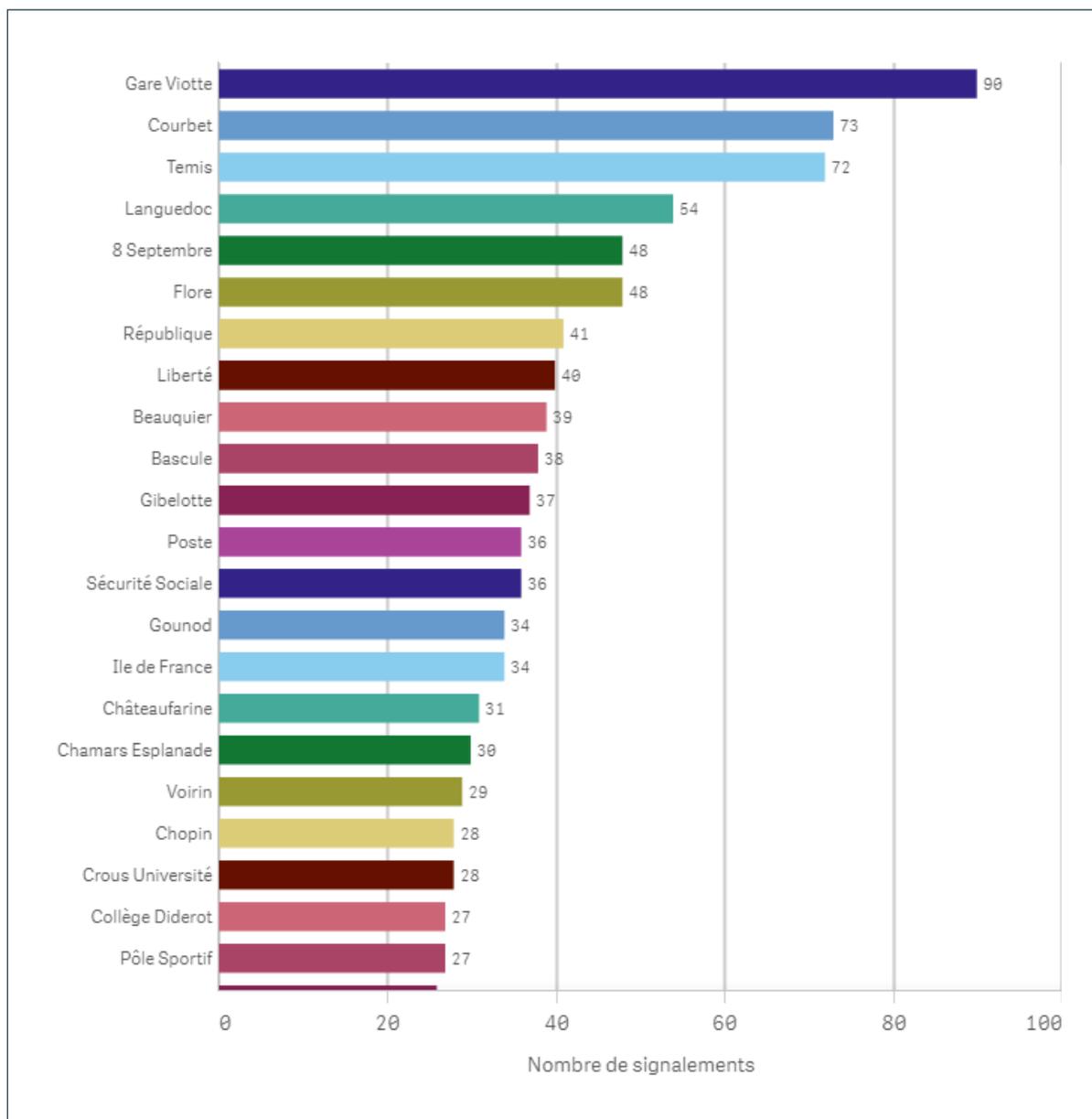
Infrastructure virtualisée

La virtualisation des serveurs du SAEIV a débuté en 2019 et se poursuivra en 2020. À terme, la migration de l'ensemble des anciens serveurs physiques sur cette infrastructure robuste et redondante garantira la parfaite disponibilité des outils, tout en améliorant leurs confort d'utilisation.

Statistiques signalements fraude par ligne



Statistiques signalements fraude par arrêt





LA BILLETTIQUE

Nouveaux tickets ST25 pour le confort de tous

La technologie de tickets sans contact ST25 permet de simplifier la gestion des PASS Voyages pour les clients.

Les voyages rechargés sur ce nouveau ticket se cumulent avec ceux encore disponibles sur ce support au lieu d'être encodés sur un autre emplacement. Ces tickets ont également permis de simplifier la vente pour les conducteurs, vente plus rapide et plus simple.

De nouveaux visuels ont été développés, visuel générique Tram&Bus et des visuels Besançon PASS Tourisme (distribués par l'Office de Tourisme).

Besançon PASS Tourisme : Ginko, partenaire de la vie de la cité

Keolis Besançon Mobilités a contribué à la création du produit touristique "Besançon PASS Tourisme", décliné en trois produits : 24h, 48h et 72h ainsi qu'en trois tarifs.

Ce PASS est valable dans les transports en commun de Grand Besançon Métropole et permet également l'entrée dans 4 sites culturels de Besançon (Citadelle, Musée des Beaux-Arts et d'Archéologie, Musée du Temps, Maison Victor Hugo).

Depuis le 1^{er} juillet 2019, ce PASS est vendu principalement à l'Office de Tourisme mais aussi sur les DAT, en point Relais et à la boutique Ginko.

Impression des reçus : un petit geste pour notre planète

Depuis le 11 mars 2019, l'impression des reçus se fait à la demande du client. Un gain de temps lors de la vente et un bénéfice pour la planète !

Mise aux normes des kits bancaires des DAT

À la suite d'une évolution de la norme PCI-DSS sur le matériel et le logiciel des kits bancaires, les équipes de développement et de maintenance KBM ont travaillé en étroite collaboration avec celles de Flow Bird afin de faire évoluer les équipements concernés des DAT. La majeure partie des adaptations a été réalisée en 2019 ; l'opération sera finalisée au printemps 2020.

Des DAT plus ergonomiques

35.7% des recettes ont été encaissées sur DAT en 2019, soit une progression de 10,4%.

Les équipes Marketing et SI ont travaillé avec celles de Flow Bird pour proposer de nouvelles fonctionnalités et faciliter l'usage des écrans interactifs des DAT.

La nouvelle interface déployée améliore sensiblement l'expérience client et offre de nouveaux services :

- Achat express : touche qui permet en un clic d'obtenir un titre de transport
- Gestion des Freepass : intégration comme moyen de paiement des jetons offerts par l'Union des Commerçants
- Gestion des quantités : Il est possible pour l'utilisateur de choisir la quantité de PASS Voyages qu'il souhaite acheter





bus & tram

Carte
RECHARGEABLE

► PASS 1 heure
► PASS 10 voyages
► PASS 24 heures

LIANES
L3 L4 L5 L6

Un bus toutes les
6 à 10 min*
* de 7h à 19h du lundi au vendredi

ginko
pour voyager dans le Grand Besançon

Visuels des nouveaux tickets apportant du confort aux voyageurs comme aux conducteurs

bus & tram

Carte
RECHARGEABLE

► PASS 1 heure
► PASS 10 voyages
► PASS 24 heures

TRAM T1 T2

Un tram
toutes les **6 minutes***
entre **Hauts du Chazal** et **Parc Micaud**

* 7h à 19h, en semaine

ginko
pour voyager dans le Grand Besançon

bus & tram

Carte
RECHARGEABLE

► PASS 1 heure
► PASS 10 voyages
► PASS 24 heures

je monte, je valide!
même en correspondance

ginko
pour voyager dans le Grand Besançon

LA RADIO NUMÉRIQUE TETRA

Terrestrial Trunked Radio (ou TETRA) est un système de radio numérique mobile professionnel.

L'obsolescence de la radio actuelle (conception 1972, Thomson) ainsi que les interférences multiples et croissantes ont poussé Grand Besançon Métropole à lancer un marché pour la mise en place d'une nouvelle infrastructure radio.

Description du projet TETRA

Grand Besançon Métropole a choisi une infrastructure mutualisée avec les services de la police. Grâce à 3 émetteurs, celle-ci offre une bonne couverture du territoire de l'agglomération.

Les grands jalons du projet en 2019

Pour rappel, le projet de remplacement de la radio analogique par la radio numérique Tetra a débuté début 2018. Il n'était pas prévu contractuellement.

