

## Extrait du Registre des délibérations du Conseil communautaire

### Séance du 7 octobre 2021

Conseillers communautaires en exercice : 123

Le Conseil de Communauté, régulièrement convoqué, s'est réuni à la Chambre de commerce et d'industrie du Doubs, 46 avenue Villarceau, 25 000 Besançon sous la présidence de Mme Anne VIGNOT, Présidente de Grand Besançon Métropole.

Ordre de passage des rapports : 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, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59

La séance est ouverte à 18h38 et levée à 21h53.

#### Etaient présents :

**Audeux :** Mme Françoise GALLIOU **Avanne-Aveney :** Mme Marie-Jeanne BERNABEU **Besançon :** Mme Elise AEBISCHER, M. Hasni ALEM, Mme Frédérique BAEHR, M. Guillaume BAILLY, Mme Anne BENEDETTO, M. Kévin BERTAGNOLI (à compter de la question n°9), Mme Pascale BILLEREY (à compter de la question n°9), M. Nicolas BODIN, M. François BOUSSO, Mme Nathalie BOUVET, Mme Fabienne BRAUCHLI, Mme Claudine CAULET (à compter de la question 8), Mme Annaïck CHAUVET, Mme Julie CHETTOUH, M. Sébastien COUDRY, M. Philippe CREMER, M. Laurent CROIZIER, M. Benoît CYPRIANI, Mme Karine DENIS-LAMIT, M. Cyril DEVESA, Mme Marie ETEVENARD, M. Ludovic FAGAUT, Mme Lorine GAGLILOLO, Mme Sadia GHARET, M. Olivier GRIMAITRE, Mme Valérie HALLER, M. Pierre-Charles HENRY, M. Damien HUGUET, M. Jean-Emmanuel LAFARGE (à compter de la question n°16), M. Aurélien LAROPPE, Mme Myriam LEMERCIER, M. Christophe LIME, Mme Agnès MARTIN, Mme Carine MICHEL, Mme Marie-Thérèse MICHEL, Mme Laurence MULOT, M. Yannick POUJET, M. Anthony POULIN, Mme Françoise PRESSE, M. Jean-Hugues ROUX (jusqu'à la question n°1 incluse), Mme Juliette SORLIN, M. Nathan SOURISSEAU, M. Gilles SPICHER, M. André TERZO, Mme Claude VARET, Mme Anne VIGNOT, Mme Christine WERTHE, Mme Marie ZEHAF **Bonnay :** M. Gilles ORY **Boussières :** Mme Hélène ASTRIC-ANSART **Busy :** M. Philippe SIMONIN, **Byans-sur-Doubs :** M. Didier PAINEAU **Chalezeule :** M. Christian MAGNIN-FEYSOT **Champagny :** M. Michel GABRIEL (suppléant) **Champvans-les-Moulins :** M. Florent BAILLY **Chevroz :** M. Franck BERNARD **Cussey-sur-l'ognon :** M. Jean-François MENESTRIER **Deluz :** M. Fabrice TAILLARD **Devecey :** M. Michel JASSEY **Ecole-Valentin :** M. Yves GUYEN **Fontain :** Mme Martine DONEY **François :** Mme Emile BOURGEOIS **Geneuille :** M. Patrick OUDOT **Gennes :** M. Jean SIMONDON **Grandfontaine :** M. Henri BERMOND **La Vèze :** M. Jean-Pierre JANNIN **Les Auxons :** M. Anthony NAPPEZ **Mazerolles-le-Salin :** M. Daniel PARIS **Miserey-Salines :** M. Marcel FELT **Montfaucon :** M. Pierre CONTOZ **Montferrand-le-Château :** Mme Lucie BERNARD (jusqu'à la question n°15 incluse) **Morre :** M. Jean-Michel CAYUELA **Nancray :** Mme Annette GIRARDCLOS (suppléante) **Noironte :** M. Claude MAIRE **Novillars :** M. Bernard LOUIS **Osselle-Routelle :** Mme Anne OLSZAK **Pelousey :** Mme Catherine BARTHELET **Pirey :** M. Patrick AYACHE **Pouilley-Français :** M. Yves MAURICE **Pouilley-les-Vignes :** M. Jean-Marc BOUSSET **Pugey :** M. Frank LAIDIE **Roche-Lèz-Beaupré :** M. Jacques KRIEGER **Roset-Fluans :** M. Jacques ADRIANSEN **Saint-Vit :** Mme Anne BIHR, M. Pascal ROUTHIER **Saône :** M. Benoît VUILLEMIN (jusqu'à la question n°7) **Serre-les-Sapins :** M. Gabriel BAULIEU **Thise :** M. Loïc ALLAIN **Thoraise :** M. Jean-Paul MICHAUD **Veslesmes-Essarts :** M. Jean-Marc JOUFFROY **Vieilley :** M. Franck RACLOT **Vorges-les-Pins :** Mme Maryse VIPREY

#### Etaient absents :

**Amagney :** M. Thomas JAVAUX **Besançon :** M. Kevin BERTAGNOLI (jusqu'à la question n°8 incluse), Mme Pascale BILLEREY (jusqu'à la question n°8 incluse), Mme Claudine CAULET (jusqu'à la question 7 incluse), Mme Aline CHASSAGNE, M. Abdel GHEZALI, M. Jean-Emmanuel LAFARGE (jusqu'à la question n°15 incluse), Mme Marie LAMBERT, M. Jamal-Eddine LOUHKIAR, M. Maxime PIGNARD, Mme Karima ROCHDI, M. Jean-Hugues ROUX (à compter de la question 2), Mme Sylvie WANLIN **Beure :** M. Philippe CHANEY **Braillans :** M. Alain BLESSEMAILLE **Chalèze :** M. René BLAISON **Champoux :** M. Romain VIENET **Châtillon-le-Duc :** Mme Catherine BOTTERON **Chaucenne :** Mme Valérie DRUGE **Chemaudin et Vaux :** M. Gilbert GAVIGNET **Dannemarie-sur-Crête :** Mme Martine LEOTARD **La Chevillotte :** M. Roger BOROWIK **Larnod :** M. Hugues TRUDET **Le Gratteris :** M. Cédric LINDECKER **Mamirolle :** M. Daniel HUOT **Marchaux-Chaufontaine :** M. Patrick CORNE **Merey-Vieilley :** M. Philippe PERNOT **Montferrand-le-Château :** Mme Lucie BERNARD (à compter de la question n°16) **Palise :** M. Daniel GAUTHEROT **Rancenay :** Mme Nadine DUSSAUCY **Saône :** M. Benoît VUILLEMIN (à compter de la question 7) **Tallenay :** M. Ludovic BARBAROSSA **Torpes :** M. Denis JACQUIN **Vaire :** Mme Valérie MAILLARD **Venise :** M. Jean-Claude CONTINI **Villars-Saint-Georges :** M. Damien LEGAIN

**Secrétaire de séance :** Mme Françoise PRESSE

#### Procurations de vote :

M. Kévin BERTAGNOLI à Mme Elise AEBISCHER (jusqu'à la question n°8 incluse), Mme Pascale BILLEREY à M. Olivier GRIMAITRE (jusqu'à la question n°8 incluse), Mme Claudine CAULET à Mme Marie ETEVENARD (jusqu'à la question 7 incluse), Mme Aline CHASSAGNE à M. André TERZO, M. Abdel GHEZALI à M. Nicolas BODIN, M. Jean-Emmanuel LAFARGE à M. Nathan SOURISSEAU (jusqu'à la question n°15 incluse), Mme Marie LAMBERT à Mme Karine DENIS-LAMIT, M. Jamal-Eddine LOUHKIAR à M. Ludovic FAGAUT, M. Maxime PIGNARD à Mme Christine WERTHE, Mme Karima ROCHDI à Mme Agnès MARTIN, M. Jean-Hugues ROUX à Mme Juliette SORLIN (à partir de la question n°2), Mme Sylvie WANLIN à Mme Carine MICHEL, M. Alain BLESSEMAILLE à M. Jacques KRIEGER, M. Romain VIENET à M. Christian MAGNIN-FEYSOT, Mme Catherine BOTTERON à M. Marcel FELT, M. Gilbert GAVIGNET à Mme Marie ZEHAF, M. Daniel HUOT à M. Pierre CONTOZ, M. Patrick CORNE à M. Fabrice TAILLARD, Mme Nadine DUSSAUCY à Mme Hélène ASTRIC-ANSART, M. Benoît VUILLEMIN à M. Laurent CROIZIER (à compter de la question n°7), M. Ludovic BARBAROSSA à M. Yves GUYEN, Mme Valérie MAILLARD à M. Loïc ALLAIN

Délibération n°2021/005810

Rapport n°34 - Rapport d'activité 2020 de la DSP des lignes GINKO du cœur d'agglomération

# Rapport d'activité 2020 de la DSP des lignes GINKO du cœur d'agglomération

**Rapporteur** : Mme Marie ZEHAFF, Vice-Présidente

**Commission** : Mobilités, modes doux et nouveaux usages, infrastructures

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

## Résumé :

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

Dans le cadre de la Délégation de Service Public des transports urbains du 1<sup>er</sup> janvier 2018 au 31 décembre 2024, KEOLIS Besançon Mobilités a communiqué son rapport d'activité 2020.

## 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 2020 comprend notamment :

- les lignes régulières urbaines, dont deux lignes de tramway,
- les services réguliers « scolaires » urbains (DIABOLO),
- le service pour les Personnes à Mobilité Réduite (PMR) « GINKO Access » sur les communes du Grand Besançon,
- le service à la demande « GINKO Gare » pour l'accès à la Gare Viotte pour la commune de Besançon,
- les services d'écart (navettes) et services saisonniers,
- 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<sup>er</sup> janvier 2018 et un achèvement au 31 décembre 2024, soit sept années d'exploitation. Il s'agit d'un contrat à forfait de charges.

KEOLIS Besançon Mobilités assume les risques d'exploitation et commerciaux liés aux charges de fonctionnement et aux recettes. En contrepartie, 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.

La Convention est complétée des avenants n°1 à n°7. En 2020, seul l'avenant n°7 a été formalisé et signé.

## II. Synthèse du rapport d'activité

### A/ Les chiffres clés

Historiquement, le réseau de transport public de Besançon a toujours présenté des chiffres d'usage importants, le plus souvent au-dessus de ceux de villes de taille comparable.

Dans ce contexte, 2020 restera une année particulière du fait de la crise sanitaire sans précédent liée au COVID 19. Cette pandémie a impacté significativement la fréquentation du réseau.

Si le nombre de voyages par an et par habitant ne cessait de progresser ces deux dernières années à Besançon, alors même que la population de la commune centre était stable, 2020 marque un coup d'arrêt dans cette dynamique : 128 voyages ont été réalisés en moyenne par chaque habitant en 2020, contre 181 en 2019.

### **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
2020	128	181	112
<b>Ecart 2020/2019</b>	<b>-29%</b>	<b>-16%</b>	<b>-17%</b>

*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

Deux ans après la réorganisation du réseau et un an après le déploiement de nouvelles solutions de mobilités, « GinkoVélo » et « GinkoVoit » notamment, 2020 est sous le signe de la stabilité d'un point de vue de l'offre de mobilité. Cette stabilité est une conséquence de la crise sanitaire.

#### **1. L'évolution de l'offre en 2020**

Dans sa structure, le réseau Ginko n'a pas connu d'évolutions majeures en 2020.

Pour rappel, le réseau déployé en septembre 2018 s'appuie sur 4 principes forts : 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 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 ».

## 2. Les kilomètres produits et réalisés

Les kilomètres produits (kilomètres commerciaux + « haut le pied ») réalisés en 2020 s'élèvent à 5 152 456 kilomètres, représentant une baisse de 12,55 % par rapport à la production kilométrique prévue contractuellement (739 453 km non réalisés).

Cette forte baisse est induite très majoritairement par les mesures d'adaptation d'offre mises en œuvre de mars à décembre 2020, dans le cadre de la crise sanitaire de la COVID-19.

Les kilomètres commerciaux représentent 91 % de la production, soit 4 707 224 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 445 232 kilomètres.

Les kilomètres produits réalisés en 2020 se répartissent par type de service comme suit :

- Les services tramway représentent 1 117 776 kilomètres produits, soit 21,7 % de l'offre globale.
- Les services réalisés en bus (lignes régulières, lignes saisonnières et service Ginko Access en propre) représentent 3 804 070 kilomètres produits, soit 73,8 % de l'offre globale
- Les services sous-traités représentent 230 611 kilomètres produits en 2020, soit 4,5 % de l'offre globale

Lors de l'exercice 2020, 689 096 kilomètres commerciaux n'ont pas été réalisés se répartissant comme suit :

- Tramway : 166 227 kilomètres non réalisés. 80 000 kilomètres d'entre eux sont liés aux adaptations d'offre dues à la crise sanitaire. 60 000 kilomètres sont liés aux différentes adaptations d'offre appliquées au lancement du nouveau réseau en septembre 2018. Enfin, 26 000 kilomètres s'expliquent par des aléas de production quotidien (pannes, absences, manifestations, etc.).
- Bus : 432 886 kilomètres non réalisés, dont 424 000 kilomètres sont liés aux adaptations d'offre dues à la crise sanitaire et 77 000 kilomètres à des aléas de production quotidien, compensés pour partie par la réalisation de 68 000 kilomètres supplémentaires dans le cadre d'adaptations d'offre structurelles et conjoncturelles ainsi qu'à certains aléas de production quotidien.
- Sous-traitance : 89 983 kilomètres non réalisés, dont 76 000 kilomètres sont liés aux adaptations d'offre dues à la crise sanitaire et 14 000 kilomètres s'expliquent par un taux de déclenchement plus faible des services sur réservation, notamment sur Ginko Access.

### Kilomètres commerciaux 2020 : kilomètres non réalisés

Services	km commerciaux "contrat"	km commerciaux "réalisés"	Ecart (volume)	Ecart %
TRAM	1 287 964	1 117 776	-170 189	-13,21%
BUS	4 262 640	3 804 070	-458 570	-10,76%
SOUS-TRAITANCE	341 305	230 611	-110 694	-32,43%
<b>TOTAL km produits</b>	<b>5 891 909</b>	<b>5 152 456</b>	<b>-739 453</b>	<b>-12,55%</b>

\* les kilomètres non réalisés au motif de la crise sanitaire sont comptabilisés dans les km non réalisés non responsables

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 2020 s'élève à - 89 064 kms soit un écart de -1.7%.

### 3. La vitesse commerciale

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

La vitesse commerciale des lignes urbaines de bus et de tramway est évaluée sur la base des statistiques de production de l'offre mise en œuvre en septembre 2020. Cette offre, du fait des différents confinements, a été en vigueur de septembre à novembre 2020, puis majoritairement remplacée par l'offre de type « Période Scolaire Faible », correspondant à la période de fin juin. Pour autant, la comparaison hiver 2019/hiver 2020 est maintenue par soucis de cohérence.

En 2019, grâce à un plan d'action intégrant notamment le lissage des vitesses sur les deux lignes, la vitesse commerciale du tramway avait atteint 19,01 km/h. En 2020, cette vitesse est maintenue.

S'agissant des lignes de bus urbaines, la vitesse commerciale montre une évolution positive : 16,53 Km/h au lieu de 16,44 km/h.

La vitesse commerciale globale du réseau passe ainsi de 16,96 Km/h en 2019 à 17,03 Km/h en 2020.

Jour scolaire type de début de semaine (sans soirée)	
Lignes	Vitesse commerciale
T1	18,98
T2	19,04
L3	16,20
L4	15,42
L5	16,25
L6	13,53
7	18,48
8	19,36
9	17,21
10	17,63
11	16,43
12	19,41
TRAM T1&T2	19,01
BUS L3 à 12	16,53
<b>TOTAL</b>	<b>17,03</b>

#### L'analyse du Grand Besançon :

La crise sanitaire de 2020 a bloqué, de mars à décembre, toute possibilité d'évolution notable du réseau. En fait, l'année 2020 aura été consacrée à adapter l'offre du réseau à chaque changement de procédure sanitaire impactant plus ou moins les possibilités ou les besoins de déplacements de la population.

En conséquence, si en 2019 la quasi-totalité des kilomètres commerciaux programmés dans l'offre ont été réalisés, en 2020, l'écart est de 12,55 %.

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**

Le nombre de voyages comptabilisés au moyen des cellules de comptage s'élève, sur le périmètre urbain en 2020, à 14 969 681 voyages, soit une baisse de 6 140 095 voyages par rapport à 2019 (-29 %).

Cette baisse très importante, due à la crise sanitaire de la COVID-19, se caractérise par :

- Une baisse de la fréquentation sur les lignes de tramway, avec seulement 6 422 000 voyages comptabilisés, soit moins 2 775 000 voyages par rapport à l'année dernière (-30 %)
- Une baisse de la fréquentation sur les lignes de bus avec 8 546 000 voyages réalisés, soit moins 3 365 000 voyages par rapport à 2019 (-28 %)

Après un début d'année 2020 marqué par une dynamique haussière de fréquentation (+320 000 voyages sur la période janvier/février 2020 par rapport à 2019, soit une hausse de 9 %), la crise sanitaire de la COVID-19 a très fortement impacté la fréquentation du réseau Ginko sur les 10 mois suivants (moins 6,5M de voyages de mars à décembre 2020 par rapport à 2019, soit une baisse de 37%).

### **Fréquentation 2020 par modes, en nombre de voyages**

Modes	Fréquentation 2020			
	2020	2019	Ecart Volume	ECART %
TRAM	6 422 780	9 197 473	-2 774 693	-30,2%
BUS	8 546 902	11 912 304	-3 365 402	-28,3%
<b>TOTAL sans effet calendaire corrigé</b>	<b>14 969 682</b>	<b>21 109 777</b>	<b>-6 140 095</b>	<b>-29,1%</b>
<b>TOTAL avec effet calendaire corrigé</b>	<b>14 949 551</b>		<b>-6 160 226</b>	<b>-29,2%</b>

Source : cellules de comptage - lignes urbaines

### **L'analyse de Grand Besançon Métropole :**

L'année 2020 est marquée par une baisse de fréquentation record de 29 %. L'effet de la crise sanitaire est marquant : entre mars et décembre, la baisse a été de 37 % par rapport à la même période en 2019. Cette baisse concerne l'ensemble des lignes de tramway et de bus.

Pour rappel, la hausse de la fréquentation comptée était de 4,4 % en 2019 par rapport à 2018 et de 2,2 % en 2018 par rapport à 2017. Sur janvier et février 2020, cette tendance très positive semblait se poursuivre (+ 9 % par rapport à la même période en 2019), avant que la crise sanitaire ne vienne mettre un violent coup d'arrêt.

En 2020, dans les rares périodes de réduction des mesures sanitaires, la fréquentation n'a jamais atteint plus de 90 % de la fréquentation de 2019. L'année 2021, impactée elle aussi durablement par la crise sanitaire, semble malheureusement suivre la même tendance.

## 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 2020 s'élève à 21 867 952 voyages, représentant une baisse de 4 128 535 voyages par rapport à 2019 (-15,9%).

Cette diminution se caractérise par :

- Une baisse de 2 898 976 voyages issus des ventes des Pass abonnements (-13,3% par rapport à 2019)
- Une baisse de 1 229 559 voyages issus des ventes des Pass Voyages (-29,7% par rapport à 2019)

Le nombre de voyages comptables calculés pour l'année 2021 demeure surévalué. En effet, si la crise sanitaire a réduit le nombre moyen des déplacements des usagers (fermeture totale ou partielle des établissements scolaires, instauration du télétravail, couvre-feu, etc.), la mobilité contractuelle appliquée aux abonnements n'a pas pour autant été modifiée.

## Fréquentation 2020 vs 2019

Voyages comptables urbain + périurbain	2019	2020	Ecart volume	Ecart %
Pass voyages	4 134 547	2 904 988	-1 229 559	-29,7%
Pass abonnements	21 861 940	18 962 964	-2 898 976	-13,3%
<b>Total</b>	<b>25 996 487</b>	<b>21 867 952</b>	<b>-4 128 535</b>	<b>-15,9%</b>

## 3. La fréquentation comptée par ligne

L'analyse de la fréquentation par ligne permet les observations suivantes :

- Tramway T1 et T2 : une baisse de trafic de 30,2 %. La ligne T1 observe une diminution de 28,7 %, soit moins 1 500 000 voyages. La ligne T2 observe une baisse de 32 %, soit moins 1 271 000 voyages. Ces chiffres s'expliquent par l'impact de la crise sanitaire depuis mars 2020 et les adaptations d'offre appliquées en conséquence sur le réseau Ginko.
- Lianes 3 à 6 : la baisse de la fréquentation sur les quatre Lianes est moins importante en pourcentage que sur le tramway (-26,7 %). Elle s'élève néanmoins en volume à une baisse de 2 069 000 voyages. La mise en place des cours en distanciel pour les étudiants a induit une forte diminution de fréquentation sur la Lianes 3, qui perd 29,9 % de ses voyages. La Lianes 4 est la plus touchée en volume avec un recul de 627 500 voyages, mais c'est la moins impactée en pourcentage (- 21,6 %). La L6 demeure la plus impactée en pourcentage avec moins 32,3% de voyages par rapport à 2019.
- Lignes urbaines et complémentaires 7 à 24 : une baisse annuelle de 37,7 %.
- Diabolos urbain D1 à D11 : un recul de 26,7 % s'expliquant principalement par l'absence de service de mi-mars à mi-mai, à l'occasion du premier confinement et de la fermeture des établissements scolaires.

## Résultats de fréquentation 2020 vs 2019 par lignes (données annuelles - cellules de comptage)

		2020	2019	Ecart Volume	Ecart %
TRAM	Ligne T1	3 718 688	5 218 311	-1 499 623	-28,7%
	Ligne T2	2 697 196	3 968 166	-1 270 970	-32,0%
	Plan B	6 896	10 996	-4 100	-37,3%
	<b>TOTAL Tramway</b>	<b>6 422 780</b>	<b>9 197 473</b>	<b>-2 774 693</b>	<b>-30,2%</b>
LIANES	Lignes 3	1 347 485	1 923 050	-575 565	-29,9%
	Lignes 4	2 277 981	2 905 538	-627 557	-21,6%
	Lignes 5	1 051 936	1 441 564	-389 628	-27,0%
	Lignes 6	998 538	1 474 504	-475 966	-32,3%
	<b>TOTAL Lignes</b>	<b>5 675 941</b>	<b>7 744 656</b>	<b>-2 068 715</b>	<b>-26,7%</b>
LIGNES URBAINES	Ligne 7	1 218 774	1 669 183	-450 409	-27,0%
	Ligne 8	392 101	588 534	-196 433	-33,4%
	Ligne 9	482 641	718 173	-235 532	-32,8%
	Ligne 10	313 929	456 414	-142 485	-31,2%
	Ligne 11	156 987	255 965	-98 978	-38,7%
	Ligne 12	135 214	198 675	-63 461	-31,9%
	Ginko Citadelle	47 052	95 507	-48 455	-50,7%
	Ginko Piscine	1 015	4 036	-3 021	-74,9%
	<b>TOTAL Lignes urbaines</b>	<b>2 747 713</b>	<b>3 986 487</b>	<b>-1 238 774</b>	<b>-31,1%</b>
URBAINES SOUS-TRAITÉES	Ligne 20	852	1 054	-202	-19,2%
	LIGNE 21	1 896	3 264	-1 368	-41,9%
	LIGNE 22	6 882	15 122	-8 240	-54,5%
	LIGNE 23	8 497	11 472	-2 974	-25,9%
	LIGNE 24	302	1 116	-814	-72,9%
	<b>TOTAL Lignes sous-traitées</b>	<b>18 429</b>	<b>32 029</b>	<b>-13 599</b>	<b>-42,5%</b>
DIABOLO	Diabolo 1	4 155	4 593	-438	-9,5%
	Diabolo 2	8 482	12 317	-3 835	-31,1%
	Diabolo 3	6 610	6 821	-210	-3,1%
	Diabolo 4	15 080	19 044	-3 964	-20,8%
	Diabolo 5	3 731	7 518	-3 786	-50,4%
	Diabolo 6	7 438	14 699	-7 261	-49,4%
	Diabolo 7	15 382	18 999	-3 617	-19,0%
	Diabolo 8	12 361	16 965	-4 603	-27,1%
	Diabolo 9	1 482	2 449	-966	-39,5%
	Diabolo 10	4 562	8 469	-3 907	-46,1%
	Diabolo 11	4 141	1 919	2 222	115,8%
	<b>TOTAL services Diabolo</b>	<b>83 424</b>	<b>113 791</b>	<b>-30 367</b>	<b>-26,7%</b>
SAD	Ginko Access	20 868	34 435	-13 567	-39,4%
	Ginko Gare	221	556	-335	-60,3%
	Autres SAD	304	349	-45	-12,9%
	<b>TOTAL services sur réservation</b>	<b>21 393</b>	<b>35 340</b>	<b>-13 947</b>	<b>-39,5%</b>
<b>TOTAL réseau urbain</b>		<b>14 969 682</b>	<b>21 109 776</b>	<b>-6 140 094</b>	<b>-29,1%</b>

## L'analyse du Grand Besançon :

**L'évolution de la fréquentation par groupe de ligne montre que les principales lignes de bus du réseau (les « LIANES ») ont plutôt mieux résisté aux effets de la crise que les autres lignes, y compris les lignes de tramway, même si la baisse de fréquentation est pour autant supérieure à 26 %.**

### **4 La fréquentation par jour de semaine**

Afin de proposer une analyse comparative représentative, l'évolution de la fréquentation par jour type a été analysée à périmètre constant et hors impacts de la crise sanitaire, en comparant les résultats de fréquentation observés sur les mois de janvier/février 2019 aux mêmes mois sur 2020.

Sur la période de janvier à février, la fréquentation des lignes T1 à T12 un jour de semaine scolaire s'élève en moyenne à 86 200 voyages en 2020, progressant ainsi de 5 % par rapport à 2019. Dans le détail :

- Les lignes T1 et T2 du tramway progresse globalement de 3 %, notamment porté par la ligne T1 qui enregistre 1 150 voyages supplémentaires (+ 6 %), alors que la fréquentation moyenne journalière sur T2 diminue de 1 %. Ces résultats confirment le choix opéré par Grand Besançon Métropole d'avoir appliqué les renforts sur les deux lignes de tramway dans leur intégralité pendant les heures de forte affluence.
- Sur les Lianes, la hausse de fréquentation observée de septembre à décembre 2019 se confirme au premier trimestre 2020 avec une hausse de 6 %. Une forte dynamique a été observée sur les Lianes L3 et L4, en hausse de 9 % chacune.
- Sur les autres lignes urbaines, la fréquentation globale est en hausse de 8 %, tirée principalement par des hausses observées sur les lignes 7 (+12 %), 8 (+6 %) et 10 (+17 %).

Afin de neutraliser les impacts « gilets jaunes » observés en janvier et février 2019, les données issues des samedis d'octobre et novembre 2018 ont été utilisées en comparaison avec les données de janvier/février 2020. La fréquentation moyenne enregistrée un samedi en 2020 est de 43 900 voyages, progressant de 8 % par rapport à 2018. La hausse s'observe notamment sur les « autres » lignes urbaines avec 19 % de voyages supplémentaires. Les Lianes et le tramway progressent néanmoins respectivement de 9 % et 3 %.

Malgré une offre identique entre les deux périodes comparées, la fréquentation observée le dimanche progresse de 9 %, représentant 1 300 voyages supplémentaires. Cette hausse s'observe sur l'ensemble des lignes circulant le dimanche, à l'exception de la Lianes 5. Cette progression démontre la montée en puissance du réseau structurant (T1 à L6), lequel répond notamment à l'évolution de l'activité commerciale le dimanche (exemple : hypermarché Casino à Châteaufarine).

Néanmoins, la vision globale de l'année 2020 avec l'impact du Covid-19 est par jour type, comparé à 2019, très défavorable :

- Jour semaine scolaire : une baisse de 29 % en 2020 par rapport à 2019
- Jour semaine petites vacances scolaires : une baisse encore plus significative de 58 %
- Jour semaine été : une baisse moins importante de 15 % (1<sup>er</sup> déconfinement)
- Les samedis : baisse de 24 %
- Les dimanches : baisse de 27 %

## L'analyse du Grand Besançon :

**Hors les effets de la crise sanitaire, sur les mois de janvier et février 2020, l'évolution positive de la fréquentation pour tous les types de jour démontrait que la hausse de fréquentation allait être générale et non effective seulement sur une période donnée de la semaine.**

**A noter également que, sur ces deux mois, la hausse de fréquentation était à nouveau très importante le dimanche (+ 15 % en 2019 ; + 9 % en 2020), à réseau constant. Cette hausse particulière semble liée à l'évolution des ouvertures commerciales les dimanches ces dernières années.**

**Sur l'année, en période scolaire, la crise sanitaire a eu pour effet une baisse généralisée de la fréquentation, comprise entre 24 % et 29 % selon les jours de la semaine.**

## **5 La fréquentation des services sur réservation**

Les résultats de fréquentation issus des services sur réservation Ginko Access, Gare, Hôpital et Cliniques proposés en 2020 sont en baisse par rapport à l'année précédente avec un recul de 39,5 %, soit 13 950 voyages.

En 2020, le service Ginko Access comptabilise 20 868 voyages. Des résultats en baisse par rapport à 2019 en raison de la crise sanitaire (- 39,4 %, - 13 569 voyages). Cette diminution induit également une baisse de 25 % du nombre de kilomètres réalisés en 2020, représentant un recul de 94 500 kilomètres par rapport à 2019.

La fréquentation du service Ginko Gare (pour certains départs TGV en gare Viotte avant 7h et les retours après 20h) a baissé de 60 % entre 2019 et 2020. Si le nombre de voyages réalisés par an est en constante diminution depuis 2014, la crise sanitaire du COVID-19 a directement impacté ce service en 2020 (baisse des déplacements professionnels en train notamment).

La fréquentation du service Ginko Hôpital, à destination des personnels du CHU le dimanche matin, est en léger recul, avec 304 voyages réalisés contre 330 voyages en 2019. 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) n'a enregistré aucun voyage en 2020, contre 19 en 2019.

### **L'analyse du Grand Besançon :**

**La crise sanitaire a impacté la fréquentation des services sur réservation encore plus fortement que les lignes régulières du fait de leur vocation à transporter des personnes plus fragiles et/ou dépendantes et à assurer la desserte de la gare Viotte en horaires de frange (suppression de l'offre ferroviaire lors du confinement, impact du télétravail, etc.).**

## **6 La fréquentation des parkings-relais**

Après le changement de fonctionnement opéré en novembre 2019, la fréquentation observée en 2020 est calculée grâce aux validations de chaque conducteur à la sortie des parkings relais.

Malgré l'impact de la crise sanitaire, 31 100 voitures ont été stationnées sur les P+R en 2020. Les P+R les plus fréquentés restent « Hauts du Chazal » et « Micropolis », avec respectivement 40 % et 31 % de la fréquentation globale (stable par rapport à 2019). Les 3 autres Parkings Relais pèsent entre 7 et 12 % chacun.

L'usage des parkings relais se caractérise également par :

- Une utilisation quasi-exclusive du lundi au vendredi, avec 93 % des validations enregistrées. Le samedi et le dimanche représentent respectivement 5 % et 2 % des validations.
- Les clients utilisateurs sont à 75 % des personnes en activité (50 % des validations issues des Pass Sésame) et des étudiants / jeunes actifs (26 % des validations issues des Pass 18 – 25). Le quart restant se répartit entre les Pass voyages (18 %) et les autres abonnements (7 %).

### **L'analyse du Grand Besançon :**

**Le nombre de voitures stationnés sur les P+R a logiquement baissé entre 2019 et 2020 (de l'ordre de 20 %).**

**A noter que le nouveau fonctionnement des P+R (validation en sortie avec tous les titres de transport) permet une analyse plus fine des usages. Le P+R GINKO sont ainsi essentiellement utilisés par des actifs ou des étudiants, en semaine.**

**Il reste une forte marge de progression pour conquérir les usagers occasionnels du réseau et faire en sorte aussi que ces P+R soient utilisés le week-end.**

*Délibération du Conseil communautaire du 7 octobre 2021*

*10/24*

*Communauté urbaine Grand Besançon Métropole*

## **7 L'usage des nouveaux services de mobilités : « GINKO VÉLO » et « GINKO VOIT' »**

Après avoir acquis 300 vélos en 2019, Grand Besançon Métropole a étendu le parc de vélos à assistance électrique (VAE) « GINKO Vélo » en 2020 avec l'acquisition de 184 vélos supplémentaires, portant ainsi le parc à 484 GINKO Vélos.

En termes d'usage en 2020, le service de location moyenne et longue durée « GINKO Vélo » se caractérise ainsi :

- 388 nouveaux contrats de location réalisés et 270 contrats terminés
- 95 % des locations sont réalisés pour une durée de 12 mois
- 68 % des clients du service sont abonnés au réseau Ginko
- La répartition entre les habitants de Besançon et des communes périurbaines est de 2/3 – 1/3, respectant les grands équilibres démographiques de Grand Besançon Métropole.

« GinkoVoit' », le service de covoiturage proposé par Grand Besançon Métropole, a été lancé en août 2019. Quatre mois après son lancement, on observait un nombre satisfaisant de personnes inscrites (593) et de trajets proposés (282), mais peu de mise en relation et de trajets réalisés.

Si cette tendance s'est confirmée début d'année 2020, le premier confinement et le contexte lié à la crise sanitaire a fortement impacté la pratique du covoiturage, freinant le développement du service Ginko Voit'.

Néanmoins, en 2020 :

- 270 personnes supplémentaires inscrites sur le service
- 72 trajets supplémentaires proposés dont 46 trajets réguliers et 26 trajets occasionnels

### **L'analyse du Grand Besançon :**

**Le succès de « GINKO Vélo » se confirme en 2020. Ce service n'a pas souffert de la crise sanitaire, si ce n'est le retard pris dans la livraison de 205 vélos supplémentaires en 2021 du fait de la forte tension sur le marché mondial du cycle (hausse des prix et pénurie de pièces). A termes, ce service devrait compter 689 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' » a, comme tous les systèmes de covoiturage, subit les effets de la crise sanitaire. Déjà faiblement utilisé avant la crise et afin de gérer la sortie de crise au mieux, l'évolution de ce service doit être envisagée.**

## **8 Les ventes et recettes par titre**

En 2020, crise sanitaire oblige, les recettes commerciales ont chuté de 22,1 % par rapport à 2019. Les recettes en lien avec des « PASS Voyages » sont les plus impactées, avec une baisse de 27,2 %. Dans ce contexte, les recettes induites par les « PASS Annuels » ont bien résisté, au contraire de celles liées aux « PASS mensuels », ce qui s'explique par les incertitudes provoquées par la crise.

## Titres en volumes/recettes HT - Recettes contractuelles

		Volumes				Recettes de gestion HT			
		Cumul fin Décembre				Cumul fin Décembre			
		Réel 2020	Réel 2019	Ecart	Ecart (%)	Réel 2020	Réel 2019	Ecart	Ecart (%)
PASS VOYAGES	PASS 1 et 2 voyages	947 005	1 249 330	-302 325	-24,2%	1 345 108	1 668 953	-323 845	-19,4%
	PASS 10 voyages	110 503	167 343	-56 839	-34,0%	1 305 910	1 939 114	-633 204	-32,7%
	PASS liberté	29 015	9 651	19 364	200,6%	34 984	11 610	23 374	201,3%
	PASS 24 heures	12 993	35 329	-22 336	-63,2%	53 153	108 044	-54 890	-50,8%
	Autres PASS	3 880	19 475	-15 595	-80,1%	49 408	101 837	-52 429	-51,5%
	<b>Total</b>	<b>1 103 396</b>	<b>1 481 128</b>	<b>-377 731</b>	<b>-25,5%</b>	<b>2 788 562</b>	<b>3 829 557</b>	<b>-1 040 995</b>	<b>-27,2%</b>
PASS ABONNEMENTS	Mensuels	127 208	166 558	-39 350	-23,6%	2 590 538	3 480 476	-889 939	-25,6%
	Annuels	161 517	180 440	-18 924	-10,5%	2 624 715	2 964 080	-339 365	-11,4%
	<b>Total</b>	<b>288 725</b>	<b>346 998</b>	<b>-58 274</b>	<b>-16,8%</b>	<b>5 215 253</b>	<b>6 444 556</b>	<b>-1 229 304</b>	<b>-19,1%</b>
<b>TOTAL RECETTES</b>	<b>1 392 121</b>	<b>1 828 126</b>	<b>-436 005</b>	<b>-23,8%</b>	<b>8 003 815</b>	<b>10 274 113</b>	<b>-2 270 298</b>	<b>-22,1%</b>	

	Recettes annexes
<b>TOTAL RECETTES Y C. ANNEXES</b>	

	0	0	
	180 694	256 068	-75 373 -29,4%
<b>TOTAL RECETTES Y C. ANNEXES</b>	<b>8 184 509</b>	<b>10 530 181</b>	<b>-2 345 672 -22,3%</b>

VÉLO	Recettes vélo
<b>TOTAL RECETTES Y C. VÉLO</b>	

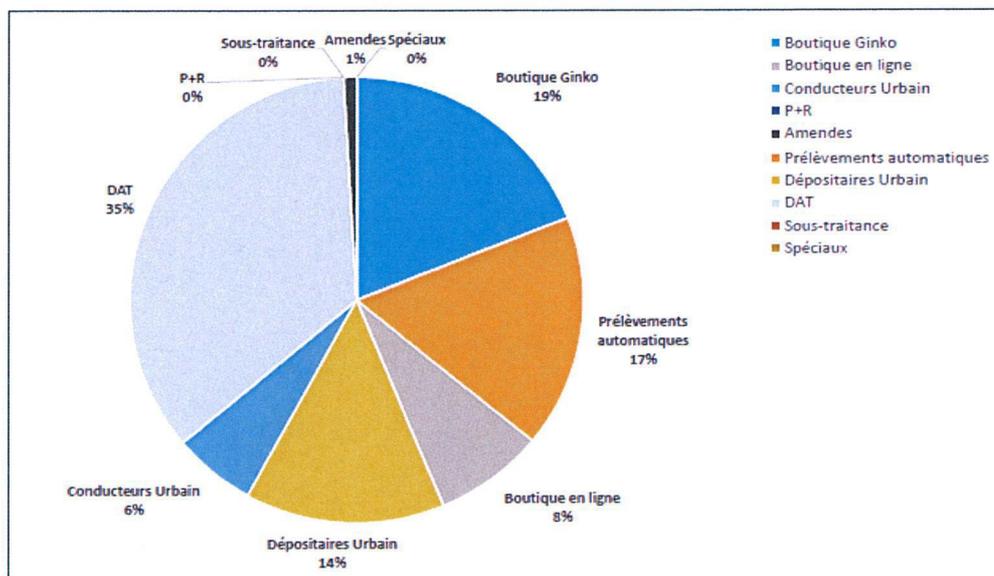
	50 018	37 515	12 502 33,3%
<b>TOTAL RECETTES Y C. VÉLO</b>	<b>8 234 527</b>	<b>10 567 696</b>	<b>-2 333 169 -22,1%</b>

NB : Il s'agit des recettes HT issues de la vente de titres de transport auprès des clients et affectées à la période de paiement des titres achetés.

Les recettes perçues par canaux de vente en 2020 se décomposent ainsi :

- Les distributeurs automatiques de titres (DAT) restent le premier canal de vente en termes de chiffre d'affaires (35 % des recettes).
- La boutique en ligne double sa contribution en 2020 par rapport à l'année précédente : 8 % des recettes ont été collectées via ce canal de vente, le seul en progression.
- Cette progression se fait au détriment des autres canaux de vente, exception faite des DAT : dépositaires Ginko et conducteurs, plus encore que les années précédentes, en raison de la suspension de la vente à bord des bus/cars durant plusieurs semaines, en lien avec la crise sanitaire.

### Poids des recettes par canal de vente en 2020



## Recettes HT par canal de vente

	2 019	2 020	Ecart
Boutique Ginko	1 934 309	1 566 649	-19%
Prélèvements automatiques	1 659 983	1 388 541	-16%
Boutique en ligne	453 588	645 008	42%
Dépositaires Urbain	1 728 983	1 176 017	-32%
Conducteurs Urbain	845 584	493 281	-42%
DAT	3 774 865	2 888 103	-23%
P+R	59 652	0	-100%
Sous-traitance	2 782	909	-67%
Amendes	90 113	75 062	-17%
Spéciaux	17 837	956	-95%
<b>Total</b>	<b>10 567 696</b>	<b>8 234 527</b>	<b>-22%</b>

### L'analyse du Grand Besançon :

Sous les effets de la crise, les recettes commerciales chutent de 22 % en 2020, soit une baisse de 2,3 M€ HT par rapport aux recettes encaissées par le délégataire en 2019. La perte est particulièrement forte sur les recettes perçues auprès des usagers occasionnels, alors que celles issues des abonnements, notamment annuels, se maintiennent logiquement un peu mieux.