Jalons clés du projet en 2019 :

- D'octobre 2018 à juin 2019, les développements ont permis d'implémenter les fonctionnalités de base Tetra au sein du Système d'Aide à l'Exploitation (SAE), notamment pour le Poste de Commandes Centralisé (PCC).
- Cette intégration s'est réalisée de manière transparente pour le PCC, les conducteurs et les clients, puisque le SAE est resté compatible avec les deux versions de système radio, pendant la phase de transition qui a duré plusieurs mois.
- De mai à septembre 2019, le pôle Maintenance des Systèmes Electroniques (MSE) a réalisé l'intégration des équipements Tetra dans : les 105 bus, les 19 tramways, la vingtaine de voitures de service, les bus PMR, et les 70 bornes Tempo en station. Durant cette période, pour tenir les délais, deux techniciens ont renforcé l'équipe MSE.

- En novembre 2019, afin de résorber des dysfonctionnements ayant des impacts importants sur la qualité sonore, il a été décidé le remplacement de 80 micros « col de cygne » par des micros de marque « Holmco ».
- De juin 2019 à décembre 2019, a eu lieu le développement des autres fonctionnalités TETRA dans le système SAE. De nombreuses difficultés ont été rencontrées : coupure radio, perte de syllabes et de mots. Ces difficultés sont liées à l'infrastructure Tetra mise en place par Sysoco, entreprise avec laquelle les équipes de développement de KBM étudient une solution alternative pour pallier les problèmes de communication quotidiens entre le PCC et les agents sur le terrain.

Une infrastructure mutualisée avec les services de Police

Principales fonctionnalités métier apportées par le système Tetra

- Appel d'urgence depuis les voitures et les portatifs
- Création dynamique de groupes de phonie (pour les manifestations par exemple)
- Suivi GPS des voitures et des portatifs

Ressources humaines

L'ÉVOLUTION DES EFFECTIFS

Cette année marque la stabilisation de nos organisations mises en place courant 2018 et la mise en œuvre de simples ajustements :

- La réinternalisation du Centre de Relation Clients
- La dissociation du Pôle Relations Clients et du Pôle Réseaux de vente au sein de la Direction Marketing, Clients et Mobilités
- La réunion du Pôle Maintenance Tramway avec le Pôle Infrastructure
- Au sein de la Direction Projets et Systèmes d'information, la création d'un Pôle Infrastructure, Billettique et support

L'évolution de notre organisation

Les évolutions apportées au sein de Keolis Besançon Mobilités ayant impacté la structure ou la répartition des effectifs.

Une organisation ajustée et stabilisée

Un CRC réinternalisé

Les activités du Centre de Relation Clients ont été réinternalisées au sein de Keolis Besançon Mobilités en août 2019. A cette occasion, un partenariat a été mis en place en fin d'année avec une structure d'insertion afin d'intégrer et d'accompagner 5 agents dans un parcours qualifiant et de poursuivre l'accompagnement de nos clients sur le terrain tout en réintégrant les activités de réservation et de gestion des réclamations.

La dissociation du Pôle Relations Clients et du Pôle Réseaux de vente

La mise en place de la réinternalisation du CRC, la nécessité d'accompagner les équipes en parcours d'insertion mais

également les développements à venir de nos modes de distribution (le système billettique notamment) nous ont conduit à scinder ce pôle.

5 agents en parcours d'insertion

Dans un parcours qualifiant coconstruit entre Keolis Besançon Mobilités et Intermed, ils conseillent et orientent nos clients au quotidien sur le réseau

Le Pôle Maintenance Tramway et le Pôle Infrastructure réunis

La maturité atteinte au Pôle Maintenance Tramway, en ce qui concerne les compétences et les process a permis de regrouper ce pôle et celui de l'infrastructure, pilotés par un responsable unique.

La création d'un Pôle Infrastructure, Billettique et support

Pour gagner en efficacité, en polyvalence afin de sécuriser la maîtrise de ces compétences, nous avons regrouper ces 3 activités, pilotées par un Responsable nommé à cette occasion (promotion interne).

LES EFFECTIFS EN 2019

Les effectifs sous différentes répartitions, en équivalent temps plein et en nominal.

Les effectifs par domaine d'activité

Moyenne annuelle de l'effectif nominal

Effectif moyen présent fin de mois + MAD (hors intérimaires)

Exploitation	374,2
dont conduite	325,4
dont contrôle fraude	9,9
Maintenance	52,6
dont maintenance tramway	11,2
Commercial	35,0
dont commercial périurbain	
dont contrôle fraude	4,4
Services généraux	23,5

Effectifs totaux	485,3
dont hors Personnel Mis A Disposition (PMAD)	476,5
dont Personnel Mis A Disposition (PMAD)	8,8

Moyenne annuelle de l'effectif équivalent temps plein

Effectif ETP moyen + MAD (hors intérimaires)

Exploitation	369,7
dont conduite	321,1
dont contrôle fraude	9,9
Maintenance	52,6
dont maintenance tramway	11,2
Commercial	32,5
dont commercial périurbain	
dont contrôle fraude	4,4
Services généraux	23,0

Effectifs totaux	477,8
dont hors Personnel Mis A Disposition (PMAD)	469,0
dont Personnel Mis A Disposition (PMAD)	8,8

Les effectifs par catégorie & sexe

Moyenne annuelle de l'effectif et au 31.12.19

	Employé		Ouvrier		Personnel de conduite		Agent de Maîtrise		Total		
	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F & H
<i>Effectif nominal</i>											
au 31/12/19	25	3	1	27	57	274	17	68	100	372	472
Moyenne annuelle	24,08	2,50	1,00	28,75	57,83	278,50	17,42	66,17	100,33	375,92	476,25
<i>Effectif Equivalent Temps Plein</i>											
ETP moyens	21,47	2,50	0,94	28,33	55,67	276,46	17,13	66,50	95,21	373,79	469,00

LE PERSONNEL MIS À DISPOSITION

Cadres Keolis

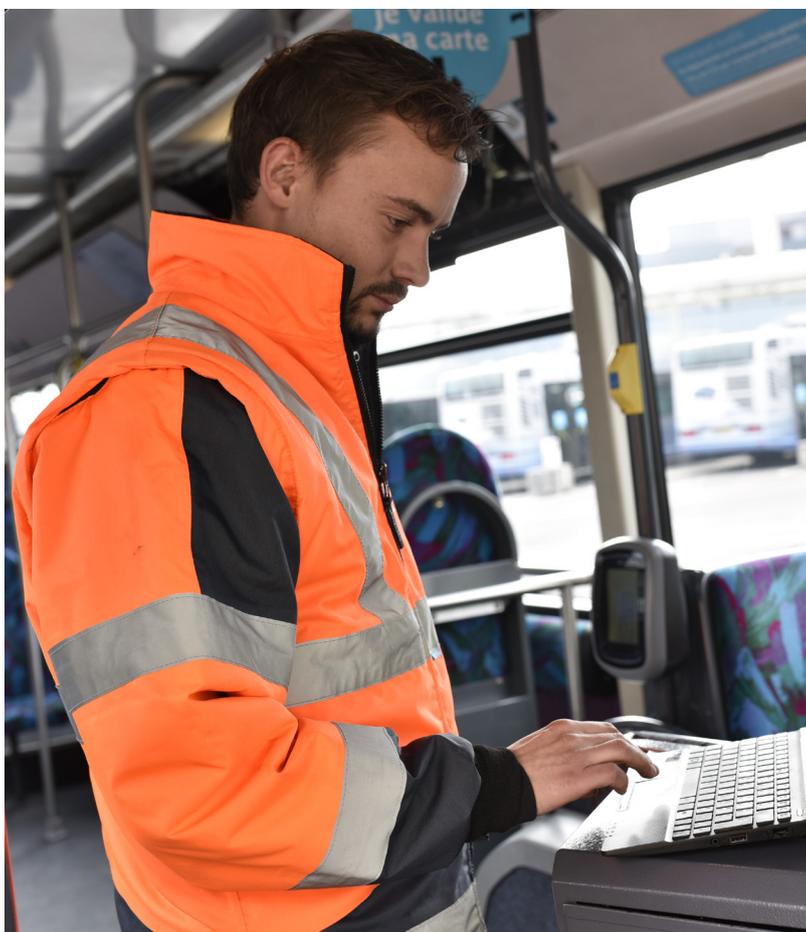
9 cadres Keolis sont mis à disposition de Keolis Besançon Mobilités :

- 7 membres du comité de direction
- 1 responsable maintenance Tramway
- 1 responsable Etudes et Produits

Travailleurs temporaires

Nous avons eu recours au travail temporaire pour une moyenne annuelle de 7,22 ETP :

- 2,1 ETP à la conduite et uniquement sur des motifs de remplacement
- 2,9 ETP à la maintenance
- 2,53 ETP en relation clients



POLITIQUE DE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL ET MESURES DE LUTTE CONTRE L'ABSENTÉISME

Les nombreuses actions déployées en 2018 continuent de concourir à la baisse de l'absentéisme. Elles ont donc été maintenues et complétées notamment par 3 actions majeures :

- L'intranet au service des collaborateurs
- Amélioration des conditions de travail
- Remplacement d'un arrêt de courte durée par des récupérations

Un nouvel Intranet adapté aux besoins des collaborateurs

De quelles informations ont besoin nos collaborateurs au quotidien ? Quelles sont leurs démarches que cet outil pourrait faciliter ? Comment le rendre accessible en mobilité, sur smartphone notamment ? Voici toutes les questions qui ont guidé la création d'un nouveau portail intranet Keobm, réalisée après une phase de recueil des attentes auprès de l'ensemble des collaborateurs ainsi que des représentants du personnel.