Renforcée par la crise sanitaire, la dématérialisation des canaux de vente se poursuit, avec une e-boutique qui trouve pleinement 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.

### 9 La lutte contre la fraude

La lutte contre la fraude est une priorité du délégataire. Après une période de «reconquête du terrain», conclue par un taux de fraude en baisse en 2019 (9,4 %), 2020 était normalement l'année de la consolidation et de l'amélioration continue pour rendre la lutte contre la fraude plus encore efficiente.

En 2020, l'ambition était toujours de perturber au maximum les fraudeurs en s'appuyant sur des méthodes diversifiées, sur une grande mobilité des équipes et sur de la visibilité. La recherche de l'efficience a permis de mieux structurer et organiser les actions tout en professionnalisant les équipes.

La crise de la Covid-19 est venue perturber cette ambition, même si de nombreuses actions ont été menées.

Si du 16 mars au 10 mai, les contrôles ont été stoppés sur le réseau Ginko en raison du début de la crise de la Covid-19, dès le 11 mai, le contrôle a repris en prenant en compte les gestes barrières. A compter de cette date, les opérations avec les services de police ont été renforcées. Plus de 100 actions ont été réalisées entre le 11 mai et le 30 juin, pour des actions de lutte contre la fraude, mais également de vérification de port du masque.

Le taux de contrôle est ainsi en progression en 2020, pour atteindre 1,54 % contre 1,28 % en 2019. Dans un contexte défavorable et malgré une suspension des contrôles pendant deux mois, les résultats de l'année 2020 sont positifs :

- Nombre de clients contrôlés en baisse de 16 % dans un contexte où la fréquentation est en baisse de 30% : un taux de contrôle in fine en forte progression
- Un taux de fraude constaté de 2,16 % en 2020, qui reste stable par rapport à 2019 (2,18 %)

Malgré ces chiffres positifs dans ce contexte, les résultats de l'enquête fraude réalisée en janvier 2021 pour le compte de 2020 montrent une progression du taux de fraude de 3 points. Redressé des effets induits par la crise sanitaire, le taux de fraude issu de l'enquête est évalué à 10,8 %, soit une progression de 1,4 point.

Cette évolution s'explique par le contexte sanitaire avec :

- La réalisation de l'enquête en pleine crise sanitaire et en période de couvre-feu à 18h
- Un trafic en baisse de 40 % en cette période, donc peu représentatif de ce qui se passe habituellement sur le réseau Ginko
- Un effet volume défavorable avec le contexte COVID, du fait notamment de l'absence des étudiants
- Une part d'occasionnels enquêtés en 2021 plus importante qu'en 2019

### **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 était marquée par une reprise en main efficace de la lutte contre la fraude.**

**La crise sanitaire du début de l'année 2020 a mis un point d'arrêt pendant quelques semaines aux actions de lutte contre la fraude, notamment durant la période de confinement. Avec le retour progressif du fonctionnement du réseau et de la fréquentation à des niveaux plus importants, le délégataire a relancé son plan d'action. Néanmoins, si le taux de fraude a légèrement progressé pour atteindre 10,8 % en 2020 contre 9,4 % en 2019, il demeure en baisse notable par rapport à 2018.**

**La lutte contre la fraude demeure un enjeu fort pour l'année 2021.**

#### ***10 La mesure de la qualité du service***

L'année 2020 a été fortement impactée en termes d'offre et de fréquentation par les différents confinements liés à l'épidémie de Covid-19. Malgré tout, en matière de mesures qualité, seul le mois d'avril a été vraiment perturbé, les mesures des autres périodes ayant pu être reprogrammées.

Pour le critère ponctualité, la période du premier confinement du 15/03/2020 au 15/05/2020 a été neutralisée, le scénario d'offre mis en œuvre se basant sur des temps de parcours non testés au préalable, alors que la ville était presque déserte.

Pour rappel, comme en 2019, 9 critères sont évalués par 2 types de mesures dans cette démarche. Il n'y a pas eu d'évolution dans les services de référence :

- 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 2020	Taux de conformité %	Objectif de conformité Contractuel %	Commentaires
Accueil en agence commerciale	60	95.8	89	Objectif atteint
Information et conseil par téléphone	60	93.8	92	Objectif atteint
Accueil et confort à bord	120	98	89	Objectif atteint
Information et disponibilité des équipements station Tramway	53	99.8	94	Objectif atteint
Information aux points d'arrêts	203	100	99	Objectif atteint
Information dynamique à bord	120	96.9	99	Objectif non atteint Difficultés liées au bug des écrans Seipra et au déploiement généralisé des annonces sonores intérieures et extérieures
Conformité des véhicules	89	99.8	99	Objectif atteint
Ponctualité Bus et Tramway	totalité des passages en station	73	75	Objectif non atteint Nombreuses actions initiées fin 2019 ont porté leurs fruits sur 2020. Taux global 2020 en hausse de 4 points par rapport à 2019
Traitement des réclamations	totalité des réclamations	95	92	Objectif atteint

En 2020, seuls les critères ponctualité et information à bord sont légèrement en dessous des objectifs fixés :

- Pour l'information à bord, la moyenne annuelle est de 96,9 % pour un objectif de 98 %. Le résultat a été fortement impacté par les mesures du 1<sup>er</sup> trimestre (92 % de conformité) liées notamment aux difficultés de déploiement des écrans d'information Seipra et des annonces sonores.
- Pour la ponctualité, même si la moyenne annuelle de 73 % reste légèrement en dessous de l'objectif de 75 %, il est à noter une augmentation du taux de ponctualité trimestriel entre +3 % et +5 % par rapport aux mêmes périodes de 2019.

#### 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.

Les actions entreprises en fin d'année 2019 ont amélioré la ponctualité en 2020. Ce progrès est à confirmer sur 2021.

## C/ Les moyens de production et le personnel

### 1. Les moyens de production

#### a/ Les véhicules

Le parc mis à disposition par Grand Besançon Métropole 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 les lignes T1 et T2

Dix-neuf rames de tramway de type URBOS 3 (constructeur CAF) constituent le parc des tramways mis à disposition du délégataire par Grand Besançon.

6 marques de bus différentes et 16 séries de véhicules sont exploitées sur le réseau, sur un total de 114 bus exploités.

En 2020, le parc bus en exploitation a légèrement diminué (-1 véhicule par rapport à 2019), avec l'arrivée de 15 véhicules achetés par Grand Besançon Métropole, la sortie de 3 véhicules et la mise en attente de sortie de 13 véhicules.

Les pannes de bus en ligne avec pertes d'exploitation ont baissé de 27 % par rapport à 2019. Le taux de pannes aux 10 000 km, reflet d'une performance hors impact crise sanitaire, est de 1,20 en 2020 contre 1,47 en 2019, soit une amélioration de 18 %.

Le taux de disponibilité des rames de tramway s'est légèrement dégradé engendrant une perte plus importante de kilomètres commerciaux (1 175 en 2020 au lieu de 675 en 2019). Cette dégradation s'explique par l'absence de réserve de rames sur la période de septembre à décembre. En effet, durant cette période, deux rames étaient accidentées et l'équipe du matériel roulant débutait les maintenances préventives des 420 000 km. Pour les bus, le taux tend à s'améliorer grâce à la mise en application d'un plan d'amélioration continue initiée avec la démarche KIHM en 2019 (KIHM : Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance) et à l'engagement des équipes.

	2019		2020	
	BUS	TRAM	BUS	TRAM
Taux de disponibilité	99.80%	99.95%	99.90 %	99.90 %
KM parcourus	4 425 850	1 198 895	3 957 166	1 125 996
KM perdus dus à des pannes	9098	675	4835	1175

Les consommations de carburant ont connu une baisse brutale au mois d'avril 2020, baisse liée à l'impact de la première vague de la Covid19.

L'utilisation de bus articulés a été privilégiée sur cette période afin de garantir la distanciation sanitaire à bord des véhicules.

# KEOLIS

BESANÇON

## RAPPORT D'ACTIVITÉ ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE



2020,  
CRISE SANITAIRE  
COVID-19



<b>1. KEOLIS BESANÇON MOBILITÉS, LE DÉLÉGATAIRE</b> .....	page <b>5</b>
<b>2. CADRE CONTRACTUEL</b> .....	page <b>11</b>
<b>3. CHIFFRES CLÉS</b> .....	page <b>15</b>
<b>4. PROJETS ET ÉVÉNEMENTS MARQUANTS</b> .....	page <b>31</b>
<b>5. GESTION DES IMPACTS DE LA CRISE SANITAIRE</b> .....	page <b>45</b>
<b>6. OFFRE DE MOBILITÉ</b> .....	page <b>53</b>
<b>7. FRÉQUENTATION</b> .....	page <b>73</b>
<b>8. RECETTES ET VENTES</b> .....	page <b>101</b>
<b>9. RELATION CLIENTS</b> .....	page <b>115</b>
<b>10. CONQUÉRIR ET FIDÉLISER LA CLIENTÈLE</b> .....	page <b>137</b>
<b>11. QUALITÉ DE SERVICE</b> .....	page <b>153</b>
<b>12. MAINTENANCE ET PATRIMOINE</b> .....	page <b>165</b>
<b>13. OUTILS SYSTÈMES</b> .....	page <b>185</b>
<b>14. RESSOURCES HUMAINES</b> .....	page <b>191</b>
<b>15. SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES</b> .....	page <b>191</b>
<b>16. ÉCONOMIE DU CONTRAT DE DÉLÉGATION DE SERVICE</b> .....	page <b>213</b>
<b>ANNEXES</b> .....	page <b>227</b>
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 2020	
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 2020	
Annexe 16 - Rapport annuel accidentologie 2020	
Annexe 17 - Rapport annuel sécurité d'exploitation tramway 2019	
Annexe 18 - Bilan d'activité Ginko Access 2020	
Annexe 19 - Enquête fraude 2020	
Annexe 20 - Fréquentation par arrêt 2020	
Annexe 21 - Enquête satisfaction KeoPulse	
Annexe 22 - Enquête mobilité 360°	
Annexe 23 - Enquêtes panel internautes Ginko	



Keolis Besançon  
Mobilités,  
le délégataire



## DÉNOMINATION ET SIÈGE SOCIAL

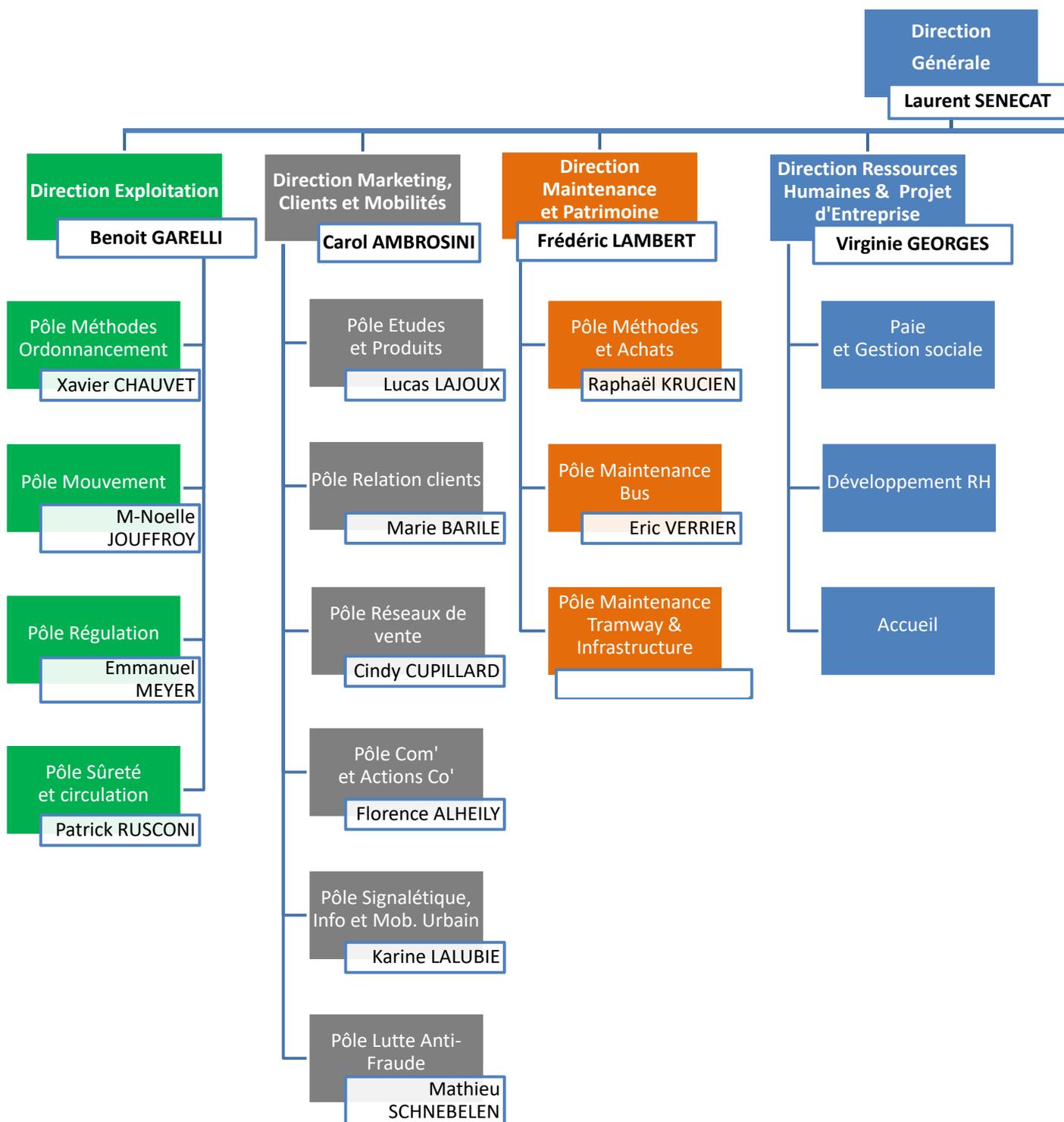
*La Société Keolis Besançon Mobilités dont le siège social est situé 5 rue Edouard Branly à Besançon dispose d'un capital social de 931 000 € détenu à 100 % par le groupe Keolis, entreprise française multinationale comptant parmi les principaux opérateurs de transport public dans le monde.*

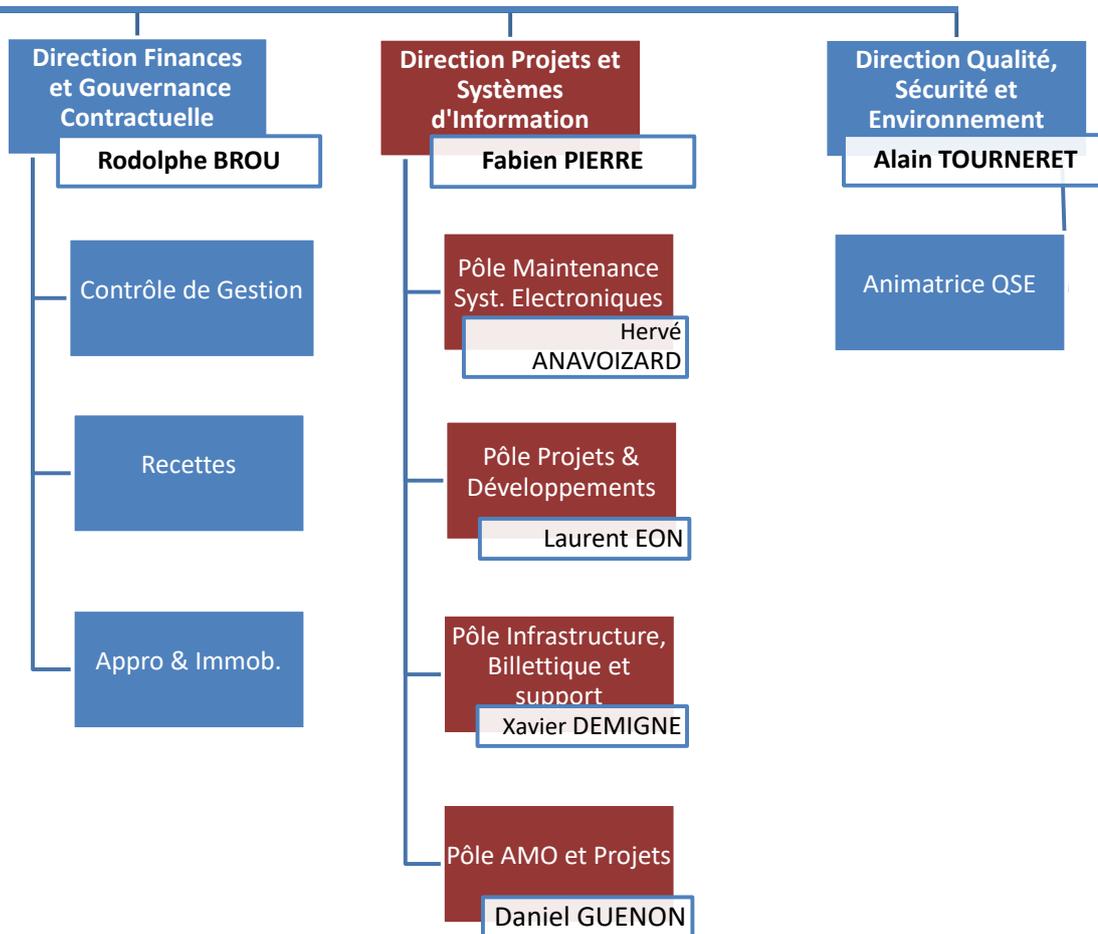
*Immatriculée au registre du commerce de Besançon le 12 décembre 2017 sous le numéro 824 500 789, la société Keolis Besançon Mobilités est une Société par Actions Simplifiée.*

*Dans le cadre d'un appel d'offre, le 15 décembre 2017, Keolis a signé 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 AU 31 DÉCEMBRE 2020







# 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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°7. En 2020, seul l'avenant 7 a été formalisé et conclu entre les Parties.

## Avenant n°7

Assistance technique complémentaire confiée au Délégué afin de réaliser une analyse approfondie de l'exploitabilité et de la maintenabilité du système tramway dans le cadre de l'extension du parc de rames.

Prise en compte des évolutions de l'offre GinkoAccess mises en œuvre en 2020.

Actualisation de l'option vélos suite à la mise en place d'une prestation de géolocalisation.

Mise à jour de l'annexe n°1 relative à la consistance de l'offre.

Intégration des coûts d'exploitation de l'Open Paiement et des surcoûts du nouveau système d'exploitation de la billettique ebrio+.

Définition des modalités de mise à disposition à Keolis Besançon Mobilités de canaux radio sur l'infrastructure Tetra de Grand Besançon Métropole.

Mise à jour de l'annexe n°24 relative au programme contractuel d'études et d'enquêtes et réactualisation du forfait de charges correspondant.





# Chiffres clés



## UN TERRITOIRE ÉTENDU ET HÉTÉROGÈNE

Au 1<sup>er</sup> janvier 2020, le territoire de Grand Besançon Métropole est composé de 68 communes, Besançon étant la ville centre.

En 2018, 194 382 habitants résident dans le territoire de Grand Besançon Métropole, dont 116 775 à Besançon, soit 60 % de la population totale (source INSEE).

La population résidant sur ces deux territoires augmente par rapport à 2016. 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.

2020 restera une année particulière du fait de la crise sanitaire sans précédent liée au COVID 19. Pandémie qui n'a pas été sans impact sur la fréquentation du réseau.

Le nombre de voyages par an et par habitant ne cessait de progresser ces 2 dernières années à Besançon. Alors

même que la population de la commune centre était stable. 2020 marque un coup d'arrêt dans cette dynamique.

128 voyages ont été réalisés en moyenne par chaque habitant en 2020, contre 181 en 2019.

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.

**128 voyages par an et par habitant à Besançon soit 53 de moins qu'en 2019**

### 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
2020	128	181	112
<b>Ecart 2020/2019</b>	<b>-29%</b>	<b>-16%</b>	<b>-17%</b>

*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 définie 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

*2 ans après la réorganisation du réseau et 1 an après le déploiement de nouvelles solutions de mobilités, "GinkoVélo" et "GinkoVoit" notamment, 2020 est sous le signe de la stabilité d'un point de vue de l'offre de mobilité. Stabilité liée à la crise sanitaire.*

## **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 2020. 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 !

En complément du bus et du tram, 3 services Ginko sont proposés au public :

- « GinkoVélo », lancé en juin 2019, permet de louer l'un des 484 Vélos à Assistance Electrique (VAE) pour 1, 3 ou 12 mois à des prix très attractifs
- « GinkoVoit' », lancé en septembre 2019, 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.

**95% des abonnés GinkoVélo  
le sont pour une durée de 1 an,  
68% sont aussi abonnés au réseau,  
69% résident à Besançon**

# FRÉQUENTATION

## Résultats de fréquentation issus des voyages comptables

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 2020 s'élève à 21 867 952 voyages, représentant une baisse de -4 128 535 voyages par rapport à 2019 (-15,9%).

Cette diminution se caractérise par :

- Une baisse de 2 898 976 voyages issus des ventes des Pass abonnements (-13,3% par rapport à 2019)
- Une baisse de 1 229 559 voyages issus des ventes des Pass Voyages (-29,7% par rapport à 2019)

Le nombre de voyages comptables calculés pour l'année 2021 demeure surévalué. En effet, si la crise sanitaire a réduit le nombre moyen des déplacements des clients (fermeture totale ou partielle des établissements scolaires, instauration du télétravail, couvre-feu, etc.), la mobilité contractuelle des titres appliquée n'a pas été modifiée.

## Fréquentation 2020 vs 2019

Voyages comptables urbain + périurbain	2019	2020	Ecart volume	Ecart %
Pass voyages	4 134 547	2 904 988	-1 229 559	-29,7%
Pass abonnements	21 861 940	18 962 964	-2 898 976	-13,3%
<b>Total</b>	<b>25 996 487</b>	<b>21 867 952</b>	<b>-4 128 535</b>	<b>-15,9%</b>

## Résultats de fréquentation issus des cellules de comptage

Le nombre de voyages comptabilisés au moyen des cellules de comptage s'élève sur le périmètre urbain en 2020 à 14 969 681 voyages, représentant une baisse de 6 140 095 voyages par rapport à 2019 (-29%). Cette baisse significative induite par la crise sanitaire de la COVID-19 se caractérise par :

- Une baisse de la fréquentation sur les lignes de tramway avec 6 422 000 voyages comptabilisés, soit - 2 775 000 voyages par rapport à l'année dernière (-30%)
- Une baisse de la fréquentation sur les lignes de bus avec 8 546 000 voyages réalisés, soit -3 365 000 voyages par rapport à 2019 (-28%)

Malgré un début d'année 2020 marqué par une dynamique haussière de fréquentation initiée en 2019 (+320 000 voyages sur la période janvier - février 2020 vs 2019 soit +9%), la crise sanitaire de la COVID-19 a très fortement impacté la fréquentation du réseau Ginko sur les 10 mois suivants (-6.5M voyages de mars à décembre 2020 vs 2021, soit une baisse de -37%).

**Fréquentation 2020 marquée  
par la crise sanitaire :  
+ 9 % à fin février  
et - 37 % de mars à décembre**



# RECETTES

En 2020, les recettes encaissées sur les canaux de distribution du réseau urbain s'élèvent à 8 234 K€, contre 10 567 K€ en 2019 soit une baisse de 22,1%. Le facteur principal est la baisse de la fréquentation sur le réseau liée à la crise sanitaire COVID-19.

Malgré la baisse des recettes, la proportion de ventes par titre reste globalement la même que l'an dernier : 63 % des recettes correspondent aux ventes de PASS Abonnements, soit 5 215 K€. Les ventes de PASS voyages, qui représentent 34% des ventes, atteignent 2 788 K€.

Les recettes annexes, en diminution de 29,4% par rapport à 2019 représentent 2% des ventes totales de l'exercice 2020.

Les recettes liées au service Ginko Vélo ne cessent quant à elles d'augmenter,

+33% cette année, du fait du nombre croissant de vélos disponibles à la location et de l'engouement rencontré pour ce service. Les recettes Ginko Vélos s'élèvent à 50 K€ en 2020.

Les recettes encaissées sur les canaux de distribution du réseau périurbain sont de 246 K€ en 2020, et prennent en compte les recettes encaissées par les dépositaires, par les conducteurs à bord des cars 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 207 K€ en 2020.

Globalement, 8 480 K€ HT ont été encaissés sur les périmètres urbain et périurbain en 2020.



		URBAIN			PÉRIURBAIN			TOTAL		
		Recettes encaissées en € HT			Recettes encaissées en € HT			Recettes encaissées en € HT		
		2020	2019	Ecart	2020	2019	Ecart	2020	2019	Ecart
Pass Voyages	Tickets Unités	1 055 356	1 510 885	-30,1%	15 375	21 983	-30,1%	1 070 730	1 532 868	-30,1%
	Tickets Carnets	1 305 910	1 939 114	-32,7%	21 639	32 516	-33,5%	1 327 549	1 971 630	-32,7%
	Tickets Journées	53 153	108 044	-50,8%	1 101	1 903	-42,2%	54 254	109 946	-50,7%
	Tickets Autres	374 144	271 514	37,8%	549	1 873	-70,7%	374 693	273 387	37,1%
	<b>Total</b>	<b>2 788 562</b>	<b>3 829 557</b>	<b>-27,2%</b>	<b>38 663</b>	<b>58 275</b>	<b>-33,7%</b>	<b>2 827 226</b>	<b>3 887 832</b>	<b>-27,3%</b>
Pass Abonnements	Mensuels	2 590 538	3 480 476	-25,6%	204 459	296 055	-30,9%	2 794 997	3 776 531	-26,0%
	Annuels	2 624 715	2 964 080	-11,4%	2 405	2 329	3,3%	2 627 120	2 966 409	-11,4%
	<b>Total</b>	<b>5 215 253</b>	<b>6 444 556</b>	<b>-19,1%</b>	<b>206 865</b>	<b>298 384</b>	<b>-30,7%</b>	<b>5 422 117</b>	<b>6 742 940</b>	<b>-19,6%</b>
<b>Total Recettes</b>		<b>8 003 815</b>	<b>10 274 113</b>	<b>-22,1%</b>	<b>245 528</b>	<b>356 659</b>	<b>-31,2%</b>	<b>8 249 343</b>	<b>10 630 772</b>	<b>-22,4%</b>
	Recettes Annexes	180 694	256 068	-29,4%	633	968	-34,7%	181 327	257 036	-29,5%
<b>Total Recettes y c. annexes</b>		<b>8 184 509</b>	<b>10 530 181</b>	<b>-22,3%</b>	<b>246 161</b>	<b>357 627</b>	<b>-31,2%</b>	<b>8 430 670</b>	<b>10 887 808</b>	<b>-22,6%</b>
	Recettes Vélo	50 018	37 515	33,3%	0	0		50 018	37 515	33,3%
<b>Total Recettes y c. Vélo</b>		<b>8 234 527</b>	<b>10 567 696</b>	<b>-22,1%</b>	<b>246 161</b>	<b>357 627</b>	<b>-31,2%</b>	<b>8 480 688</b>	<b>10 925 323</b>	<b>-22,4%</b>

# KILOMÈTRES

## Comparaison des kilomètres produits par rapport au contrat

Les kilomètres produits (kilomètres commerciaux + haut le pied) réalisés en 2020 s'élevaient à 5 152 456 kilomètres représentant une baisse de -12.55% par rapport à la production kilométrique prévue contractuellement (- 739 453 km non réalisés). Une forte baisse induite très majoritairement par les mesures d'adaptation d'offre mises en œuvre de mars à décembre 2020 dans le cadre de la crise sanitaire de la COVID-19.

- Les kilomètres commerciaux représentent 91% de la production soit 4 707 224 kilomètres
- Les kilomètres haut le pied représentent 9% de la production soit 445 232 kilomètres

Les kilomètres produits réalisés en 2020 se répartissent par type de service comme suit :

- Les services tramway représentent 1117 776 kilomètres produits soit 21.7% de l'offre globale.
- Les services réalisés en bus (lignes régulières, lignes saisonnières et service Ginko Access en propre) représentent 3 804 070 kilomètres produits soit 73.8% de l'offre globale
- Les services sous-traités représentent 230 611 kilomètres produits en 2020 soit 4.5% de l'offre globale

## Analyse des kilomètres commerciaux non réalisés

Lors de l'exercice 2020, 689 096 kilomètres commerciaux n'ont pas été réalisés se répartissant comme suit :

### Tramway : 166 227 kilomètres

80 000 kilomètres non réalisés sont liés aux adaptations d'offre dues à la crise sanitaire. 60 000 kilomètres non réalisés sont liés aux différentes adaptations d'offre appliquées au lancement du nouveau réseau en septembre 2018. Enfin, 26 000 s'expliquent par des aléas de production quotidien.

### Bus : 432 886 kilomètres

424 000 kilomètres non réalisés sont liés aux adaptations d'offre dues à la crise sanitaire, 77 000 kilomètres non réalisés s'expliquent à travers les aléas de production quotidien.

En parallèle, 68 000 kilomètres supplémentaires ont été réalisés liées à des adaptations d'offre structurelles et conjoncturelles ainsi qu'aux aléas de production quotidien.

### Sous-traitance : 89 983 kilomètres non réalisés

76 000 kilomètres non réalisés sont liés aux adaptations d'offre dues à la crise sanitaire. 14 000 kilomètres non réalisés s'expliquent par un taux de déclenchement plus faible des services sur réservation, notamment sur Ginko Access.



## Kilomètres produits 2020 (commerciaux + haut le pied)

Services	km produits "contrat"	km produits "réalisés"	Ecart total	Ecart total (hors km non réalisés non responsables)
<b>TRAM</b>	1 262 967	1 096 740	-166 227	-72 113
<b>BUS</b>	3 840 886	3 408 000	-432 886	-3 391
<b>SOUS-TRAITANCE</b>	292 466	202 483	-89 983	-13 560
<b>TOTAL 2019</b>	<b>5 396 319</b>	<b>4 707 224</b>	<b>-689 096</b>	<b>-89 064</b>

## Kilomètres commerciaux 2020 : kilomètres non réalisés

Services	km commerciaux "contrat"	km commerciaux "réalisés"	Ecart (volume)	Ecart %
<b>TRAM</b>	1 287 964	1 117 776	-170 189	-13,21%
<b>BUS</b>	4 262 640	3 804 070	-458 570	-10,76%
<b>SOUS-TRAITANCE</b>	<b>341 305</b>	<b>230 611</b>	<b>-110 694</b>	<b>-32,43%</b>
<b>TOTAL km produits</b>	<b>5 891 909</b>	<b>5 152 456</b>	<b>-739 453</b>	<b>-12,55%</b>

\* les kilomètres non réalisés au motif de la crise sanitaire sont comptabilisés dans les km non réalisés non responsables

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 2020 s'élève à - 89 064 kms soit un écart de -1.7%.



142 CHATEAUFAR

142

IVECO

Ginko  
pour voyager dans le Grand Besançon

DM-780-SE 25

Biz

## 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 pour exploitation des lignes régulières.
- Des tramways pour la ligne 1 et 2 qui desservent les hauts du Chazal, le centre-ville, Chalezeule et la gare 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
<b>134</b>				

# ABSENTÉISME

*La pandémie mondiale de la Covid-19 a mis un coup de frein brutal à la baisse régulière de notre absentéisme engagée depuis 2018.*

*Deux impacts majeurs contribuent à ce recul :*

- *Un impact sur les absences maladie de courte durée liées aux contaminations et aux isolements nécessaires*
- *Un impact sur les absences maladie de longue durée (et sur la durée des arrêts pour accident du travail) du fait du ralentissement ou des reports de traitements pour limiter la charge des professionnels de santé*

## Absentéisme de l'entreprise

L'absentéisme annuel de l'entreprise en 2020 est en hausse de 31% : +23% sur la maladie et +130% pour accident du travail.

Le niveau de 2019 retrouvé sur le dernier trimestre 2020

## Absentéisme du personnel de conduite

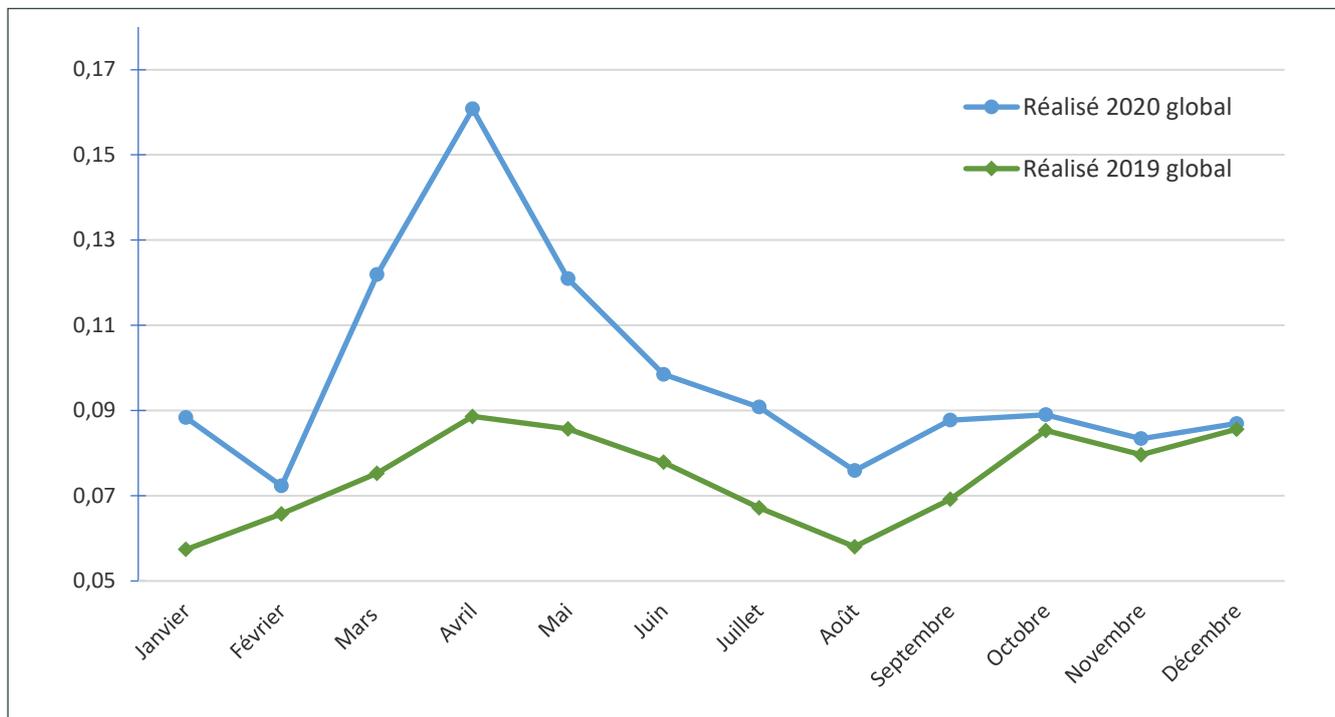
Compte tenu notamment de la part que représentent les effectifs de conduite dans l'effectif global de l'entreprise, le taux d'absentéisme des conducteurs est particulièrement structurant. Il a également un impact direct sur la réalisation des services.

L'absentéisme de conduite augmente de 34% cette année

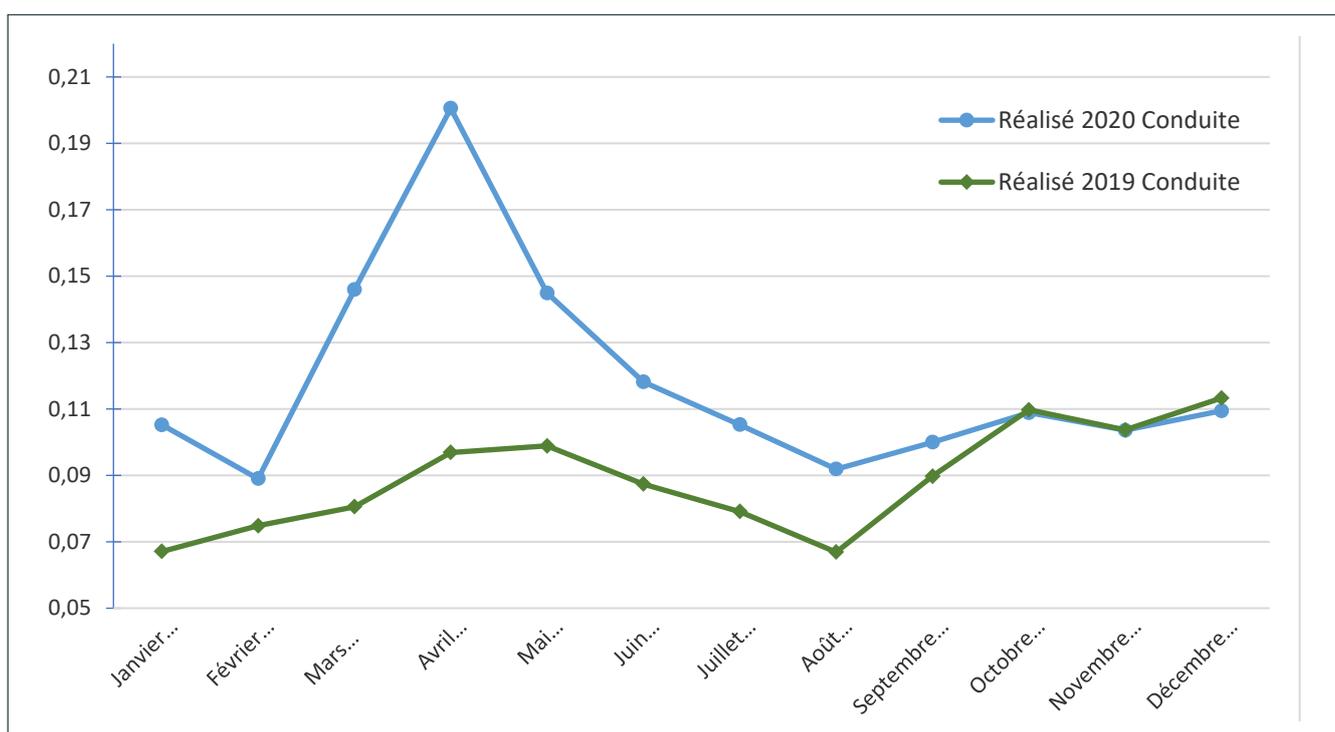


**Absentéisme :**  
**9.8% en 2020**  
**contre 7.5% en 2019**

## Comparaison mensuelle de l'absentéisme de l'entreprise entre 2019 et 2020



## Comparaison mensuelle de l'absentéisme de conduite entre 2019 et 2020



# EFFECTIFS

L'effectif de l'entreprise, en équivalents temps plein (ETP), a été réduit de 2% au global. Cette réduction concerne principalement la population d'agents commerciaux de conduite.

La crise sanitaire et son impact sur la baisse de l'offre ont eu pour incidence un décalage des remplacements des agents quittant l'entreprise.

- Le Délégué a recouru à l'intérim pour l'équivalent de 4.7 ETP en conduite, majoritairement de juillet à octobre

**Report des recrutements : 10 conducteurs en moins sur l'année**

## Effectifs annuels ETP

	EFFECTIF 2020		
	H	F	TOTAL
<b>Agents de maîtrise</b>	68,60	16,80	85,40
<b>Employés</b>	2,46	21,14	23,60
<b>Ouvriers qualifiés</b>	294,93	54,67	349,60
<b>Dont Conducteurs</b>	268,08	54,12	322,20
<b>Ouvriers non qualifiés</b>	0,00	0,00	0,00
<b>Total ETP</b>	<b>365,99</b>	<b>92,61</b>	<b>458,60</b>

# Projets et événements marquants



## JANVIER

### **Lutte contre la Fraude**

Opération de contrôle en civil à bord des bus et des trams en présence de la presse afin de valoriser les actions de lutte anti-fraude menées et le résultat positif de la dernière enquête fraude montrant un taux de fraude en net recul.

### **Importantes manifestations sur la voie publique**

dues au mouvement social national contre la réforme des retraites. Fortes perturbations de la régularité des lignes bus comme tram au centre-ville de Besançon durant 11 jours étalés sur tout le mois de janvier.

### **Billettique**

Installation du nouveau kit bancaire sur les Distributeurs Automatiques de Titres.