Un profil utilisateur spécifique à la conduite a été créé pour permettre à nos conducteurs d'accéder en tout temps et en tout lieu, à leur roulement, leur service mais il leur permet également d'y faire leurs demandes de congés et de faire des échanges de services entre collègues.

Pour compléter les équipements individuels, des bornes d'accès ont été disposées dans tous les lieux de pause et salles de prise de service.

Le Comité Social Economique dispose également d'une rubrique dédiée qu'il peut alimenter en toute autonomie afin de promouvoir les activités sociales proposées aux collaborateurs.

**99% des
collaborateurs
ont créé
leur compte
intranet**



MON ENTREPRISE

MES DROITS ET DÉMARCHES

MA COMMUNAUTE

BIBLIOTHÈQUE

COMITÉ SOCIAL ÉCONOMIQUE



GINKO VOIT® : C'EST PARTI

Service de covoiturage de proximité connecté au réseau Ginko

[LIRE LA SUITE](#)

**#ENSEMBLEENTOUTECO
NFIANCE**

Lancement d'une campagne de communication dès le 20 mai

[Lire la suite](#)

JOBS ÉTÉ

[Lire la suite](#)

**COVID-19 : ATTESTATION
DE GARDE D'ENFANT A
DOMICILE**

Détails des démarches - nouvelle attestation mise à jour le 7 mai

[Lire la suite](#)

— mai 2020 —

lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.	sam.	dim.
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

PRATIQUE SUR MON INTRANET

JE DÉCOUVRE



**KEOLIS BESANÇON,
ACTEUR DU
RÉSEAU GINKO**

2
LIGNES DE
TRAMWAY

58
LIGNES DE BUS

1000
POINTS D'ARRÊTS

6
PÔLES D'ÉCHANGES

5
PARKINGS RELAIS

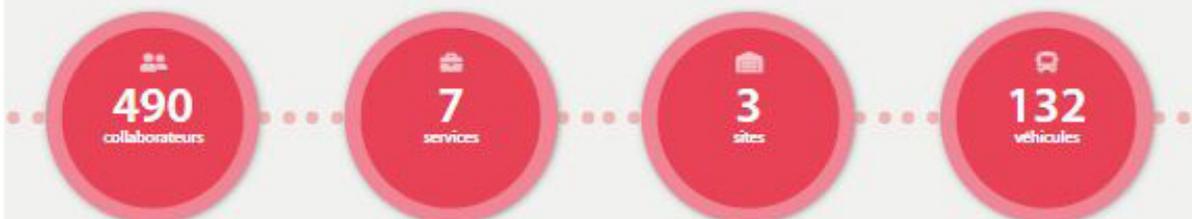
2
GINKO VÉLOPARIS

300
GINKO VÉLOS

4
SERVICES SUR
RÉSERVATION

1
SERVICE PMR

KEOLIS BESANÇON MOBILITÉS EN CHIFFRES



L'amélioration des conditions de travail

L'amélioration des conditions de travail est un levier majeur du bien-être au travail.

Outre le travail permanent réalisé sur les véhicules, la voirie, la sécurisation, les temps de parcours, les aménagements des terminus et des sanitaires, voici quelques actions réalisées cette année.

- Création d'un planning de Dimanche pour les conducteurs polyvalents bus/tramway à la demande des représentants :
- Davantage de dimanches travaillés mais les compensations du travail du dimanche couvrent des jours de repos en semaine
- Les principaux équipements :
 - Renouvellement des outillages individuels des agents de maintenance bus ainsi que leurs équipements de protection individuels
 - De nouveaux outils de manipulation et des aménagements des postes de travail pour faciliter les opérations de maintenance du tramway
 - Un environnement de travail totalement repensé et aménagé pour la maintenance des infrastructures

Un arrêt de courte durée remplacé par des repos

Sous certaines conditions et après accord du service ordonnancement, nous proposons de remplacer des arrêts de travail pour maladie de courte durée par des repos, des récupérations, etc.

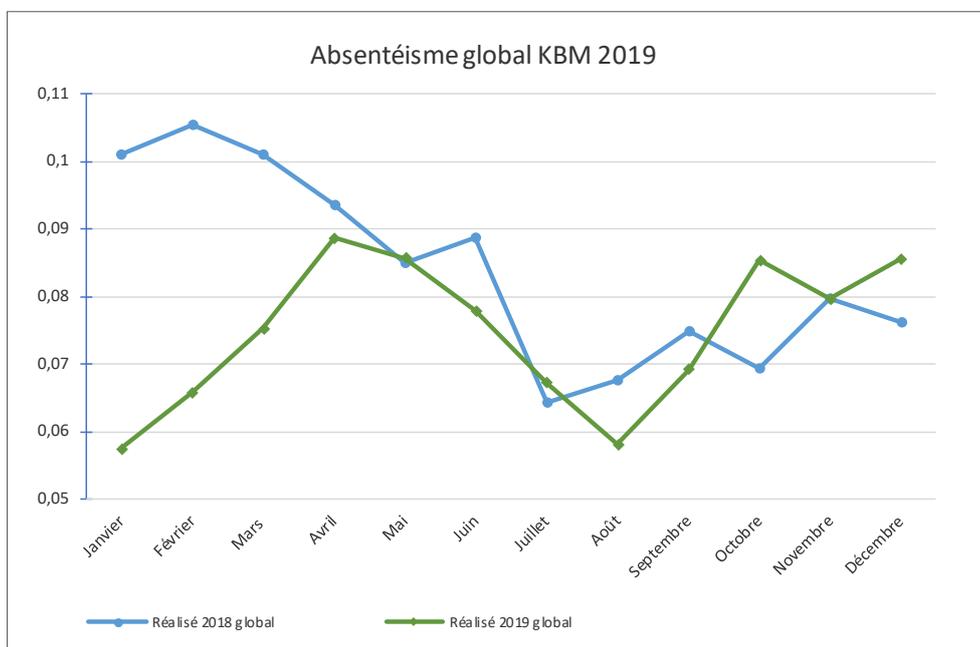
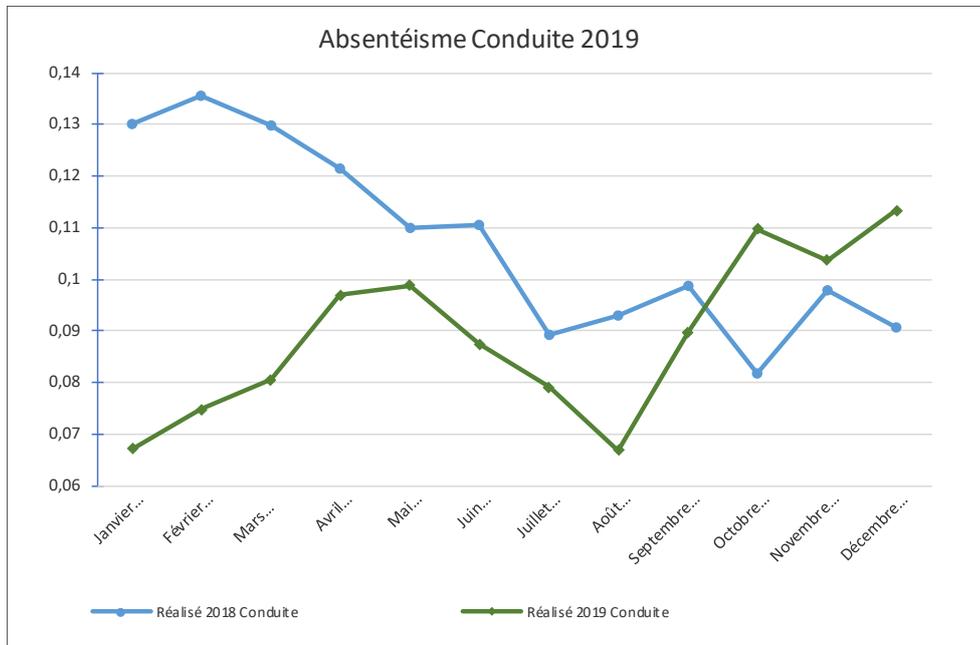
Cette faculté permet de limiter la durée de l'arrêt initial lorsque l'état de santé ne nécessite pas un arrêt prolongé et permet au collaborateur de ne pas être impacté sur sa rémunération, notamment sa prime d'assiduité annuelle.