## FÉVRIER

### **Partenariat Université de Franche-Comté**

à l'occasion de sa journée Portes Ouvertes.  
PASS Ginko gratuits pour les lycéens, stand d'information Ginko.

### **Présence Ginko Journées Portes Ouvertes dans les établissements scolaires**

6 stands Ginko dans les collèges et lycées (Collèges Cartanaz, St-Ursule, Voltaire, lycées Pergaud, St- Jean, Adrien Pâris) ont permis de rencontrer et de renseigner plus de 430 familles.

### **Don véhicules association « La Roue de Secours »**

Remise officielle à l'association « La Roue de Secours » des clés de 3 premiers véhicules de service réformés. Ces voitures permettent à l'association de venir en aide à des personnes en difficulté pour se mouvoir sur le territoire bisontin.



*Nos bus, cars et trams sont désinfectés  
chaque jour !*

—  
**LA SÉCURITÉ,**  
c'est **pour vous**  
qu'on doit l'assurer.  
#EnsembleEnTouteConfiance







## MARS

### Gestion de la crise sanitaire

Les mesures prises par les autorités gouvernementales, et en particulier le confinement ont eu des conséquences fortement dimensionnantes sur le service Ginko :

- Dès le 16 mars, mise en place d'un plan de transport spécifique établi en concertation avec la Direction Transports de Grand Besançon Métropole pour assurer la continuité du service public. Plan plusieurs fois ajustés afin de s'adapter au mieux à la baisse de fréquentation
- Adaptation des gestes métiers : suspension de la vente de titres à bord et usage encouragé de la vitre de protection à compter du 16 mars ; suspension du contrôle des titres à compter du 18 mars, en maintenant une présence sur le réseau pour assurer la sûreté des voyageurs et conducteurs ; montée dans les bus exclusivement par les portes milieu et arrière à compter du 24 mars
- Information Ginko régulière et réactive via les canaux habituels, et de façon interactive
- Fermeture de la boutique Ginko
- Renforcement du nettoyage des trams, bus et bâtiments d'exploitation au moyen de produits virucides adaptés

### Travaux de meulage

L'équipe assurant la maintenance des installations fixes démarre la campagne de meulage du rail :

8 kilomètres et 27 appareils de voie sont concernés.

## AVRIL

### Plan de continuité d'activité pendant le confinement

Toutes les mesures mises en œuvre en mars dans le cadre du Plan de Continuité d'Activités restent d'actualité tout le mois d'avril.

Le réseau Ginko fonctionne du lundi au samedi avec 42% des départs habituels d'un jour de semaine. Le dimanche, les horaires habituels de ce type de jour sont appliqués.

### Solidarité : opération

#### "Du bruit pour les soignants" - CHRU

2 rames de tram et 5 bus mobilisés pour un concert de klaxons devant le CHRU le 29 avril à 20h.

Action relayée en Facebook Live : vidéo vue plus de 12 000 fois, partagée près de 200 fois avec de très nombreux messages de remerciements et valorisée par de nombreux media, dont l'Est Républicain, Ma Commune.info et France Bleu.

### Point presse -

#### Mesures de sécurité sanitaire renforcées

Depuis le début de la crise sanitaire, Keolis Besançon Mobilités a mis en place de nombreuses actions pour protéger la santé des voyageurs Ginko et de ses collaborateurs dont un protocole de nettoyage renforcé et désinfection des véhicules et un nouveau système de décontamination à production d'ozone.

L'organisation d'un point presse pour présenter toutes ces mesures prises a permis de nombreuses retombées média : Est Républicain - MaCommune.info - France Bleu - ActuBisontine - Radio Plein Air.

## MAI

### Accompagnement du déconfinement progressif

- Augmentation de l'offre avec mise en place des horaires de petites vacances scolaires, soit 88% des départs habituels de la période scolaire
- Mobilisation de 40 agents KBM sur le terrain afin d'expliquer et faire respecter les règles de distanciation sociale et le port obligatoire du masque
- Campagne de communication #EnsembleEnTouteConfiance pour rassurer les voyageurs, et les inviter à respecter le port du masque
- Affichage et stickers gestes barrières
- Reprise des actions de lutte anti fraude

### Nouvelles fonctionnalités pour la boutique en ligne

- Achat de PASS Voyages
- Mise à jour des droits pour les bénéficiaires de titres sociaux





# JUIN

## Retour progressif à la normale des services Ginko

- Mise en service de la ligne Ginko Citadelle
- Reprise de la vente à bord par les conducteurs
- Retour à l'offre nominale le 15 juin : horaires « période scolaire » avec un niveau de service plus faible sur L3 et 7 et reprise des services Diabolo

## Action « Fêtons nos retrouvailles »

Ginko s'associe à l'action de redynamisation du centre-ville mise en place par Grand Besançon Métropole et la Ville de Besançon en proposant un jeu sur ses réseaux sociaux et son site internet. Le principe, des lots à gagner chez les commerçants-artisans locaux.

## Maintenance préventive des 420 000 km

Début de la maintenance R1 (visite maintenance préventive des 420 000 km) de la rame 809 : révision des boggies, des patins magnétiques, des éléments en toiture...

## Projet KIHO

Relance du projet d'harmonisation des pratiques et d'amélioration continue sur le plan organisationnel et managérial KIHO « Keolis Imagine et Harmonise les Opérations ».

Besançon est la première filiale du groupe Keolis à mettre en œuvre un tel projet. Déploiement des solutions à partir de septembre.

# JUILLET

## Passage aux horaires été

avec remise en place du rendu de monnaie lors de la vente à bord.

## Solidarité avec l'association PARI

Du lundi 8 juin au dimanche 5 juillet, 2 500 PASS ont été vendus à bord des bus. La somme de 1 095,20€ collectée du fait de l'absence de rendu monnaie a été offerte à l'association PARI, pour l'aider dans ses missions d'accompagnement à la scolarité.

## Création d'un carnet "Destination Grandes Heures Nature" avec Ginko

pour inciter les grand bisontins à (re) découvrir des activités de plein air ou culturelles sur le territoire du Grand Besançon grâce aux lignes et services Ginko.

## Travaux infrastructures

Réalisation de travaux préventifs lors des nuits longues :

- Entretien préventif des sous stations électriques
- Entretien préventif des griffes d'injection de courant
- Accompagnement et consignations pour les entreprises travaillant à proximité de nos infrastructures

## AOÛT

### **Opération renforcée de contrôle**

menée avec les forces de police pour contrôler le port du masque et lutter contre la fraude, en présence du Préfet du Doubs, de la Présidente de Grand Besançon Métropole et de la presse.

### **Campagne de communication image**

Objectif : valoriser les transports en commun, donner envie aux voyageurs de revenir sur le réseau Ginko en mettant en avant les bénéfices voyageurs et environnementaux.

### **Préparation de la rentrée**

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

## SEPTEMBRE

### **Projet d'entreprise Tous Engagés Clients, #TEC**

Démarrage des formations pour les animateurs et managers.

### **Essai bus moyenne capacité GNV**

dans le cadre des études et expérimentations en cours pour faire évoluer le parc bus vers des véhicules plus respectueux de l'environnement.

### **Portes ouvertes au Centre De Maintenance**

à l'occasion des Journées du Patrimoine et de la semaine de la mobilité.

### **PASS « Journée du transport public » à 1€ et action commune avec TER BFC**

Ginko partenaire du festival « Livres dans la Boucle » :

- Création d'un PASS événementiel à 2 € pour les week-ends du festival, 1€ reversé à l'association "Lire et Faire Lire"
- Lectures à bord du tram et en station par des bénévoles de "Lire et Faire Lire"
- Abri voyageurs transformé en bibliothèque
- Action book-crossing avec livres offerts par l'association Emmaüs
- Lectures Voyageuses, appli de lecture des premiers chapitres d'ouvrages d'auteurs présents au festival

### **Valorisation des LIANES sur les bus et les abris voyageurs**

### **Installation bornes d'Informations Voyageurs**

stations Lianes 3 et pôles d'échanges.

## OCTOBRE

### **Nouveau déploiement de la campagne de lutte contre la fraude**

afin de toucher particulièrement les nouveaux arrivants dans l'agglomération dont les étudiants.

### **Valorisation de l'offre des lignes périurbaines**

Adhésivage sur certains abris dans les communes de Pirey, Saint-Vit et Serre les Sapins.

## NOVEMBRE

### **Nouvelle période de confinement**

Ajustement de l'offre de transport suite aux annonces gouvernementales de reconfinement dans le cadre de la crise sanitaire du Covid-19.

Application du niveau d'offre « PS faible » en semaine (baisse des fréquences de passage sur les lignes L3 et 7 desservant le campus.

### **Actions de soutien au commerce local**

- Lancement du Pass 2 Voyages Week-end à 1 €
- Jeu concours pour gain de chèques cadeaux dans les relais Ginko dans le cadre de l'opération «Le clic utile pour sauver nos commerces» menée par Grand Besançon Métropole et la Ville de Besançon.

### **Lutte contre la fraude**

Quatre opérations de « validation à quai », organisées dans des créneaux horaires variés aux arrêts République, Chamars, Parc Micaud et Gare Viotte.

## DÉCEMBRE

### **Instauration couvre-feu à 20h**

Adaptation de la desserte de soirée avec allègement de l'offre bus et tram à partir de 20h.

### **Opérations commerciales « Boostez vos commerces »**

Lancement de 4 opérations commerciales afin de faire gagner aux voyageurs Ginko des pochettes de 50 € de chèques cadeaux offertes par Grand Besançon Métropole et la Ville de Besançon.

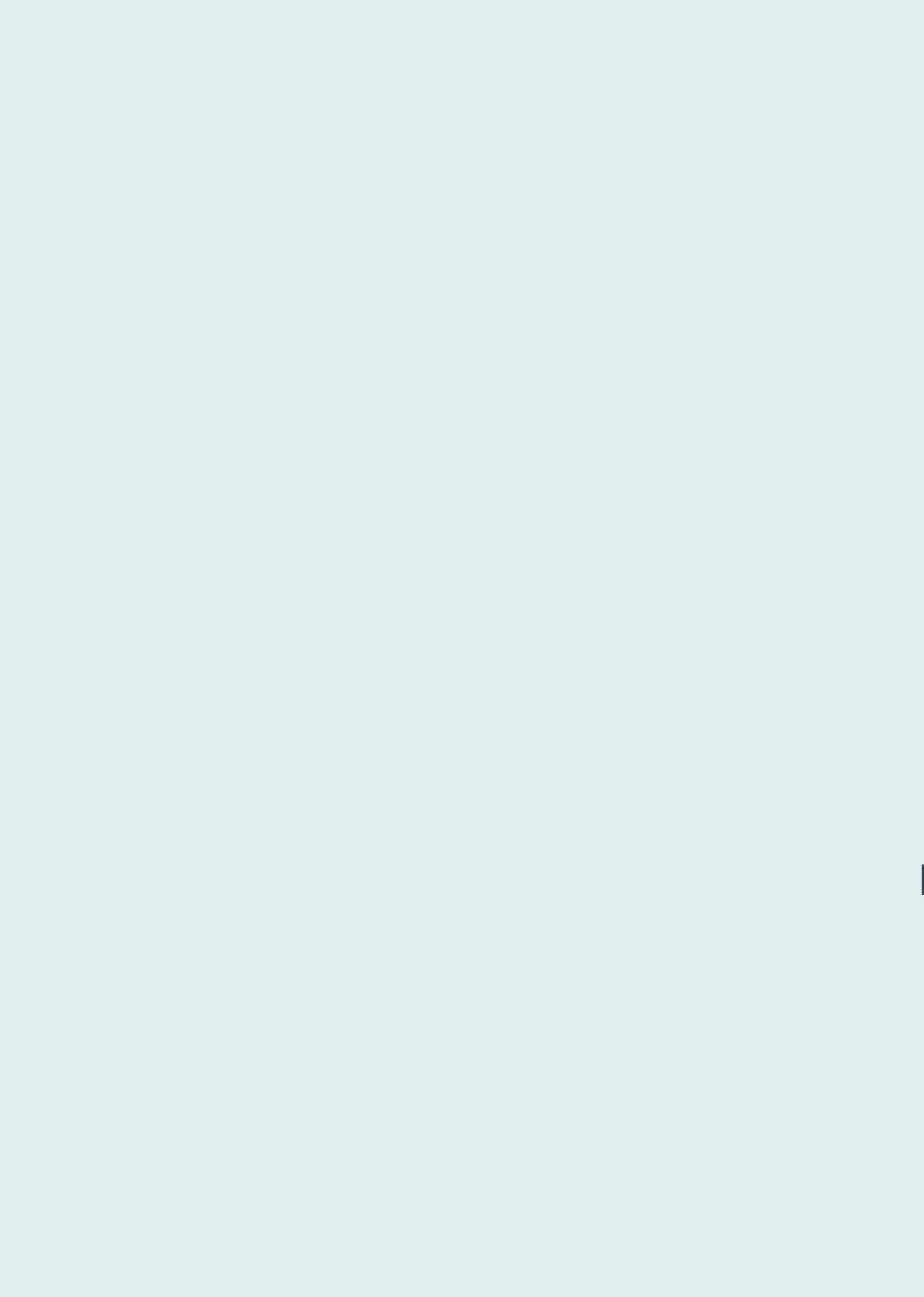
### **Projets**

Nombreuses réunions de travail associant les équipes de Grand Besançon Métropole et de Keolis Besançon Mobilités sur des projets variés et dimensionnants pour l'avenir de Ginko : adaptation du service Ginko Access aux exigences de la LOM, future agence Ginko Mobilités, multimodalité et mobilités alternatives, projet de développement du tramway...



BESANCON  
GIRTO  
L3 Pole Temis  
L4 Pole Orchamps  
L6 Pole Orchamps  
10 Chaffanjon  
Poste

VENEZ DÉCOUVRIR  
VOTRE N...  
AGE



# Gestion des impacts de la crise sanitaire



## Écoute, communication, réactivité : les maîtres-mots d'une gestion de crise réussie

*Dès les prémices de la crise, Keolis Besançon Mobilités s'est organisé pour être en mesure de prendre les bonnes décisions avec réactivité.*

*Dès le début de la crise sanitaire, en mars, et tout au long de l'année 2020, le niveau d'offre a été régulièrement ajusté afin de l'adapter aux impacts des différentes mesures gouvernementales prises pour faire face à la pandémie : fermeture des établissements scolaires, confinement, couvre-feu, fermeture des commerces, télétravail...*

*Une cellule de crise impliquant les 3 membres du Comité de Direction en charge des fonctions Sécurité, Exploitation et Ressources Humaines a été créée. Pilotée par le Directeur Général, elle s'est réunie régulièrement en partageant en continu avec Grand Besançon Métropole.*

## UNE OFFRE LISIBLE ET BIEN DIMENSIONNÉE

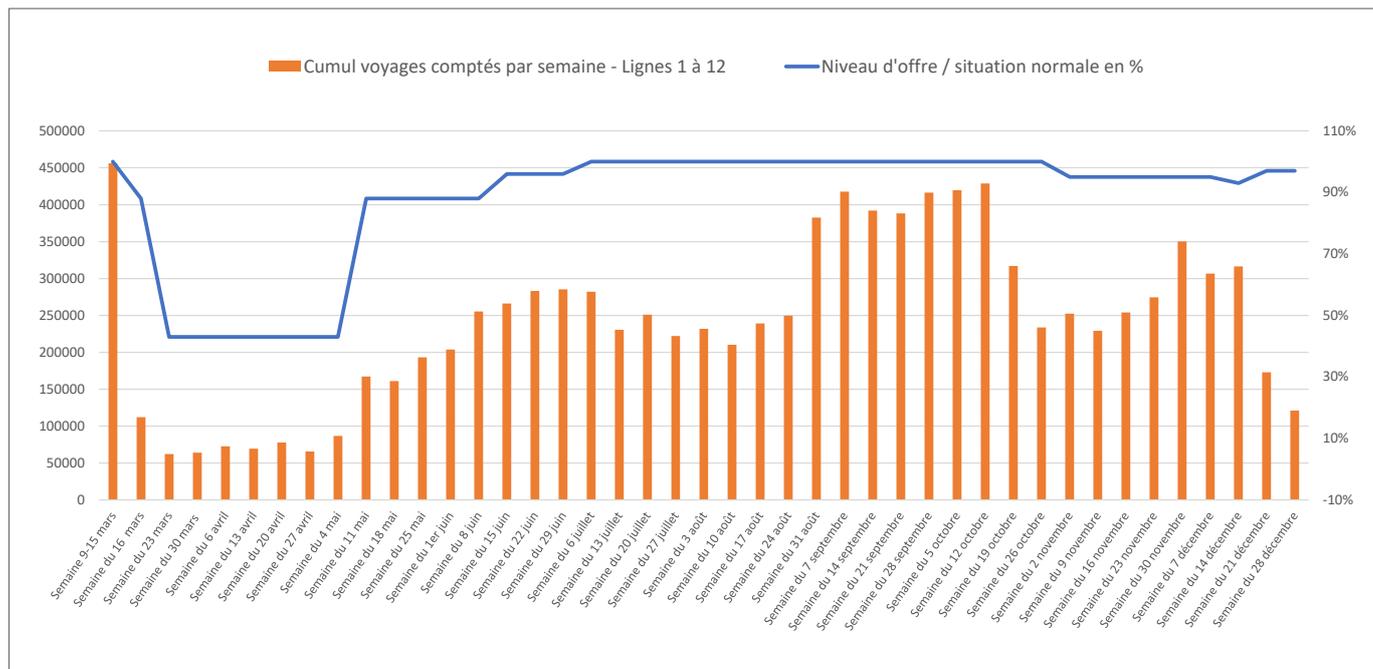
Pendant le premier confinement, Grand Besançon Métropole a fait le choix d'assurer un niveau d'offre dimensionné, sur une amplitude de service élargie et constante. Avec un niveau d'offre à 43% de l'offre période scolaire, la fréquentation du réseau pendant le confinement a représenté 17% de celle observée en mars/avril 2019. Pour comparaison, les réseaux comparables à celui de Besançon ont mis en place une offre représentant en moyenne 30% de leur offre habituelle.

À partir du 11 mai, date du déconfinement progressif, l'offre "vacances scolaires" a pris le relais jusqu'au 14 juin, soit 88% de l'offre en période scolaire. À titre indicatif, à la date du déconfinement, les réseaux comparables au réseau Ginko ont proposé un niveau d'offre égal à 70% du niveau de service habituel à cette période de l'année. Fin juin, la fréquentation représentait environ 75% de la fréquentation observée en 2019 à la même période.

Dès le 6 juillet, l'offre proposée correspondait à 100 % de l'offre "été" nominale et à partir du 31 août, les horaires "période scolaire" ont été appliqués, soit 100% de l'offre en situation normale. En septembre, la fréquentation du réseau retrouve alors un bon niveau avec 90% de la fréquentation constatée en 2019.

Avec la mise en place du 2<sup>ème</sup> confinement, moins contraignant que celui mis en œuvre au printemps, Grand Besançon Métropole fait le choix d'adapter très légèrement l'offre en conservant 95% de l'offre en situation normale.

## Evolution du niveau d'offre et de la fréquentation du 9 mars au 31 décembre 2020



## MISE EN PLACE DE MESURES SANITAIRES

Afin de protéger au mieux le personnel et les voyageurs Ginko, de nombreuses mesures sanitaires ont été mises en place très rapidement. Dès le 13 mars, les conducteurs étaient invités à utiliser la vitre de protection, dès le 14 mars, tous les véhicules étaient désinfectés quotidiennement et dès le 15 mars la vente à bord était suspendue.

Des messages réguliers ont été diffusés à bord des véhicules et en stations afin de faire respecter les gestes barrières. Dès le 11 mai, premier jour du déconfinement progressif, de nouvelles mesures de sécurité sont entrées en vigueur : port du masque obligatoire à bord des véhicules et en stations, neutralisation d'un siège sur deux, respect d'une distance d'un mètre entre deux personnes. La montée par la porte avant fait son retour afin de limiter les croisements entre voyageurs.

Du 11 au 15 mai, 40 agents de l'entreprise se sont mobilisés sur le terrain pour accompagner et rassurer les usagers, rappeler les consignes sanitaires et distribuer des masques aux clients en étant dépourvus. Durant plusieurs semaines, 3 à 4 opérations quotidiennes de contrôles du port du masque conjointes avec les forces de Police ont été organisées.

Keolis Besançon Mobilités a mobilisé équipes et énergies pour rechercher les solutions les plus efficaces et économes pour assurer la désinfection des bus comme des tramways. Le Délégué a testé avec succès la solution CubeOzone pour assurer régulièrement une désinfection en profondeur et respectueuse de l'environnement, en complément des interventions quotidiennes à bord des véhicules. Une solution antimicrobienne permettant une désinfection permanente a également été appliquée à bord des 19 rames de tramway fin décembre. Cette expérimentation fera l'objet de prélèvements biologiques début 2021 afin de valider l'efficacité de cette innovation.



# COMMUNICATION ET INFORMATION VOYAGEURS DÉTERMINANTES

Les nombreuses adaptations de l'offre, la mise en place échelonnée des mesures sanitaires, les dispositifs de dédommagement ont nécessité une communication et une information voyageurs soutenues. Les nombreux outils de communication digitale (écrans embarqués à bord des bus/trams, site internet et appli, newsletter, CRM, réseaux sociaux, annonces sonores) ont permis de diffuser une information en temps réel indispensable à la gestion de la crise sanitaire.

En sortie de confinement, afin de réaccueillir nos clients et de communiquer les nouvelles règles à bord, deux campagnes d'information et de communication ont été lancées :

- Une campagne de rappel des règles de prévention à adopter, insistant sur la nécessité de respecter les gestes barrière
- Une campagne pour accueillir à nouveau nos clients, leur redonner confiance et les inciter à respecter les bons gestes

**i PRÉVENTION CORONAVIRUS**

**BIENVENUE à nouveau sur nos lignes !**

**ENSEMBLE** **prenons soin** **les uns des autres**

- LE PORT DU MASQUE EST OBLIGATOIRE** à bord des véhicules.
- LAVEZ-VOUS LES MAINS** ou utilisez du gel hydroalcoolique avant et après chaque voyage.
- RESPECTEZ UNE DISTANCE D'AU MOINS 1 MÈTRE** avec les personnes en stations, à bord des véhicules.
- TOUSSEZ OU ÉTERNUEZ DANS VOTRE COUDE,** utilisez un mouchoir à usage unique et jetez-le dans une poubelle.
- PENSEZ À ACHETER VOS TITRES DE TRANSPORT** en ligne sur [www.ginko.voyage](http://www.ginko.voyage), aux distributeurs automatiques, dans les relais Ginko, à la Boutique Ginko.

**POUR VOTRE PROTECTION**

- Nettoyage et désinfection renforcés des bus et trams chaque jour
- Ouverture automatique de toutes les portes afin de limiter le contact avec les boutons
- Neutralisation d'un siège sur deux afin de favoriser la distanciation

**MERCI pour votre confiance**

[www.ginko.voyage](http://www.ginko.voyage)  
03 70 27 71 60 0919 0000000

**ginko** **POUR VOYAGER DANS LE GRAND BESANÇON**

*Nos bus, cars et trams sont désinfectés chaque jour !*

**LA SÉCURITÉ, c'est pour vous qu'on doit l'assurer.**

**#EnsembleEnTouteConfiance**

**ginko** **POUR VOYAGER DANS LE GRAND BESANÇON**



## UN DIALOGUE EN CONTINU AVEC GRAND BESANÇON MÉTROPOLE, EN EXTERNE, ET LES INSTANCES REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL, EN INTERNE

En période de crise, il est essentiel de communiquer de façon concise et réactive autant pour rassurer de la maîtrise de la situation que pour informer des actions mises en œuvre, des attentes vis-à-vis des différents acteurs.

Des échanges réguliers avec Vice-Présidente et Direction transports de Grand Besançon Métropole ont permis de partager les analyses de fréquentation, les informations relatives à l'évolution du contexte, les orientations en matière d'offre de service ou de mesures de dédommagements. Cette fluidité des échanges et des décisions réactives de l'autorité organisatrice de la mobilité ont permis de créer les conditions propices pour rassurer collaborateurs comme voyageurs.

La qualité des échanges avec les représentants du personnel, et le sens des responsabilités dont ils ont collectivement fait preuve, ont permis d'assurer la continuité du service décidé par les autorités tout en maintenant un dialogue de qualité, dans un contexte pourtant anxiogène et particulièrement déstabilisant.



# Offre de mobilité



# TRAM ET LIANES, DES LIGNES À NIVEAU ÉLEVÉ DE SERVICE

## Tram : des renforts en heure de pointe prolongés

Après avoir modifié l'affectation des 2 rames de renforts en période d'heure de pointe matin et après-midi en 2019 (rames affectées sur l'ensemble des itinéraires T1 et T2), Keolis Besançon Mobilités a proposé à la collectivité d'élargir l'amplitude de fonctionnement des 2 rames de renforts en heure de pointe après-midi à compter de septembre 2020.

Cela s'est traduit par l'ajout d'un aller-retour supplémentaire sur chacune des lignes entre 18h et 19h permettant d'augmenter la capacité proposée sur cette tranche horaire au départ des Hauts du Chazal.



## 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

## Fréquences et amplitudes du réseau armature

N° de ligne	Amplitude premier départ / dernier départ	Fréquence			
		Semaine scolaire	Semaine vacances	Samedi	Dimanche
<b>TRAM T1</b>	4h30 - 23h30 /1h	12'	12'	20'/15'	40'/20'
<b>TRAM T2</b>	4h30 - 23h30 /1h	12'	12'	20'/15'	40'/20'
<b>LIANES 3</b>	5h30 - 23h30 /1h	5'/10'	10'	15'	30'
<b>LIANES 4</b>	5h30 - 23h30 /1h	8'/10'	10'	15'/10'	30'
<b>LIANES 5</b>	5h30 - 23h30 /1h	10'/12'	10'/15'	20'/15'	30'
<b>LIANES 6</b>	5h30 - 23h30 /1h	10'/12'	10'/15'	20'/15'	30'



**Action de promotion des Lianes, visible et remarquée des automobilistes : affichage des temps d'accès au centre-ville sur les arrêts principaux et de la fréquence de passage sur les bus**

## LES LIGNES URBAINES ET COMPLÉMENTAIRES

En complément du réseau armature composé des 2 lignes de tramway et des 4 Lianes, 6 lignes urbaines et 4 lignes complémentaires assurent le maillage du territoire.

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

**90% des bisontins à moins de 300 m d'un arrêt Ginko**



### Fréquence et amplitude des lignes urbaines

N° de ligne	Amplitude premier départ / dernier départ	Fréquence			
		semaine scolaire	semaine vacances	samedi	dimanche
<b>Ligne 7</b>	5h30 - 21h	8'/15'	10'/15'	20'	-
<b>Ligne 8</b>	6h00 - 23h	15'/20'	15'/20'	20'/15'	-
<b>Ligne 9</b>	6h00 - 20h	15'/20'	15'/20'	30/20'	-
<b>Ligne 10</b>	6h00 - 20h	20'	30'	30/20'	-
<b>LIGNE 11</b>	6h15 - 20h	20'/30'	30'	30'	-
<b>LIGNE 12</b>	6h20 - 19h	30'/45'	45'	45'	-

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 EI 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'École 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
- 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

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

A noter qu'à partir de septembre 2020, la ligne 20 au départ des Hauts de Chailluz a été prolongée jusqu'au pôle Temis permettant d'assurer en direct la liaison avec le lycée Ledoux, établissement vers lequel sont orientés les lycéens résidant dans ce secteur.





## LIGNES ET SERVICES PÉRIURBAINS

Après le lancement d'un nouveau réseau sur le périmètre périurbain en septembre 2018, Grand Besançon Métropole continue d'adapter ses services périurbains afin d'offrir aux communes périphériques la meilleure équité de desserte possible au sein des 68 communes de l'agglomération. Ces services se décomposent au 1<sup>er</sup> septembre 2020 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 de Grand Besançon Métropole dont Saint-Vit (2<sup>ème</sup> commune de l'agglomération) au pôle d'échanges des Hauts du Chazal ou de Micropolis à Besançon
- Les lignes 61 à 68 relient les communes du secteur Nord-Ouest de Grand Besançon Métropole (secteur Dame Blanche incluse) au pôle d'échanges Temis à Besançon
- Les Lignes 71 à 76 relient les communes du secteur Est du Grand Besançon Métropole au pôle d'échanges Orchamps à Besançon
- Les lignes 81 à 87 relient les communes du secteur Sud de Grand Besançon Métropole au pôle d'échanges Chamars à Besançon

**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 bassin (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)
- 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

**75 lignes « diablo » à vocation scolaire (lignes 101 à 421)**

- 59 lignes Diabolo à destination différents collèges de l'agglomération situés dans Besançon ou dans les communes périurbaines
- 16 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 Mobilités Réduites pour faciliter leurs déplacements d'adresse à adresse au sein de Grand Besançon Métropole. 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](http://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)



Pour faire face à la hausse du nombre d'inscrits et à l'élargissement progressif du périmètre d'action du service Ginko Access, un service supplémentaire a été mis en place sur le dernier quadrimestre 2019 à titre expérimental. Au regard des résultats observés sur cette période d'essai, cet ajout a été pérennisé par Grand Besançon Métropole pour l'exercice 2020. Cela offre une meilleure souplesse dans l'organisation des services (réalisés par les agents de la centrale d'appel) et permet de répondre à la hausse des demandes de trajet à destination ou au départ des communes périphériques.

**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 2h 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 assure une prise de service plus tardive le dimanche matin, cette ligne sur réservation propose aux salariés chaque dimanche et jours fériés la possibilité de rejoindre le CHRU Minjoz avant 6h15 selon un itinéraire 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.



# PARKING RELAIS ET MULTIMODALITÉ

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

5 Parkings Relais sont toujours implantés sur le réseau Ginko pour stationner son véhicule et permettre de rejoindre rapidement sa destination en bus ou en tram.

Leur fonctionnement, 100% automatique depuis novembre 2019, assure un accès libre à tous les Parkings Relais, 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.

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), en correspondance avec les lignes T1, T2 et 7
- Fort Benoit (112 places), en correspondance avec la ligne T1
- Temis (177 places), en correspondance avec les lignes L3, L6, 7 et 12
- Micropolis, (142 places), en correspondance avec les lignes T1, T2 et 7
- Ile de France (63 places) en correspondance avec les lignes T1, T2 et L4

## 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.



# GINKO VÉLO ET GINKO VOIT', DES SOLUTIONS AU SERVICE D'UNE MOBILITE GLOBALE

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

## « GinkoVélo » : le service de VAE en location longue durée de Grand Besançon Métropole

Avec pour objectif de développer l'usage des modes alternatifs, Grand Besançon Métropole a lancé en juin 2019 son service de location de vélo à assistance électrique nommé « Ginko Vélo ». Composée de 300 VAE en décembre 2019, la flotte de vélo s'est agrandie à l'été 2020 avec 184 vélos supplémentaires portant le parc Ginko Vélo à 484 vélos.

Le service est proposé pour des durées de location d'1 mois, 3 mois ou 12 mois et propose également en complément la location d'accessoires (siège enfant ou sacoche).

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 local Ginko Vélo situé 106 Grande Rue à Besançon.

Pour accéder au service, il suffit :

- D'être résidant 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 €

## Les tarifs « GinkoVélo »

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



## « 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.

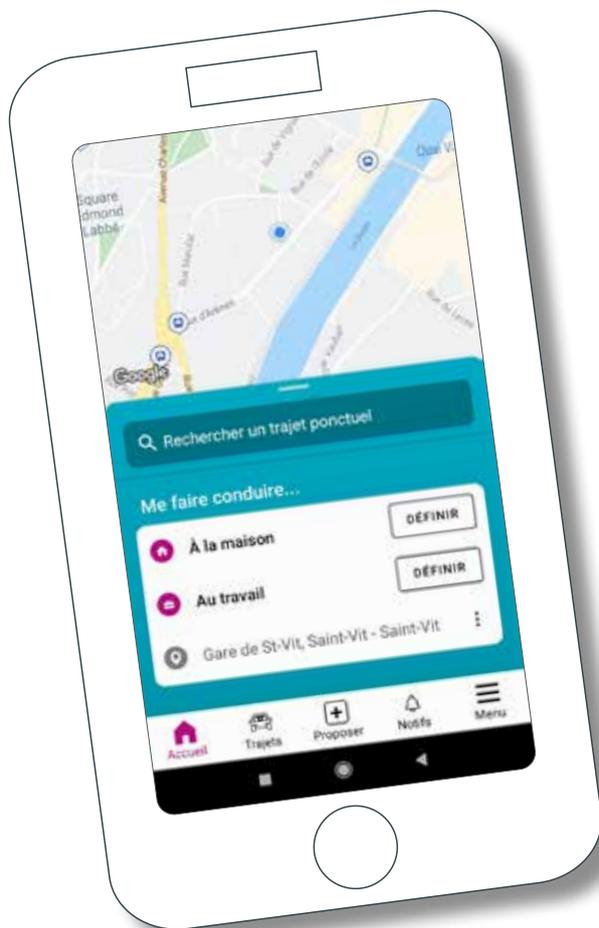
### Gratuit et facile d'accès

Très souvent présenté comme un complément au réseau de transport en commun, ce type de dispositif 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.



**Ginko Voit',  
une alternative au véhicule  
particulier.  
Une application gratuite  
et facile d'accès.**

# ETUDES ET ENQUÊTES RÉALISÉES

En raison de l'impact de la crise sanitaire, le programme d'enquêtes a été modifié et réadapté conjointement avec Grand Besançon Métropole en faveur d'études orientées vers la co-construction avec les habitants et les utilisateurs du réseau Ginko. Ce nouveau programme validé est inscrit dans l'avenant n°7.

## Synthèse des études réalisées en 2020

### Enquête Fraude

#### Contexte

Chaque année, le cabinet d'étude « Epsilon » étudie avec précision le taux de fraude observé sur le réseau Ginko. En raison du second confinement national, l'enquête prévue initialement en novembre 2020 a été reprogrammée en janvier 2021.

#### Résultats

Le taux de fraude global enregistré en janvier 2021 s'élève à 10,8%. Une progression de 1.4 points par rapport à 2019 (9.4%) s'expliquant principalement par une typologie de fréquentation modifiée par la crise sanitaire (quasi-absence des étudiants). Par conséquent, si le taux de fraude sur les Pass Voyages et les Pass abonnements reste inchangé entre novembre 2019 et janvier 2021, l'enquête traduit une hausse du poids des voyageurs sans titre entraînant une hausse du taux de fraude global.



Pour consulter le détail des résultats, le rapport complet se trouve en annexe 19.

## Descriptif des enquêtes 2020

INTITULÉ DE L'ENQUÊTE	RÉALISÉE EN 2020	REPORTÉE EN 2021
Enquête de satisfaction KeoPulse	Septembre	
Enquête mobilité 360° ciblés	Octobre	
Enquête Fraude	Novembre	Janvier
Enquête parcours accompagnés	Octobre	Mars
Etude tarifaire	Septembre Octobre	
Enquête "panel" - Utilisation du réseau avant et après confinement n°1	Mai	
Enquête "panel" - Satisfaction Ginko Vélo	Juin	
Enquête "panel" - Utilisation du réseau avant et après confinement n°2	Juillet	



## Enquête de satisfaction KeoPulse

### Objectifs et méthodologie

Réalisée par le cabinet d'étude MV2 Client Strategy, l'enquête « Keopulse » est un baromètre de satisfaction déjà pratiqué sur 17 réseaux Keolis. C'est une enquête de satisfaction « flash » où 11 questions sont posées en face à face aux clients au moment de l'embarquement ou à quai.

Cette enquête permet d'appréhender la perception des usagers du réseau de transport à travers :

- La satisfaction globale du réseau
- La perception du personnel, du rapport qualité prix, du niveau d'information reçu, de sentiment de sécurité
- Le niveau de confiance au réseau
- L'innovation dont fait part le réseau
- La recommandation des services du réseau

### Résultats

Dans l'ensemble, la perception et la recommandation du réseau Ginko observées affichent des niveaux de standards élevés quel que soit le mode de transport évalué.

Le taux de satisfaction globale s'élève à 93% et le taux de recommandation à 94%.

- Les clients réguliers enregistrent un niveau de satisfaction et de recommandation plus élevés que les clients occasionnels (95% vs 88% et 96% vs 86%).
- Le thème concernant la relation client et le personnel Ginko affiche un taux de satisfaction de 90%. La vigilance est de mise sur ce point car c'est celui qui impacte le plus la satisfaction globale.
- L'information voyageur affiche un niveau de satisfaction de 91%.

En conclusion, le réseau Ginko affiche un niveau de satisfaction élevé et se positionne en tête par rapport aux réseaux enquêtés de taille similaire.

*Le rapport complet des résultats est consultable à l'annexe 21.*

## Enquêtes mobilité 360°

### Objectifs et méthodologie

L'enquête 360° est une enquête téléphonique visant à appréhender la mobilité des habitants d'un territoire. Elle a été réalisée par le cabinet d'étude « Kisiso » en octobre 2020.

Dans le but de recueillir des données plus récentes depuis la mise en service du nouveau réseau Ginko, les habitants de 5 secteurs ciblés ont été interrogés afin de :

- Connaître le rythme de vie des habitants
- Connaître les attentes vis-à-vis du réseau de transport
- Connaître la fréquentation des équipements et lieux de vie liés au secteur

Les 5 secteurs étudiés sont :

- Le quartier de Planoise
- Le quartier Torcols / Vallon-du-Jour
- La commune d'Avanne-Aveney
- La commune de Thise
- Le secteur « Plateau » regroupant les communes de Saône, Mamirole, Montfaucon et Morre.

*Le détail des résultats par secteur est disponible à l'annexe 22.*

## Enquête parcours accompagnés

L'enquête « parcours accompagnés » est une étude exploratoire qualitative destinée à comprendre comment un client perçoit, vit, ressent un déplacement sur le réseau Ginko.

Elle a pour but d'identifier l'ensemble des points générant de la satisfaction dans un parcours avec le réseau mais aussi, et surtout, tous les petits ou gros éléments « irritants » qui, demain, pourraient devenir de réels problèmes portant atteinte à la satisfaction globale des clients et leur utilisation du réseau.

Pour se faire, le cabinet d'étude Opsio Nudgers a été mandaté pour réaliser 20 parcours clients prenant en compte une diversité de profils (âge, actif/inactif, étudiants, utilisateurs réguliers/occasionnels, PMR...).

Chaque participant est suivi par un chargé d'étude qui écoute les remarques, analyse et observe chaque détail du parcours tels que le repérage de l'utilisateur (information voyageur, signalétique...), l'accessibilité et le confort en attente et dans les modes, la perception des matériels et des espaces (ressenti dans une rame, dans un bus, à un pôle, à un arrêt, etc).

En conséquence du second confinement national, l'enquête qui devait initialement avoir lieu en novembre 2020 sera réalisée en mars 2021.

## Enquête « panel »

En 2020, trois enquêtes ont été déployées au format digital via le panel Ginko et les réseaux sociaux :

- Mai : enquête portant sur l'utilisation du réseau avant et après le confinement lié à la crise sanitaire de la Covid19 et notamment sur les intentions de déplacement
- Juin : enquête de satisfaction du service Ginko Vélo, 12 mois après le lancement
- Juillet : enquête sur l'utilisation du réseau post-confinement et les habitudes de déplacement au cours des mois de mai et juin

*Les résultats détaillés des trois études sont disponibles à l'annexe 23.*

## Etude tarifaire

Une étude sur la gamme tarifaire a été réalisée au cours du second semestre de l'année afin d'éclairer Grand Besançon Métropole sur les enjeux de la gratuité et de la tarification sociale. Les éléments de benchmark et les analyses réalisées permettront de soumettre des hypothèses d'évolution de la gamme tarifaire Ginko aux élus communautaires.

*Les résultats détaillés de cette étude seront disponibles en 2021.*



# ARRÊTS ET MOBILIERS URBAINS

L'année 2020 a été marquée par l'implantation de nouvelles BIV (écrans LCD TFT) aux arrêts de la LIANES 3 et sur les pôles d'échanges intermodaux.

Les légères adaptations d'offre et d'itinéraires prévues pour la rentrée sur les lignes 20, 74, 83, Ginko Proxi H et Diabolo 11 n'ont pas eu d'impact sur les points d'arrêts Ginko en dehors de la mise à jour de l'information voyageurs.

## Points d'arrêts

Le réseau Ginko compte au total 1 163 arrêts physiques dont 577 arrêts bus urbains, 62 stations tram et 524 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).