Déployée au dernier trimestre 2018, c'est un dispositif connu et apprécié tout en restant un levier de management individualisé.

55 arrêts transformés en 2019

**L'absentéisme annuel de l'entreprise en 2019 a baissé de 11% :
- 8% sur la maladie et - 41% concernant les accidents du travail**

Evolution de l'absentéisme entreprise et personnel de conduite entre 2018 et 2019



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

- Maladie : -8%
- Maladie de plus de 3 mois : -8%
- Accident du travail : -41%

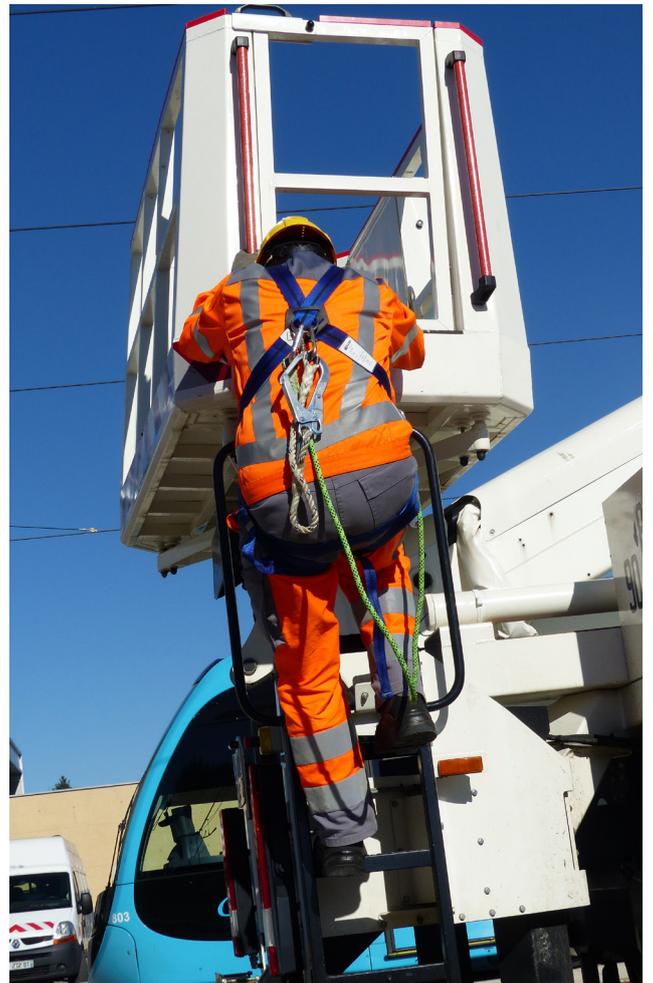
Heures d'absences par motif

Suivi Absentéisme	Cumul 2018	
	Nb d'heures	Taux
Maladie	28 523	3,4%
Longue Maladie	19 819	2,4%
Maternité	2 509	0,3%
Accidents du travail et Trajet	5 954	0,7%
Mi-Temps Thérapeutique	4 572	0,5%
Taux d'absentéisme	61 377	7,4%



Absentéisme des réseaux Grands urbains de Keolis

Keolis Besançon Mobilités termine l'année 2019 au 3^{ème} rang des Réseaux Grands urbains de Keolis.



LE PLAN DE FORMATION

Après une première année de contrat sur laquelle le plan de formation était essentiellement consacré aux formations obligatoires et aux formations liées à l'internalisation de la maintenance, les actions de formation pour cette année 2019 étaient principalement axées autour :

- Du management
- De la sûreté et la sécurité
- Des formations obligatoires (conduite et maintenance)

Les formations réalisées

L'investissement en formation sur cette année 2019 s'élève à 179 351€ (hors rémunération des stagiaires et des formateurs), pour un total de 8191 heures de formation réparties entre 575 stagiaires.

Plan de formation détaillé page suivante

Formations obligatoires

Dans notre activité, les recyclages obligatoires (FCO, habilitation tramway, Caces, habilitation électrique...) représentent une part importante du plan de formation annuel.

5197 heures pour 222 stagiaires

63% des heures de formation correspondent à des recyclages obligatoires

287 heures de formation à l'accessibilité PMR dans l'urbain

Formations au management

Il était nécessaire de stabiliser les organisations afin d'identifier les besoins de formation en management.

33 stagiaires ont bénéficié d'une formation liée à l'exercice du management, pour 644 heures.

7 managers ont suivi un Coursus Management Keolis. 4 managers juniors et 3 managers expérimentés

Formations dans les domaines de la sûreté et de la sécurité

191 stagiaires ont bénéficié d'une formation liée à la sûreté et ou la sécurité, pour 643 heures, en particulier concernant la sécurité incendie, mais également la gestion de conflit.

80% des formations sont proposées par l'institut Keolis et 20% sont confiées à des organismes externes spécialisés

Plan de formation 2019 réalisé

Actions de Formation	Nbre de Stagiaires	Sexe		CSP			Durée hres/stagiaire	Total Hrs Formation	Organisme de Formation	COUT DES FORMATIONS				
		F	H	AM	E	O				Couts Pédagogiques	Frais Annexes	Salaire et Coût Formateur	Coût Total Formation	
Accompagner un agent après un événement grave	6	1	5	6		0	14	84	IK	3 300 €	159 €	2 338 €	5 797 €	
Administrateur Plateforme FLEXIO	2		2	2		0	7	14	FLEXIO	1 300 €		395 €	1 695 €	
Apprivoiser le STRESS pour faire face aux situations difficiles	8	2	6			8	14	112	IK	4 400 €	193 €	2 490 €	7 083 €	
CACES Cariste Catégorie 3 Renouvellement	2		2			2	14	28	AFTRAL	728 €	24 €	600 €	1 352 €	
CACES Conduite en sécurité des Chariots Automoteurs de Manutention à conducteur porté Catégorie 3	1		1			1	14	14	Groupe FORCES	357 €	23 €	277 €	657 €	
CACES Conduite en sécurité des Chariots Automoteurs de Manutention à conducteur porté Catégorie 4	5		5	3		2	14	70	Groupe FORCES	1 785 €	94 €	1 584 €	3 463 €	
CACES PEMP 1B Recyclage	3		3	2		1	7	21	Groupe FORCES	768 €		467 €	1 235 €	
CACES PEMP 1B-3B Recyclage	1		1	1		0	14	14	Groupe FORCES	476 €	19 €	330 €	825 €	
CACES PEMP 3B Recyclage	3		3	2		1	11	32	Groupe FORCES	1 385 €	45 €	701 €	2 131 €	
Conducteur Expérimenté PONTS ROULANTS avis d'aptitude autorisation de conduite	2		2	1		1	7	14	APAVE	300 €		316 €	616 €	
Conduire des projets	1		1	1		0	14	14	IK	960 €	328 €	443 €	1 731 €	
Conduite en sécurité des PONTS ROULANTS Recyclage	2		2	1		1	7	14	Groupe FORCES	640 €	34 €	307 €	981 €	
Connaître le référentiel de Gestion Groupe et Analytique	1	1		1		0	7	7	IK	380 €	159 €	182 €	721 €	
Construire efficacement sa stratégie sur les réseaux	1		1		1	0	14	14	IK	960 €	377 €	294 €	1 630 €	
Cursus Challenge (Management)	3	1	2	3		0	35	105	IK	4 125 €	3 357 €	3 418 €	10 901 €	
Entretien périodique des Bus et Cars	1		1			1	14	14	IK	550 €	636 €	282 €	1 468 €	
Favoriser l'accessibilité des PMR dans l'urbain	41	7	34	1		40	7	287	IK	6 765 €	591 €	6 438 €	13 793 €	
FCO Marchandises passerelle	2		2			2	35	70	AFTRAL	1 060 €	77 €	1 481 €	2 619 €	
FCO Voyageurs	102	17	85	11		91	35	3 570	IK	46 350 €	6 541 €	83 512 €	136 403 €	
Formation climatisation	3		3			3	15	45	KNORR-BREMSE	5 100 €	91 €	988 €	6 179 €	
Formation PROFILOMETRE	3		3			3	21	63	IK		503 €	1 220 €	1 723 €	
Formation Tunnel	5	3	2			5	4	20	Interne			610 €	610 €	
Go Management	1	1		1		0	28	28	IK	2 400 €	518 €	847 €	3 765 €	
Guide File/Serre File évacuation incendie	23	10	13	19	4	0	3	69	FCI	795 €		1 922 €	2 717 €	
Habilitation Commerciale Tramway	8		8			8	105	840	Interne	- €		26 124 €	26 124 €	
Habilitation Conduite Manœuvre Tramway	1		1	1		0	7	7	Interne			319 €	319 €	
Habilitation Electrique BT élémentaireset/ou manœuvres BT	1	1				1	14	14	Groupe FORCES	344 €		297 €	641 €	
Habilitation Electrique BT élémentaireset/ou manœuvres BT -Recyclage	4		4	2		2	11	42	Groupe FORCES	1 122 €		996 €	2 118 €	
Habilitation Electrique BT, électricien BT & HT	2		2			2	21	42	Groupe FORCES	1 200 €	48 €	866 €	2 114 €	
Habilitation Electrique Electricien BT HT -Recyclage	2		2	2		0	14	28	Groupe FORCES	689 €		773 €	1 462 €	
Habilitation Electrique Electricien BT -Recyclage	2		2	2		0	11	21	Groupe FORCES	561 €		580 €	1 141 €	
HASTUS Topologie Graphicage et Habillage	1		1	1		0	7	7	IK	- €	220 €	226 €	446 €	
Incendie	99	18	81	20	4	75	0	42	FCI	3 762 €		1 026 €	4 788 €	
Incendie PCC	17	3	14	16	1	0	1	17	SIEMENS	906 €		489 €	1 395 €	
IVECO : Circuit Pneumatique Urbanway	1		1			1	14	14	IK	550 €	350 €	316 €	1 215 €	
Logiciel EPACKWEB Gestion de Carburant	3	1	2	3		0	3	9	ERLA TECHNOLOGIES	589 €		263 €	852 €	
Maintenance de la LAC Tramway accompagnement	3		3	1		2	35	105	ITG	5 500 €	234 €	2 080 €	7 814 €	
Maintenance des pantographes Schunk	4		4			4	14	56	SCHUNK	3 900 €	91 €	1 189 €	5 180 €	
Maîtriser les techniques de vente	2	2				2	0	14	28	IK	1 100 €	312 €	558 €	1 970 €
Maîtriser les techniques et les pratiques contrôle	3		3	3		0	7	21	IK	825 €	285 €	601 €	1 711 €	
Maîtriser l'outil INSIDE	1	1		1		0	7	7	IK	480 €	200 €	182 €	861 €	
Management Opérationnel de la Maintenance	7		7	6		1	21	147	IK	7 700 €	5 608 €	4 100 €	17 408 €	
Manager sans pouvoir hiérarchique	12	2	10	12		0	14	168	IK	9 120 €	318 €	4 730 €	14 168 €	
Membres de CSE	16	5	11	3	1	12	35	560	Groupe FORCES	7 800 €	829 €	13 240 €	21 869 €	
Mener les entretiens annuels Keolis	5	1	4	5		0	14	70	IK	3 300 €	136 €	1 914 €	5 350 €	
Paie Prélève à la source et mise à jour 2019 - CEGID	1	1		1		0	7	7	CEGID	1 090 €		177 €	1 267 €	
Permis de Conduire BE et code	1		1	1		0	42	42	AFTRAL	930 €	67 €	1 077 €	2 074 €	
Piloter efficacement le plan de lutte contre la fraude	1		1	1		0	7	7	IK	380 €	173 €	216 €	769 €	
Portes, Rampes, et suspension MB Citaro	3		3	1		2	14	42	IK	1 650 €	1 049 €	951 €	3 651 €	
Présentation et utilisation Valise JALTEST	10		10	5		5	3	30	JALTEST	- €		711 €	711 €	
Prévenir et gérer les situations critiques	14	14				14	0	7	95	IK	3 850 €	159 €	1 940 €	5 949 €
Programme Office 365	13	7	6	10	3	0	7	91	Interne	- €	148 €	2 445 €	2 593 €	
Recyclage Habilitation Conduite Tramway	73	11	62	18		55	7	511	Interne			17 508 €	17 508 €	
Reprise après suspension Tramway	1		1			1	21	21	Interne		23 €	679 €	702 €	
SST Initiale	8	3	5	4	2	2	14	112	Groupe FORCES	1 200 €	204 €	2 651 €	4 055 €	
SST Maintien et Actualisation des compétences	16	1	15	8		8	7	112	Groupe FORCES	2 108 €	164 €	2 692 €	4 964 €	
START Management	4		4	4		0	28	112	IK	5 893 €	3 530 €	3 178 €	12 601 €	
TETRA et JAWARE	14	2	12	14		0	3	42	Interne			1 205 €	1 205 €	

LE DIALOGUE SOCIAL

Un dialogue social nourri par l'information, l'écoute, la considération, le partage, et la pédagogie maintenu dans un contexte de renouvellement des instances regroupées dorénavant au sein d'une seule instance : le Comité Social Economique (CSE).

- Élections et fonctionnement du CSE
- Une relative stabilité des organisations syndicales présentes
- Un dialogue social serein

**Une instance
représentative
stabilisée
8 mois après
les élections**

Election d'une nouvelle instance : le CSE

Etape importante des relations sociales 1 an après la reprise du réseau, les élections n'ont pas bouleverser le paysage syndical et confirment une adhésion des collaborateurs au fonctionnement des relations sociales et une confiance envers leurs élus.

Un processus électoral nouveau (vote électronique) qui n'a pas entraîné de contestation des résultats et qui n'a pas eu d'impact négatif sur la participation des électeurs.

Près de 40% des anciens élus du personnel n'ont pas souhaité se représenter et les organisations syndicales ont eu des difficultés à recruter de nouveaux candidats prêts à s'impliquer dans ce rôle.

L'année 2019 a de ce fait été très instable sur ce plan car 11 nouveaux élus ont démissionné dans les mois qui ont suivi leur élection après avoir sous-estimé l'engagement que leurs missions impliquaient ou simplement parce qu'ils ne pensaient pas réellement obtenir un siège.

Fonctionnement du CSE

Animé principalement par un binôme, Direction générale/Ressources Humaines, les réunions sont préparées avec chaque responsable de pôle chargé de répondre aux questions qui concernent leur activité. Ils interviennent comme invités ponctuels si les sujets le nécessitent.

L'intérêt porté aux revendications, la qualité des réponses apportées comme le respect des engagements pris en séance, sont des principes qui favorisent des relations de confiance.

Sur ces sujets, le partenariat construit avec les différents services externes (collectivité et en particulier le service voirie, la sécurité publique ...) permet également de démontrer par nos actions conjointes, rapides et efficaces, la considération et le soutien apporté aux agents dans la réalisation de leurs missions.

Les sujets relatifs à la Santé, la Sécurité et les Conditions de Travail entrent également dans les prérogatives de cette instance qui s'appuie sur ses membres composant la Commission CSSCT créée en son sein.

**Une animation
collective, partagée
et quotidienne des
relations sociales**

**L'écoute, la disponibilité
et le traitement des irritants sociaux
au plus près du terrain
est l'affaire des managers.
C'est également là et surtout là,
que se construit le dialogue social.**

Les organisations syndicales représentatives

5 organisations syndicales représentatives sont toujours présentes même un délégué syndical a souhaité changer d'étiquette syndicale en choisissant FO au détriment de l'UST et prend dans le même temps, la place de 2ème organisation syndicale en termes de représentativité. La CFDT confirme et accentue sa position de leader quant la CGT et la CFTC subissent un recul.

La CFE CGC jusqu'ici seule à représenter le second collège a vu sa représentativité par la présentation d'une liste concurrente CFDT.

Position des organisations syndicales par taux de représentativité :

- CFDT : 34% (+ 11 points par rapport aux élections précédentes)
- FO : 26% (+16 points comparé à l'UST en 2017)
- CGT : 20% (-2 points)
- CFTC : 19% (+ 2 points)
- CFE CGC : 69% (catégoriel) (-20 points)

Les négociations

Au cours de l'année 2019, nous avons mené 4 négociations :

Négociation annuelle des salaires

L'accord relatif à la négociation annuelle des salaires a été signé le 29 mars 2019 par 2 organisations syndicales.