9 poteaux provisoires ont été remplacés par des mobiliers définitifs sur le réseau périurbain, afin d'améliorer la sécurité d'exploitation. GBM a par ailleurs poursuivi la mise en accessibilité des arrêts.

## Détail des équipements

Sur l'ensemble du réseau Ginko, 29% des arrêts sont accessibles, 42% sont équipés d'un abribus, 47% d'un banc et 12% d'une borne d'information voyageurs (nouvelle BIV écran TFT, borne tempo ou totem en station tram).

Dans le détail :

- 100% des stations tram sont accessibles, équipées d'un abribus, d'une BIV et d'un banc,
- Hors tram, 30% des arrêts urbains sont accessibles, 38% sont équipés d'un abribus, 13% d'une BIV et 48% d'un banc,
- Lianes 3 : 34 arrêts au total, dont 27 accessibles, 29 équipés d'un abribus, 5 d'un poteau, 26 d'une BIV, 33 d'un banc, 11 d'un DAT.
- 20% des arrêts périurbains sont accessibles, 40% sont équipés d'un abribus et 40% d'un banc.
- L'un des DAT de la station Vaites a été déplacé au terminus Chateaufarine de la Lianes 4 (Cf. partie Outils système).

	Urbain	Périurbain	Tram	Global réseau	% du parc
<b>Nombre de points d'arrêts</b>	577	524	62	1 163	100%
<b>accessible</b>	175	105	62	342	29%
<b>poteau</b>	357	287		644	55%
<b>abri voyageurs</b>	220	212	60	492	42%
<b>aucun mobilier</b>	0	25	2	27	2%
<b>banc</b>	277	212	60	549	47%
<b>BIV</b>	77			77	7% des arrêts bus
<b>BIV pôles d'échanges</b>	3			3	-
<b>totem</b>			61	61	100% des stations tram
<b>DAT</b>	12		56	68	6%

source : chiffres clés base arrêts SIMU

## Proposition de mobiliers à remplacer

A fin 2020 sur l'ensemble du réseau, il reste 7 abribus voyageurs qui mériteraient d'être remplacés. Il s'agit de auvents ou d'abribus type Decaux et Clear Channel très anciens, qui d'une part donnent une image vétuste du réseau (structure du toit en fibre pour les modèles Decaux qui prend l'eau au fil du temps) et qui d'autre part posent des problèmes d'entretien (plus de possibilité de s'approvisionner en pièces détachées).

Nom arrêt	Commune	Matériel	Sens
<b>Fontaine Ecu</b>	Besançon	ancien abribus type Decaux sans pub	9 Tilleroyes
<b>Gaiffe</b>	Besançon	ancien auvent type Decaux sans pub	10 CHRU Minjoz
<b>Port Joint</b>	Besançon	ancien abribus type Decaux sans pub	12 Pôle Temis
<b>Chemin de Chaux</b>	Boussières	ancien abribus Clear Chanel sans pub	54 Pôle Micropolis
<b>Maisonnettes</b>	Ecole-Valentin	ancien abribus Clear Chanel sans pub	64 Ecole-Valentin
<b>Eglise</b>	Ecole-Valentin	ancien abribus Clear Chanel sans pub	224 Diabolo
<b>Poste</b>	Geneuille	ancien abribus Clear Chanel sans pub	68 Cussey-sur-l'Ognon

## Proposition d'arrêts à équiper sur le réseau périurbain

25 arrêts périurbains ne sont pas matérialisés (aucun mobilier) dont 20 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	Sens
<b>Les Vernes</b>	Venise	Aucun matériel	Proxi F Palise
<b>Maisons Comtoises</b>	Nancray	Aucun matériel	81 Pôle Chamars
<b>Ecluse</b>	Chalèze	Aucun matériel	75 Pôle Orchamps
<b>Cayenne</b>	Châtillon-le-Duc	Aucun matériel	65 Devecey / Venise
<b>Maison de Retraite</b>	Montferrand-le-Château	Aucun matériel	54 Pôle Micropolis

## Mise en accessibilité des points d'arrêts

Le programme de mise en accessibilité des points d'arrêts Ginko s'est poursuivi cette année, s'accompagnant d'une procédure pour le bon déroulement de l'information, la mise en sécurité des voyageurs et la mise en valeur de la démarche initiée par Grand Besançon Métropole.

En 2020, 26 arrêts ont été mis en accessibilité, 10 sur Besançon et 16 dans les communes périurbaines suivantes : Chemaudin et Vaux, Cussey-sur-l'Ognon, Ecole-Valentin, Devecey, Geneuille, La Belle Etoile, Mérey-Vieille, Noiron, Pouilly-Français, Saint-Vit et Roche-lez-Beaupré.

Cela porte au total à 342 arrêts accessibles, 237 en urbain (175 arrêts bus et 62 stations tram), 105 en périurbain, soit 29% des points d'arrêts Ginko (1 163 au total).

# VITESSE COMMERCIALE

La vitesse commerciale des lignes urbaines de bus et de tramway est évaluée sur la base des statistiques de production de l'offre mise en œuvre en septembre 2020.

Cette offre, du fait des différents confinements, a été en vigueur de septembre à novembre 2020, puis majoritairement remplacée par l'offre de type PS Faible, correspondant à la période de fin juin. Nous conserverons pour autant la comparaison hiver 2019 vs 2020, par soucis de cohérence.

En 2019, grâce à un plan d'action ambitieux et structuré, intégrant notamment le lissage des vitesses sur les 2 lignes, la vitesse commerciale du tramway avait atteint 19,01 km/h. En 2020, nous avons réussi à maintenir cette bonne performance.

S'agissant des lignes de bus urbaines, la vitesse commerciale montre également une évolution positive : 16,53 au lieu de 16,44 km/h. Ceci notamment grâce aux actions menées en étroite collaboration avec les services compétents de la Direction Voirie de Grand Besançon Métropole.

## Vitesse commerciale 2020 des lignes urbaines du réseau Ginko

Jour scolaire type de début de semaine (sans soirée)	
Lignes	Vitesse commerciale
T1	18,98
T2	19,04
L3	16,20
L4	15,42
L5	16,25
L6	13,53
7	18,48
8	19,36
9	17,21
10	17,63
11	16,43
12	19,41
TRAM T1&T2	19,01
BUS L3 à 12	16,53
<b>TOTAL</b>	<b>17,03</b>



*Définition de la vitesse commerciale : heures commerciales / kilomètres commerciaux.*

# SOUS-TRAITANCE

La production sous-traitée 2020 s'inscrit dans la continuité des nouveaux contrats exploités par 3 transporteurs locaux depuis le lancement du nouveau réseau urbain en septembre 2018 : Keolis Monts Jura, Taxis Siron et GTV.

Après une seconde année d'exploitation et l'analyse des données de fréquentation, de nouvelles adaptations ont été proposées et validées par Grand Besançon Métropole pour la rentrée scolaire de septembre 2020 :

- Ajout d'un second retour à 16h15 sur le Diabolo D3 entre le collège Clairs Soleils et le quartier des Chaprais
- Suppression du retour de 18h sur le Diabolo D6 entre le lycée Pergaud et le pôle Micropolis
- Modification du service Diabolo D11 reliant dorénavant le quartier de Planoise au lycée P.A Paris, à raison d'un aller-retour par jour.

Ainsi, et à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2020, 20 services Ginko sont sous-traités et présentés dans le tableau :

Liste des services sous-traités par transporteur depuis le 1<sup>er</sup> Septembre 2020 Impacté par la crise sanitaire, la répartition de l'activité kilométrique (kilomètres totaux) entre les 3 sous-traitants pour l'année 2020 se répartit comme suit :

- Les Taxis Siron réalisent 69% des kilomètres sous-traités, tirés principalement par l'activité Ginko Access qui pèse à elle seule 60% de l'activité totale de sous-traitance
- La société GTV réalise 17% des kilomètres sous-traités via la réalisation de 2 services Diabolo dans Besançon ainsi que les services réguliers des lignes 22 et 23.
- Keolis Monts Jura réalise 14% des kilomètres sous-traités via la réalisation de 9 services Diabolo dans Besançon

Le chiffre d'affaire de la sous-traitance en 2020 (en € HT) a également été impacté par la crise sanitaire faisant suite aux 2 périodes de confinement.

*Vous trouverez en annexe 13 la liste et le chiffre d'affaire par sous-traitants.*



## Chiffre d'affaire sous-traité 2019 vs 2020

	2019	2020	Ecart
<b>Coût services sous-traités en €HT</b>	815 223 €	711 209 €	<b>-104 014 €</b>

## Liste des services sous-traités par transporteur depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2020

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



# Fréquentation



## STRUCTURE CALENDRAIRE

Après une analyse comparative, hors périodes d'adaptation relatives à la crise sanitaire de la COVID-19, on observe les différences suivantes entre les calendriers 2019 et 2020 :

- L'année 2020 est une année bissextile et compte 1 jour de plus que l'année 2019.
- La période « scolaire » 2020 compte 1 jour de moins que 2019. Cependant, l'effet calendaire induit demeure faible car celui-ci est un dimanche.
- La période « petites vacances scolaires » compte 1 jour de plus : 2 jours supplémentaires en semaine et 1 dimanche en moins.
- La période « été » compte 1 samedi en moins mais 2 dimanches en plus.
- Concernant les jours fériés, on observe un jour férié en moins en semaine contre un jour férié supplémentaire le samedi par rapport à 2019.

Par conséquent la structure calendaire de l'année 2020 est légèrement favorable par rapport à 2019 au regard de la différence du nombre de voyages enregistrés entre chaque type de jour et les périodes initialement prévues.



### Comparaison des structures calendaires 2019 et 2020

	2019	2020	Ecart n-1
<b>PÉRIODE SCOLAIRE</b>	<b>248</b>	<b>247</b>	<b>-1</b>
Lundi à vendredi	175	175	0
Samedi	36	36	0
Dimanche	37	36	-1
<b>PÉRIODE VACANCES SCOLAIRES</b>	<b>53</b>	<b>54</b>	<b>1</b>
Lundi à vendredi	37	39	2
Samedi	8	8	0
Dimanche	8	7	-1
<b>ÉTÉ</b>	<b>53</b>	<b>54</b>	<b>1</b>
Lundi à vendredi	39	39	0
Samedi	8	7	-1
Dimanche	6	8	2
<b>JOURS FÉRIÉS</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>0</b>
Lundi à vendredi	9	8	-1
Samedi	0	1	1
Dimanche	1	1	0
	364	365	1

# FRÉQUENTATION GLOBALE ET PAR MODES

Les résultats de fréquentation du réseau Ginko en 2020 (périmètre urbain) issus des cellules de comptages montrent un recul global de 29,1% par rapport à l'année 2019, soit - 6 140 100 voyages.

Ce net recul s'explique par les mesures gouvernementales mises en place pour faire face à la crise sanitaire de mars à décembre (confinements, télétravail, cours à distance, couvre-feu...).

La diminution de fréquentation observée par mode :

- Tramway : - 2 774 700 voyages  
soit -30,2%
- Bus : - 3 365 400 voyages  
soit -28%

Au regard de la présentation de la structure calendaire dans la partie précédente, la baisse de fréquentation observée en 2020 est légèrement plus marquée, induite par un effet calendaire favorable. L'impact lié à cet effet est estimé à 20 000 voyages. Par conséquent la fréquentation 2020 corrigée de l'effet calendaire est portée à 14 950 000 voyages, représentant une baisse de -29,2% par rapport à 2019.

## Fréquentation 2020 par modes, en nombre de voyages

Modes	Fréquentation 2020			
	2020	2019	Ecart Volume	ECART %
<b>TRAM</b>	6 422 780	9 197 473	-2 774 693	-30,2%
<b>BUS</b>	8 546 902	11 912 304	-3 365 402	-28,3%
<b>TOTAL sans effet calendaire corrigé</b>	<b>14 969 682</b>	<b>21 109 777</b>	<b>-6 140 095</b>	<b>-29,1%</b>
<b>TOTAL avec effet calendaire corrigé</b>	<b>14 949 551</b>		<b>-6 160 226</b>	<b>-29,2%</b>

Source : cellules de comptage - lignes urbaines

**Fréquentation corrigée  
de l'effet calendaire  
en baisse : - 29,2%**



# FRÉQUENTATION PAR LIGNES ET TYPE DE SERVICES

## Cumul annuel par lignes

Le tableau ci-après présente les résultats par lignes et groupes de lignes entre 2019 et 2020. On observe les évolutions suivantes :

- **Tramway T1&T2** : une baisse de trafic de -30,2 %.. La ligne T1 observe une diminution de -28,7% soit -1 500 000 voyages. La ligne T2 observe également une baisse de -32,0% soit -1 271 000 voyages. Ces chiffres s'expliquent par l'impact de la crise sanitaire ressenti depuis mars 2020 et les adaptations d'offre appliquées sur le réseau Ginko pour répondre aux directives.
- **Lianes 3 à 6** : si la baisse de la fréquentation sur les 4 Lianes est moins importante en % que le tramway (-26,7%), elle s'élève en volume à -2 069 000 voyages. La mise en place des cours en distanciel pour les étudiants a induit une forte diminution de fréquentation sur la Lianes 3 qui perd -29,9% de ses voyages. La Lianes 4 est la plus touchée en volume avec un recul de - 627 500 voyages, et la L6 demeure la plus impactée en % avec -32,3% de voyages par rapport à 2019.

- **Lignes urbaines et complémentaires 7 à 24** : une baisse annuelle de -37,7%.
- **Diabolos urbain D1 à D11** : un recul de 26.7% s'expliquant principalement par l'absence de service de mi-mars à mi-mai, à l'occasion du premier confinement et de la fermeture des établissements scolaires.

Cependant et si l'on réalise un focus sur l'évolution de fréquentation observée en janvier et février 2020 (seuls mois non impactés par la crise sanitaire de la COVID-19), on constate les évolutions suivantes tirées par un effet calendaire positif :

- **Tramway** : + 7% sur les 2 lignes soit + 105 300 voyages
- **LIANES** : + 11% soit 141 400 voyages supplémentaires
- **Lignes urbaines** : +10% soit +66 300 voyages
- **Diabolo** : +37% soit + 7 100 voyages



## Résultats de fréquentation 2020 vs 2019 par lignes (données annuelles - cellules de comptage)

		2020	2019	Ecart Volume	Ecart %
TRAM	Ligne T1	3 718 688	5 218 311	-1 499 623	-28,7%
	Ligne T2	2 697 196	3 968 166	-1 270 970	-32,0%
	Plan B	6 896	10 996	-4 100	-37,3%
	<b>TOTAL Tramway</b>	<b>6 422 780</b>	<b>9 197 473</b>	<b>-2 774 693</b>	<b>-30,2%</b>
LIANES	Lianes 3	1 347 485	1 923 050	-575 565	-29,9%
	Lianes 4	2 277 981	2 905 538	-627 557	-21,6%
	Lianes 5	1 051 936	1 441 564	-389 628	-27,0%
	Lianes 6	998 538	1 474 504	-475 966	-32,3%
	<b>TOTAL Lianes</b>	<b>5 675 941</b>	<b>7 744 656</b>	<b>-2 068 715</b>	<b>-26,7%</b>
LIGNES URBAINES	Ligne 7	1 218 774	1 669 183	-450 409	-27,0%
	Ligne 8	392 101	588 534	-196 433	-33,4%
	Ligne 9	482 641	718 173	-235 532	-32,8%
	Ligne 10	313 929	456 414	-142 485	-31,2%
	Ligne 11	156 987	255 965	-98 978	-38,7%
	Ligne 12	135 214	198 675	-63 461	-31,9%
	Ginko Citadelle	47 052	95 507	-48 455	-50,7%
	Ginko Piscine	1 015	4 036	-3 021	-74,9%
	<b>TOTAL Lignes urbaines</b>	<b>2 747 713</b>	<b>3 986 487</b>	<b>-1 238 774</b>	<b>-31,1%</b>
URBAINES SOUS-TRAITÉES	Ligne 20	852	1 054	-202	-19,2%
	LIGNE 21	<b>1 896</b>	<b>3 264</b>	<b>-1 368</b>	<b>-41,9%</b>
	LIGNE 22	<b>6 882</b>	<b>15 122</b>	<b>-8 240</b>	<b>-54,5%</b>
	LIGNE 23	<b>8 497</b>	<b>11 472</b>	<b>-2 974</b>	<b>-25,9%</b>
	LIGNE 24	<b>302</b>	<b>1 116</b>	<b>-814</b>	<b>-72,9%</b>
	<b>TOTAL Lignes sous-traitées</b>	<b>18 429</b>	<b>32 029</b>	<b>-13 599</b>	<b>-42,5%</b>
	DIABOLO	Diabolo 1	4 155	4 593	-438
Diabolo 2		8 482	12 317	-3 835	-31,1%
Diabolo 3		6 610	6 821	-210	-3,1%
Diabolo 4		15 080	19 044	<b>-3 964</b>	<b>-20,8%</b>
Diabolo 5		3 731	7 518	-3 786	-50,4%
Diabolo 6		7 438	14 699	-7 261	-49,4%
Diabolo 7		15 382	18 999	-3 617	-19,0%
Diabolo 8		12 361	16 965	-4 603	-27,1%
Diabolo 9		1 482	2 449	-966	-39,5%
Diabolo 10		4 562	8 469	-3 907	-46,1%
Diabolo 11		4 141	1 919	2 222	115,8%
<b>TOTAL services Diabolo</b>		<b>83 424</b>	<b>113 791</b>	<b>-30 367</b>	<b>-26,7%</b>
SAD	Ginko Access	20 868	34 435	-13 567	-39,4%
	Ginko Gare	221	556	-335	-60,3%
	Autres SAD	304	349	-45	-12,9%
	<b>TOTAL services sur réservation</b>	<b>21 393</b>	<b>35 340</b>	<b>-13 947</b>	<b>-39,5%</b>
<b>TOTAL réseau urbain</b>		<b>14 969 682</b>	<b>21 109 776</b>	<b>-6 140 094</b>	<b>-29,1%</b>

## Fréquentation du jour de semaine : +5% avant la crise sanitaire

### Analyse par type de jour

Afin de proposer une analyse comparative représentative, nous vous proposons d'analyser l'évolution de la fréquentation, par jour type à périmètre constant et hors impacts crise sanitaire, en comparant les résultats de fréquentation observés sur les mois de janvier / février 2019 vs 2020.

#### Jour ouvrable moyen en période scolaire

Sur la période de janvier à février, la fréquentation des lignes T1 à 12 un jour de semaine scolaire s'élève en moyenne à 86 200 voyages en 2020 progressant de 5% par rapport à 2019 :

- **Tramway** : il progresse de +3%, notamment porté par la ligne T1 qui enregistre 1 150 voyages

supplémentaires (+ 6%). La fréquentation moyenne journalière sur T2 diminue de -1%. Ces résultats confirment le choix opéré par Grand Besançon Métropole d'avoir appliqué les renforts sur les deux lignes de tramway dans leur intégralité pendant les heures de forte affluence.

- **Lianes** : la hausse de fréquentation observée de septembre à décembre 2019 sur les Lianes se confirme au premier trimestre 2020 avec une hausse de 6%. Notons la forte dynamique observée sur les Lianes L3 et L4 en hausse de 9% chacune.
- **Lignes urbaines** : une fréquentation globale en hausse 8%, tirée principalement par des hausses observées sur les lignes 7 (+12%), 8 (+6%) et 10 (+17%).

## Fréquentation par ligne un jour type de semaine en période scolaire (lundi à vendredi)

### Moyenne de janvier / février 2020 vs 2019

Fréquentation un jour type de semaine en période scolaire	2020 Janv / Fév	2019 Janv / Fév	Ecart N-1	Ecart n-1 %
TRAM T1	20 260	19 110	1 150	6%
TRAM T2	15 018	15 185	-167	-1%
LIANES 3	9 007	8 251	756	9%
LIANES 4	11 673	10 718	955	9%
LIANES 5	5 875	5 525	349	6%
LIANES 6	6 177	6 374	-197	-3%
Ligne 7	8 533	7 621	912	12%
Ligne 8	2 362	2 235	127	6%
Ligne 9	3 174	3 157	17	1%
Ligne 10	2 297	1 957	340	17%
Ligne 11	935	1 036	-101	-10%
Ligne 12	914	920	-6	-1%
TRAM	35 279	34 295	984	3%
LIANES	32 731	30 868	1 863	6%
LIGNES URBAINES	18 215	16 927	1 288	8%
TOTAL périmètre urbain (hors autres services)	86 224	82 090	4 135	5%

## Samedi

Afin de neutraliser les impacts « gilets jaunes » observés en janvier et février 2019, nous avons utilisé les données issues des samedis d'octobre et novembre 2018 en comparaison avec les données de janvier/février 2020.

La fréquentation moyenne enregistrée un samedi en 2020 est de 43 900 voyages, progressant de 8% par rapport à 2018. La hausse s'observe notamment sur les lignes urbaines avec 19% de voyages supplémentaires.

- **Tramway** : hausse 3% tirée par la ligne T1 (+550 voyages, soit +5%)
- **Lianes** : hausse de 9% tirée par les lignes L3 (+17%) et L4 (+15%)
- **Lignes urbaines** : forte hausse de +19% tirée principalement par la ligne 7 (+51% et + 950 voyages) s'expliquant par le renforcement d'offre déployé depuis septembre 2019. On observe également une forte progression sur la ligne 9 avec une hausse de +24% en lien avec les adaptations d'offre mis en place le samedi matin depuis septembre 2019.

## Fréquentation par ligne un samedi type

### Moyenne de janvier / février 2020 vs octobre / novembre 2018

Fréquentation d'un samedi moyen	2020 Janv / Fév	2018 Nov / Oct	Ecart N-1	Ecart n-1 %
<b>TRAM T1</b>	11 315	10 758	<b>556</b>	<b>5%</b>
<b>TRAM T2</b>	7 863	7 838	<b>25</b>	<b>0%</b>
<b>LIANES 3</b>	3 633	3 103	<b>530</b>	<b>17%</b>
<b>LIANES 4</b>	7 922	6 899	<b>1 023</b>	<b>15%</b>
<b>LIANES 5</b>	2 988	3 019	<b>-31</b>	<b>-1%</b>
<b>LIANES 6</b>	2 756	2 833	<b>-77</b>	<b>-3%</b>
<b>Ligne 7</b>	2 832	1 873	<b>959</b>	<b>51%</b>
<b>Ligne 8</b>	1 625	1 556	<b>69</b>	<b>4%</b>
<b>Ligne 9</b>	1 221	983	<b>239</b>	<b>24%</b>
<b>Ligne 10</b>	948	829	<b>119</b>	<b>14%</b>
<b>Ligne 11</b>	<b>479</b>	<b>578</b>	<b>-99</b>	<b>-17%</b>
<b>Ligne 12</b>	<b>339</b>	<b>443</b>	<b>-104</b>	<b>-23%</b>
<b>TRAM</b>	<b>19 177</b>	<b>18 596</b>	<b>581</b>	<b>3%</b>
<b>LIANES</b>	<b>17 298</b>	<b>15 853</b>	<b>1 444</b>	<b>9%</b>
<b>LIGNES URBAINES</b>	<b>7 444</b>	<b>6 261</b>	<b>1 183</b>	<b>19%</b>
<b>TOTAL périmètre urbain (hors autres services)</b>	<b>43 919</b>	<b>40 711</b>	<b>3 208</b>	<b>8%</b>

## Dimanche

Malgré une offre identique entre les deux périodes comparées, la fréquentation observée le dimanche progresse de +9% représentant 1 300 voyages supplémentaires.

Cette hausse s'observe sur l'ensemble des lignes circulant le dimanche à l'exception de la Lianes 5. Une progression qui démontre la montée en puissance du réseau structurant (T1 à L6), lequel répond à l'évolution de l'activité commerciale le dimanche (exemple : hypermarché Casino à Châteaufarine).

## Fréquentation par ligne un dimanche type Moyenne de janvier / février 2020 vs 2019

Fréquentation d'un dimanche moyen	2020 Janv / Fév	2019 Janv / Fév	Ecart N-1	Ecart n-1 %
TRAM T1	4 814	4 197	617	15%
TRAM T2	4 351	4 129	222	5%
LIANES 3	1 646	1 597	49	3%
LIANES 4	2 298	1 985	313	16%
LIANES 5	1 319	1 323	-4	0%
LIANES 6	1 053	967	85	9%
TRAM	9 165	8 325	839	10%
LIANES	6 316	5 872	444	8%
TOTAL périmètre urbain (hors autres services)	15 480	14 197	1 284	9%



### Analyse comparative annuelle

Afin d'avoir une vision globale de l'impact du Covid-19 en 2020 par jour type, voici les résultats 2020 comparés à l'année n-1 :

- **Jour semaine scolaire** : une baisse de -29% en 2020 par rapport à 2019
- **Jour semaine petites vacances scolaires** : une baisse plus significative de -58%
- **Jour semaine été** : une baisse moins importante en % avec un retrait de 15%
- **Samedi** : diminution de -24%
- **Dimanche** : recul de 27%

### Fréquentation par type de jour Moyenne 2020 vs 2019

	2020	2019	Ecart en %
<b>Jour semaine PS</b>	56 946	79 803	<b>-29%</b>
<b>Jour semaine PVS</b>	24 775	58 631	<b>-58%</b>
<b>Samedi</b>	30 292	39 909	<b>-24%</b>
<b>Dimanche</b>	11 198	15 258	<b>-27%</b>
<b>JOM été</b>	39 404	46 561	<b>-15%</b>
<b>Samedi été</b>	29 292	32 349	<b>-9%</b>
<b>Dimanche été</b>	11 129	12 467	<b>-11%</b>



**Fréquentation  
du dimanche  
en hausse de + 9%**

# FRÉQUENTATION DES ARRÊTS DES LIGNES URBAINES

Dans la continuité des analyses comparatives par lignes présentées précédemment, nous comparons ici les validations billettiques brutes sur la période de janvier à février 2019 et 2020.

D'autre part, l'analyse de la fréquentation à l'échelle de l'arrêt est possible grâce aux validations billettiques. Cependant, l'évolution perçue entre 2019 et 2020 peut s'expliquer en partie par l'évolution de la fréquentation mais également par l'évolution du taux de validation sur le réseau.

## Du lundi au vendredi en période scolaire

### Stations Tram

Du lundi au vendredi en période scolaire, la fréquentation totale du top 10 des stations tram progresse de 12% soit 1582 validations supplémentaires par jour comparé à 2019. On observe une hausse du nombre de validations sur l'ensemble des arrêts du Top 10 les plus fréquentés.

Les stations « Battant » et « Chamars » reste en tête du classement. En 1ère position, « Battant » progresse de 13% et compte 1 960 validations par jour. « Chamars », en 2ème position, compte 1892 validations journalière et progresse de 12%.

L'évolution la plus marquée s'observe dans le secteur de Planoise aux stations « Micropolis » et « Ile de France » avec 18% de validations supplémentaires par rapport à 2019 pour ces 2 stations. « Micropolis » gagne 2 places et se positionne 3ème avec 1 629 validations par jour en 2020 contre 1 384 validations en 2019. Idem, pour la station « Ile de France » qui progresse de 2 places et se classe 4ème avec 1 521 validations quotidiennes en 2020 contre 1 293 validations en 2019.

A contrario, les stations « République » et « Révolution » régressent à la 5ème et 6ème position. La fréquentation évolue

tout de même de +7% à « République » et de +6% à « Révolution ». Cependant, il s'agit de l'une des plus faibles progressions du Top 10.

Bien que les secteurs de Planoise et du centre-ville soient les plus représentés, la station « Orchamps » fait son apparition dans le top 10 en s'emparant de la 10ème position (en lieu et place de la station « UFR Santé »). Le nombre de validations progresse de 17%, soit 136 validations supplémentaires par rapport à 2019.

### Arrêts bus urbains

La fréquentation progresse sur l'ensemble des arrêts avec 1 259 validations par jour supplémentaires, soit une hausse de 14%. Portés par la fréquentation étudiante, les arrêts « Temis », « Gare Viotte » et « Crous Université » reste en tête de classement.

En partie grâce au renforcement de l'offre de la Lianes 3, on observe une forte progression du nombre de validations avec près de 800 validations journalières en plus (+22%). Un jour de semaine scolaire, l'arrêt « Temis » cumule en moyenne 1 580 validations par jour.

L'arrêt « Châteaufarine » cumule 785 validations par jour et gagne 2 places dans le classement. La fréquentation augmente de 27% soit 177 validations supplémentaires par jour par rapport à 2019.

L'arrêt « République » avance d'une position dans le Top 10. La fréquentation progresse de 17% soit 102 validations en plus. Le nombre de validations par jour s'élève à 718.

## TOP 10 de fréquentation des stations tram jour semaine scolaire janvier/février 2020 vs 2019 – validations brutes

RANG	EVOLUTION	STATIONS TRAM	VALIDATIONS 2020	VALIDATIONS 2019	ECART EN VOLUME	ECART EN %
1	=	Battant	1 960	1 742	218	13%
2	=	Chamars	1 892	1 695	197	12%
3	↑ +2	Micropolis	1 629	1 384	245	18%
4	↑ +2	Ile de France	1 521	1 293	228	18%
5	↓ -1	République	1 507	1 404	103	7%
6	↓ -3	Révolution	1 489	1 405	84	6%
7	=	Parc Micaud	1 400	1 199	201	17%
8	=	Allende	1 240	1 161	80	7%
9	=	CHRU Minjoz	955	864	91	11%
10	↑ +1	Orchamps	929	793	136	17%
<b>TOTAL TOP 10</b>			<b>14 522</b>	<b>12 940</b>	<b>1 582</b>	<b>12%</b>

## TOP 10 des arrêts de bus urbains les plus fréquentés du lundi au vendredi en période scolaire

### Validations brutes moyennées de janvier à février

RANG	EVOLUTION	STATIONS TRAM	VALIDATIONS 2020	VALIDATIONS 2019	ECART EN VOLUME	ECART EN %
1	=	Temis	1 579	1 268	311	24%
2	=	Gare Viotte	1 502	1 252	250	20%
3	=	Crous Université	1 340	1 108	232	21%
4	=	Poste	1 108	1 066	41	4%
5	=	Courbet	1 033	942	91	10%
6	=	8 Septembre	899	891	8	1%
7	↑ +2	Châteaufarine	785	619	166	27%
8	↓ -1	Chamars Esplanade	743	703	40	6%
9	↑ +1	République	718	616	102	17%
10	↓ -2	Granvelle	642	625	16	3%
<b>TOTAL TOP 10</b>			<b>10 349</b>	<b>9 090</b>	<b>1 259</b>	<b>14%</b>

## Samedi

De manière identique à l'analyse comparative par ligne et afin d'isoler l'impact des « gilets jaunes », nous proposons d'utiliser pour la journée du samedi les données de fréquentation issues des mois d'octobre et novembre 2018 en lieu et place des données de janvier / février 2019

### Stations Tram

Le samedi, le classement du Top 10 des stations tram les plus fréquentées en 2020 diffère de celui de 2018.

A l'image de l'évolution observée en semaine, les stations de Planoise, « Ile de France » et « Micropolis » affichent les plus fortes progressions. « Ile de France » se classe 3ème des stations les plus fréquentées le samedi. Elle compte 784 validations par jour et montre une évolution de 10% du nombre de validations. On observe la même tendance sur la station « Micropolis ». A l'inverse, la station « Allende » chute de 4 positions dans le classement avec une baisse de 14% des validations pouvant s'expliquer par l'incendie de la fourrière et de l'Intermarché de Planoise.

La station « Chalezeule » progresse de 2 places et se classe 7ème des stations les plus fréquentées le samedi. Elle compte 610 validations par jour et affiche une croissance de 10%. Cette évolution est sans doute liée au développement progressif de la zone commerciale de Chalezeule.

## Arrêts bus urbains

L'arrêt « Châteaufarine » reste en tête des arrêts de bus les plus fréquentés le samedi et cumule près de 900 validations par jour. On note une légère hausse de +5% du nombre de validations par rapport à 2018.

Comme pour la station tram, l'arrêt de bus « Ile de France » montre la plus forte croissance le samedi. L'arrêt compte 315 validations par jour en 2020 contre 185 validations en 2018. Soit une hausse de 70%. Cette tendance positive s'observe aussi à l'arrêt « Languedoc » qui gagne 2 places dans le classement avec 60 validations supplémentaires par jour (+22%). Une évolution qui peut s'expliquer en partie par l'amélioration de l'offre le samedi sur la ligne 7.



## TOP 10 des stations tram les plus fréquentées le samedi

### Validations brutes moyennées de janvier à février 2020 et octobre à novembre 2018

RANG	EVOLUTION	STATIONS TRAM	VALIDATIONS 2020	VALIDATIONS 2019	ECART EN VOLUME	ECART EN %
1	=	Battant	1 030	1 048	-18	-2%
2	=	Révolution	951	949	1	0%
3	↑ +1	Ile de France	784	712	73	10%
4	↓ -1	République	724	730	-6	-1%
5	↑ +2	Micropolis	646	572	74	13%
6	↑ +2	Parc Micaud	615	563	52	9%
7	↑ +2	Chalezeule	610	555	54	10%
8	↓ -2	Chamars	558	573	-15	-3%
9	↓ -4	Allende	535	611	-76	-12%
10	=	Gare Viotte	378	399	-22	-5%
<b>TOTAL TOP 10</b>			<b>6 830</b>	<b>6 712</b>	<b>118</b>	<b>2%</b>

## TOP 10 des arrêts de bus urbains les plus fréquentées le samedi

### Validations brutes moyennées de janvier à février 2020 et octobre à novembre 2018

RANG	EVOLUTION	STATIONS TRAM	VALIDATIONS 2020	VALIDATIONS 2019	ECART EN VOLUME	ECART EN %
1	=	Châteaufarine	899	853	46	5%
2	=	Poste	507	605	-97	-16%
3	↑ +2	Courbet	500	493	7	1%
4	↓ -1	8 Septembre	479	568	-89	-16%
5	↓ -1	Gare Viotte	466	515	-49	-10%
6	=	République	362	358	4	1%
7	↑ +2	Languedoc	342	281	61	22%
8	↑ +15	Ile de France	315	185	130	70%
9	↓ -1	Liberté	289	296	-8	-3%
10	↓ -3	Flore	281	303	-22	-7%
<b>TOTAL TOP 10</b>			<b>4 439</b>	<b>4 456</b>	<b>-17</b>	<b>0%</b>

## Dimanche

### Stations Tram

Le dimanche, on observe un gain de près de 500 validations au sein du Top 10 des stations tram les plus fréquentées, soit une hausse de 18%.

Les stations « Battant » et « Gare Viotte » restent en tête du classement en 2020. Chacune cumule près de 480 validations par jour. « Battant » passe en 1<sup>ère</sup> position grâce à une croissance de 18% du nombre de validations alors que « Gare Viotte » stagne par rapport à 2019.

Comme en semaine et le samedi, les stations « Ile de France » et « Micropolis » affichent encore la plus forte progression le dimanche. La station « Micropolis » gagne 3 places et se positionne 6<sup>ème</sup> grâce à une hausse de 47% soit 101 validations supplémentaires par jour par rapport à 2019.

Les stations du centre-ville, « République », « Révolution » et « Chamars » régressent dans le classement mais l'évolution de la fréquentation reste positive.

### Arrêts bus urbains

Le Top 10 des arrêts de bus urbains les plus fréquentés le dimanche affiche une hausse de 22%, soit 335 validations supplémentaires par rapport à 2019.

L'arrêt « Gare Viotte » reste en 1<sup>ère</sup> position du classement avec 600 validations par jour. On note une évolution positive de 15%.

L'arrêt « Châteaufarine » progresse de 4 places dans le classement et se place 5<sup>ème</sup> des arrêts les plus fréquentés le dimanche. La fréquentation évolue de 72% avec 61 validations par jour en plus. Ce résultat peut s'expliquer par l'ouverture de l'hypermarché Casino chaque dimanche.

Enfin, la fréquentation aux arrêts « Poste » et « Palais des Sports » reste stable par rapport à 2019, mais a pour effet de reculer la position de ces arrêts dans le classement.



## TOP 10 des stations tram les plus fréquentées le dimanche

### Validations brutes moyennées de janvier à février

RANG	EVOLUTION	STATIONS TRAM	VALIDATIONS 2020	VALIDATIONS 2019	ECART EN VOLUME	ECART EN %
1	↑ +1	Battant	482	407	75	18%
2	↓ -1	Gare Viotte	473	466	6	1%
3	↑ +1	Ile de France	386	292	94	32%
4	↓ -1	République	353	298	55	19%
5	↑ +1	Parc Micaud	325	252	73	29%
6	↑ +3	Micropolis	317	216	101	47%
7	↓ -2	Révolution	294	260	34	13%
8	↓ -1	Allende	264	239	25	10%
9	↓ -1	Chamars	241	223	18	8%
10	=	Epoisses	176	153	23	15%
<b>TOTAL TOP 10</b>			<b>3 309</b>	<b>2 806</b>	<b>503</b>	<b>18%</b>

## TOP 10 des arrêts de bus urbains les plus fréquentés le dimanche

### Validations brutes moyennées de janvier à février

RANG	EVOLUTION	STATIONS TRAM	VALIDATIONS 2020	VALIDATIONS 2019	ECART EN VOLUME	ECART EN %
1	=	Gare Viotte	600	524	76	15%
2	=	Courbet	175	133	43	32%
3	↑ +1	République	160	127	33	26%
4	↑ +1	8 Septembre	155	126	29	23%
5	↑ +4	Châteaufarine	145	84	61	72%
6	=	Flore	135	106	29	28%
7	=	Liberté	135	104	31	30%
8	↓ -5	Poste	134	132	2	2%
9	↑ +1	Crous Université	103	66	36	55%
10	↓ -2	Palais des Sports	89	95	-6	-6%
<b>TOTAL TOP 10</b>			<b>1 830</b>	<b>1 495</b>	<b>335</b>	<b>22%</b>

## L'impact de la crise sanitaire

En observant l'intégralité des validations par arrêt sur l'ensemble de l'année 2020, on remarque l'importance de l'impact sanitaire à l'échelle des arrêts.

### Stations Tram

Sur un jour type de semaine scolaire, le nombre de validations aux stations tram chute en moyenne de 42% entre 2020 et 2019.

- Le nombre de validations à la station « Battant » chute de 40% soit une baisse de 760 validations par jour. Cette tendance s'observe sur toutes les stations du centre-ville.
- La plus forte baisse de fréquentation en pourcentage s'observe à la station « UFR Santé ». Avec la réduction du nombre d'étudiants, le nombre de validations à cette station chute de 54% soit 450 validations en moins par jour par rapport à 2019.
- La station « Chalezeule » affiche la plus petite régression. Le nombre de validations en 2020 baisse de 33% par rapport à 2019, soit une perte de 230 validations par jour.

Le samedi, la fréquentation des stations tram baisse de 46% par rapport à 2019.

- Les stations du centre-ville voient leur fréquentation fortement diminuée. On remarque une baisse des validations de 53% à la station « Révolution » soit 630 validations par jour en moins.
- Il en est de même aux stations de Planoise où la station « Micropolis » affiche une perte de 50% soit 370 validations en moins par jour.

Concernant le dimanche, on observe également une baisse du nombre de validations de l'ordre de 45%.

- La station « Gare Viotte » en tête des arrêts les plus fréquentées le dimanche, compte 228 validations en moins par rapport à 2019 (-50%).

### Arrêts bus urbains

Du lundi au vendredi en période scolaire, la fréquentation moyenne aux arrêts de bus urbains chute de 46% entre l'année 2020 et l'année 2019.

- L'arrêt ou la réduction des cours en présentiel à l'université au cours de l'année 2020 se fait remarquer à l'arrêt « Crous Université » où la fréquentation chute de 56% soit 810 validations par jour en moins. Il est en de même à l'arrêt « U-Sports » qui affiche un nombre de validations en baisse de 55% soit une perte de 320 validations par jour.
- La même tendance s'observe aux arrêts du centre-ville. L'arrêt « Poste » compte moins de 550 validations par jour soit une baisse de 50%.
- L'arrêt « Châteaufarine » affiche la plus faible baisse de fréquentation. Le nombre de validations baisse de 280 validations par jour soit -37%.

Le samedi, on observe également une baisse de la fréquentation du réseau de bus urbains de 47%.