Intéressement

Un avenant à l'accord d'intéressement a été signé le 21 juin 2019 par 4 organisations syndicales. Il définit les seuils de déclenchement et les objectifs de l'année.

Prime Exceptionnelle de Pouvoir d'Achat (Prime Macron)

Un accord de versement d'une Prime Macron a été signé le 13 mars 2019 par l'ensemble des organisations syndicales, prévoyant le versement d'une prime comprise entre 150 € et 250 € (dégressive pour les salaires les plus élevés).

Protocole électoral

Le protocole pré-électoral définissant l'organisation des élections du CSE et du Conseil de Discipline a été signé le 09 janvier 2019 par l'ensemble des organisations syndicales.

La conflictualité

Nous avons eu 8 alarmes sociales déposées en 2019 dont 7 pour des motifs extérieurs à l'entreprise. Seules 3 d'entre elles ont abouti à un mouvement de grève.

Les alarmes sociales

- FO : 1 alarme à l'occasion des NAO et 1 liée à la réforme des retraites
- CGT : 3 alarmes sociales liées à des motifs nationaux (1 liée aux négociations de branche et 2 concernaient la réforme des retraites)
- FO/CGT : 1 alarme commune liée à la réforme des retraites
- CFDT : 1 alarme sociale relative à la réforme des retraites
- CFTC : 1 alarme sociale relative à la réforme des retraites

Les grèves

Les 3 mouvements de grève ont généré 3 journées de perturbation du réseau Ginko. Les 2 mouvements relatifs à la réforme des retraites ont mobilisé respectivement 118 et 209 grévistes. Le mouvement lié aux NAO a mobilisé quant à lui, 79 grévistes.

Sécurité des biens et des personnes

LA SÉCURITÉ D'EXPLOITATION TRAMWAY

En 2019, la volonté de Keolis Besançon Mobilités d'améliorer la sécurité tramway a pris la forme de 2 chantiers d'importance : la mise en place du lissage des vitesses tramway et la réalisation de 2 campagnes sécurité routière « Rhino ».

Lissage des vitesses tramway

Présentation générale du projet

Presque 5 ans après la mise en service en septembre 2014, aucun changement n'était intervenu sur l'ensemble des vitesses tronçons de la ligne. Or il apparaissait que suite à des remontées des conducteurs et formateurs, certaines vitesses n'étaient pas adaptées.

L'objectif de ce projet :

- **Lisser les vitesses afin d'améliorer autant le confort de voyage des clients que le confort de conduite des agents de l'entreprise**
- S'interroger sur la pertinence des panneaux TIV mis en place en 2014
- Réduire si possible le nombre de TIV
- Homogénéiser si possible les vitesses sur chaque zone (V1/V2)
- Rendre les vitesses « crédibles » dans les zones où elles nous semblaient inadaptées

Organisation

Pour mener à bien ce projet, la Direction QSE de Keolis Besançon Mobilités a constitué un groupe de travail multi disciplinaire composé de 2 conducteurs tramway, de 2 formateurs tramway dont un conducteur tramway, du responsable IF, et du chef d'équipe MR (services techniques), d'un régulateur PCC, et d'un responsable de ligne (service exploitation).

Méthodologie proposée en 4 étapes

Étape 1 : analyse des relevés de vitesses disponibles.

Étape 2 : Interviews de 43 conducteurs en ligne lors de conduite commentée

Étape 3 : Identification des zones à modifier avec l'aide des conducteurs, d'experts du groupe Keolis, d'un organisme qualifiée agréé (OQA) mandaté par Grand Besançon Métropole et du STRMTG.

Étape 4 : réalisation du dossier d'intention qui a obtenu une réponse favorable du STRMTG en date du 1/7/2019.

Mise en place du lissage des vitesses

La modification de certains panneaux TIV a été réalisée du 21/10 au 24/10 conformément aux préconisations émises par le groupe de travail « lissage vitesse tramway » validées par le STRMTG.

Un Flyer d'information a été distribué et commenté à l'ensemble des personnels habilités.

Une présence renforcée à la prise de service des conducteurs a été organisée sur l'ensemble de la semaine.

Les premiers retours des conducteurs sont excellents. Ils notent plus de souplesse et de fluidité dans la conduite.

Campagnes sécurité Rhino

Deux vagues de sensibilisation à destination des automobilistes, cyclistes et piétons ont été organisées du 24 mai au 15 juin et du 30 septembre au 26 octobre 2019 :

- Sur quelques carrefours identifiés comme accidentogènes
- Sur des places piétonnes à forte fréquentation situées à proximité des voies
- Devant un lycée à une heure de grande affluence
- Lors de la braderie de Besançon

Ensemble, les agents de Keolis Besançon Mobilités, de Grand Besançon Métropole et de la Police Municipale de Besançon, ont sensibilisé :

- Les automobilistes aux feux rouges en leur distribuant un dépliant rappelant les principales règles de sécurité ainsi qu'un petit cadeau aux couleurs de la campagne Rhino.
- Les cyclistes - à qui il faut rappeler que la circulation sur les voies du tram est interdite.
- Les piétons - qu'il convient d'avertir des dangers de l'inattention due au téléphone et aux écouteurs.

Le visuel "Rhino" qui a été grandement remarqué sur toute la ville a été décliné à l'attention de toutes ces catégories d'usagers de la route.



SINISTRALITÉ BUS ET TRAMWAY

Sinistralité bus

Le nombre d'accidents bus a augmenté en 2019 (211 pour 178 en 2018). La tendance est la même pour le taux d'événement aux 10 000 kilomètres de 0.478, contre 0.366 en 2018.

Tous les autres indicateurs sont encourageants :

- Le nombre d'accidents corporels diminue avec 44 cas recensés contre 59 en 2018, tout comme le nombre d'accidents avec des points fixes (bornes, potelets,) avec 39 accrochages contre 44 en 2018
- Le nombre d'accidents dans le dépôt est en forte diminution avec 4 événements contre 9 en 2018
- Le nombre d'accidents responsables lui aussi diminue pour passer à 125 contre 132 en 2018.

Sinistralité tramway

Au total, l'année 2019 fait état de 33 événements tramway soit 16 événements de plus qu'en 2018.

- 17 collisions, à comparer aux 8 de 2018, impliquant 12 VL, 2 PL, 1 vélo et 2 piétons. 9 des 12 VL n'ont pas respectés la signalisation. A noter aussi 1 stationnement gênant ayant occasionné 1 accrochage de rétroviseur et une collision vélo sans gravité qui a grillé délibérément la signalisation lumineuse de trafic.

- 14 événements voyageurs, à comparer aux 9 de 2018, toutes des chutes intérieures, la grande majorité (13) au démarrage de la rame. Ces événements ont fait 7 blessés légers
- 2 autres types d'événement : une chute suite à un tramsurfing et un début de dégagement de fumée sur une rame

Le taux d'événement au 10 000 km parcourus est de 0.275 en 2019 à comparer aux 0.151 en 2018 qui était le taux le plus bas depuis la mise en service du tramway en 2014.

Une analyse détaillée sera faite dans le cadre du rapport annuel sur la sécurité de l'exploitation.

Le rapport annuel 2018, 1^{ère} et 2^{ème} parties, rédigé en 2019 a été jugé conforme au guide technique du STRMTG issu du décret STPG 2017-440 du 30 mars 2017. Il est disponible en Annexe 17 de ce document.

Le détail des tendances de l'accidentologie est disponible en annexe 16 de ce document.



SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL

La préservation de la santé et l'amélioration des conditions de travail des salariés ont été une fois encore la priorité de cette année 2019.

Sur le plan réglementaire

2 événements ont marqué l'année 2019 :

Renouvellement de la convention de rejet des effluents avec le service des eaux du Grand Besançon par arrêté municipal du 15/5/2019. Ce renouvellement traduit la coopération qui s'est instaurée entre nos deux entités et concrétise les efforts mis en place par Keolis Besançon Mobilités et Grand Besançon Métropole pour être irréprochables sur le sujet. Les principales actions définies sont : traitement des eaux remis au norme, entretien 2 fois par an des débourbeurs, tri des déchets rigoureux et produits chimiques systématiquement mis sur rétention.

Un contrôle ICPE du dépôt de Planoise sans aucune non-conformité : le dépôt de Planoise étant une Installation classée pour l'environnement, un contrôle du respect de l'arrêté préfectoral par un organisme indépendant est obligatoire tous les 5 ans.

Ce contrôle réalisé en janvier 2019 n'a relevé aucune non-conformité traduisant de manière forte tous les efforts faits au quotidien par les équipes de maintenance bus pour le respect de la sécurité et de l'environnement.