- L'arrêt « Châteaufarine » en tête des arrêts les plus fréquentés le samedi, perd près de 42% de sa fréquentation entre l'année 2019 et 2020. Cette baisse représente une perte de 450 validations par jour.
- L'arrêt « 8 Septembre » affiche une fréquentation en baisse de 50% soit 280 validations en moins par jour. Une tendance qui s'observe sur l'ensemble des arrêts du centre-ville.
- On note une des plus faibles régressions sur la journée du samedi, aux arrêts « Orchamps », « Oratoire » et « Espace Valentin » (de l'ordre de -33%).

Concernant le dimanche, la fréquentation moyenne des arrêts de bus du réseau chute de 48%.

- L'arrêt « Gare Viotte », le plus fréquenté le dimanche, perd 320 validations par jour soit une baisse de 53% par rapport à 2019. La fréquentation à « Crous Université » chute également de 57%.



# FRÉQUENTATION DES LIGNES ET SERVICES PÉRIURBAINS

## Résultats de fréquentation annuels

Après le lancement du nouveau réseau périurbain au 03 septembre 2018, la période de janvier à décembre 2020 s'est inscrite dans la continuité malgré quelques légères adaptations mises en place à la rentrée de septembre 2020.

Ainsi, et toujours dans un souci de cohérence, la comparaison des résultats de fréquentation avec l'année 2019 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 comptage, les résultats annuels présentés sont issus des données de validation.

Avec 1 084 500 validations enregistrées en 2020, la fréquentation annuelle est en net recul sur le périmètre périurbain par rapport à l'année précédente, avec une baisse de -513 000 voyages, soit -32%. Il est toutefois intéressant de noter les différentes évolutions constatées au cours de l'année :

- **Janvier à février** : la fréquentation enregistrée a progressé de 17% en cumul par rapport à 2019 représentant un gain de 40 000 voyages.
- **Mars à juin** : marqué par la crise sanitaire et notamment le premier confinement strict déployé au printemps, cette période enregistre à elle seule un recul de -420 000 voyages par rapport à 2019.
- **Juillet à décembre** : la seconde partie de l'année enregistre un recul de 8% soit - 48 000 voyages. Si la fréquentation observée au mois de septembre est similaire à celle de l'année n-1, les mesures déployées progressivement à partir d'octobre par le gouvernement dans le cadre du second confinement ont impacté de nouveau la fréquentation des services périurbains.

## Focus sur les services sur réservation périurbains

Les services sur réservation 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 mesurer leur performance :

- Nombre de courses sur réservation offertes : légère hausse en 2020 avec 103 000 courses théoriques proposées contre 101 500 en 2019 (+1.5%)
- Nombre de courses déclenchées : en recul de 11% (16 700 vs 18 700 courses réalisées en 2019)
- Taux de déclenchement : il s'élève en 2020 à 16% contre 18% en 2019
- Nombre de voyages réalisés : il est en recul de 23% par rapport à l'année précédente, passant de 30 280 à 23 255 voyages. Si ce recul s'explique en grande partie par la crise sanitaire de mars à décembre 2020, il est intéressant de noter que le recul observé en % est moins marqué par rapport aux autres analyses de fréquentation (lignes urbaines ou périurbaines régulières).
- Clients uniques : 2 607 clients différents ont utilisé ces services au sein des communes périurbaines en 2020 contre 3 714 en 2019, soit une différence de 1 107 clients (-30%).
  - Notons que sur les 2 607 clients utilisateurs en 2020, 1 484 clients étaient déjà utilisateurs en 2019.
  - 37% d'entre eux n'ont réalisé qu'un seul voyage en 2020 (% identique à 2019), 70% entre 1 et 5 voyages, 81% entre 1 et 10 voyages... ce qui démontre le caractère très occasionnel de l'utilisation de ces services.

## Résultats de fréquentation par groupe de lignes et secteurs périurbains 2020 vs 2019 (validations)

		FRÉQUENTATION (VALIDATIONS BILLETTIQUES)			
Secteurs	Lignes	2020	2019	Ecart volume	Ecart %
Sud-Ouest	lignes 51 à 59	148 725	230 121	-81 396	-35,4%
	Ginko Proxi	357	248	110	44,3%
	lignes Diabolo	111 944	172 301	-60 357	-35,0%
Nord-Ouest	lignes 61 à 68	190 814	282 892	-92 077	-32,5%
	Ginko Proxi	431	543	-112	-20,6%
	Ginko Proxi TGV	138	294	-156	-52,9%
	lignes Diabolo	248 394	331 811	-83 417	-25,1%
Est	lignes 71 à 76	115 745	177 519	-61 775	-34,8%
	Ginko Proxi	0	2	-2	-100,0%
	lignes Diabolo	50 219	58 066	-7 847	-13,5%
Sud	lignes 81 à 87	129 330	203 388	-74 058	-36,4%
	Ginko Proxi	2 050	2 673	-622	-23,3%
	lignes Diabolo	86 394	138 447	-52 053	-37,6%
<b>TOTAL</b>		<b>1 084 543</b>	<b>1 598 306</b>	<b>-513 763</b>	<b>-32,1%</b>

## Évolution de la fréquentation des services périurbains sur réservation

Nb voyages réalisés	2 020	2 019	Ecart	%
Lignes 50	5 153	5 864	-711	-12%
Lignes 60	4 345	5 081	-736	-14%
Lignes 70	5 230	6 192	-962	-16%
Lignes 80	4 379	7 042	-2 663	-38%
"Ginko Proxi A à M vs ex lignes 90"	3 922	5 621	-1 699	-30%
"Ginko Proxi TGV vs ex lignes 40"	226	482	-256	-53%
<b>TOTAL</b>	<b>23 255</b>	<b>30 282</b>	<b>-7 027</b>	<b>-23%</b>

# FRÉQUENTATION DE GINKO ACCESS ET DES SERVICES SUR RÉSERVATION

Les résultats de fréquentation issus des services sur réservation Ginko Access, Gare, Hôpital et Cliniques proposés en 2020 sont en baisse par rapport à l'année précédente avec un recul de -39,5% soit - 13 950 voyages

## Le service Ginko Access

En 2020, le service Ginko Access comptabilise 20 868 voyages. Des résultats en baisse par rapport à 2019 en raison de la crise sanitaire liée au Covid-19 (- 39,4%, - 13 569 voyages). Cette diminution induit également une baisse de -25% du nombre de kilomètres réalisés en 2020 représentant un recul de -94 500 kilomètres par rapport à 2019.

Les résultats observés avant l'impact du Covid-19 (en janvier et février 2020) font état d'une légère hausse du nombre de voyages avec une moyenne située à 2 997 voyages contre 2 964 en 2019. En parallèle, on observe une évolution du nombre de kilomètres plus importante (+11%) traduisant un ratio km/voyage plus élevé en adéquation avec la hausse de prise en charge des clients depuis ou à destination des communes périphériques. Dans la continuité de l'année précédente, ce service comptabilise toujours en 2020 près de 200 clients utilisateurs en moyenne chaque mois.

*Pour plus de détails sur les usages du service Ginko Access en 2020, l'annexe 18 présente le bilan d'activité du service.*

## Le service Ginko Gare

La fréquentation du service Ginko Gare a baissé de 60% entre 2019 et 2020. Si le nombre de voyages réalisés par an est en constante diminution depuis 2014, la crise sanitaire du COVID-19 a directement impacté ce service en 2020 (baisse des déplacements professionnels en train notamment).

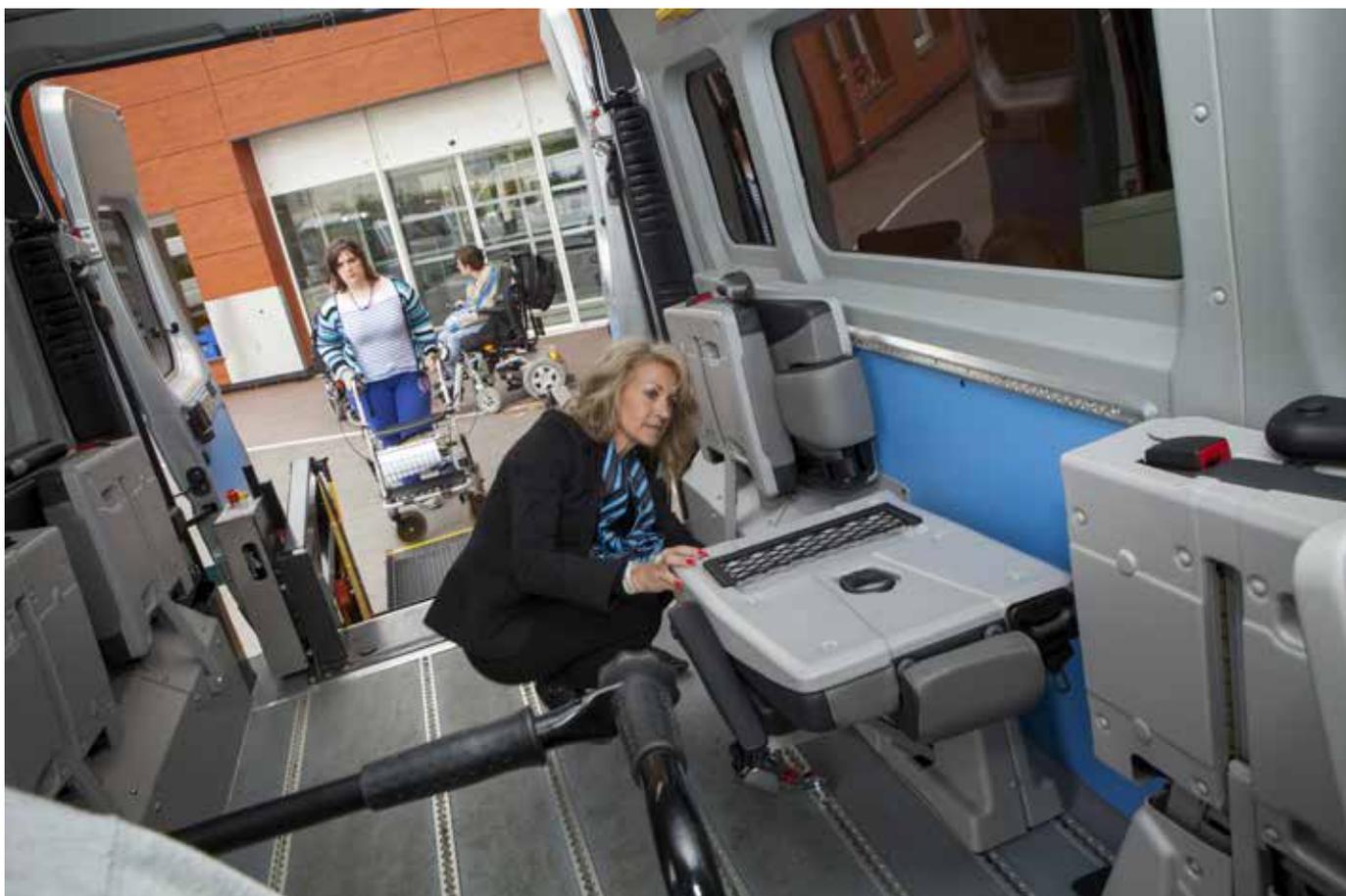
## Les services Ginko Hôpital et Ginko Cliniques

La fréquentation du service Ginko Hôpital est en léger recul avec 304 voyages réalisés contre 330 voyages en 2019.

Le service a été déclenché tous les dimanches et jours fériés.

Le service Ginko Cliniques demeure toujours très peu utilisé. Si nous avons comptabilisé 19 voyages en 2019, nous n'enregistrons aucun voyage en 2020.





## Résultats de fréquentation des services sur réservation urbain 2020 vs 2019 (comptages)

Services sur réservation urbain	2020	2019	Ecart (volume)	"ECART (%)"
<b>Ginko Access</b>	20 868	34 437	-13 569	-39,4%
<b>Ginko Gare</b>	221	556	-335	-60,3%
<b>Ginko Hôpital - Cliniques</b>	304	349	-45	-12,9%
<b>TOTAL</b>	<b>21 393</b>	<b>35 342</b>	<b>-13 949</b>	<b>-39,5%</b>

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

## Un niveau de fréquentation hétérogène des Parkings Relais

Après le changement de fonctionnement opéré en novembre 2019, la fréquentation observée en 2020 est calculée grâce aux validations de chaque conducteur à la sortie des parkings relais.

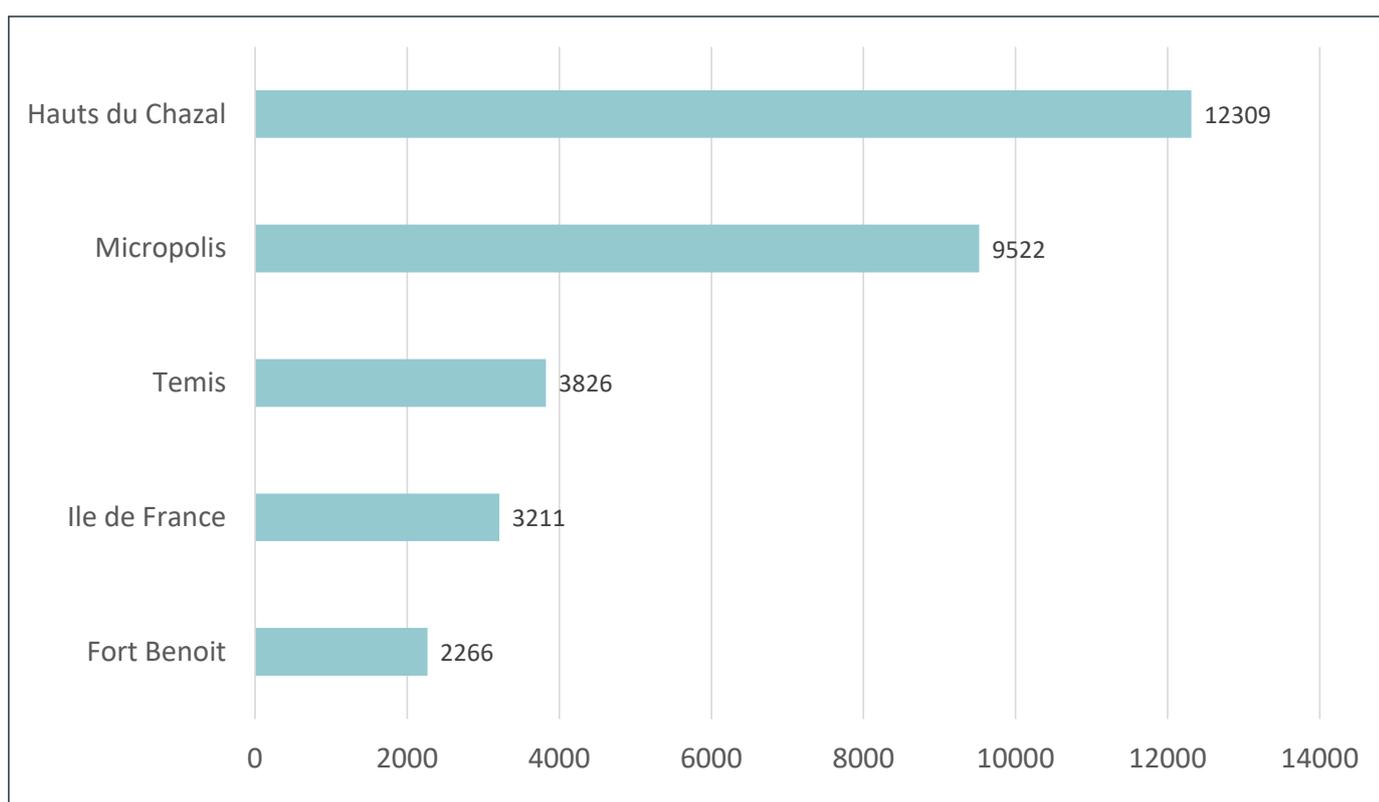
Malgré l'impact de la crise sanitaire, on comptabilise 31 100 voitures stationnées sur les P+R en 2020.

Les P+R les plus fréquentés restent « Hauts du Chazal » et « Micropolis », avec respectivement 40 % et 31 % de la fréquentation globale (stable par rapport à 2019). Les 3 autres Parkings Relais pèsent entre 7 et 12 % chacun.

L'usage des parkings relais se caractérise également par :

- Une utilisation quasi-exclusive du lundi au vendredi, avec 93% des validations enregistrées. Le samedi représente 5% et le dimanche 2% des validations.
- Une typologie de clients utilisateurs représentée à 75% par des clients en activité (50% des validations issues des Pass Sésame) et des étudiants / jeunes actifs (26% des validations issues des Pass 18 - 25). Le quart restant se répartit entre les Pass voyages (18%) et les autres abonnements (7%).

## Nombre de validations à la sortie enregistrées sur chaque parking relais en 2020



# Malgré l'impact de la crise sanitaire, on comptabilise 31 100 voitures stationnées sur les P+R en 2020.



## Une faible utilisation des VéloParks

2020 marque la seconde année de fonctionnement des deux « Ginko VéloParks ».

Si la crise sanitaire n'a pas épargné la fréquentation de ce service, la fréquentation globale annuelle demeure faible.

1291 ouvertures de portes en 2020 pour les 2 VéloParks, soit 2 vélos déposés par jour par abri en moyenne !

L'abri vélo le plus utilisé demeure celui de « Crous Université » avec 75% des ouvertures de portes (968 en 2020). Notons que sa fréquentation a enregistré une forte hausse à la rentrée universitaire

(septembre et octobre 2020) avec une progression de 50% par rapport à l'année précédente. Ces résultats obtenus hors impacts crise sanitaire soulignent une dynamique à suivre à la rentrée de septembre 2021.

L'usage des Ginko VéloParks se caractérise également par :

- Une utilisation quasi-exclusive du lundi au vendredi avec 90% des validations enregistrées. Le samedi représente 7% et le dimanche 3% des validations.
- Une typologie de clients utilisateurs représentée à 40% par des jeunes (« Pass 4-17 » et « Pass 18-25 »), 40% par détenteurs de « Pass VéloPark », 10% par des détenteurs de « Pass Ginko Vélo » et 10% répartis sur les autres abonnements.

# USAGE DES NOUVEAUX SERVICES DE MOBILITÉS : « GINKOVÉLO » ET « GINKOVOIT' »

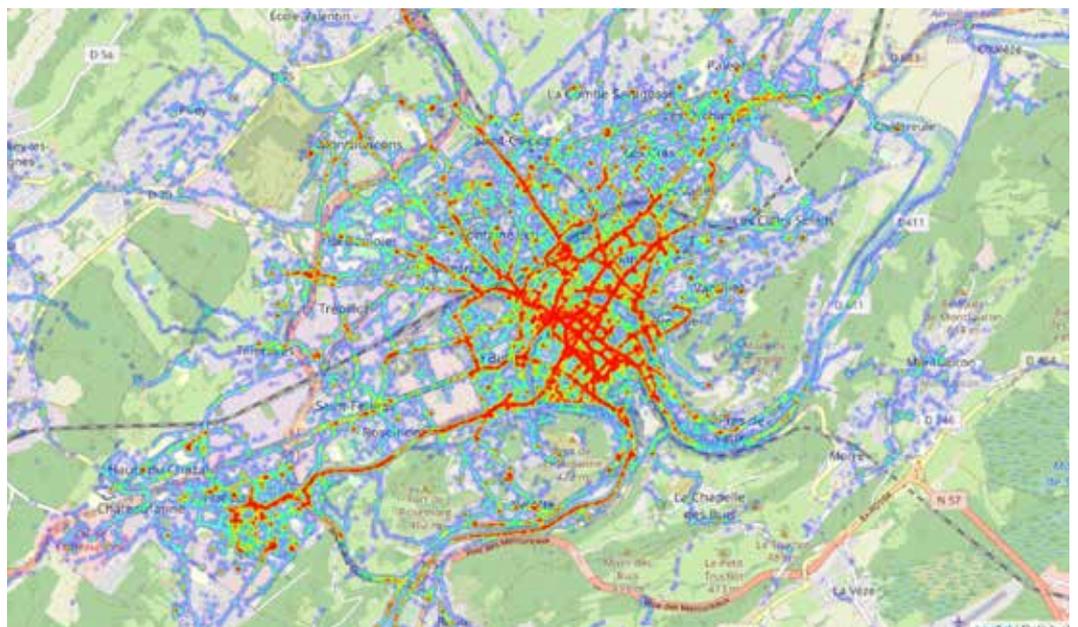
## « GinkoVélo » : un succès confirmé !

Après avoir acquis 300 vélos en 2019, Grand Besançon Métropole a étendu le parc de VAE en 2020 avec l'acquisition de 184 vélos supplémentaires, portant ainsi le parc à 484.

En termes d'usage, voici les principales statistiques caractérisant le service « GinkoVélo » sur l'année 2020 :

- 388 nouveaux contrats réalisés et 270 contrats terminés
- 95% des abonnements sont réalisés pour une durée de 12 mois
- 68% des clients du services sont abonnés au réseau Ginko
- La répartition entre les habitants de Besançon et des communes périurbaines est de 2/3 - 1/3, respectant le poids démographique de Grand Besançon Métropole.

Grand Besançon Métropole a investi en 2019 dans l'acquisition de puces GPS ayant pour double objectif de permettre la localisation du vélo en cas de vol et d'utiliser les traces GPS des vélos comme un outil d'aide à la décision pour la collectivité. Après une année de service, une « carte de chaleur » a été réalisée : elle prend en compte tous les trajets anonymisés des utilisateurs Ginko Vélo et permet donc de mettre en valeur les corridors les plus utilisés dans l'agglomération.



## Depuis le lancement du service, 863 personnes sont inscrites au service Ginko Voit', dont 74% ont entre 18 et 45 ans !

### GinkoVoit' » : un service à valoriser

« GinkoVoit' », le service de covoiturage proposé par Grand Besançon Métropole, a été lancé en août 2019. Quatre mois après son lancement, on observait un nombre satisfaisant de personnes inscrites (593) et de trajets proposés (282) mais peu de mise en relation et de trajet réalisé.

Si cette tendance s'est confirmée début d'année 2020, le premier confinement et le contexte lié à la crise sanitaire a fortement impacté l'usage du covoiturage, freinant le développement du service Ginko Voit'.

Voici les chiffres caractérisant le service en 2020 :

- 270 personnes supplémentaires inscrites sur le service
- 72 trajets supplémentaires proposés dont 46 trajets réguliers et 26 trajets occasionnels

L'année 2020 a également été marquée par une mise à jour de l'application Ginko Voit' mettant en avant de nouvelles fonctionnalités telle qu'une interface « map centric » permettant de valoriser les POIs et les modes de transports à proximité, ainsi qu'une « tabbar » facilitant la navigation.



Depuis  
le lancement  
du service  
en juin 2019,  
674 clients  
ont bénéficié  
d'un VAE  
Ginko Vélo



# Recettes et ventes



# UNE GAMME TARIFAIRE ADAPTÉE AUX BESOINS DE CHACUN

## L'évolution de la gamme tarifaire au 1<sup>er</sup> juillet

Traditionnellement adaptée au 1<sup>er</sup> juillet, la gamme tarifaire du réseau Ginko n'a pas connu d'évolution en 2020, en raison notamment du contexte sanitaire.

## Gamme tarifaire au 1<sup>er</sup> juillet 2020

Libellé des titres	Tarifs
<b>PASS VOYAGES</b>	
PASS 1h	1,40 €
PASS Liberté (à compter du 10 <sup>e</sup> voyage)	1,30 €
PASS 2 Voyages	2,80 €
PASS 2 voyages Congrès	2,50 €
PASS 24h	4,50 €
PASS 50 voyages	55,00 €
PASS Ginko Gare	4,50 €
PASS Ginko Citadelle (part Ginko)	2,40 €
PASS 24H TRIBU	7,50 €

<b>PASS ABONNEMENTS</b>	
PASS 4-17 mensuel	16,80 €
PASS 4-17 mensuel réduit	11,90 €
PASS 4-17 annuel	180,00 €
PASS 4-17 réduit annuel	125,00 €
PASS 18-25 mensuel + Étudiants 26-28	28,00 €
PASS 18-25 annuel + Étudiants 26-28	280,00 €
PASS Sésame mensuel	43,50 €
PASS Sésame annuel	435,00 €
PASS Entreprise annuel	340,00 €
PASS Demandeur Emploi réduit	2,00 €
PASS Demandeur Emploi	10,00 €
PASS CMU mensuel	19,50 €
PASS +64 mensuel	32,00 €
PASS PMR mensuel	31,00 €
PASS +64 annuel	320,00 €
PASS PMR annuel	310,00 €
PASS CCAS annuel	20,00 €

**A chacun son titre,  
en fonction  
de son profil !**

Libellé des titres	Tarifs
<b>PASS VÉLOS</b>	
PASS Vélo Park mensuel	2,00 €
PASS Vélo Park annuel (inclus/offert dans tous les PASS annuel)"	20,00 €
PASS Ginko Vélo 1 mois	50,00 €
PASS Ginko Vélo 1 mois réduit	25,00 €
PASS Ginko Vélo 3 mois	100,00 €
PASS GinkoVélo 3 mois réduit	50,00 €
PASS Ginko Vélo 12 mois	240,00 €
PASS Ginko Vélo 12 mois réduit	120,00 €
PASS VéloPark annuel (inclus/offert dans tous les PASS annuel)"	20,00 €

<b>CARTES</b>	
Carte anonyme	0,20 €
Carte Ginko Mobilités	4,00 €



## Le réseau Ginko accompagne les commerçants et la reprise d'activité en fin d'année

Fin 2020, Keolis Besançon Mobilités a souhaité soutenir et contribuer à la relance de l'activité et des commerçants du centre-ville de Besançon. Après échanges avec Grand Besançon Métropole, il a été décidé de proposer un « PASS 2 Voyages à 1€ » (contre 2.80€ habituellement).

Cette offre tarifaire n'était effective que le samedi et le dimanche, durant tous les week-ends de la période de Noël, soit du samedi 28.11 2000 au dimanche 3.01.2021. Chaque titre promotionnel était proposé à la vente dans l'intégralité des canaux de ventes : à bord des bus et cars Ginko, sur les Distributeurs Automatiques de Titres (DAT), via la Boutique en Ligne, à la Boutique Ginko, auprès des Relais Ginko, les dépositaires.

Sur la durée de l'opération, du 28 novembre 2020 au 3 janvier 2021, 7 048 «PASS 2 Voyages Weekend» à 1€ ont été vendus. 53% l'ont été à bord des bus, 46% sur les DAT. Relais Ginko, Boutique en ligne et Boutique ne représentent que 1% des achats.

Parmi ces 7 048 titres vendus, 4 545 l'ont été les week-ends, soit 64% des ventes. Un phénomène d'anticipation, achat en semaine pour une utilisation les week-ends, était donc réel.

**Plus de 7 000  
« PASS 2 Voyages Weekend »  
à 1€ vendus  
Un véritable succès !**

Si la crise sanitaire rend difficile l'évaluation de l'impact de ce titre événementiel sur la fréquentation observée, il est intéressant d'avoir en tête quelques éléments :

- 12 636 validations réalisées les week-ends concernés (du 28.11 au 3.01), ce qui représente 8.2% des validations sur la période, tous titres confondus
- Un titre utilisé avant tout sur la Lianes 4 (33%) et sur T1 & T2 (31%) : un lien avec le centre-ville et Chateaufarine assez marqué. L'utilisation sur les autres lignes est plus marginale : L3 (10%), L5 (8%), L6 (6%), autres lignes urbaines (12%)

6 000 € HT, le coût de l'opération pour Grand Besançon Métropole après retrait de la contribution de Keolis Besançon Mobilités de 5 500 € HT.

**Soutenons nos commerces !**

du 28 nov. au 3 janv.

**PASS 2 voyages week-end**

**2 TRAJETS D'UNE HEURE EN BUS & TRAM**

**2,80€**  
**1€** seulement  
\* hors coût du support 0,20 €

**Valable uniquement les samedis, dimanches et jours fériés,**

**EN VENTE**

- aux distributeurs automatiques
- en ligne sur [www.ginko.voyage](http://www.ginko.voyage)
- à bord des bus
- dans les relais Ginko et la boutique Ginko

[www.ginko.voyage](http://www.ginko.voyage)  
03 70 27 71 60 (prix appel local)

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

**Ginko**  
pour voyager dans le Grand Besançon



## VENTES ET RECETTES COMMERCIALES HT PAR TITRES

En 2020, crise sanitaire oblige les recettes commerciales ont chuté de 18.5% par rapport à 2019. Les recettes en lien avec des « PASS Voyages » sont les plus impactées : - 27.2%.

Dans ce contexte, les recettes induites par les « PASS Annuels » ont bien résisté, au contraire de celles liées aux « PASS mensuels », ce qui s'explique par les incertitudes provoquées par la crise.

**Une perte de recettes  
avoisinant les  
2 millions d'euros**

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

		Volumes				Recettes de gestion HT			
		Cumul fin Décembre				Cumul fin Décembre			
		Réel 2020	Réel 2019	Ecart	Ecart (%)	Réel 2020	Réel 2019	Ecart	Ecart (%)
<b>PASS VOYAGES</b>	PASS 1 et 2 voyages	947 005	1 249 330	-302 325	-24,2%	1 345 108	1 668 953	-323 845	-19,4%
	PASS 10 voyages	110 503	167 354	-56 851	-34,0%	1 305 908	1 939 114	-633 206	-32,7%
	PASS liberté	29 015	9 651	19 364	200,6%	34 984	11 611	23 373	201,3%
	PASS 24 heures	12 993	35 336	-22 343	-63,2%	53 153	108 044	-54 890	-50,8%
	Autres PASS	3 880	19 479	-15 599	-80,1%	49 408	101 838	-52 430	-51,5%
	<b>Total</b>	<b>1 103 396</b>	<b>1 481 150</b>	<b>-377 754</b>	<b>-25,5%</b>	<b>2 788 561</b>	<b>3 829 559</b>	<b>-1 040 998</b>	<b>-27,2%</b>
<b>PASS ABONNEMENTS</b>	Mensuels	128 861	165 575	-36 714	-22,2%	2 639 653	3 473 380	-833 727	-24,0%
	Annuels	14 487	14 763	-276	-1,9%	2 879 020	2 904 577	-25 557	-0,9%
	<b>Total</b>	<b>143 348</b>	<b>180 338</b>	<b>-36 990</b>	<b>-20,5%</b>	<b>5 518 673</b>	<b>6 377 958</b>	<b>-859 285</b>	<b>-13,5%</b>
<b>TOTAL Recettes</b>		<b>1 246 744</b>	<b>1 661 488</b>	<b>-414 745</b>	<b>-25,0%</b>	<b>8 307 234</b>	<b>10 207 517</b>	<b>-1 900 283</b>	<b>-18,6%</b>
						0	0		
<b>Recettes annexes</b>						<b>180 695</b>	<b>256 022</b>	<b>-75 326</b>	<b>-29,4%</b>
<b>TOTAL Recettes y c. annexes</b>						<b>8 487 930</b>	<b>10 463 539</b>	<b>-1 975 609</b>	<b>-18,9%</b>
<b>Vélo Recettes vélo</b>						<b>48 650</b>	<b>10 762</b>	<b>37 888</b>	<b>352,0%</b>
<b>TOTAL Recettes y c. Vélo</b>						<b>8 536 579</b>	<b>10 474 301</b>	<b>-1 937 721</b>	<b>-18,5%</b>

		Volumes				Recettes de gestion HT			
		Cumul fin Décembre				Cumul fin Décembre			
		Réel 2020	Réel 2019	Ecart	Ecart (%)	Réel 2020	Réel 2019	Ecart	Ecart (%)
<b>Recettes trafic</b>									
PASS 1h	829 189	1 187 232	-358 043	-30,2%	1 055 356	1 510 885	-455 530	-30,1%	
PASS 2 Voyages	117 816	62 098	55 718	89,7%	289 752	158 068	131 685	83,3%	
PASS 10 Voyages	110 503	167 354	-56 851	-34,0%	1 305 908	1 939 114	-633 206	-32,7%	
PASS Liberté	29 015	9 651	19 364	200,6%	34 984	11 611	23 373	201,3%	
PASS 1h Open Paiement	0	0	0		0	0	0		
PASS 24h	12 993	22 226	-9 233	-41,5%	53 153	88 838	-35 685	-40,2%	
Besançon Pass Tourisme	1 251	6 322	-5 071	-80,2%	3 249	14 245	-10 996	-77,2%	
PASS 24h Tribu	<b>1 179</b>	<b>2 027</b>	<b>-848</b>	<b>-41,8%</b>	<b>8 039</b>	<b>14 669</b>	<b>-6 630</b>	<b>-45,2%</b>	
PASS 24h P+R	<b>0</b>	<b>4 913</b>	<b>-4 913</b>	<b>-100,0%</b>	<b>0</b>	<b>19 205</b>	<b>-19 205</b>	<b>-100,0%</b>	
PASS 24h P+R Gratuit	<b>0</b>	<b>8 197</b>	<b>-8 197</b>	<b>-100,0%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
PASS 2 Voyages Congrès	<b>0</b>	<b>150</b>	<b>-150</b>	<b>-100,0%</b>	<b>0</b>	<b>273</b>	<b>-273</b>	<b>-100,0%</b>	
PASS 50 Voyages	<b>722</b>	<b>1 065</b>	<b>-343</b>	<b>-32,2%</b>	<b>36 100</b>	<b>51 845</b>	<b>-15 745</b>	<b>-30,4%</b>	
PASS Ginko Gare	181	582	-401	-68,9%	740	2 323	-1 583	-68,1%	
Tick'Air	0	2 421	-2 421	-100,0%	0	4 402	-4 402	-100,0%	
PASS Transport Public	0	2 509	-2 509	-100,0%	0	2 281	-2 281	-100,0%	
PASS Evénements	547	4 403	-3 856	-87,6%	1 280	11 800	-10 520	-89,2%	
<b>Total PASS Voyages</b>	<b>1 103 396</b>	<b>1 481 150</b>	<b>-377 754</b>	<b>-25,5%</b>	<b>2 788 561</b>	<b>3 829 559</b>	<b>-1 040 998</b>	<b>-27,2%</b>	

	Volumes			
	Cumul fin Décembre			
<b>PASS 4-17 mensuel</b>	<b>32 425</b>	<b>40 062</b>	<b>-7 637</b>	<b>-19,1%</b>
PASS 4-17 mensuel réduit	0	0	0	
PASS 4-17 annuel	6 803	6 954	-151	-2,2%
PASS 4-17 annuel réduit	959	899	60	6,6%
Total PASS 4-17	40 187	47 916	-7 729	-16,1%
<b>PASS 18-25 mensuel</b>	<b>29 675</b>	<b>38 864</b>	<b>-9 189</b>	<b>-23,6%</b>
PASS 18-25 annuel	2 513	2 637	-124	-4,7%
Total PASS 18-25	32 188	41 501	-9 313	-22,4%
<b>PASS Sésame mensuel</b>	<b>23 486</b>	<b>32 195</b>	<b>-8 709</b>	<b>-27,1%</b>
PASS Sésame annuel	2 103	2 066	37	1,8%
PASS Entreprise annuel	0	4	-4	-100,0%
Total PASS Sésame	25 589	34 265	-8 676	-25,3%
<b>PASS +64 mensuel</b>	<b>5 566</b>	<b>9 231</b>	<b>-3 664</b>	<b>-39,7%</b>
PASS +64 annuel	475	516	-41	-8,0%
Total PASS +64	6 041	9 747	-3 706	-38,0%
<b>PASS PMR mensuel</b>	<b>1 743</b>	<b>2 226</b>	<b>-483</b>	<b>-21,7%</b>
PASS PMR annuel	239	228	11	4,8%
PASS CMU mensuel	12 586	15 381	-2 795	-18,2%
PASS Dem. Emploi mensuel	2 676	1 250	1 426	114,1%
PASS Dem. Emploi réduit mensuel	20 107	25 642	-5 535	-21,6%
<b>PASS Mission Locale mensuel</b>	<b>597</b>	<b>724</b>	<b>-127</b>	<b>-17,5%</b>
PASS CCAS annuel	771	763	8	1,1%
Total PASS Sociaux	38 719	46 214	-7 495	-16,2%
<b>PASS Libre Circulation Délégué</b>	<b>606</b>	<b>675</b>	<b>-69</b>	<b>-10,2%</b>
PASS Libre Circulation Invalides	18	20	-3	-12,5%
Total PASS Libre Circulation	623	695	-71	-10,2%
<b>Total PASS Abonnements</b>	<b>143 348</b>	<b>180 338</b>	<b>-36 990</b>	<b>-20,5%</b>
<b>Total recettes com.</b>	<b>1 246 744</b>	<b>1 661 488</b>	<b>-414 745</b>	<b>-25,0%</b>
<b>Total PASS Abt. mensuels</b>	<b>128 861</b>	<b>165 575</b>	<b>-36 714</b>	<b>-22,2%</b>
<b>Total PASS Abt. annuels</b>	<b>14 487</b>	<b>14 763</b>	<b>-276</b>	<b>-1,9%</b>

Produits annexes	Réel 2020	Réel 2019	Ecart	Ecart (%)
Support Mifare (carte au voyage)	0	0	0	
Carte Ginko Mobilités	545	1 011	-466	-46,1%
Carte Anonyme	24 144	27 101	-2 957	-10,9%
Amendes	0	0	0	
Spéciaux	0	0	0	
<b>Total recettes annexes</b>				

<b>Total rec. com. &amp; annexes</b>				
--------------------------------------	--	--	--	--

Recettes vélos	Réel 2020	Réel 2019	Ecart	Ecart (%)
PASS vélo park mensuel	327	326	1	0,3%
PASS vélo park annuel	6	9	-3	-34,4%
Pass Ginko vélo 1 mois	3	3	0	0,0%
Pass Ginko vélo 3 mois	253	18	235	1307,8%
Pass Ginko vélo 12 mois	353	882	-529	-59,9%
<b>Total recettes annexes</b>	<b>943</b>	<b>1 238</b>	<b>-295</b>	<b>-23,9%</b>

<b>TOTAL RECETTES Y C. VÉLO</b>				
---------------------------------	--	--	--	--

Recettes de gestion HT			
Cumul fin Décembre			
<b>476 530</b>	<b>593 097</b>	<b>-116 567</b>	<b>-19,7%</b>
0	0	0	
1 087 646	1 109 617	-21 971	-2,0%
109 092	100 152	8 940	8,9%
1 673 268	1 802 867	-129 599	-7,2%
<b>751 840</b>	<b>984 077</b>	<b>-232 237</b>	<b>-23,6%</b>
639 174	665 866	-26 692	-4,0%
1 391 014	1 649 944	-258 930	-15,7%
<b>928 733</b>	<b>1 257 949</b>	<b>-329 216</b>	<b>-26,2%</b>
831 241	802 528	28 714	3,6%
0	1 236	-1 236	-100,0%
1 759 974	2 061 713	-301 738	-14,6%
<b>161 231</b>	<b>256 619</b>	<b>-95 388</b>	<b>-37,2%</b>
130 712	149 162	-18 451	-12,4%
291 942	405 781	-113 839	-28,1%
<b>49 115</b>	<b>61 899</b>	<b>-12 784</b>	<b>-20,7%</b>
67 136	62 835	4 301	6,8%
223 115	265 587	-42 471	-16,0%
12 531	11 078	1 453	13,1%
36 558	43 074	-6 516	-15,1%
<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
14 019	13 180	839	6,4%
402 475	457 653	-55 178	-12,1%
<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
0	0	0	
0	0	0	
<b>5 518 673</b>	<b>6 377 958</b>	<b>-859 285</b>	<b>-13,5%</b>
<b>8 307 234</b>	<b>10 207 517</b>	<b>-1 900 283</b>	<b>-18,6%</b>
<b>2 639 653</b>	<b>3 473 380</b>	<b>-833 727</b>	<b>-24,0%</b>
<b>2 879 020</b>	<b>2 904 577</b>	<b>-25 557</b>	<b>-0,9%</b>

Réel 2020	Réel 2019	Ecart	Ecart (%)
0	0	0	
56 258	75 116	-18 858	-25,1%
48 419	73 000	-24 581	-33,7%
75 062	90 068	-15 006	-16,7%
956	17 837	-16 881	-94,6%
<b>180 695</b>	<b>256 022</b>	<b>-75 326</b>	<b>-29,4%</b>

<b>8 487 930</b>	<b>10 463 539</b>	<b>-1 975 609</b>	<b>-18,9%</b>
------------------	-------------------	-------------------	---------------

Réel 2020	Réel 2019	Ecart	Ecart (%)
595	594	1	0,2%
99	14	85	621,1%
104	125	-21	-16,7%
1 352	346	1 006	290,3%
46 500	9 683	36 817	380,2%
<b>48 650</b>	<b>10 762</b>	<b>37 888</b>	<b>352,0%</b>

<b>8 536 579</b>	<b>10 474 301</b>	<b>-1 937 721</b>	<b>-18,5%</b>
------------------	-------------------	-------------------	---------------



## VENTES ET RECETTES CONTRACTUELLES HT PAR TITRES

Comme pour les recettes de gestion, les recettes contractuelles chutent entre 2019 et 2020. Les évolutions par titre présentées précédemment sont conformes aux éléments présentés précédemment.

# TICKETS / RECHARGE

**Mode d'emploi**  
Comment utiliser votre carte de transport ?  
Le valid, le ticket, le pass, le carnet.  
Comment acheter et recharger ?  
Comment utiliser les services à bord ?

**Supports**  
Où acheter et recharger ?  
Les distributeurs automatiques de tickets et de cartes de transport.  
Les bornes de recharge.

**PASS Voyages**  
Les avantages des passes.  
Comment acheter et recharger ?

**Les abonnements**  
Les avantages des abonnements.  
Comment acheter et recharger ?

**cnid**  
Toucher votre pass à l'écran

- 1. Choisir le type de pass
- 2. Choisir la durée
- 3. Choisir la zone
- 4. Choisir le mode de paiement
- 5. Valider le pass

**cnid**  
Toucher votre pass à l'écran



## Titres en volumes/recettes HT - Recettes contractuelles

		Volumes				Recettes de gestion HT			
		Cumul fin Décembre				Cumul fin Décembre			
		Réel 2020	Réel 2019	Ecart	Ecart (%)	Réel 2020	Réel 2019	Ecart	Ecart (%)
PASS VOYAGES	PASS 1 et 2 voyages	947 005	1 249 330	-302 325	-24,2%	1 345 108	1 668 953	-323 845	-19,4%
	PASS 10 voyages	110 503	167 343	-56 839	-34,0%	1 305 910	1 939 114	-633 204	-32,7%
	PASS liberté	29 015	9 651	19 364	200,6%	34 984	11 610	23 374	201,3%
	PASS 24 heures	12 993	35 329	-22 336	-63,2%	53 153	108 044	-54 890	-50,8%
	Autres PASS	3 880	19 475	-15 595	-80,1%	49 408	101 837	-52 429	-51,5%
	<b>Total</b>	<b>1 103 396</b>	<b>1 481 128</b>	<b>-377 731</b>	<b>-25,5%</b>	<b>2 788 562</b>	<b>3 829 557</b>	<b>-1 040 995</b>	<b>-27,2%</b>
PASS ABONNEMENTS	Mensuels	127 208	166 558	-39 350	-23,6%	2 590 538	3 480 476	-889 939	-25,6%
	Annuels	161 517	180 440	-18 924	-10,5%	2 624 715	2 964 080	-339 365	-11,4%
	<b>Total</b>	<b>288 725</b>	<b>346 998</b>	<b>-58 274</b>	<b>-16,8%</b>	<b>5 215 253</b>	<b>6 444 556</b>	<b>-1 229 304</b>	<b>-19,1%</b>
<b>TOTAL RECETTES</b>	<b>1 392 121</b>	<b>1 828 126</b>	<b>-436 005</b>	<b>-23,8%</b>	<b>8 003 815</b>	<b>10 274 113</b>	<b>-2 270 298</b>	<b>-22,1%</b>	
				0	0				
Recettes annexes				180 694	256 068	-75 373	-29,4%		
<b>TOTAL RECETTES Y C. ANNEXES</b>				<b>8 184 509</b>	<b>10 530 181</b>	<b>-2 345 672</b>	<b>-22,3%</b>		
VÉLO		Recettes vélo		50 018	37 515	12 502	33,3%		
<b>TOTAL RECETTES Y C. VÉLO</b>				<b>8 234 527</b>	<b>10 567 696</b>	<b>-2 333 169</b>	<b>-22,1%</b>		

Recettes trafic		Volumes				Recettes de gestion HT			
		Cumul fin Décembre				Cumul fin Décembre			
		Réel 2020	Réel 2019	Ecart	Ecart (%)	Réel 2020	Réel 2019	Ecart	Ecart (%)
PASS 1h		829 189	1 187 232	-358 043	-30,2%	1 055 356	1 510 885	-455 530	-30,1%
PASS 2 Voyages		117 816	62 098	55 718	89,7%	289 752	158 068	131 685	83,3%
PASS 10 Voyages		110 503	167 343	-56 839	-34,0%	1 305 910	1 939 114	-633 204	-32,7%
PASS Liberté		29 015	9 651	19 364	200,6%	34 984	11 610	23 374	201,3%
PASS 1h Open Paiement		0	0	0		0	0	0	
PASS 24h		12 993	22 226	-9 233	-41,5%	53 153	88 838	-35 685	-40,2%
Besançon Pass Tourisme		1 251	6 318	-5 067	-80,2%	3 249	14 245	-10 996	-77,2%
PASS 24h Tribu		1 179	2 027	-848	-41,8%	8 039	14 669	-6 630	-45,2%
PASS 24h P+R		0	4 913	-4 913	-100,0%	0	19 205	-19 205	-100,0%
PASS 24h P+R Gratuit		0	8 190	-8 190	-100,0%	0	0	0	
PASS 2 Voyages Congrès		0	150	-150	-100,0%	0	273	-273	-100,0%
PASS 50 Voyages		722	1 065	-343	-32,2%	36 100	51 845	-15 745	-30,4%
PASS Ginko Gare		181	582	-401	-68,9%	740	2 322	-1 582	-68,1%
TickAir		0	2 421	-2 421	-100,0%	0	4 402	-4 402	-100,0%
PASS Transport Public		0	2 509	-2 509	-100,0%	0	2 281	-2 281	-100,0%
PASS Événements		547	4 403	-3 856	-87,6%	1 280	11 800	-10 520	-89,2%
<b>Total PASS Voyages</b>		<b>1 103 396</b>	<b>1 481 128</b>	<b>-377 731</b>	<b>-25,5%</b>	<b>2 788 562</b>	<b>3 829 557</b>	<b>-1 040 995</b>	<b>-27,2%</b>

	Volumes			
	Cumul fin Décembre			
<b>PASS 4-17 mensuel</b>	<b>32 266</b>	<b>41 568</b>	<b>-9 302</b>	<b>-22,4%</b>
PASS 4-17 mensuel réduit	0	0	0	
PASS 4-17 annuel	76 068	85 007	-8 939	-10,5%
PASS 4-17 annuel réduit	10 152	10 686	-534	-5,0%
Total PASS 4-17	118 486	137 261	-18 775	-13,7%
<b>PASS 18-25 mensuel</b>	<b>29 143</b>	<b>38 825</b>	<b>-9 682</b>	<b>-24,9%</b>
PASS 18-25 annuel	27 608	32 824	-5 215	-15,9%
Total PASS 18-25	56 751	71 649	-14 897	-20,8%
<b>PASS Sésame mensuel</b>	<b>22 894</b>	<b>32 259</b>	<b>-9 365</b>	<b>-29,0%</b>
PASS Sésame annuel	22 736	25 200	-2 464	-9,8%
PASS Entreprise annuel	0	48	-48	-100,0%
Total PASS Sésame	45 630	57 507	-11 877	-20,7%
<b>PASS +64 mensuel</b>	<b>5 171</b>	<b>8 703</b>	<b>-3 532</b>	<b>-40,6%</b>
PASS +64 annuel	4 859	6 563	-1 704	-26,0%
Total PASS +64	10 030	15 266	-5 236	-34,3%
<b>PASS PMR mensuel</b>	<b>1 699</b>	<b>2 235</b>	<b>-536</b>	<b>-24,0%</b>
PASS PMR annuel	2 641	2 791	-150	-5,4%
PASS CMU mensuel	12 547	15 560	-3 013	-19,4%
PASS Dem. Emploi mensuel	1 053	1 284	-231	-18,0%
PASS Dem. Emploi réduit mensuel	22 079	25 750	-3 671	-14,3%
<b>PASS Mission Locale mensuel</b>	<b>356</b>	<b>374</b>	<b>-18</b>	<b>-4,8%</b>
PASS CCAS annuel	9 972	8 988	984	10,9%
Total PASS Sociaux	50 347	56 982	-6 635	-11,6%
<b>PASS Libre Circulation Déléataire</b>	<b>7 270</b>	<b>8 094</b>	<b>-824</b>	<b>-10,2%</b>
PASS Libre Circulation Invalides	210	240	-30	-12,5%
Total PASS Libre Circulation	7 480	8 334	-854	-10,2%
<b>Total PASS Abonnements</b>	<b>288 725</b>	<b>346 998</b>	<b>-58 274</b>	<b>-16,8%</b>
<b>Total recettes com.</b>	<b>1 392 121</b>	<b>1 828 126</b>	<b>-436 005</b>	<b>-23,8%</b>
<b>Total PASS Abt. mensuels</b>	<b>127 208</b>	<b>166 558</b>	<b>-39 350</b>	<b>-23,6%</b>
<b>Total PASS Abt. annuels</b>	<b>161 517</b>	<b>180 440</b>	<b>-18 924</b>	<b>-10,5%</b>

Recettes de gestion HT			
Cumul fin Décembre			
<b>472 938</b>	<b>599 418</b>	<b>-126 480</b>	<b>-21,1%</b>
0	0	0	
1 000 782	1 115 701	-114 919	-10,3%
95 936	99 733	-3 797	-3,8%
1 569 656	1 814 852	-245 196	-13,5%
<b>741 822</b>	<b>983 279</b>	<b>-241 458</b>	<b>-24,6%</b>
585 367	694 255	-108 888	-15,7%
1 327 189	1 677 534	-350 345	-20,9%
<b>905 334</b>	<b>1 261 139</b>	<b>-355 805</b>	<b>-28,2%</b>
748 284	818 933	-70 649	-8,6%
0	1 236	-1 236	-100,0%
1 653 618	2 081 308	-427 690	-20,5%
<b>150 423</b>	<b>250 455</b>	<b>-100 032</b>	<b>-39,9%</b>
117 258	156 227	-38 969	-24,9%
267 681	406 682	-139 000	-34,2%
<b>47 880</b>	<b>62 213</b>	<b>-14 333</b>	<b>-23,0%</b>
61 979	64 425	-2 447	-3,8%
222 424	268 995	-46 571	-17,3%
9 573	11 393	-1 820	-16,0%
40 144	43 584	-3 441	-7,9%
<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
15 109	13 569	1 540	11,3%
397 108	464 180	-67 072	-14,4%
<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
0	0	0	
0	0	0	
<b>5 215 253</b>	<b>6 444 556</b>	<b>-1 229 304</b>	<b>-19,1%</b>
<b>8 003 815</b>	<b>10 274 113</b>	<b>-2 270 298</b>	<b>-22,1%</b>
<b>2 590 538</b>	<b>3 480 476</b>	<b>-889 939</b>	<b>-25,6%</b>
<b>2 624 715</b>	<b>2 964 080</b>	<b>-339 365</b>	<b>-11,4%</b>

Produits annexes	Réel 2020	Réel 2019	Ecart	Ecart (%)
Carte Ginko Mobilités	15 471	20 657	-5 186	-25,1%
Carte Anonyme	266 302	401 507	-135 205	-33,7%
Amendes	0	0	0	
Spéciaux	0	0	0	
Total recettes annexes				
<b>Total recettes annexes</b>				

Réel 2020	Réel 2019	Ecart	Ecart (%)
56 258	75 116	-18 858	-25,1%
48 418	73 001	-24 583	-33,7%
75 062	90 113	-15 051	-16,7%
956	17 837	-16 881	-94,6%
180 694	256 068	-75 373	-29,4%
<b>180 694</b>	<b>256 068</b>	<b>-75 373</b>	<b>-29,4%</b>

<b>Total rec. com. &amp; annexes</b>				
--------------------------------------	--	--	--	--

<b>8 184 509</b>	<b>10 530 181</b>	<b>-2345672</b>	<b>-22,3%</b>
------------------	-------------------	-----------------	---------------

RECETTES VÉLOS	RÉEL 2020	RÉEL 2019	ECART	ECART (%)
PASS vélo park mensuel	317	340	-23	-6,8%
PASS vélo park annuel	8	3	5	166,7%
Pass Ginko vélo 1 mois	3	3	0	0,0%
Pass Ginko vélo 3 mois	21	7	14	200,0%
Pass Ginko vélo 12 mois	363	276	87	31,5%
<b>Total recettes annexes</b>	<b>712</b>	<b>629</b>	<b>83</b>	<b>13,2%</b>

RÉEL 2020	RÉEL 2019	ECART	ECART (%)
576	619	-43	-6,9%
145	55	91	166,7%
104	125	-21	-16,7%
1 292	417	875	210,0%
47 900	36 300	11 600	32,0%
<b>50 018</b>	<b>37 515</b>	<b>12 502</b>	<b>33,3%</b>

<b>TOTAL RECETTES Y C. VÉLO</b>				
---------------------------------	--	--	--	--

<b>8 234 527</b>	<b>10 567 696</b>	<b>-2333 169</b>	<b>-22,1%</b>
------------------	-------------------	------------------	---------------

# VENTES ET RECETTES CONTRACTUELLES HT PAR CANAUX DE VENTE

Les recettes perçues en 2020 sont moins importantes qu'en 2019.  
Les DAT restent le premier canal de vente en termes de chiffre d'affaires (35% des recettes).

La Boutique en ligne double sa contribution en 2020 par rapport à l'année précédente : 8% des recettes ont été collectées via ce canal de vente, le seul en progression.

Cette progression se fait au détriment des autres canaux de vente, exception faite des DAT : dépositaires Ginko et conducteurs, plus encore que les années précédentes, en raison de la suspension de la vente à bord des bus/cars durant plusieurs semaines, en lien avec la crise sanitaire.

## Recettes HT par canal de vente

	2 019	2 020	Ecart
<b>Boutique Ginko</b>	1 934 309	1 566 649	-19%
<b>Prélèvements automatiques</b>	1 659 983	1 388 541	-16%
<b>Boutique en ligne</b>	453 588	645 008	42%
<b>Dépositaires Urbain</b>	1 728 983	1 176 017	-32%
<b>Conducteurs Urbain</b>	845 584	493 281	-42%
<b>DAT</b>	3 774 865	2 888 103	-23%
<b>P+R</b>	59 652	0	-100%
<b>Sous-traitance</b>	2 782	909	-67%
<b>Amendes</b>	90 113	75 062	-17%
<b>Spéciaux</b>	17 837	956	-95%
<b>Total</b>	<b>10 567 696</b>	<b>8 234 527</b>	<b>-22%</b>

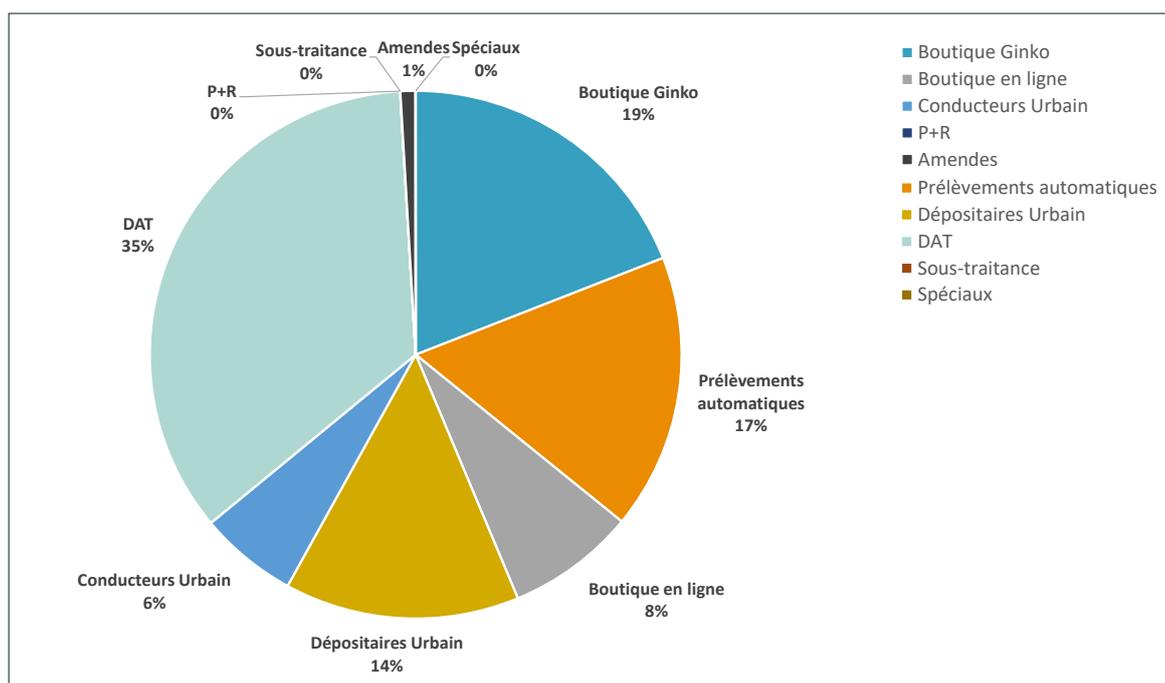
Source : BDD Titan Recettes

**La Boutique en ligne pèse  
8% des recettes en 2020,  
17% en période de rentrée (août).**

**Un réel succès !**



### Poids des recettes par canal de vente en 2020



## TOP 5 des DAT, en CA (en K€ TTC)

Station/Lieu		Chiffre d'Affaires
Gare Viotte	V2	175
République	V1	113
Chamars	V2	106
Ile de France	V1	106
Boutique Ginko	-	100

## TOP 5 des Relais Ginko, en CA (en K€ TTC)

Relais Ginko	Chiffre d'Affaires
Panneaux JL	86
Pargemin G	76
Bensol Lila	61
Pachat	59
Le joker	45



# Relation clients



*L'année 2020 a été marquée :*

- *par la crise sanitaire sans précédent liée à la pandémie Covid-19,*
- *par l'implantation de Bornes d'Information Voyageurs de nouvelle génération aux stations de la LIANES 3 et sur les pôles d'échanges multimodaux,*
- *par la relance de la réflexion sur la réalisation d'un plan accessible initiée en 2016,*
- *par des adaptations sur le service Ginko Vélo, un an après son lancement,*
- *par la réalisation d'un premier jalonnement piétons conjointement avec le Département des Mobilités de Grand Besançon Métropole.*

*La rentrée de septembre a connu de légères adaptations d'offre (itinéraire ligne 20 prolongé jusqu'au Pôle Temis, nouveau Diabolo 11, lignes 74, 83 et Ginko Proxi H, adaptations horaires), l'intégration du nouveau P+R Vesoul sur l'ensemble de la cartographie dans la perspective de son ouverture après la rentrée, et la mise à jour du nouveau nom des lignes longues distances BlaBlaBus en correspondance sur le Pôle Micropolis.*

*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 d'améliorer l'expérience client.*

*En mars et après la rentrée scolaire de septembre, des adaptations horaires ont été nécessaires sur les lignes de tram pour améliorer la ponctualité et répondre aux attentes des clients.*

*La mise à jour de l'information liée à la mise en accessibilité des arrêts s'est poursuivie au fil des travaux réalisés.*

# INFORMATION CLIENTS LIÉE AUX SERVICES ET PRODUITS

## Adaptations sur le Service « Ginko Vélo »

Un an après le lancement de ce nouveau service, quelques adaptations ont été apportées sur les Conditions Générales de Location (mention de recours possible à une procédure de médiation conventionnelle et interdiction d'utilisation du Ginko Vélo à des fins ou dans un cadre professionnel) et sur les tarifs des réparations (trois tarifs révisés)

## Lignes estivales : Ginko Citadelle, Ginko Piscine, Ginko Osselle Plage

La reprise de la ligne Ginko Citadelle, qui devait circuler à partir du 28 mars, a été repoussée au 6 juin en raison de la fermeture de la Citadelle du fait de la crise sanitaire. Une information spécifique a été réalisée pour la période du 6 juin au 5 juillet avec des horaires adaptés. Puis le déploiement de l'information a eu lieu pour la mise en place de l'offre initialement prévue à partir du 6 juillet.

Les lignes Ginko Osselle Plage et Ginko Piscine ont repris respectivement les 17 juin et 4 juillet. En plus de l'information et de la signalétique réalisée habituellement, les abribus Micropolis et Plage à Osselle ont été décorés pour contribuer à la notoriété de cette toute jeune ligne.

## Evolution de la gamme tarifaire au 1<sup>er</sup> juillet

Quelques modifications dans la gamme tarifaire ont impliqué la mise à jour de l'ensemble de l'information voyageurs aux points d'arrêts, en embarqué, aux Parkings Relais, à la Boutique, et la réédition de nouvelles fiches produits.

- Suppression du PASS Ginko Citadelle (suite à la création du Besançon PASS Tourisme)
- PASS + 64 ans devient le PASS + 65 ans
- Nouveau visuel de la carte Ginko Mobilités
- Mise à jour des montants d'allocation Pôle Emploi donnant droit au PASS demandeur d'emploi
- Modification du calcul du montant des frais d'impayés
- Ajout des titres en vente sur la e-boutique : PASS Ginko Gare, Besançon PASS Tourisme
- Nouvelles fonctionnalités sur la boutique en ligne : création de carte, achat de PASS voyages...
- Mise à jour des Relais Ginko



## 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, tel que l'affichage en fréquence des horaires à l'arrêt des lignes de tram et des Lianes 3 et 4, lorsque celle-ci est d'au moins 10 minutes. Lorsque la fréquence est plus faible, l'ensemble des horaires est affiché.

Cette évolution en termes d'information voyageurs a été initiée à la rentrée scolaire 2019 avec le remplacement des fiches horaires détaillées par un guide synthétique pour les lignes Tram, ces dernières bénéficiant d'un haut niveau de fréquence.

Côté information voyageurs, le réseau de septembre en chiffres :

- 28 plans mis à jour
- 90 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
- 26 fiches par établissement scolaire
- 228 plans intérieurs bus, 42 plans intérieurs tram
- information et horaires aux 1 136 points d'arrêts

*La dernière semaine d'août, la diffusion des grands plans du réseau Ginko a été assurée auprès de 170 générateurs (administrations, lycées, universités, lieux culturels, entreprises, collèges, hôtels...) : 360 grands plans et 1 300 plans de poche diffusés.*

TRAM T1 destination Chalezeule		T2 destination Gare Viotte		Relais Ginko le plus proche Tabac Presse Ile de France - Centre Commercial avenue Ile de France - Besançon		
<b>Lundi au vendredi</b> Période scolaire et vacances scolaires		<b>Samedi</b>		<b>Dimanche</b> Jours fériés (sauf 1er mai)		
4h	38 50 <sup>b</sup>	4h	38 50 <sup>b</sup>	5h	30 48 <sup>b</sup>	
5h	12 22 33 43 <sup>b</sup> 52	5h	12 22 <sup>b</sup> 33 43 <sup>b</sup> 52	6h	10 30 50	
6h	00 <sup>b</sup> 08 18 24 <sup>b</sup> 30 36 <sup>b</sup> 42 48 <sup>b</sup> 54	6h	02 <sup>b</sup> 12 22 <sup>b</sup> 32 42 <sup>b</sup> 52	7h	12 <sup>b</sup> 30 50 <sup>b</sup>	
7h	Un tram toutes les 6 min	7h	Un tram toutes les 10 min	8h	10 30 50	
8h		8h		10 <sup>b</sup> 30 50 <sup>b</sup>		
9h		9h		10 <sup>b</sup> 30 50 <sup>b</sup>		
10h		10h		10 30 50		
11h		11h		10 <sup>b</sup> 30 50 <sup>b</sup>		
12h		12h		10 30 50		
13h		13h		10 23 <sup>b</sup> 35 45 55		
14h		14h		Un tram toutes les 10 min		
15h		15h			16h	08 <sup>b</sup> 23 36 53
16h		16h			17h	06 <sup>b</sup> 22 36 52
17h	17h	18h	06 <sup>b</sup> 23 36 53			
18h	18h	19h	07 <sup>b</sup> 23			
19h	19h	20h				
20h	20h	21h				
21h	00 <sup>b</sup> 15 <sup>b</sup> 23 37 <sup>b</sup> 53	21h				
22h	06 <sup>b</sup> 23 37 <sup>b</sup> 53	22h				
23h	07 <sup>b</sup> 23 37 <sup>ab</sup> 53 <sup>a</sup>	23h				
00h	07 <sup>ab</sup> 23 <sup>a</sup> 38 <sup>ab</sup> 53 <sup>a</sup>	00h	07 <sup>b</sup> 23 38 <sup>b</sup> 53			

a - Jeudi Vendredi      b - Destination Gare Viotte

Hauts du Chazal / t\_hdc1

# INFORMATION CLIENTS LIÉE AUX PERTURBATIONS OU AUX ÉVÈNEMENTS DANS LA VILLE

## Crise sanitaire Covid-19

La crise sanitaire sans précédent liée à la propagation du virus a impliqué une adaptation de l'offre de transport tout au long de l'année pour permettre aux voyageurs de respecter les mesures de distanciation physique tout en répondant à leurs besoins de déplacement. La réalisation et la mise à jour d'une information voyageurs spécifique a été continue à bord des bus et tram, aux points d'arrêts, sur le site et l'appli.

Les dates clés de mise à jour de l'information et de la signalétique :

- 16/03 : horaires « petites vacances scolaires » sur toutes les lignes.
- 18/03 : horaires « samedi » du lundi au samedi sur toutes les lignes.
- 21/03 : horaires spécifiques, adaptés à la baisse continue de fréquentation.
- 23/03 : horaires spécifiques, adaptés à la baisse continue de fréquentation, avec une amplitude élargie sur les lignes de tram.
- 06/04 : nouvelle adaptation pour répondre aux besoins de déplacement du personnel soignant du CHRU Jean Minjot et de la Clinique St Vincent.
- 11/05 : renfort de l'offre à la date du déconfinement (horaires « petites vacances scolaires » soit 80% de l'offre habituelle). Pose de la signalétique Covid-19. Retour à la montée par la porte avant. Réouverture de la Boutique Ginko.
- 02/06 : horaires « petites vacances scolaires » sur toutes les lignes (sauf sur les lignes 85-86 : horaires « période scolaire »).
- 08/06 : horaires « petites vacances scolaires » sur les lignes T1 à 24, horaires « période scolaire » sur les lignes 51 à 87. Reprise de la vente à bord sans rendu de monnaie.
- 15/06 : reprise du fonctionnement normal avec horaires « vacances universitaires » sur les lignes L3 et 7 et horaires adaptés sur la ligne Ginko Citadelle.
- 22/06 : fin de la neutralisation d'un siège sur 2 en embarqué.
- 02/11 : nouveau confinement, en semaine, 93% des services assurés, horaires adaptés sur les lignes L3 à 12.
- 12/11 : vente à bord dans le respect des règles sanitaires, sans rendu de monnaie.
- 21/11 : offre maintenue à 93% en semaine, réduction de l'offre le samedi avec 81% des services assurés.
- 28/11 : offre maintenue à 93% en semaine, retour à un fonctionnement normal le samedi.
- 15/12 : instauration d'un couvre-feu de 20h à 6h, offre maintenue à 93% en semaine, horaires adaptés sur les lignes L3 à 12. En semaine, le samedi et le dimanche, allègement de l'offre en soirée.
- 15/12 : reprise de la vente à bord dans les conditions habituelles.
- du 21/12 au 03/01 : horaires « Petites vacances scolaires » avec allègement de l'offre en soirée en semaine, le samedi et le dimanche.



## Info Coronavirus à partir du lundi 6 avril 2020

Le réseau Ginko met en place des mesures spécifiques pour faire face à la propagation du coronavirus et assurer la continuité de ses services :

> Du lundi au samedi : horaires adaptés sur toutes les lignes Ginko (cf détail ci-dessous)

> Les dimanches et jours fériés : circulation des lignes Ginko identique par rapport à d'habitude

### HORAIRES VALABLES DU LUNDI AU SAMEDI à partir du lundi 6 avril

LIGNE N°	PERIODE	Un bus / une navette tous les 30 min	Au départ de	1 <sup>er</sup> arrêt Terminal	Dernier arrêt de	Au départ de	1 <sup>er</sup> arrêt de Terminal	Dernier arrêt de Terminal
T1	JOURNÉE 07 au week-end 07	30'	Hauts du Chazal	4638	23017	Chalzeauze	5921	60116
	SOIRÉE 30'							
T2	JOURNÉE 07 au week-end 07	30'	Hauts du Chazal	4650	23020	Quai Victor	6021	60112
	SOIRÉE 30'							
<b>LIANES</b>								
L3	JOURNÉE 30'	30'	Pôle Temis	6046	23035	Centre-ville 8 Septembre	6002	23021
SOIRÉE 30'								
L4	JOURNÉE 30'	30'	Châteaufortaine	6008	23068	Pôle Orchamps	6037	23027
SOIRÉE 30'								
L5	JOURNÉE 30'	30'	St Claude	6038	23021	Eregille	6023	23031
SOIRÉE 30'								
L6	JOURNÉE 30'	30'	Pôle Temis	6048	23028	Pôle Orchamps	6000	23017
SOIRÉE 30'								
<b>LIGNES URBAINES</b>								
7	JOURNÉE 30'	30'	Hauts du Chazal	6015	19012	Pointe Espère Industrielle**	6022	19012
SOIRÉE 60'								
8	JOURNÉE 60'	30'	Centre-ville Bâtiment	7048	22025	Espace Valentin	6042	22065
SOIRÉE 60'								
9	JOURNÉE 60'	30'	Triboulet	6016	22062	Vieux	6020	22062
SOIRÉE 60'								
10	JOURNÉE 60'	30'	CHU/ Mayon	6026	19044	Charleroy	6043	19020
SOIRÉE 60'								
11	JOURNÉE 60'	30'	Divoire	6040	19028	Combe Saint-gervais	6010	19023
SOIRÉE 60'								
12	JOURNÉE 30'	30'	Pôle Temis	7020	17045	Pôle de Vaux	6033	18042
SOIRÉE 30'								

**AUTRES LIGNES**  
 > Lignes n° 20 à 24 : horaires "Samedis Vacances Scolaires"  
 > Lignes n° 51 à 87 : du lundi au samedi  
 \*\* Lignes régulières de 1 à 5 aller-retours assurés par ligne (cf détail des horaires assurés sur [www.ginko-voysje](#))  
 \*\* Services sur réservation, fonctionnement normal en période "Samedis Vacances Scolaires"  
 > Les lignes sur réservation Ginko Piste, Ginko Hôpital, Ginko Citoyens, Ginko Gare fonctionnent normalement.  
 > Les Lignes Diabolo ne circulent pas.  
 Horaires en temps réel et fiches horaires par ligne disponibles sur [ginko-voysje](#) et l'appli Ginko Mobilités 1  
 Plus d'infos : 03 70 27 71 65, [www.ginko-voysje](#), Appli Ginko Mobilités, Réseaux sociaux

Information sur l'adaptation de l'offre aux arrêts et en embarqué

## HORAIRES DU LUNDI AU SAMEDI A PARTIR DU 21 MARS 2020

Horaires théoriques. Les aires liés à la propagation du coronavirus ne peuvent être pris en compte dans l'élaboration des horaires proposés.

L3 destination	Centre-ville (8 Septembre)											
Temis	6:12	6:43	7:14	7:45	8:16	8:47	9:18	9:49	10:20	10:51	11:22	11:53
Cirrus Université	6:15	6:46	7:17	7:48	8:19	8:50	9:21	9:52	10:23	10:54	11:25	11:56
Palais des Sports	6:17	6:48	7:19	7:51	8:22	8:53	9:24	9:55	10:26	10:57	11:28	11:59
Quai Victor	6:22	6:53	7:24	7:57	8:28	8:59	9:30	10:01	10:32	11:03	11:34	12:05
République	6:26	6:56	7:28	8:01	8:32	9:03	9:34	10:05	10:36	11:07	11:38	12:09
Centre-Ville (8 Septembre)	6:28	6:59	7:31	8:05	8:36	9:07	9:38	10:09	10:40	11:11	11:42	12:13

L3 destination	Pôle Temis											
Temis	18:36	19:07	19:38	20:04	20:34	21:04	21:34	22:04	22:34	23:04	23:35	
Cirrus Université	18:39	19:10	19:41	20:06	20:37	21:07	21:37	22:07	22:37	23:07	23:38	
Palais des Sports	18:42	19:13	19:44	20:11	20:40	21:10	21:40	22:10	22:40	23:10	23:40	
Quai Victor	18:48	19:18	19:49	20:17	20:46	21:16	21:46	22:16	22:46	23:16	23:46	
République	18:52	19:22	19:53	20:21	20:50	21:20	21:50	22:20	22:50	23:20	23:50	
Centre-Ville (8 Septembre)	18:55	19:25	19:56	20:24	20:53	21:24	21:53	22:23	22:53	23:23	23:53	

L3 destination	Pôle Temis											
Centre-Ville (8 Septembre)	6:00	6:38	6:59	7:31	8:05	8:36	9:07	9:38	10:00	10:40	11:11	11:42
Piste	6:04	6:32	7:04	7:38	8:11	8:43	9:13	9:44	10:15	10:46	11:17	11:48
Palais des Sports	6:07	6:36	7:06	7:41	8:16	8:48	9:18	9:48	10:21	10:52	11:23	11:53
Palais des Sports	6:12	6:41	7:13	7:47	8:22	8:54	9:23	9:54	10:26	10:57	11:28	11:58
Cirrus Université	6:14	6:43	7:16	7:50	8:25	8:57	9:26	9:57	10:29	11:00	11:32	12:01
Temis	6:18	6:48	7:20	7:55	8:29	9:02	9:31	10:02	10:34	11:05	11:36	12:06
Centre-Ville (8 Septembre)	12:13	12:42	13:13	13:46	14:17	14:48	15:19	15:50	16:21	16:53	17:24	17:55
Piste	12:19	12:47	13:18	13:51	14:23	14:54	15:25	15:56	16:27	16:59	17:30	18:01
Quai Victor	12:24	12:52	13:23	13:56	14:28	14:59	15:30	16:01	16:32	17:04	17:36	18:07
Palais des Sports	12:29	12:57	13:28	14:02	14:34	15:05	15:36	16:07	16:37	17:09	17:41	18:12
Cirrus Université	12:33	13:00	13:30	14:05	14:37	15:08	15:39	16:10	16:41	17:13	17:45	18:16
Temis	12:38	13:04	13:35	14:10	14:42	15:13	15:44	16:15	16:46	17:19	17:50	18:21
Centre-Ville (8 Septembre)	18:25	18:55	19:25	19:56	20:24	20:53	21:24	21:53	22:23	22:51	23:21	
Piste	18:31	19:01	19:30	20:01	20:29	20:58	21:29	21:58	22:27	22:56	23:26	
Quai Victor	18:36	19:06	19:34	20:05	20:34	21:03	21:34	22:02	22:31	23:00	23:30	
Palais des Sports	18:41	19:11	19:39	20:10	20:39	21:08	21:39	22:07	22:36	23:05	23:35	
Cirrus Université	18:45	19:15	19:43	20:14	20:43	21:12	21:42	22:10	22:39	23:08	23:38	
Temis	18:50	19:20	19:48	20:19	20:48	21:17	21:47	22:15	22:44	23:13	23:43	

Fiche horaire par ligne disponible sur le site et l'appli

En complément de cette information, une signalétique explicative a été réalisée sur les mesures prises par décret gouvernemental, et mise en place à partir de la date du déconfinement, en mai.

- Neutralisation d'un siège sur deux en embarqué bus et tram.
- Port du masque obligatoire.
- Respect de la distance de sécurité sanitaire de 1 mètre.
- Pas de vente à bord des bus de manière temporaire
- Signalétique à la Boutique Ginko (pose de claustras de séparation et de potelets devant les guichets pour protéger les conseillers Ginko et les clients, mise en place d'un sens de circulation au sein de la Boutique, information grand format rappelant les gestes barrières et consignes de sécurité à respecter, signalétique au sol pour le respect de la distanciation).



# AMÉLIORATION DE LA SIGNALÉTIQUE ET DE L'INFORMATION CLIENTS

## Bornes d'information voyageurs, nouvelle génération

En janvier, les contenus et visuels des futures BIV réalisés ont été présentés au groupe d'experts d'usage pour recueillir l'avis des différentes associations représentées. Le cahier des charges précédemment établi a été modifié pour prendre en compte leurs remarques.

Les stations de la Lianes 3 et les 4 pôles d'échanges ont été équipés de nouvelles BIV. Dotées d'écrans couleurs haute résolution, ces bornes affichent :

- les temps d'attente des 2 prochains bus ou cars périurbains
- une indication lorsque dernier passage de la journée
- l'info trafic et les actualités
- de la communication réseau

Prochainement, elles émettront également des annonces sonores (développement en cours de finalisation).

## 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 services sur l'ensemble des 68 communes. Pour cette rentrée : les services de mobilité « Ginko Vélo » et « Ginko Voit' », le « PASS Liberté », « Je monte je valide », l'appli Ginko Mobilités et les nouvelles fonctionnalités de la e-boutique.

## Jalonnement piétons Hauts du Chazal <> Châteaufarine

Un travail a été réalisé conjointement avec le Département des Mobilités de Grand Besançon Métropole pour mettre en place un jalonnement piétons entre le terminus bus et tram des Hauts du Chazal et l'Espace Commercial Châteaufarine. Le cheminement

est fléché dans les 2 sens, avec l'indication des modes (pictos bus et tram Ginko) et du temps de marche à pied restant au niveau de chaque panneau.

Cette signalétique permet d'accompagner le client sur l'ensemble de son parcours mais également de rendre plus visible l'offre Ginko, pour des non-utilisateurs, générant peut-être ainsi l'incitation à se renseigner, puis à tester. Une première réalisation qui devrait être suivie par d'autres en fonction des besoins identifiés.

## Renfort de la signalétique à la station tram Gare Viotte

Une signalétique a été ajoutée à la station tram Gare Viotte pour indiquer la présence d'un second DAT, à l'arrêt bus situé à quelques mètres seulement. Cela permet d'améliorer la fluidité du flux de voyageurs aux heures de forte affluence pour ceux qui souhaitent acheter un titre sur l'automate.

## Tracé de type « métro » du plan Tram et Lianes

Le plan des lignes Tram et Lianes a été retravaillé en plan de type « métro » pour en faciliter la lecture et initier le travail en cours sur un plan accessible. Ce plan est affiché aux arrêts bus et stations tram, présent sur le plan poche et le miniplan, et téléchargeable en ligne.

## P+R Micropolis : renfort de l'information sur les conditions d'accès

Un renfort de l'information a été mis en place sur le portique à l'entrée et sur la guérite avant le passage de la barrière pour renforcer l'explication sur les conditions d'accès au parking relais suite à de trop nombreux appels d'automobilistes à l'interphone entrant sur le parking et prétextant ne pas connaître les modalités de sortie. Le DAT le plus proche pour se procurer un titre est également indiqué.

The digital display shows the Ginko logo and the date 'Mercredi 31 mars 17:32'. It lists two tram routes: L3 Pôle Temis (4:15) and L5 St Claude (5:11). A 'Pass Liberté' advertisement is featured, stating 'Voyagez sans contrainte' and 'Voyagez payé le mois suivant'. At the bottom, there is an 'actu' section with the text 'Horaires, nouveautés, événements...' and social media links for 'www.ginko.voyage', 'appli Ginko Mobilités', 'Facebook', 'Twitter', and 'Instagram'. The Lamy logo is visible in the bottom right corner of the display.

Route	Time
L3 Pôle Temis	4:15
L5 St Claude	5:11

**Pass Liberté**  
Voyagez sans contrainte  
Voyagez payé le mois suivant

**actu** Horaires, nouveautés, événements...  
www.ginko.voyage | appli Ginko Mobilités | Facebook, Twitter, Instagram





# ACTIVITÉ DU PÔLE RELATION CLIENTS

**Aller au  
devant  
des clients  
sur le réseau**

**Une première  
expérience  
réussie !**

**+ de 3 500  
heures terrain  
aux côtés de  
notre clientèle**

## La nouveauté : une équipe Relation Clients terrain

L'année a été marquée par un projet innovant, en collaboration avec « Intermed », entreprise d'insertion, pour favoriser le retour à l'emploi. L'enjeu était d'accueillir 5 conseillers clients à 80 % pour une durée d'un an au sein de l'équipe Relation Clients

Les axes de réflexions, les études ont été co-construits avec l'équipe Intermed : missions, profils de poste, réalisation des contrats de travail en insertion, recrutement, création des plannings...

Les nouvelles recrues ont bénéficié d'une immersion complète en entreprise. Avec 217 heures d'accueil et les formations, le programme a eu pour but d'accompagner, de rassurer et d'impulser la dynamique Ginko !