Sur le plan de la santé des salariés

2 actions phare ont été menées :

Fumeurs / Non-fumeurs : mieux vivre ensemble !

A la suite d'un travail en commun avec le CHSCT réalisé en 2018, des zones fumeurs sont désormais matérialisées sur les deux dépôts de l'entreprise.

L'objectif est d'instaurer une meilleure cohabitation entre fumeurs et non-fumeurs, en proposant des espaces dédiés et aménagés pour les fumeurs et de préserver la santé des non-fumeurs. Les zones aménagées sont aisément identifiables par des marquages au sol, des abris ou de la signalétique.

Les salariés qui désirent fumer pendant

leur temps de pause doivent désormais respecter ces zones fumeurs et utiliser les cendriers mis à leur disposition par souci de propreté.

La mise en place du plan de mobilité

Dans le cadre de la loi sur la transition énergétique pour la croissance verte, Keolis Besançon Mobilités a élaboré et mis en place un plan de mobilité, « visant à optimiser les déplacements domicile-travail et professionnels en favorisant l'usage des modes alternatifs à la voiture individuelle ».

A la suite d'une analyse des déplacements de nos salariés, et à la réunion de nombreux groupes de travail un plan d'actions sur 3 ans a été établi.

Pour l'année 2019, les priorités ont été de :

Favoriser et inciter l'usage des TC pour les déplacements domicile/travail et déplacements intersites bien aidé par la création par Grand Besançon Métropole d'un chemin d'accès plus pratique pour se rendre aux arrêts CHRU depuis le dépôt de la rue Branly.

Communiquer sur les bénéfices pour la santé de la marche à pied notamment pour les déplacements du midi vers les restaurants d'entreprise du secteur, les déplacements domicile/travail et les déplacements intersites.

Les habitudes changent petit à petit et de nombreux salariés utilisent la marche à pied et les transports en commun pour leur déplacement vers le centre de maintenance ou pour leur réunion professionnelle en ville favorisant ainsi un minimum d'activité physique.

En complément, il est à noter que **l'organisation du travail** a été revue dans les ateliers bus et installations fixes, favorisant un travail plus régulier en journée respectant mieux les rythmes biologiques.

Des investissements importants portés par Grand Besançon Métropole ont permis de faire évoluer les conditions de travail et de sécurité, notamment avec des outils permettant aux agents de ne plus porter de charge lourdes (étriers de freins, pare-brise bus et tram, porte roue...).

Sur le plan de la sécurité

Une organisation complète de la sécurité incendie a été mise en place afin de faciliter l'évacuation et la gestion d'un événement en cas d'incendie ; 23 chargés d'évacuation implantés sur l'ensemble des bâtiments des différents sites ont été formés.

L'objectif est que ces personnes puissent prendre en charge l'évacuation des bâtiments en cas d'alerte et de minimiser le risque.

Des fiches réflexes ont été créées, remises et commentées aux chargés d'évacuation lors de moments sécurité conviviaux organisés par le service QSE.

En parallèle, les agents du PCC ont été formés à la gestion de la supervision incendie et à leur complémentarité avec les chargés d'évacuation.

La mise en place de rondes sécurité sur les différents sites de l'entreprise

Le service QSE accompagné par un chef d'équipe du lieu concerné parcourt l'atelier et notent ensemble tout ce qui n'est pas réglementaire ou ce qui peut constituer un risque pour les collaborateurs. Une synthèse est réalisée par le service QSE, commentée en point sécurité journalier et le plan d'actions et d'améliorations est organisé par le chef d'équipe pour lever ces non conformités.

En 2019, 10 rondes sécurité ont été réalisées aux ateliers de maintenance bus et tramway, aux ateliers Installations Fixes. Ces rondes sécurité seront élargies en 2020 à d'autres ateliers et aux activités réalisées sur le terrain.



SÛRETÉ ET INCIVILITÉS

La direction d'exploitation poursuit sa charge de reporting en matière de sûreté, et dresse un bilan mensuel et annuel des agressions, incivilités, jets de projectiles...

Ces indicateurs sont communiqués à nos partenaires, ce qui permet d'alimenter notre gestion partenariale de la sécurité.

Responsable Sûreté, Directeur d'Exploitation ou Directeur Général assurent systématiquement une présence dans les instances dédiées aux échanges en la matière : CLSPDR, assises de la sécurité intérieure, participation active aux échanges sur la police de sécurité du quotidien...

Keolis Besançon Mobilités poursuit son ambition de maintenir des liens de proximité avec les forces de police nationale et municipale. Au-delà de la convention, d'autres actions s'ajoutent comme par exemple l'organisation de sa réunion trimestrielle avec le personnel de direction et d'encadrement au CTM. Notre objectif reste, avec le renforcement des liens, de gérer plus facilement les difficultés sur la voie publique par une communication directe. Accélérer le traitement des dysfonctionnements internes en facilitant les dépôts de plainte. Aider à l'extraction d'éléments de preuve vidéo dans le cadre des traitements judiciaires en toute réactivité.

Statistiques incivilités

	2018	2019	Ecart
Agressions	22	30	36%
Incivilités	69	81	17%
jets de projectiles et vitres cassées	41	19	-54%
Divers	8	10	25%
Total	132	140	0
Plaintes	48	60	25%

En 2019, en cumul, le nombre de faits enregistrés est identique à 2018

Il est à noter que :

Si le nombre d'agressions a augmenté sur la population de conduite, des agents de maîtrise et des vérificateurs (22 faits contre 12 en 2018), cela a été en lien avec le lancement des opérations fraude et uniquement en milieu d'année. Les indicateurs se sont stabilisés par la suite.

Les incivilités sont aussi en augmentation, mais a contrario sont identiques sur la population de conduite.

Nous pouvons noter une nette diminution des jets de projectiles et vitres cassées, ainsi qu'une augmentation du nombre de plainte (en lien avec les agressions et incivilités).

Précisions :

- Les incivilités sur le réseau tramway sont supérieures au bus (60 contre 48 en 2018).
- La répartition des faits sur les LIANES :
 - Lianes 3 (8 faits contre 4 en 2018)
 - Lianes 4 (19 faits contre 20 en 2018)
 - Lianes 5 (9 faits contre 10 en 2018)

Enfin, il est à noter que le mois de juillet reste toujours un mois important en termes de dégradations et d'insécurité.

VANDALISME

En 2019, 2 829 interventions ont fait suite à des actes de vandalisme.

L'évolution conséquente de ce chiffre entre 2019 et 2018 est principalement dû aux interventions sur le mobilier urbain et périurbain. En effet, si 1 556 interventions ont été nécessaires en 2018, 2 503 l'ont été en 2019. Ce chiffre s'explique notamment par une bonne prise en main du périmètre d'intervention, qui s'est étendu à toutes les communes du Grand Besançon en 2018. De plus, le nombre de rallyes qualité réalisé, supérieur à l'objectif, a permis d'effectuer plus d'interventions.

L'augmentation du nombre d'interventions sur les véhicules, bus et tram, s'explique quant à lui davantage par l'utilisation de plus en plus précise de la GMAO par les agents de maintenance que par une augmentation significative des actes de vandalisme. De plus, les premières informations disponibles en 2018 l'ont été en avril, au moment du déploiement de la gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO).

Enfin, les interventions sur le matériel embarqué concernent, pour la plupart, des actes de vandalisme sans grande gravité et se décomposent de la façon suivante : 10 interventions sur les DAT (dont 3 écrans tactiles détériorés) et 4 sur les valideurs.

Vandalisme

	Nombre d'interventions en 2018	Nombre d'interventions en 2019
Mobilier urbain et périurbain	1 556	2 503
Bus	168	250
Tram	10	46
Installations fixes	22	16
Matériel embarqué	11	14
TOTAL	1 767	2 829



Économie du contrat de Délégation de Service Public

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.

PRODUITS D'EXPLOITATION

Les recettes de trafic ainsi que les recettes annexes (amendes, supports, transports spéciaux) sont encaissées et reversées à l'Autorité Délégante.

Sur l'exercice 2019, ces recettes sont en retrait de -868 K€ par rapport à l'objectif d'engagement figurant dans le contrat de DSP et ses avenants. En première lecture, ce montant vient donc en déduction de la rémunération du Délégué conformément au mécanisme d'intéressement sur les recettes. Cet écart important sur les recettes encaissées s'explique

essentiellement par une prévision de recettes établie par Keolis basée sur un taux de fraude sous-évalué, seule donnée officielle et disponible dans le DCE de l'AOM. De ce fait, le Délégué a ouvert en mars 2020 une négociation visant à redéfinir de manière objective avec l'Autorité Délégante l'objectif de recettes sur la période 2019 à 2024.