Une équipe enthousiaste et dynamique pour mener les principales actions de la relation clients :

- Informer les voyageurs en situation nominale et perturbée

- Promouvoir les produits du réseau, notamment à la Boutique Ginko et sur les stands
- Accompagner les voyageurs sur le terrain : actions de validation, sensibilisation aux gestes barrières, réalisation d'enquêtes sur le réseau...

2 des 5 agents sont plutôt intervenus en centrale d'appels pour renseigner et prendre les réservations des services TAD.

Un accompagnement personnalisé des nouvelles recrues a été mis en place, avec l'appui de l'ensemble des agents du pôle. Un cadre, une structure, des process ont permis à ce personnel de prendre confiance et de se professionnaliser !

Cette première session a été un réel succès. Les perspectives sont d'inscrire de futurs agents dans ce programme valorisant et enthousiasmant.

## Activités Intermed - bilan 2020

> Temps référence / Heure

<b>Information voyageurs</b>	2 360
<b>Accompagnement tuteur Conseiller KBM</b>	253
<b>Renfort présence à l'agence commerciale Ginko</b>	588
<b>Stands commerciaux</b>	41
<b>Parcours client Qualité</b>	198
<b>Enquête pour le service Produit</b>	55
<b>Opération lutte anti-fraude</b>	63

<b>Présence terrain</b>	<b>3 558</b>
<b>Centrale d'appels</b>	<b>1 806</b>
<b>Echanges en réunion</b>	<b>94</b>



Clément, Marie-Mylaïre, Mickaël, Zenour et Julien constituent la première équipe de Conseiller Clients Intermed

**Etre visible et disponible  
pour les clients  
sur le terrain,  
en valorisant  
la marque Ginko**



Zenour sensibilise à la validation

## Les statistiques de l'activité en centrale d'appels

2020 a été fortement impactée par la crise sanitaire. Et les effets sur la relation clients ont suivi les différents cycles (confinement, déconfinement, couvre feu...) :

- **de mars à mai 2020**, durant la 1<sup>ère</sup> période du confinement COVID-19, le volume d'appels baisse considérablement. Néanmoins, l'activité reste importante avec des missions en lien avec la gestion de crise. Le CRC est mobilisé pour accompagner les décisions et mettre en application la distanciation sociale à bord des véhicules et rassurer la clientèle utilisatrice des TAD.
- **En septembre et octobre 2020**, la centrale d'appels atteint un pic d'activité record en nombre de demandes d'information voyageurs.

Sur l'année complète, le volume des contacts progresse légèrement (+ 3%), avec d'importantes fluctuations d'activité.

En cette période de crise, le CRC a fait preuve d'adaptabilité, de réactivité et de disponibilité pour répondre à l'ensemble des besoins pour chaque client. La stratégie multicanale renforce chaque échange selon le profil du client. Il est essentiel d'offrir à ses clients un support d'assistance utilisable librement de façon autonome depuis n'importe quel support.

84 % des échanges établis s'effectuent par le biais du téléphone. Les autres remontées clients s'opèrent très majoritairement par mail, via le CRM. Ce canal s'est développé : 2 149 mails en 2019 vs 2 961 contacts en 2020. La fiabilité et la rapidité des réponses apportées sont garanties.

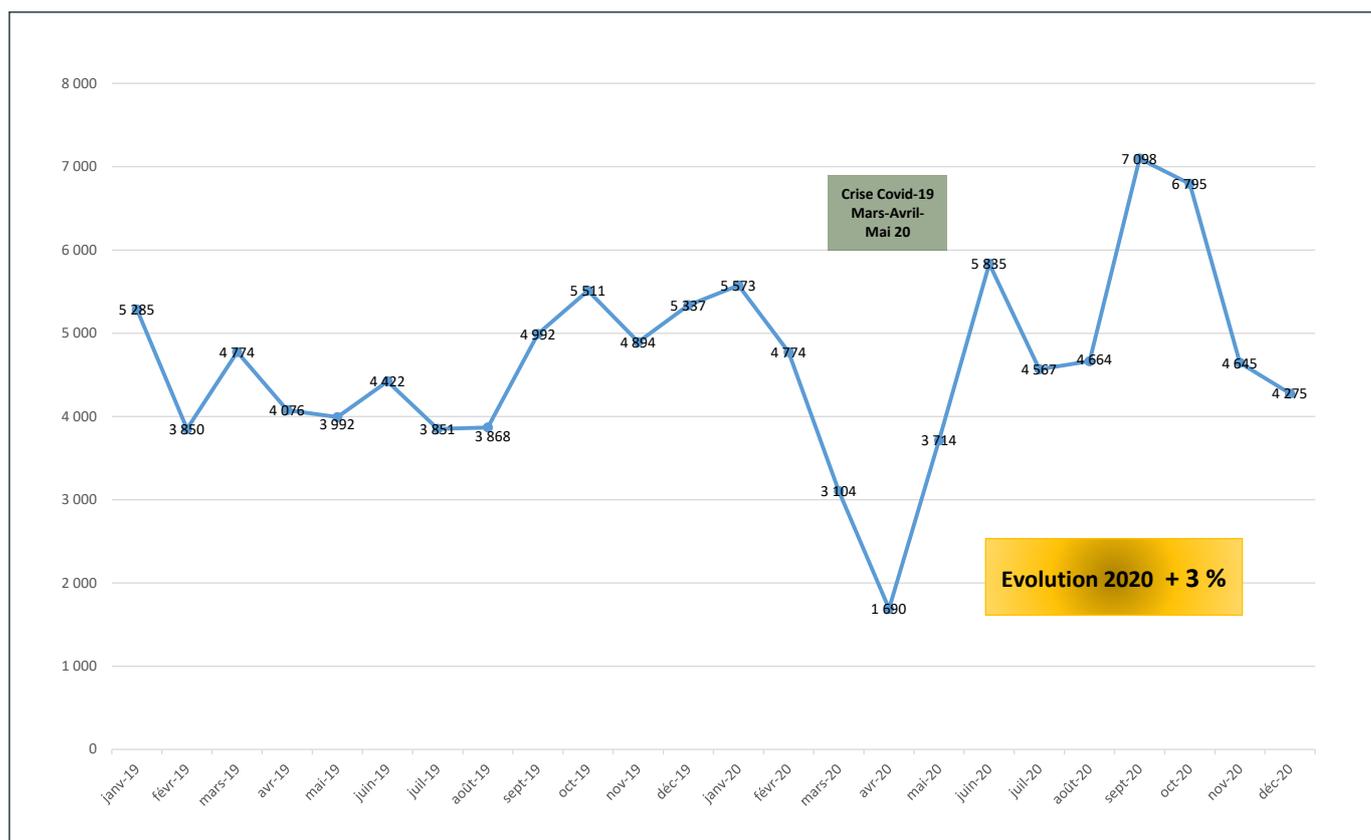
La centrale d'appels constitue un point de contact privilégié par les clients, lesquels apprécient l'interaction et l'écoute active dont font preuve les équipes. Avec à la clé, un échange et une réponse personnalisés.

## Les engagements qualité

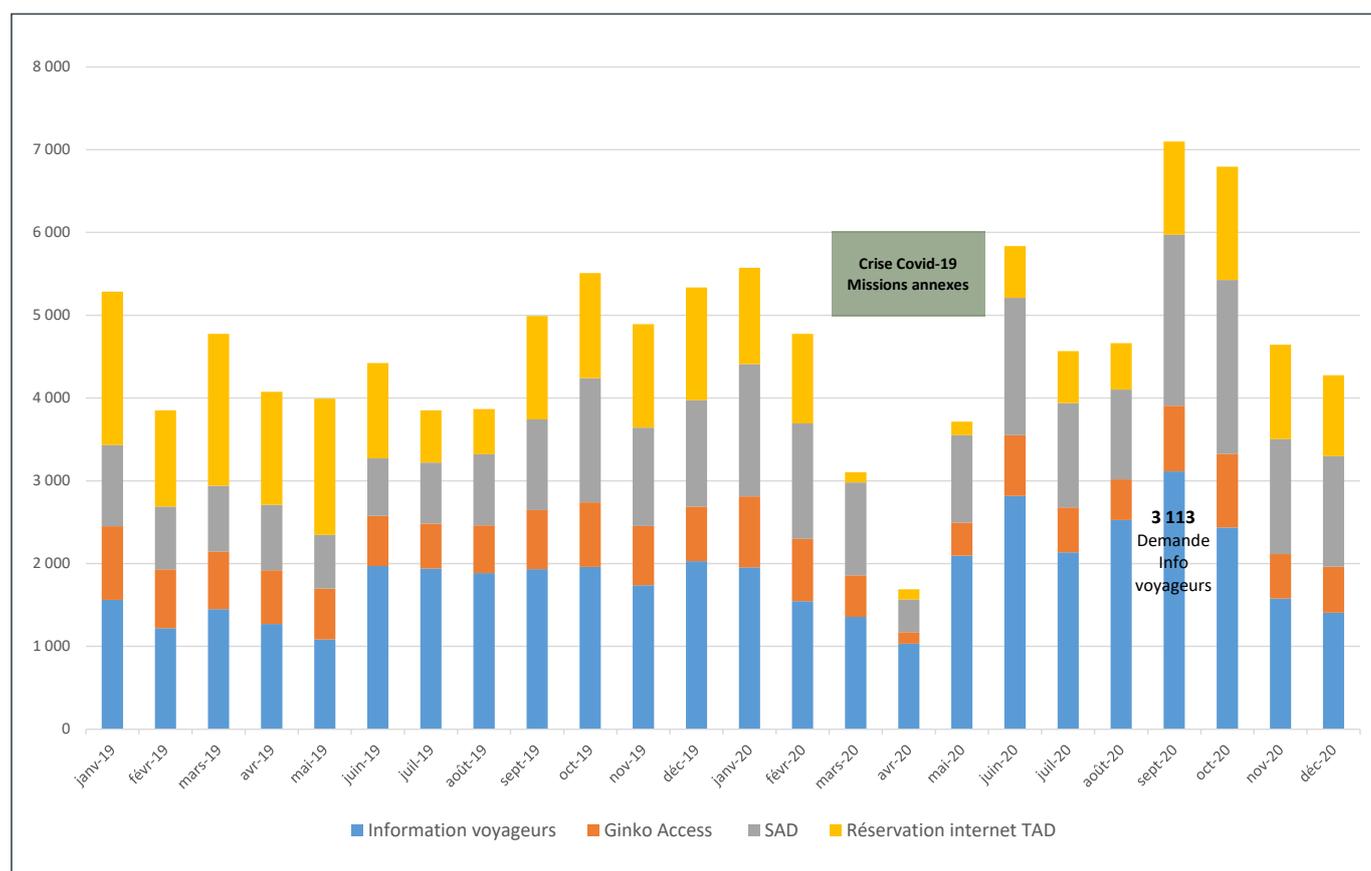
L'objectif de l'indicateur de la satisfaction client concernant « l'information et le conseil par téléphone » évolue et augmente à 92 %. En 2020, cet objectif est atteint et dépassé : 94,66 %. Il est essentiel de construire une relation durable avec les clients du réseau Ginko. Notre objectif : répondre avec précision et qualité à toutes les demandes afin de laisser une impression positive et de donner une très bonne image de Ginko !

**Conserver la confiance de nos clients  
avec un accompagnement de qualité en continu**

## Activité du Centre Relation Clients Nombre de contacts toutes activités confondues



## Activité du Centre Relation Clients Nombre de contacts mails et téléphone par thématiques



# INTERACTIONS AVEC LES CLIENTS

*L'un des principaux axes de l'équipe CRC est l'amélioration continue pour garantir la qualité et les délais de réponses à notre clientèle. Il a reposé sur l'analyse et l'application de bonnes méthodes de travail.*

*Courant 2020, un nouveau processus a été modélisé avec les différentes directions de l'entreprise pour permettre plus de réactivité de la part des contributeurs aux réponses. L'utilisation des faits et des données concrètes ont aidé à l'élaboration des nouvelles pratiques. Réunir les conditions idéales de fonctionnement interne pour améliorer la satisfaction clients.*

*Encourager la bonne coopération et communication à tous les niveaux sont les clefs de la réussite d'une démarche permanente de gestion de la Relation Clients optimisée.*

## Réclamations et suggestions clients

### L'évolution

L'année 2020, pour la deuxième année consécutive, confirme la baisse significative du nombre de réclamations : 628 réclamations reçues en 2020 contre 902 en 2019 soit - 30 %.

### Les canaux

Le canal téléphonique a augmenté de 10 % par rapport à l'an dernier. Dans le contexte COVID-19, nos clients ont privilégié les échanges directs avec les conseillers du CRC au détriment du formulaire de correspondance du site internet.

### Les motifs

L'item « conducteur » continu de s'améliorer cette année. Ce motif diminue avec - 17 % de réclamations comparé à l'année 2019. L'investissement des équipes Exploitation et du pôle Relation Clients sont primordiaux poursuivre la dynamique et obtenir de meilleurs résultats.

Le motif « Tarif & Billettique » a augmenté : 84 réclamations en 2019 contre 123 en 2020. L'utilisation plus accrue de la E-boutique a généré plus de questionnement sur les utilisations.

L'item « Sécurité & Civisme » connaît une forte progression. Les clients signalent le non/mauvais port du masque à bord des véhicules. Les équipes de la Relation Clients sont mobilisées, notamment sur le terrain, pour accompagner les voyageurs sur la pratique des gestes barrières.

## Les engagements qualité

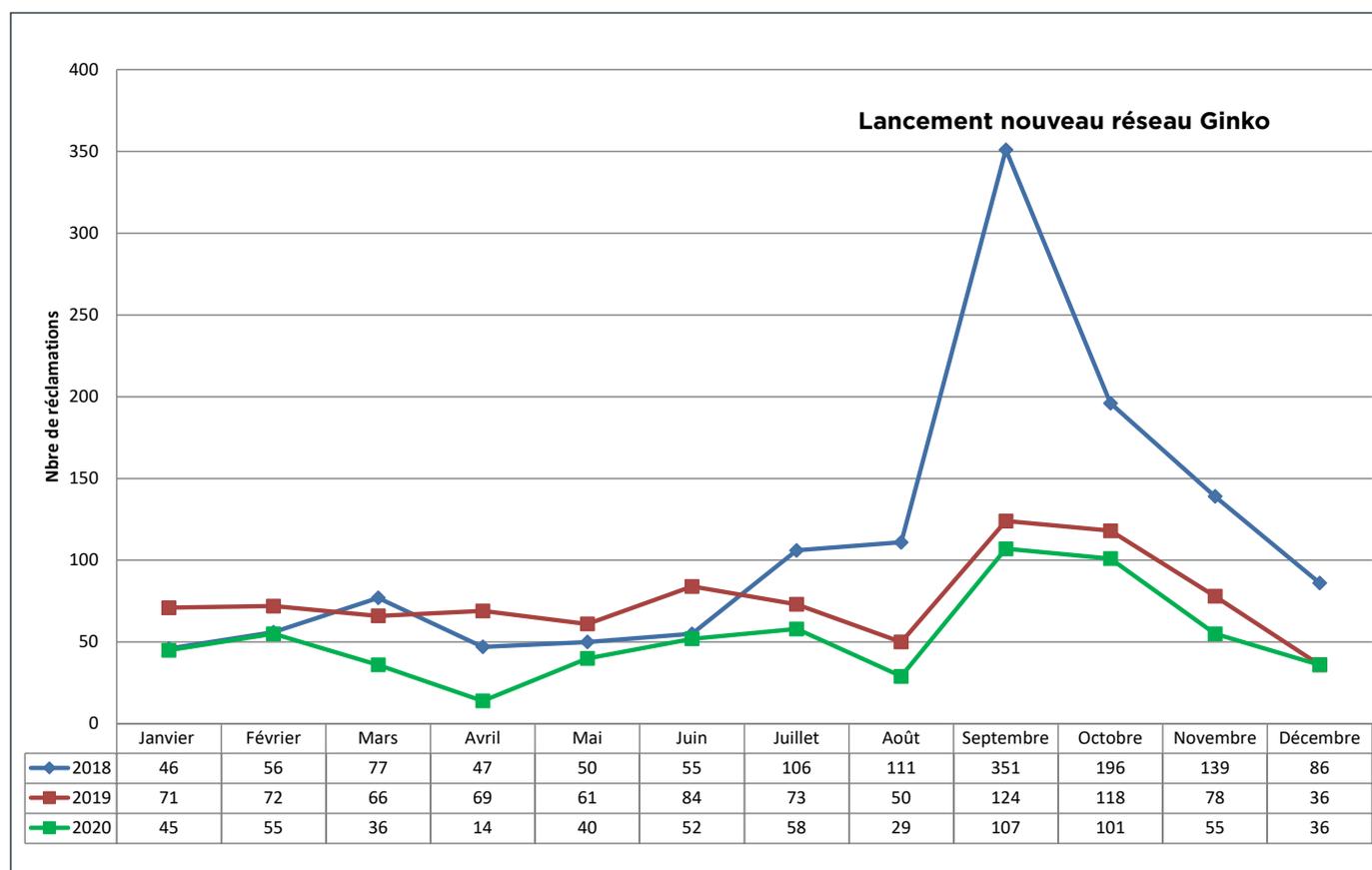
L'objectif des délais de réponse a été réévalué en 2020 : il est de 92 %. Objectif atteint avec 94,98 % sur l'année.

La force du service clients reste la bonne connaissance du réseau et des outils de recherche des conseillers clients. Les agents cernent efficacement les attentes pour mener les investigations et permettre de faire face à tout motif de réclamation. L'écoute active, l'empathie, la fiabilité des réponses faites sont des atouts importants dans le parcours clients.

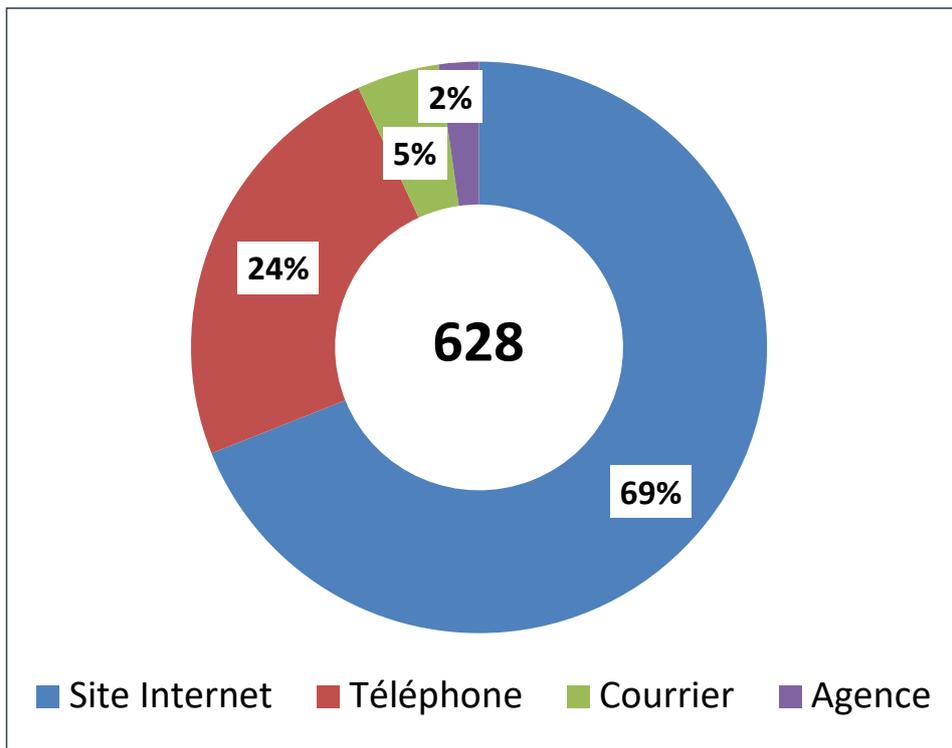
**La crise sanitaire et ses conséquences sur le vécu à bord des bus et trams ont marqué l'année 2020**

## Empathie et écoute active, 2 facteurs clés pour une relation clients efficiente et appréciée

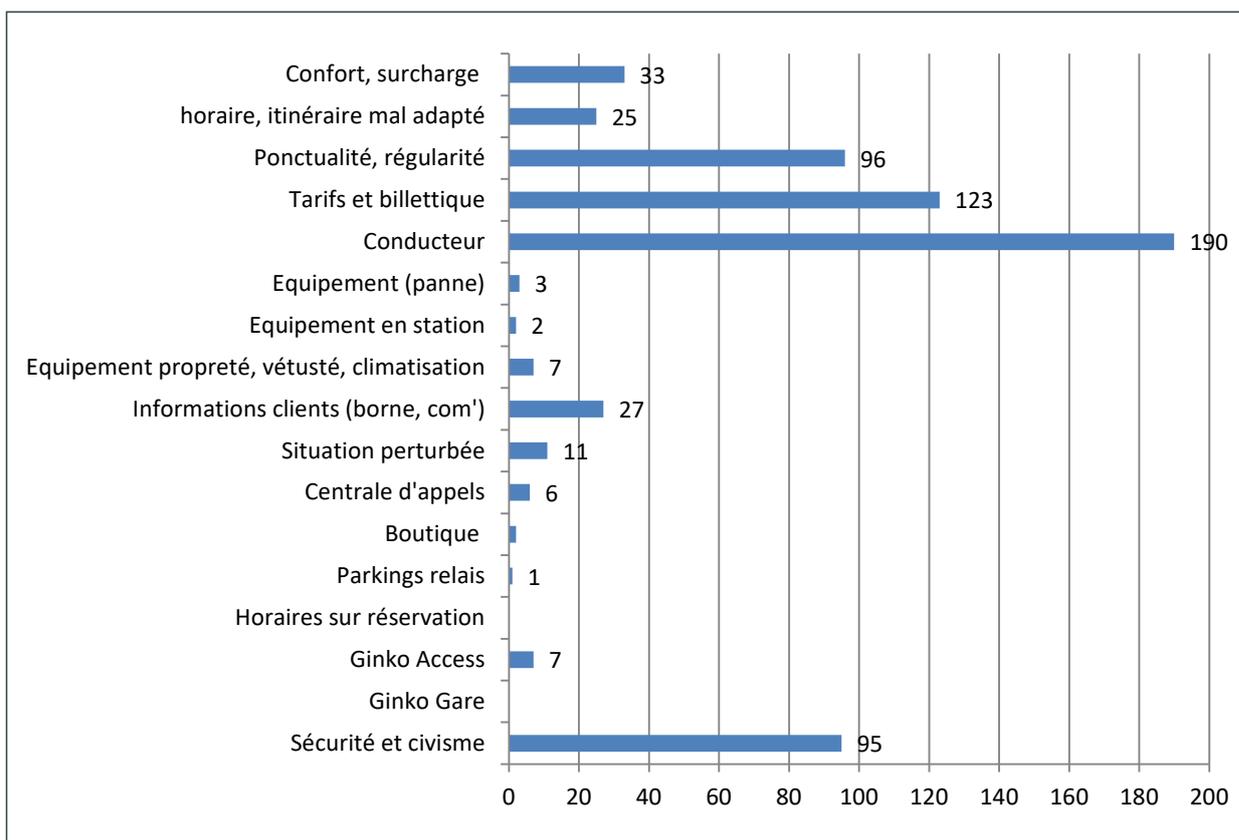
### Bilan des réclamations



## Réclamations par canal



## Réclamations par motif



## USAGE DES OUTILS DIGITAUX

Pendant la crise sanitaire, les outils digitaux ont joué un rôle primordial :

- en répondant à un besoin d'information immédiat (modifications du niveau d'offre, montée par les portes-arrières, mesures sanitaires...)
- en facilitant les achats à distance grâce à la boutique en ligne
- en maintenant le lien et la complicité avec nos voyageurs, en particulier grâce aux réseaux sociaux.

### Le site ginko.voyage

La baisse de fréquentation du réseau Ginko due au confinement a mécaniquement entraîné la chute des connexions sur le site ginko.voyage. Sur l'année 2020, le nombre de connexions est en recul de 41 % par rapport à 2019.

En avril 2020, la chute est spectaculaire avec environ 80 000 connexions contre plus de 275 000 en avril 2019.

Le top 3 des rubriques reste inchangé :

1. Temps réel (37%)
2. Horaires à l'arrêt (6%)
3. Calcul d'itinéraires (4%)

En moyenne, plus de 66000 visiteurs uniques se connectent chaque mois sur ginko.voyage, soit 20 000 visiteurs de moins par rapport à 2019.

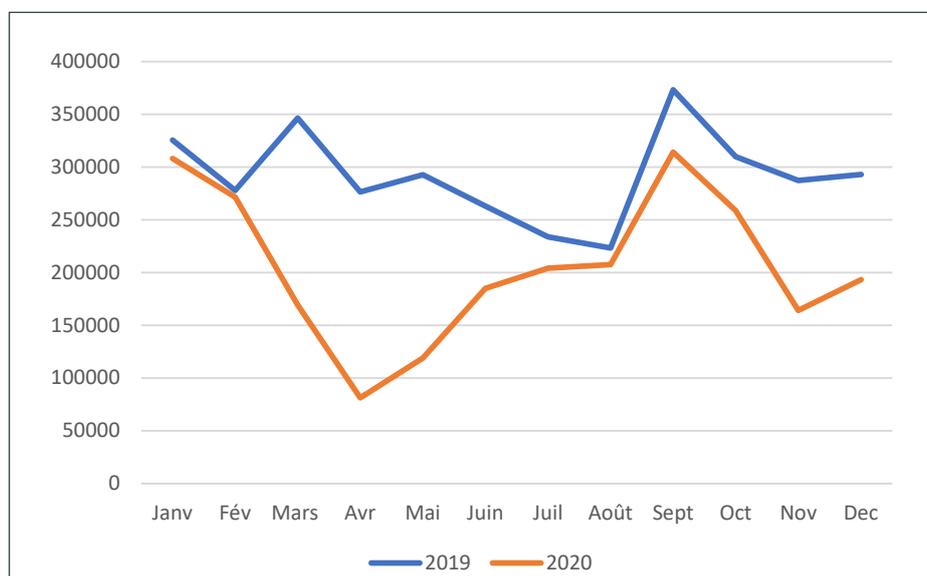
L'espace personnalisé Ginko s'est enrichi d'une nouvelle fonctionnalité : l'accès à la carte Avantages abonnés annuels dématérialisée.

Cette évolution permet de répondre à plusieurs objectifs : réduire le délai d'accès aux avantages et éviter d'imprimer des cartes en plastique.

### Top 3 des rubriques consultées

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

### Connexions ginko.voyage



**+ 42 % de rechargements en ligne**

## La boutique en ligne

Lancée en août 2018, la boutique en ligne est de plus en plus plébiscitée par les clients pour son côté pratique et sa disponibilité 24h/24 : le nombre de rechargements a augmenté de 42% et les commandes de cartes Ginko Mobilités de 40%, et ce, malgré ou grâce à la crise sanitaire.

Deux évolutions importantes ont été apportées dans la boutique en ligne en 2020 :

- La commande des cartes Voyages
- La mise à jour de leurs droits pour les bénéficiaires de titres sociaux

## L'appli Ginko Mobilités

Le nombre d'utilisateurs actifs de l'appli Ginko Mobilités est resté stable en 2020. En moyenne, 15 000 utilisateurs actifs chaque mois sur l'application.

L'appli bénéficie également des évolutions apportées à l'Espace personnalisé Ginko : carte avantages annuels dématérialisée et dans la boutique en ligne : commande de cartes Voyages et mise à jour des droits pour les bénéficiaires des titres sociaux.

## Les réseaux sociaux Facebook et Twitter

Pendant toute la période de crise sanitaire, les réseaux sociaux ont pour partie comblé le besoin de lien social, mis à mal pendant le confinement, en créant une nouvelle forme de proximité. Les pages Facebook et Twitter Ginko ont été très actives, générant 2 à 3 fois plus d'interactions sur nos publications en comparaison à une période normale !

Dans les premiers jours du confinement, les publications Ginko ont répondu au besoin d'information immédiat des voyageurs. Rapidement, le choix a été fait de proposer également une série de publications destinées à maintenir le lien et la complicité avec nos voyageurs et leur apporter un peu de légèreté.

### INFORMER

Modifications du niveau d'offre, montée par les portes-arrières, mesures sanitaires et gestes barrières, etc

### REMERCIER

Remerciements des collaborateurs Keolis mobilisés pour assurer la continuité du service, hommage aux soignants avec concert de klaxons bus et tram devant le CHRU Minjoz retransmis en Facebook Live. De nombreux remerciements à destination des équipes Ginko ont également été reçus par de nombreux fans.

### RASSURER

Vidéo des procédés de nettoyage et de désinfection, publication sur innovation Cube Ozone, diffusion campagne Keolis « Pourquoi les Transports en commun ne sont pas des lieux de contamination ? »

### FAIRE SOURIRE, DIVERTIR

Publications de jeux, rébus, maquette du tram à découper, etc.

À fin 2020, la page Facebook compte 5100 fans (soit +19 % par rapport à 2019) et le compte Twitter 2255 followers (soit +9%).



INFORMER

**Ginko, pour voyager dans le Grand Besançon**  
Publié par Martin Jeangrand  
22 mars - G

**RAPPEL :** à compter du lundi 23 mars, des horaires tôt le matin sont ajoutés sur ces lignes, afin de permettre aux soignants d'arriver le matin à l'heure de prise de service aux établissements de santé :

- 🕒 Lignes L3, L4, L5, L6 et 7 : l'horaire du premier départ de ces lignes est avancé pour permettre la correspondance avec le tram arrivant à 'CHRU Miroz' avant la prise de service de l'hôpital à 6h25.
- 🕒 Ligne 9 : l'horaire du premier départ à destination de 'Tilleyres' est avancé pour une arrivée à 'Clinique St Vincent' avant 6h30.

📄 Calculez votre itinéraire ou consultez les horaires détaillés sur [www.ginko.voyage](http://www.ginko.voyage) ou l'applet Ginko Mobilités.

👏 Toutes les équipes Ginko soutiennent et souhaitent bon courage aux personnels soignants.

🔒 N'hésitez pas à partager cette information aux personnels soignants que vous connaissez.

**INFO HORAIRES**  
L3 L4 L5 L6 7 9 10

À PARTIR DU LUNDI 23 MARS  
Horaires des premiers départs ajustés aux horaires de prise de service des personnels soignants.

**Ginko, pour voyager dans le Grand Besançon**  
Publié par Martin Jeangrand  
23 mars - G

🛡️ Le réseau Ginko renforce ses mesures contre la propagation du coronavirus.

🚪 **MONTÉE OBLIGATOIRE PAR LES PORTES ARRIÈRES DU BUS :**  
À partir du mardi 24 mars, la montée dans le bus se fera obligatoirement par les portes du milieu ou à l'arrière du bus.

✅ La validation de votre titre de transport reste obligatoire, à chaque montée !

🚪 **OUVERTURE AUTOMATIQUE DES PORTES :**  
À chaque arrêt, les portes du bus seront automatiquement toutes ouvertes, afin de limiter l'utilisation et les contacts avec les boutons.

📄 **ATTESTATION DE DÉPLACEMENT DÉROGATOIRE :**  
Vous devez être muni(e) d'une "attestation de déplacement dérogatoire", pour tous vos déplacements.

📄 Toutes les infos : [www.ginko.voyage/coronavirus](http://www.ginko.voyage/coronavirus)

**INFOS CORONAVIRUS**

À PARTIR DU MARDI 24 MARS  
La montée dans le bus se fait désormais obligatoirement par les portes arrière du bus.

REMERCIER



**Ginko, pour voyager dans le Grand Besançon**  
Publié par Martin Jeangrand  
13 mars - G

**#CONFINEMENT : LES ÉQUIPES GINKO TOUJOURS À VOS CÔTÉS**

Toutes les équipes Ginko restent mobilisées à vos côtés pour poursuivre le service nécessaire à ceux qui en ont besoin pour leurs déplacements essentiels.

Chaque jour, nos conducteurs 🚗 et conductrices 🚗 assurent leur service et font preuve d'une implication remarquable, pour continuer à transporter ceux qui ne peuvent pas rester à la maison. 🏠

Un petit geste ou un sourire à leur attention à l'approche du bus ou du tram (tout en respectant leur confinement pour les préserver) sera une jolie marque de soutien ! 🙌

Un grand MERCI à eux, à vous pour vos messages de soutien et à toutes les personnes qui envoient à nous faire sortir de cette crise (personnels soignants, employés de supermarché, agriculteurs, routiers, et tous les autres...) ! 🙏🙏🙏

Rendez-vous demain pour la découverte d'un autre métier Ginko... et d'ici-là : #RestezChezVous (nous ne pensons jamais vous dire cela un jour, mais il le faut pour sortir de cette crise !).

Ginko, nous avons bien plus que les transports en commun !



RASSURER

**Ginko, pour voyager dans le Grand Besançon**  
Publié par Martin Jeangrand  
30 avril - G

**COVID-19 : NETTOYAGE & DÉSINFECTION DES BUS ET TRAMS**

Pour protéger la santé des voyageurs et de tous les collaborateurs Ginko, chaque soir, tous les bus et trams sont nettoyés et désinfectés à l'aide de produits virucides.

Merci aux agents de l'ombre qui effectuent ce travail, c'est aussi grâce à eux que vous voyagez en toute sécurité ! 🙏

**Ginko, pour voyager dans le Grand Besançon**  
Publié par Martin Jeangrand  
4 mai - G

**NOUVEAU : DÉSINFECTION À L'OZONE**

En complément des mesures de nettoyage/ désinfection quotidiennes des bus et trams, les équipes Ginko utilisent un système écologique et innovant de décontamination, le Cube Ozone, qui transforme l'oxygène naturellement présent dans l'air (O2) en ozone (O3), agent oxydant souvent utilisé pour détruire les virus, bactéries et moisissures.

Merci aux agents d'entretien, héros de l'ombre, qui assurent votre sécurité au quotidien. 🙏

FAIRE SOURIRE

**Ginko, pour voyager dans le Grand Besançon**  
Publié par Martin Jeangrand  
7 avril - G

Pendant le #confinement, le plan du réseau Ginko s'adapte ! Alors, de quelles lignes vous ne pouvez pas vous passer ? 🤔

#RestezChezVous 🏠

**Plan du confinement**

DIVERTIR

**Ginko, pour voyager dans le Grand Besançon**  
Publié par Martin Jeangrand  
6 avril - G

**À VOS CISEAUX ! ✂️**

Voici de quoi occuper petits et... Afficher la suite

45 likes 17 commentaires 11 partages

**Ginko, pour voyager dans le Grand Besançon**  
Publié par Martin Jeangrand  
10 mars - G

**#JEU :** vous vous ennuyez durant le confinement ? Voici de quoi vous occuper ! Retrouvez le nom de ces 10 arrêts Ginko 📄

On vous donne votre note en commentaire ! (le dernier est assez dur, bravo si vous le trouvez !)

**Retrouvez les noms d'arrêts !**

1. O 🐼 AL
2. 📄 📄 📄
3. 📄 📄 📄
4. 📄 📄 📄
5. 📄 📄 📄
6. 4 📄 📄
7. 📄 📄 📄
8. 📄 📄 📄
9. 📄 📄 📄
10. 📄 📄 📄



Conquérir  
et fidéliser  
la clientèle



## ACTIONS DE CONQUÊTE ET FIDÉLISATION CLIENTS

*La conquête commerciale et la fidélisation constituent une activité permanente du réseau Ginko. En raison de l'irruption de la crise sanitaire de la Covid-19 en mars 2020, le plan d'action commercial a été radicalement bousculé, impliquant le décalage ou l'annulation de certaines actions.*

*Néanmoins, la fidélisation de nos voyageurs et la (re)conquête de la clientèle restent un enjeu majeur en temps de crise afin de limiter la baisse de fréquentation et de recettes.*

*Keolis Besançon Mobilités a donc maintenu au maximum les actions commerciales initialement prévues.*



## Création de titres événementiels

Pour inciter le public à choisir le réseau Ginko pour se rendre aux événements qui rythment la vie de la Cité, 2 titres événementiels ont été créés en 2020.

### PASS week-end Livre dans la Boucle

PASS à 2 € pour 2 jours de voyages les week-ends du festival avec pour chaque PASS vendu, 1 € reversé à l'association « Lire et Faire Lire ».

### PASS Week-end à 1€

lancé pour accompagner la réouverture des commerces le 28 novembre.

La promotion de ces 2 PASS s'est faite sur de nombreux supports : affichage, emailing via le CRM, écran dièdre, site internet et réseaux sociaux, communiqué de presse...

## La rentrée : une opportunité de fidélisation et de reconquête de la clientèle

En fin de premier confinement et en vue d'une reprise d'activité probable, Keolis Besançon Mobilités a tout mis en œuvre pour repartir à la conquête de sa clientèle.

### Une incitation à anticiper la rentrée

Dès le mois de mai, une communication auprès des abonnés « PASS 4/17 », des collègues, lycées et écoles primaires a été lancée : promotion de la boutique en ligne Ginko pour effectuer les démarches et proposition d'un formulaire de demande d'abonnement « PASS 4/17 » annuel, pour celles et ceux souhaitant bénéficier du prélèvement automatique. Pour les abonnés « PASS 4/17 » mensuel et annuel n'ayant pas d'adresse mail, un sms leur a été adressé.

En février, Keolis Besançon Mobilités a tenu 6 stands lors des journées portes ouvertes dans les établissements scolaires.

### Des offres spéciales sur les stands de rentrée Ginko

- Carte Ginko Mobilités à 1€ au lieu de 4€ pour tout nouvel abonné
- Offre parrainage abonnés annuels 18/25 : 40 € de chèques Besac Kdo offerts (25 € pour le parrain, 15 € pour le filleul)

**9 stands de vente et d'information** ont été organisés dans les centres commerciaux de Besançon et des communes périurbaines (Passages Pasteur, Super U St-Vit, Devecey, Pouilley-les-Vignes, galerie marchande Châteaufarine, Carrefour Chalezeule), les sites universitaires (UFR SMP), ainsi qu'au centre-ville. Plus de 220 abonnements ont été souscrits sur ces stands.

**Inciter le public à choisir le réseau Ginko pour se rendre aux événements**

## Campagne de dédommagement clients avril 2020

Face au contexte de crise sanitaire sans précédent, Grand Besançon Métropole a souhaité mettre en place rapidement des mesures de dédommagement pour les abonnés réguliers Ginko :

- la prolongation des droits des bénéficiaires de titres sociaux,
- la suspension du prélèvement du mois d'avril,
- le remboursement à hauteur de 50 % de l'abonnement de mars 2020

Ces mesures de dédommagement ont largement été communiquées : emailings et sms (plus de 30 000 envois), newsletter, réseaux sociaux, affichage porte Boutique Ginko, communiqué de presse

## Conquête des actifs

Malgré la forte diminution du travail en présentiel, certaines entreprises et administrations ont poursuivi les actions déjà engagées dans le cadre de leur plan de mobilité. Ainsi, Keolis Besançon Mobilités a tenu plusieurs stands afin de présenter les services Ginko et proposer une offre d'essai aux agents: Monoprix, armée quartier Ruty, DRAAF, CPAM/CAF, Grupo Antolin, Journée des Mobilités organisée par la Ville de Besançon et Grand Besançon Métropole...

## Animation de la Relation clients

Après un temps de suspension des campagnes « Abandonnistes », « montée en gamme » et « réabonnement », les actions CRM ont repris à la rentrée.

Deux nouvelles campagnes récurrentes ont été créées :

- Campagne de Bienvenue adressée à tous les nouveaux possesseurs de cartes Ginko Mobilités : cette campagne valorise tous les avantages de la carte Ginko Mobilités.
- Campagne Pack Avantages pour les abonnés annuels, avec la mise en place de la dématérialisation de ce support.

## Redynamisation des Relais Ginko

Afin de contribuer à la relance de l'activité, et de soutenir nos partenaires, Keolis Besançon Mobilités a lancé une action de promotion des Relais Ginko. Avec l'action "Ginko, c'est cadeau", le Délégué a cherché à orienter les clients Ginko vers ce canal de distribution: pour tout rechargement de PASS mensuel en Relais Ginko, 30 € de chèques Bezas Kdo offerts.

L'ensemble des actions commerciales déployées en 2020 a représenté un budget de 34 000 €.