Les produits d'exploitation concernent la rémunération du délégataire sur la base d'un forfait de charges indexé ainsi que la perception de recettes accessoires.

Produits exploitation en K€

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
Forfait de charges	37 099	36 236						73 334
Recettes accessoires	502	411						913
Produits d'exploitation en K€	37 601	36 646						74 247

Forfait de charges

Dans la mise au point du contrat, l'Autorité Délégante a souhaité lisser la rémunération du Délégué sur la durée de la convention afin de supporter une charge de fonctionnement stable de 2018 à 2014 hors phénomène d'indexation et nouveaux avenants.

En cumul à fin 2019, ce lissage représente une avance de financement des charges de la part du Délégué de 1388 K€ (impact de 1568 K€ en 2018 et -180 K€ en 2019). Les comptes du Délégué au 31 décembre 2019 sont présentés hors lissage afin d'être en cohérence avec le niveau de charges d'exploitation supportées au cours de cette deuxième année du contrat.

La disparition totale du CICE en 2019 au profit d'un allègement de cotisations sur les salaires se traduit conformément au contrat de DSP par sa réintégration dans la base de calcul de la rémunération du Délégué. Cela est lié au fait que le mécanisme d'indexation intègre l'indice relatif au taux de cotisations réel.

Enfin le forfait de charge 2019 intègre l'impact mineur de la liquidation de la rémunération de l'exercice antérieur ainsi que l'ajustement des autres charges en transparence à savoir la Contribution Economique Territoriale (CFE et CVAE) et la TICPE.

Le détail du coût du forfait de charges 2019 supporté par la Collectivité figure dans l'annexe 9 (calcul tenant compte du lissage).

Le détail du calcul des intéressements figure à l'annexe 10.

Recettes accessoires

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

Le remboursement de TICFE sur l'énergie de traction Tramway vient en déduction directe des factures fournisseurs. Son impact est donc intégré dans les dépenses d'exploitations.

DÉPENSES D'EXPLOITATION

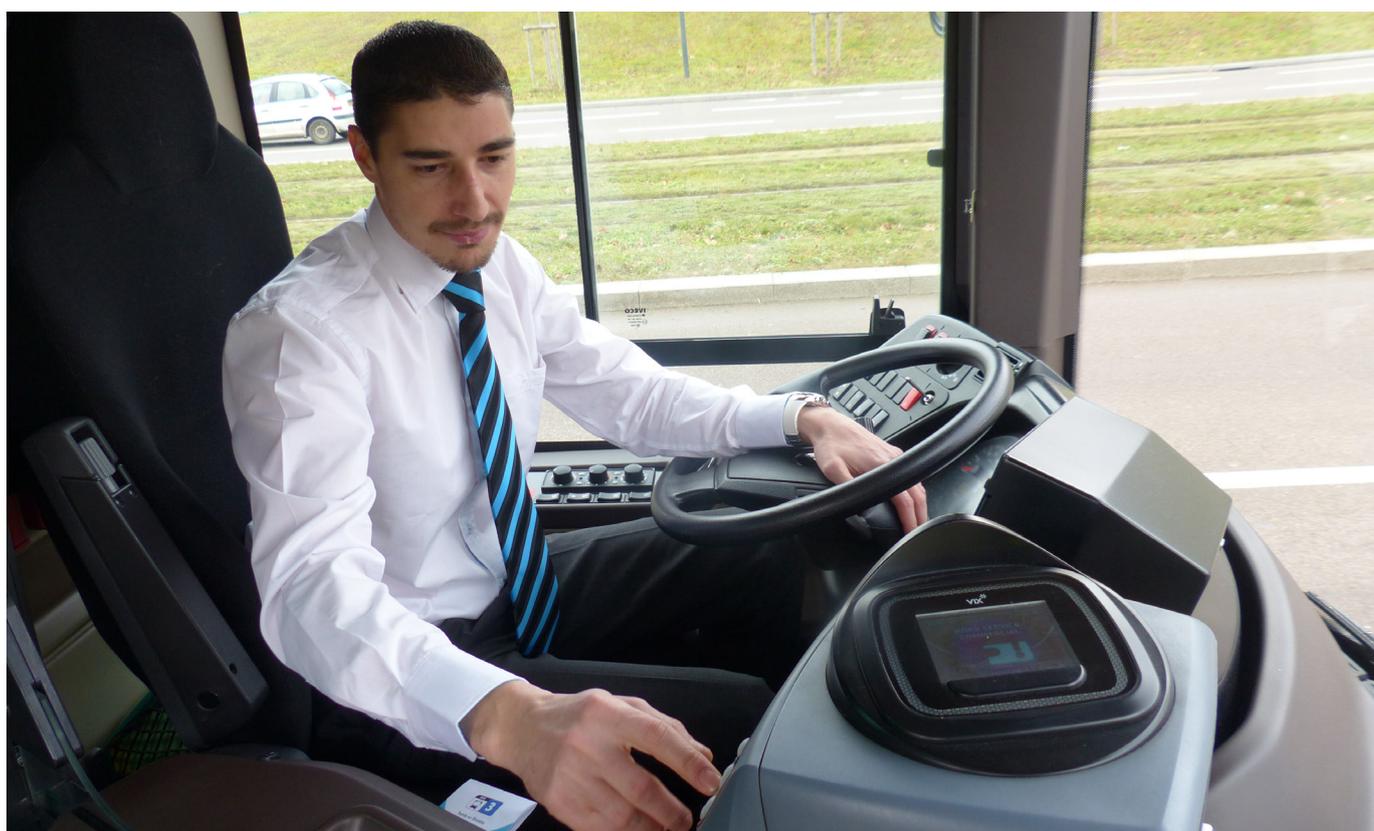
Dans la continuité de l'exercice 2018, l'année 2019 a été rythmée par le déploiement de nombreux projets d'améliorations des services Ginko.

Le pilotage et la maîtrise des dépenses d'exploitation a permis de dégager sur cette seconde année du contrat un résultat très proche de celui figurant dans le contrat de Délégation de Service Public.

Les principales familles de dépenses d'exploitation figurent dans le tableau ci-dessous.

Dépenses d'exploitation en K€

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
Achats	4 261	4 264						8 525
Services extérieurs	7 350	6 800						14 150
Charges de personnel	23 746	22 450						46 196
Impôts et taxes	1 314	1 276						2 590
Autres charges	515	533						1 048
CICE	-877	0						-877
Dépenses d'exploitation en K€	36 309	35 323						71 632



Poste achats

Le poste achats 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

Analyse des évolutions :

- Prix des énergies (Gazole -0.1 %, Electricité +12.7 %, Gaz -4.6 %)
- Diminution de la consommation GNV de -23 % en lien avec l'évolution de l'offre kilométrique et de la structure du parc bus
- Hausse de la consommation de pièces détachées +30 % (Tram essentiellement)

Stabilité du poste achats vs 2018

Poste service extérieurs

Les services extérieurs représentent 19 % des dépenses d'exploitation et sont constitués des charges suivantes :

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

Evolution poste services extérieurs -7 % vs 2018

Analyse des évolutions :

- Sous-traitance +32 % (nouveau réseau en septembre 2018)
- Entretien véhicules -20 % (coûts supérieurs en 2018 liés reprise réseau)
- Entretien infrastructures -21 % (lié à la gamme de maintenance)
- Personnel extérieur -12 %

Charges de personnel

Ce poste représente 64 % des dépenses d'exploitation et correspond aux effectifs de la filiale en propre.

Analyse des évolutions :

- Diminution des effectifs liée à une bonne gestion de l'absentéisme et à la mise en place du nouveau réseau en septembre 2018
- Impact de la transformation des 6 % de CICE en allègements de charges

Evolution poste charges de personnel -5 % vs 2018

Autres postes de charge

Les autres postes de charge représentent 5 % de dépenses d'exploitations et sont composés :

- Des Impôts et taxes
- Des charges d'amortissements
- Des charges de gestion courante
- Du CICE (en 2018)

Stabilité du poste autre charges vs 2018 à l'exclusion du CICE

L'ensemble des dépenses d'exploitation est présenté dans l'annexe 6 (compte d'exploitation) ainsi que dans l'annexe 7 (compte d'exploitation au format analytique).

Les principaux ratios d'activité figurent à l'annexe 12.

Résultat contractuel

Le résultat contractuel de l'entreprise pour l'année 2019 est de 1,324 M€, ce qui correspond à la différence entre les produits d'exploitation (36,646 M€) et les dépenses d'exploitation (35,323 M€).