**L'ensemble des actions commerciales déployées en 2020 a représenté un budget de 34 000 €**

## Campagne CRM montée en gamme : 22 000 envois en 2020



# STRATÉGIE DE COMMUNICATION ET ÉVÉNEMENTIELLE

- *La communication a joué un rôle majeur dans la gestion des impacts de la crise sanitaire tout au long de l'année 2020*
- *Keolis Besançon Mobilités a dû adapter sa stratégie de communication prévue pour l'année 2020 pour faire face aux nombreux enjeux de communication de crise*



*Nos bus, cars et trams  
sont désinfectés chaque jour !*

**LA SÉCURITÉ,  
c'est **pour vous**  
qu'on doit l'assurer.**

**#EnsembleEnTouteConfiance**



*Gardons nos masques  
et nos distances !*

**LA SÉCURITÉ,  
c'est **avec vous**  
qu'on peut l'assurer.**

**#EnsembleEnTouteConfiance**



*Vous nous avez manqué !*

**HEUREUX  
de vous retrouver  
sur nos lignes.**

**#EnsembleEnTouteConfiance**

*De la proximité, de la chaleur, de l'engagement*

## La stratégie de communication de crise

La stratégie de communication de crise a eu pour principaux objectifs :

*Informer rapidement et efficacement pour accompagner nos clients*

Les nombreux impacts des mesures gouvernementales sur le fonctionnement du réseau (modifications du niveau d'offre, montée par les portes-arrières, vente à bord, mesures sanitaires...) ont démultiplié les besoins en communication, avec souvent une contrainte de délais très courts entre les annonces et la mise en place des mesures. La communication se devait d'être agile et efficace. Dans ce contexte, les outils de communication digitaux, emailing via le CRM, réseaux sociaux, écrans dièdres, site internet, newsletter... ont démontré leur efficacité en permettant la diffusion des informations en temps réel au plus grand nombre.

Pendant cette période de crise, Ginko a également bénéficié d'une large couverture médiatique grâce aux relations étroites entretenues avec les médias.

*Faire adhérer aux nouvelles règles, aux nouveaux comportements*

### Relais des campagnes de prévention nationales

Dès le début de la crise sanitaire, pour ancrer les bonnes pratiques, Ginko a largement relayé sur ses supports de communication les messages de prévention des autorités de santé : gestes barrières, téléchargement application Tous AntiCovid...

### Campagne de prévention

En sortie de confinement en mai, de nouvelles règles pour voyager en toute sécurité se sont appliquées. Pour communiquer ces nouvelles règles, le discours s'est appuyé sur une approche humaine, proche de nos voyageurs : "Ensemble, prenons soin les uns des autres".

### Campagne de communication #EnsembleEnTouteConfiance

En sortie de confinement, pour accueillir à nouveau nos clients, leur redonner confiance et les inciter à respecter les bons gestes, Keolis Besançon Mobilités a lancé une campagne de communication # EnsembleEnTouteConfiance déclinée sur de nombreux supports Ginko (affichage et communication digitale) et grand public : campagne radio France Bleu et Plein Air, panneau vidéo Ville de Besançon, parution dans l'Est Républicain, publicité sur MaCommune.info.

### Campagne : pourquoi les transports en commun ne sont pas des lieux de contamination privilégiés

Il s'agissait de relayer la campagne initiée par le groupe Keolis sur le risque très faible de contamination à bord des transports en commun avec discours de preuve à l'appui.

### Animer la relation client, garder le lien

En dehors de l'information et de la communication pédagogique, conserver le lien social avec nos clients, placer l'humain au centre de notre communication était primordial.

"Du Bruit pour nos soignants" devant le CHRU J.Minjoz, mise en avant des métiers Ginko en première ligne, divertissements via nos réseaux sociaux : toutes ces initiatives ont permis d'apporter un peu de positif dans ce temps de crise.



# La promotion de la marque Ginko, marque de la mobilité globale de Grand Besançon Métropole et de ses services

## La communication commerciale

Bien que la communication de crise ait pris le dessus tout au long de l'année 2020, de nombreuses actions permettant d'atteindre en partie les objectifs définis dans la stratégie de communication 2020 ont été menées.

### Valorisation de l'offre des LIANES et des lignes périurbaines

Afin de mieux faire connaître l'offre attractive des LIANES et des lignes périurbaines à offre dimensionnée, des adhésifs ont été positionnés sur les bus et sur certains abris voyageurs bénéficiant d'une bonne visibilité par les automobilistes et les piétons.

### Les mobilités s'affichent à la Boutique Ginko

Habillage de la vitrine valorisant toutes les mobilités proposées par Ginko : Bus et tram, Ginko Vélo, Ginko Voit'.

### Promotion du service de covoiturage « Ginko Voit' »

Intervention auprès d'une soixantaine de collaborateurs du Crédit Agricole Franche Comté dans le cadre de leur plan de mobilité.

### Reprise du service sur les lignes « Ginko Citadelle » et « Ginko Osselle Plage »

Communication déployée sur les réseaux sociaux, le site internet, une newsletter spéciale été, de la PLV et écran publicitaire à la Boutique Ginko ainsi qu'un cadrobust (pour la ligne Ginko Citadelle).

Nouveauté cette année : un habillage événementiel des abris voyageurs de la ligne « Ginko Osselle Plage » à Micropolis et Osselle.

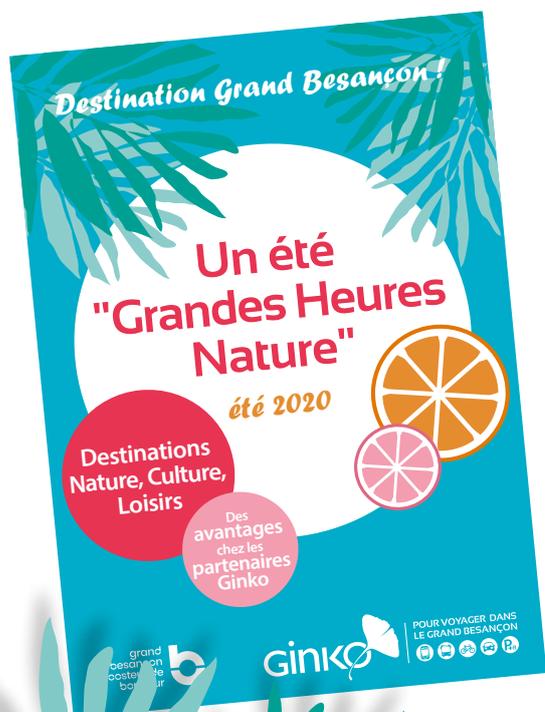
### Destination Grand Besançon

Grâce au carnet « Un été Grandes Heures Nature » avec Ginko, les Grands Bisontins sont invités à (re) découvrir des activités de plein air ou culturelles sur le territoire du Grand Besançon grâce aux lignes et services Ginko.

Ce carnet a été diffusé à la Boutique Ginko, via l'union des commerçants et en version numérique via les réseaux sociaux et le site web ginko.voyage.

### Campagne image de rentrée

Objectifs : valoriser les avantages à se déplacer avec le réseau Ginko, redonner envie aux voyageurs de voyager avec Ginko à une période où le plus gros de la crise sanitaire semblait dernière nous.





**YESSSS**

37 VOITURES DÉPASSÉES

**BUS & TRAM**  
Plus de 40 kilomètres de voies réservées

www.ginko.voyage | **ginko** POUR VOYAGER DANS LE GRAND BESANÇON

**énoooorne**

2 263 G DE CO<sub>2</sub> EN MOINS\*

\*Comparatif voiture / tramway pour une personne sur un trajet de 12 km. Source Ademe.

**BUS & TRAM**  
Une mobilité écologique

www.ginko.voyage | **ginko** POUR VOYAGER DANS LE GRAND BESANÇON

**Relaxax**

OFFREZ-VOUS UN MOMENT POUR LIRE, ÉCRIRE... OU DORMIR ;-)

**BUS & TRAM**  
Du temps pour soi

www.ginko.voyage | **ginko** POUR VOYAGER DANS LE GRAND BESANÇON

## S'associer aux événements



### La poursuite de la lutte contre la fraude

#### Rédition de la campagne de lutte contre la fraude

Suite aux résultats positifs du post-test mesurant l'impact de la campagne de lutte anti-fraude "Frauder, on parie que vous allez perdre", cette campagne a donc été rééditée en octobre 2020 afin de toucher particulièrement les nouveaux arrivants dans l'agglomération dont les étudiants.

#### Publications sur réseaux sociaux des opérations de contrôle

Afin de déstabiliser les fraudeurs, les pages Twitter et Facebook annoncent les opérations de contrôle renforcées avec la Police, des contrôles en cours sur une ligne ou encore les opérations de validation à quai.



### Ancrer Ginko dans le quotidien des Grand Bisontins

En étant partenaires des acteurs de la vie économique, culturelle et sportive du territoire et en accompagnant les grands rendez-vous de Grand Besançon Métropole, Ginko valorise sa relation forte avec tout ce qui fait le quotidien des grand bisontins

#### Livres dans la Boucle

- Création d'un Pass événementiel à 2 € avec pour chaque PASS vendu 1 € reversé à l'association Lire et Faire Lire
- Découverte d'extraits de plus de 70 auteurs présents au festival grâce à l'appli "Premier Chapitre"
- Abri voyageur transformé en bibliothèque le temps du festival
- Opération de book-crossing
- Lectures à bord du tram et en stations

#### Concert dans le tram

Dans le cadre du Festival « Génériq », Ginko a noué un partenariat avec la Rodia pour l'organisation d'un concert dans le tram, une première sur le réseau.

#### Journée du Patrimoine : visite du Centre de Maintenance

A l'occasion des journées européennes du patrimoine, Keolis Besançon Mobilités a ouvert au public les portes du Centre de Maintenance Tramway.



## Soutenir le commerce local

### Partenariat UCB / Office du commerce

Samedis piétons, Noël en Ville, braderies : offre de visibilité avec habillage bus, affichage à bord des véhicules, présence via stands Ginko

### « Fêtons nos retrouvailles »

En relais de la campagne de communication lancée en sortie de confinement par Grand Besançon Métropole et la Ville de Besançon, Ginko a lancé un jeu permettant à ses voyageurs de gagner des lots chez les commerçants-artisans du centre-ville.

### “Ginko c’est cadeau”

Dans le cadre de l’opération « Le clic utile pour sauver nos commerces » Ginko a fait gagner au travers de plusieurs actions commerciales 500 chèques Besançon cadeau de 50 € valables dans de nombreux commerces situés dans le Grand Besançon.

## Offrir de la visibilité

Malgré le contexte sanitaire et de nombreuses annulations d’événements, de nombreux partenaires ont pu bénéficier d’une visibilité à bord des bus et des trams : Université de Franche-Comté, Compagnons du devoir, La Rodia, Office du Commerce, Musées du centre-ville, Musée des Maisons Comtoises de Nancray, Citadelle, Festival de Musique de Besançon, CRIJ, Festival Petites Fugues, Banque alimentaire.

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

## Supporter les clubs sportifs

Plus qu’un sponsor, Keolis Besançon Mobilités est partenaire de l’ESBF et du BesAC.

Avantages abonnés Ginko, valorisation de l’offre Ginko pour se rendre aux matches, parrainage match.

## Solidarité avec l’association PARI

Du lundi 8 juin au dimanche 5 juillet, puis à nouveau en novembre-décembre, les PASS vendus à bord des bus par les agents commerciaux de conduite l’ont été sans rendu de monnaie. La somme de 1 600€ collectée du fait de l’absence de rendu monnaie sur les ventes de 3 700 PASS a été offerte à l’association PARI, pour l’aider dans ses missions d’accompagnement à la scolarité.



# LUTTE CONTRE LA FRAUDE

## Constats et objectifs

Keolis Besançon Mobilités a fait de la lutte anti-fraude une de ses priorités dès son arrivée aux commandes de l'entreprise. Après une période de « reconquête du terrain », conclue par un taux de fraude en baisse en 2019 (9.4%), 2020 était l'année de la consolidation et de l'amélioration continue pour rendre la lutte contre la fraude plus encore efficiente.

En 2020, l'ambition était toujours de perturber au maximum les fraudeurs en s'appuyant sur des méthodes diversifiées, sur une grande mobilité des équipes et sur de la visibilité. La recherche de l'efficience a permis de mieux structurer et organiser les actions tout en professionnalisant les équipes.

La crise de la Covid-19 est venue perturber cette ambition, même si de nombreuses actions ont été menées.

## Malgré la crise sanitaire, de nombreuses actions réalisées

### Le groupe Keolis en accompagnement

Le Groupe Keolis fait également de la Lutte Anti Fraude (LAF) une de ses priorités. Preuve en est, la création d'une pépinière LAF qui vise à former les experts dans le domaine et à partager les bonnes pratiques dans les filiales. Keolis Besançon Mobilités a pu bénéficier de la présence d'un expert pendant 4 mois pour apporter son expérience dans le domaine et contribuer à mieux structurer le pôle : organisation terrain, process, méthodes de contrôle, pilotage...

In fine, le socle bâti par Keolis Besançon Mobilités suite à la réorganisation de la LAF en 2018 a été consolidée en 2020 : une base solide sur laquelle nous allons pouvoir continuer à capitaliser.

## Une organisation toujours plus efficiente : la réalisation de plans de contrôles mieux définis et évolutifs

En lien avec l'accompagnement présenté précédemment, l'organisation de la LAF au quotidien est plus professionnalisée. Chaque jour, un plan de contrôle précis est défini par l'encadrement du pôle. Lignes contrôlées, secteurs de présence, opérations renforcées, tout cela par tranche horaire : rien n'est laissé au hasard.

Et pour que cela colle au mieux à la réalité du terrain, les équipes utilisent les données disponibles, lesquelles sont analysées dans le détail pour « construire la journée du lendemain ».

Sont ainsi prises en compte :

- Les données issues des contrôles réalisés les jours précédents
- Les signalements fraude réalisés par les conducteurs
- Les données de fréquentations

Chaque jour, un affichage est réalisé en salle de prise de service LAF et présente les équipes et les plans de contrôle définis. Et a posteriori, les résultats sont communiqués aux équipes pour partage des informations et identification des objectifs.

## La crise sanitaire : entre arrêt du contrôle et actions de reconquête

Du 16 mars au 10 mai, les contrôles ont été stoppés sur le réseau Ginko en raison du début de la crise de la Covid-19, et du confinement de la population. Le terrain était « délaissé » et l'impact sur le taux de fraude était important. Dès le 11 mai, le contrôle reprend en prenant en compte les gestes barrières.

A compter de cette date, les opérations avec les services de police sont renforcées. Plus de 100 actions seront réalisées entre le 11 mai et le 30 juin, pour des actions de LAF mais également de vérification de port du masque. Ce dispositif a permis de retrouver rapidement un taux de fraude constaté semblable à celui observé fin 2019.

**2020 :**  
**l'année de la consolidation**  
**mais perturbée**  
**par la crise sanitaire**

En parallèle, les actions de validations à quai sont maintenues de façon hebdomadaire. Elles mobilisent au minimum 4 agents de services « administratifs » durant 2 heures, lesquelles procèdent à du contrôle préventif (validation avant la montée à bord des véhicules). Les Managers Exploitation intègrent dans leur service des temps

de contrôle préventif muni du même équipement que les agents de contrôle. Toute l'entreprise est mobilisée sur le terrain.

Courant septembre, la campagne de communication portant sur la lutte anti fraude diffusée en 2019 est à nouveau visible sur le terrain.



## Un bilan 2020 positif malgré la crise et un taux de fraude en progression

Un taux de contrôle en progression : 1.54% en 2020, contre 1.28% en 2019.

Dans un contexte défavorable et malgré une suspension des contrôles pendant 2 mois, les résultats de l'année 2020 sont positifs :

- Nombre de clients contrôlés en baisse de 16% dans un contexte où la fréquentation est en baisse de 30% : un taux de contrôle en forte progression

- Un taux de fraude constaté de 2,16% en 2020 : stable par rapport à 2019 (2,18%)
- Un taux de recouvrement de 50% : en hausse de 4 points par rapport à 2019
- 1 885 TroK'it transformés : une action commerciale qui porte ses fruits

**Un taux de contrôle en progression : 1.54% en 2020, contre 1.28% en 2019**

### Bilan fraude 2020

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai
<b>Clients contrôlés</b>	26831	27975	11262	0	11201
<b>Voyages mensuels</b>	1994990	1882142	1046378	315075	634423
<b>PV dressés</b>	509	550	160	0	495
<b>Taux de contrôle</b>	1,34%	1,49%	1,08%	0,00%	1,77%
<b>Taux de fraude apparent</b>	1,90%	1,97%	1,42%	0,00%	4,42%
<b>PV Soldés</b>	209	240	68	0	144
<b>Taux de recouvrement</b>	41,06%	43,64%	42,50%	0,00%	29,09%

### Bilan fraude 2019

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai
<b>Clients contrôlés</b>	25273	21351	23012	16995	19635
<b>Voyages mensuels</b>	1885355	1672277	1970192	1754518	1848896
<b>PV dressés</b>	559	580	544	468	665
<b>Taux de contrôle</b>	1,34%	1,28%	1,17%	0,97%	1,06%
<b>Taux de fraude apparent</b>	2,21%	2,72%	2,36%	2,75%	3,39%
<b>PV Soldés</b>	261	252	251	213	311
<b>Taux de recouvrement</b>	46,69%	43,45%	46,14%	45,51%	46,77%

Malgré ces chiffres plus que positifs dans ce contexte, les résultats de l'enquête fraude réalisée en janvier 2021 pour le compte de 2020 montrent une progression du taux de fraude de 3 points. Redressé des effets induits par la crise sanitaire, le taux de fraude issu de l'enquête est évalué à 10,8% soit une progression de 1,4 points.

- Un effet volume défavorable avec le contexte COVID, du fait notamment de l'absence des étudiants
- Une part d'occasionnels enquêtés en 2021 plus importante qu'en 2019

*Les résultats de l'Enquête fraude 2020 sont disponibles en Annexe 19.*

Une évolution qui s'explique par le contexte sanitaire et notamment par :

- Le contexte de réalisation de l'étude : en pleine crise sanitaire et en période de couvre feu à 18h
- Un trafic en baisse de 40% en cette période, donc peu représentatif de ce qui se passe habituellement sur le réseau Ginko

Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
21167	19849	13427	28145	26573	23548	18777	<b>228755</b>
1131391	1142676	1019988	1762331	1611800	1088698	1228487	<b>14858379</b>
716	385	263	446	517	462	338	<b>4841</b>
1,87%	1,74%	1,32%	1,60%	1,65%	2,16%	1,53%	<b>1,46%</b>
3,38%	1,94%	1,96%	1,58%	1,95%	1,96%	1,80%	<b>2,02%</b>
252	123	79	191	161	128	148	<b>1743</b>
35,20%	31,95%	30,04%	42,83%	31,14%	27,71%	43,79%	<b>33,24%</b>

Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
20666	20746	15016	30010	35314	23576	19205	<b>270799</b>
1662259	1362020	1198802	2017560	2054015	1981211	1702670	<b>21109775</b>
590	309	213	387	676	564	335	<b>5890</b>
1,24%	1,52%	1,25%	1,49%	1,72%	1,19%	1,13%	<b>1,28%</b>
2,85%	1,49%	1,42%	1,29%	1,91%	2,39%	1,74%	<b>2,21%</b>
282	113	81	170	316	263	155	<b>2668</b>
47,80%	36,57%	38,03%	43,93%	46,75%	46,63%	46,27%	<b>44,54%</b>



# Qualité de service



## DÉMARCHE QUALITÉ CONTRACTUELLE

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

L'année 2020 a été fortement impactée en termes d'offre et de fréquentation par les différents confinements liés à l'épidémie de Covid-19. Malgré tout, en matière de mesures qualité, seul le mois d'avril a été vraiment perturbé, les mesures des autres périodes ayant pu être reprogrammées.

Pour le critère ponctualité, la période du 1<sup>er</sup> confinement du 15/03/2020 au 15/05/2020 a été neutralisée, le scénario d'offre mis en œuvre se basant sur des temps de parcours non testés au préalable, alors que la ville était presque déserte.

Pour rappel, comme en 2019, 9 critères sont évalués par 2 types de mesures dans cette démarche. Il n'y a pas eu d'évolution dans les services de référence.

**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 (89% contre 87% en 2019)
- Information et conseil par téléphone (92% contre 91%)
- Accueil et confort à bord (89% contre 87%)
- Traitement des réclamations (92% contre 91%)



## Keolis Besançon Mobilités a tenu ses engagements sur 7 des 9 critères contractuels

### Les résultats enregistrés

Seuls les critères ponctualité et information à bord sont légèrement en dessous des objectifs fixés.

**Information à bord** : 96.9% de moyenne annuelle pour un objectif de 98%. Le résultat a été fortement impacté par les mesures du 1er trimestre (92% de conformité) liées notamment aux difficultés de déploiement des écrans d'information Seipra et des annonces sonores.

**Pour la ponctualité**, même si la moyenne annuelle de 73% reste légèrement en dessous de l'objectif de 75%, il est à noter une augmentation du taux de ponctualité trimestriel entre +3% et +5% par rapport aux mêmes périodes de 2019. Un certain nombre d'actions mises en place ont permis d'apporter une nette progression à ce critère (Cf. 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 au service de la qualité perçue par les clients Ginko.

Les mesures qualité internes ont été intégrées dans les missions des agents de maîtrise exploitation. Au quotidien, ces agents de maîtrise mesurent entre autres, la propreté des véhicules, la conformité des stations, la qualité de l'accueil conducteur, la ponctualité et font remonter immédiatement toute non-conformité pour traitement.

En complément, une action durable a été initiée sur le contrôle de fonctionnement des rampes d'accès UFR et de la capacité des conducteurs à les mettre en œuvre.

250 contrôles ont été effectués par les agents de maîtrise exploitation aux terminus permettant de constater que 96% des conducteurs savaient utiliser les rampes et que 93% des rampes étaient fonctionnelles.

## 4 860 mesures ont été réalisées en complément des obligations contractuelles

## Contrôles qualité 2020

(hors dispositif contractuel)

	1er Semestre	2ème Semestre	GLOBAL
Conformité des Bus à la sortie du matin	332	561	893
Conformité des Trams à la sortie du matin	169	579	748
Information à bord des Bus	299	235	534
Information à bord des Trams	350	229	579
Informations Voyageurs Poteaux Bus	402	389	791
Informations Voyageurs Abris Bus	278	320	598
Informations Voyageurs Stations Tram	336	380	716
<b>TOTAL CONTRÔLES EFFECTUES</b>	<b>2166</b>	<b>2693</b>	<b>4859</b>



# SYNTHÈSES DES MESURES QUALITÉ

Critères	Nombre de mesures 2020	Taux de conformité %	Objectif de conformité Contractuel %	Commentaires
Accueil en agence commerciale	60	95.8	89	Objectif atteint
Information et conseil par téléphone	60	93.8	92	Objectif atteint
Accueil et confort à bord	120	98	89	Objectif atteint
Information et disponibilité des équipements station Tramway	53	99.8	94	Objectif atteint
Information aux points d'arrêts	203	100	99	Objectif atteint
Information dynamique à bord	120	96.9	99	Objectif non atteint Difficultés liées au bug des écrans Seipra et au déploiement généralisé des annonces sonores intérieures et extérieures
Conformité des véhicules	89	99.8	99	Objectif atteint
Ponctualité Bus et Tramway	totalité des passages en station	73	75	Objectif non atteint Nombreuses actions initiées fin 2019 ont porté leurs fruits sur 2020. Taux global 2020 en hausse de 4 points par rapport à 2019
Traitement des réclamations	totalité des réclamations	95	92	Objectif atteint

## 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 2020	
		N	N-1	N	N-1
<b>Fiabilité globale</b>	<b>Tramway</b>	94,1%	96,3%	92,1%	97,7%
	<b>Bus</b>	95,3%	96,0%	89,5%	98,4%
	<b>TOTAL</b>	<b>95,0%</b>	<b>96,1%</b>	<b>90,1%</b>	<b>98,3%</b>
<b>Fiabilité hors événements non responsables</b>		<b>99,3%</b>	<b>96,3%</b>	<b>97,9%</b>	<b>98,8%</b>



# 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 73%, l'objectif contractuel n'a pas été atteint mais est en hausse de +3.9 % par rapport à 2019.

## Tramway

De nombreuses actions initiées en 2019 ont porté leurs fruits :

- La mise en place systématique de l'ouverture généralisée des portes a permis la réduction du temps d'échange passagers en station, tout particulièrement pour les plus fréquentées d'entre elles
- La mise en place du lissage des vitesses fin octobre 2019 a permis d'améliorer le confort pour nos conducteurs et passagers, mais aussi de fiabiliser le temps de parcours et de gagner en ponctualité.

La ponctualité globale tramway sur l'année est de 90.3% soit + 10 points par rapport à 2019.

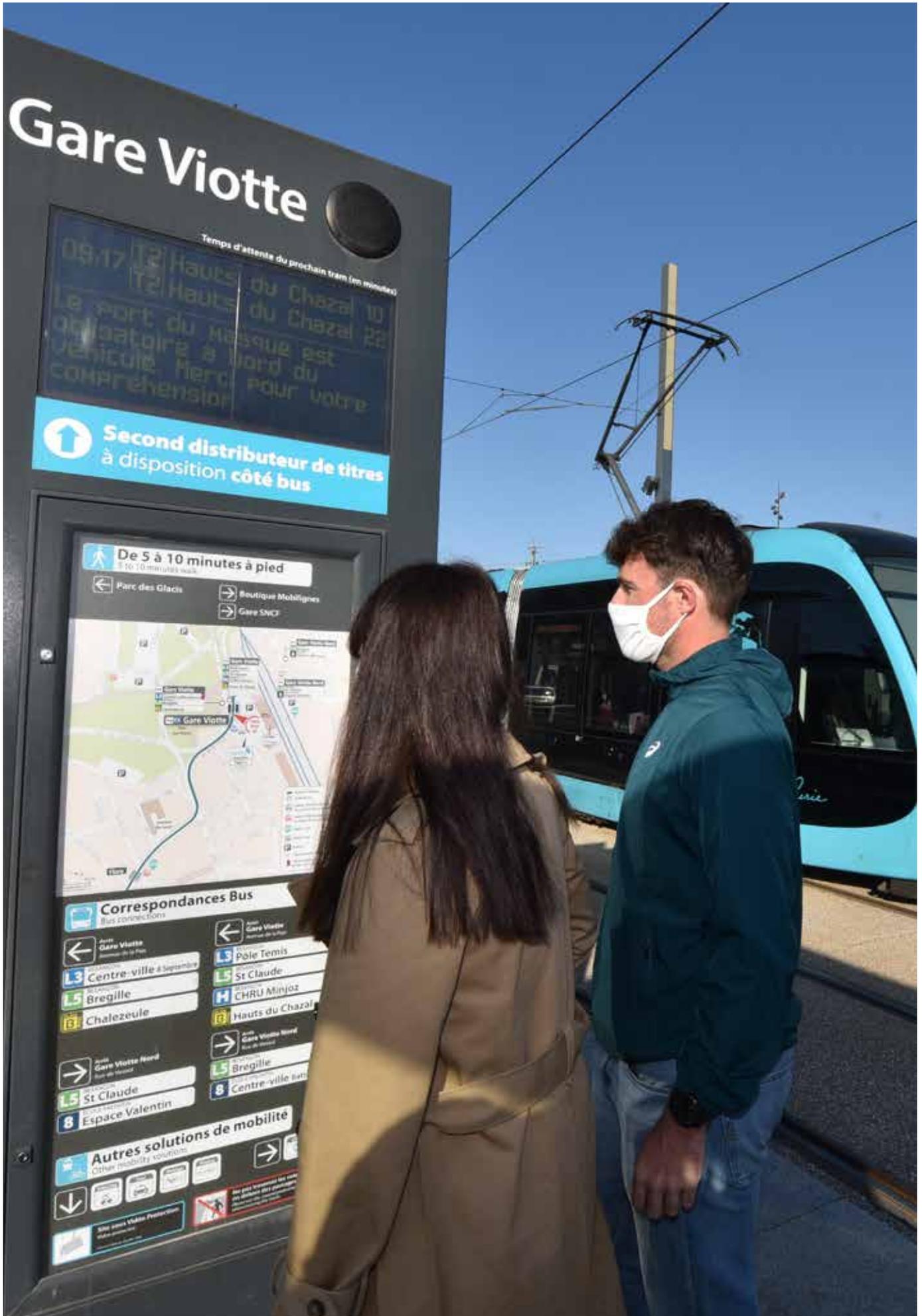
## Bus

Un travail de fond initié en 2019 s'est poursuivi en 2020 :

- Collaboration PCC - Méthodes => Temps de parcours co-gérés par les régulateurs et le responsable Méthodes de production
- Animation quotidienne de la ponctualité entre les pôles de la direction Exploitation : mouvement & PCC
- Indicateur suivi lors du rituel « point 5 min » le matin entre responsable PCC, et responsable mouvement + Directeur Exploitation Création de remontées statistiques sur les avances par conducteur (amélioration de l'outil).
- Développement de l'animation de la problématique des avances sur le plan managérial avec suivi des conducteurs concernés
- Communication accentuée sur le sujet, via le magazine interne KeoBM, les écrans dynamiques et le site Intranet (valorisation des résultats)

	CUMUL 2020	CUMUL 2019
<b>Tramway</b>	90.3%	79,9%
<b>Bus</b>	68.9%	66,6%
<b>Globale</b>	<b>73%</b>	<b>69,1%</b>

Source : données SAE



# ACCESSIBILITÉ DU SERVICE

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

## Mise en accessibilité des arrêts

A fin 2020, 29% des arrêts Ginko sont accessibles soit 342 arrêts accessibles (sur 1136 arrêts équipés) :

- 175 arrêts de bus urbains accessibles
- 62 stations tram accessibles
- 105 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 quai en reliefs et annonces vocales.

## L'information voyageurs

Le travail pour améliorer l'accessibilité de l'information voyageurs a été mené en 2020 sur plusieurs axes.

### BIV de nouvelle génération

Les contenus et visuels des nouvelles BIV (20 aux stations TCSP et 4 sur les pôles d'échanges) ont été présentés au groupe d'experts d'usage réuni en janvier pour recueillir l'avis des différentes associations représentées. Le cahier des charges précédemment établi a été modifié pour prendre en compte leurs remarques.

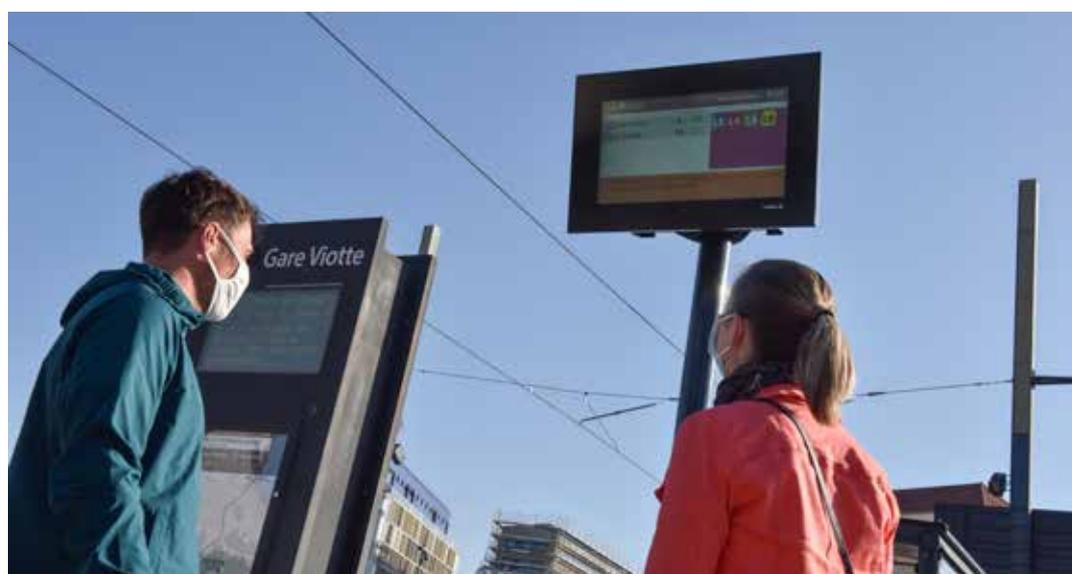
## Plan accessible

Le travail initié en octobre 2016 lors d'une CIA sur un plan accessible a été présenté au groupe d'experts d'usage réuni en janvier. Au vu des retours très positifs, ce plan a été réactualisé (réseau septembre 2019) et transmis pour recueillir les avis des différentes associations représentées.

Ce plan indique l'ensemble des arrêts accessibles sur la commune de Besançon et respecte les normes d'accessibilité (taille et type de typo, tracé schématique des lignes) et les demandes énoncées en CIA (intégration de photos pour repérage de lieux remarquables, fond très clair...).

## Plan des lignes TRAM et LIANES de type métro

Le plan des lignes TRAM et LIANES a été retravaillé pour la rentrée de septembre en plan de type métro, plus schématique, pour en faciliter la lecture et initier le travail en cours sur un plan accessible. Ce plan est affiché aux arrêts bus et stations tram, est présent sur le plan poche et le miniplan, et est disponible en ligne.



**ginko** POUR VOYAGER DANS LE GRAND BESANCON

Lundi 4 novembre 15:40

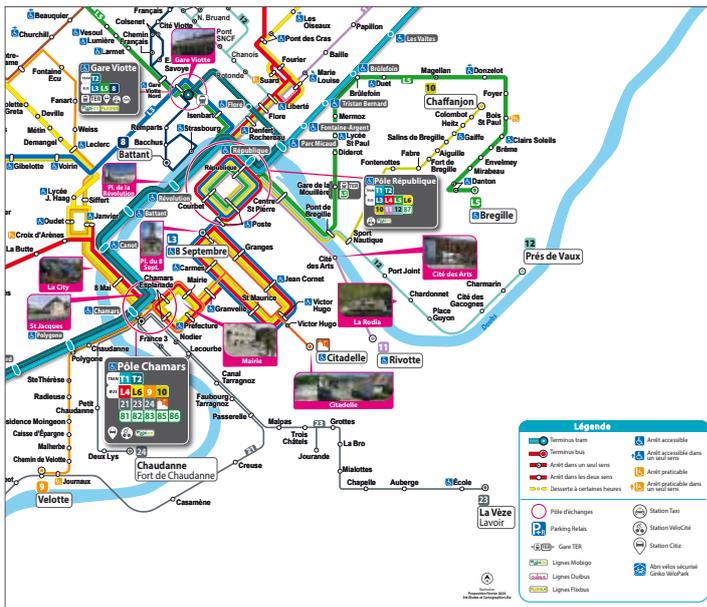
Prochains passages	
<b>L3</b> Pôle Temis	5:32
<b>7</b> Palente Espace Industriel	6 min
<b>62</b> Collège Camus	8 min <b>dernier passage</b>
<b>63</b> Pôle Temis	déviation en cours
<b>D8</b> Collège Camus	2 min 13 min

**ATTENTION**  
aux freinages imprévus

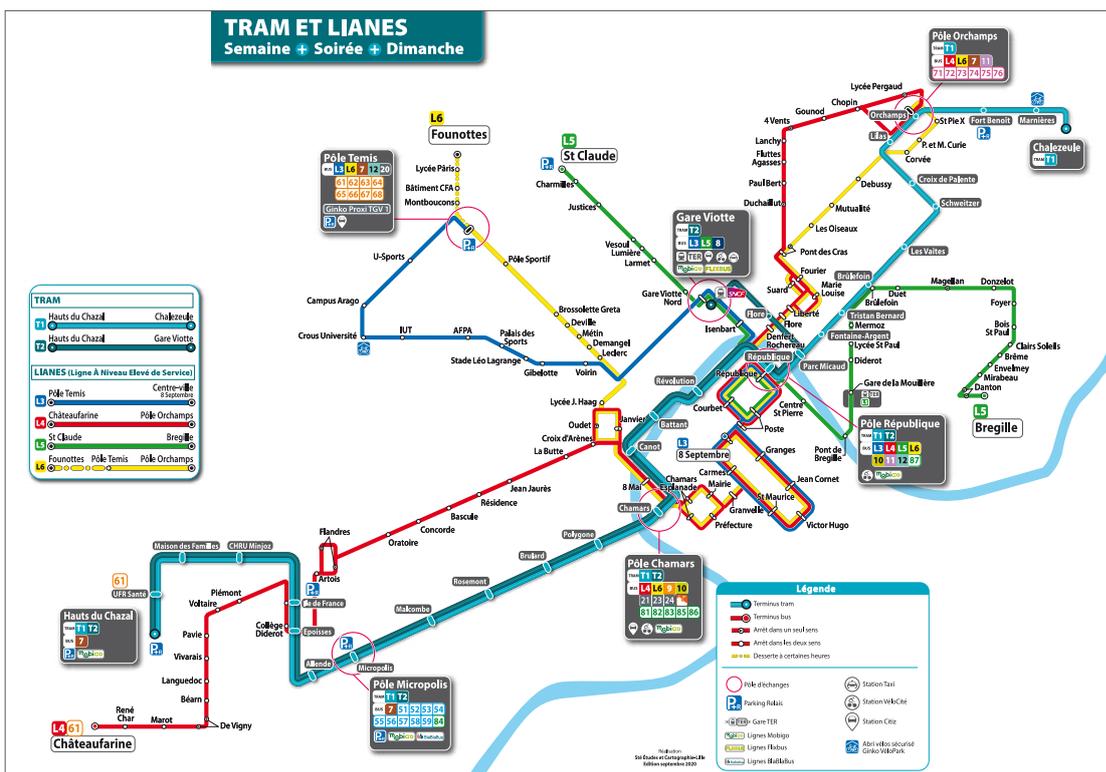


**i infotrafic** En raison d'un contrôle en cours concernant un colis suspect, des retards sont à prévoir sur la ligne L3. Merci pour votre compréhension.

Visuel BIV TCSP



Extrait du plan accessible



Plan TRAM et LIANES de type métro



# Maintenance et patrimoine



# MAINTENANCE TRAMWAY

## MATÉRIEL ROULANT

19 rames de tramway de type URBOS 3 (constructeur CAF) constituent le parc mis à disposition du Délégué par Grand Besançon Métropole. Le détail de ce parc est décrit ci-dessous et mentionne le numéro d'identification de chacune d'entre elles ainsi que le relevé compteur au 31 décembre 2020.

### Etat de parc Tramway au 31.12.2020

N° Rame	Appellation	Compteur kilométrique au 31/12/2020	Km réalisés sur la période du 01/01/2020 u 31/12/2020
801	Victor HUGO	362514	48635
802	Les Frères LUMIERE	390399	68078
803	COLETTE	368995	60294
804	Louis PASTEUR	385946	63500
805	Jouffroy D'ABBANS	399526	62905
806	VAUBAN	375427	48085
807	Gustave COURBET	372476	68085
808	Jeanne-Antide THOURET	366389	66222
809	Rouget DE LISLE	412456	62918
810	Marie CURIE	401034	61681
811	Claude-Nicolas LEDOUX	380303	67876
812	Charle FOURIER	381308	62951
813	Pierre-Joseph PROUDHON	309734	17591
814	Nicole BONVALOT	415562	71906
815	Toussaint L OUVERTURE	374658	58170
816	Louis PERGAUD	367114	34907
817	Léonel DE MOUSTIER	359918	64109
818	Jenny D'HERICOURT	352811	73335
819	Henri FERTET	354603	64748

## L'organisation de la maintenance Tramway

La maintenance du matériel roulant tramway a été intégralement internalisée depuis le 1<sup>er</sup> 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 assurée depuis le mois de mars 2018 par 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
- 9 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 - 7jrs/7.

Le programme de révision du pas de maintenance des 420 000 km est rentré en phase active depuis juillet 2020 (3 rames révisées).

# MAINTENANCE TRAMWAY INFRASTRUCTURES

L'équipe assurant la maintenance des installations fixes a réalisé la campagne de meulage du rail prévue avec l'aide de notre prestataire : 8 kilomètres de voie et les 27 appareils de voie ont été meulés pendant 4 semaines.

Voici les secteurs concernés :

- De la station Tristan Bernard au Terminus Chalezeule (Voie 1 et Voie 2)
- L'ensemble des appareils de voie du réseau



L'équipe a également réalisé au mois de juillet et août, pendant les nuits longues, les travaux suivants :

- L'accompagnement et les consignations pour les entreprises qui travaillent pour le compte de Grand Besançon Métropole ou à proximité de nos infrastructures sur les ouvrages d'art ou le nettoyage des aqua drains...
- L'entretien préventif des sous stations électriques
- L'entretien préventif des griffes d'injection de courant de la ligne aérienne de contact (LAC) sur tout le réseau



# MAINTENANCE BUS MATÉRIEL ROULANT

Grand Besançon Métropole a fait le choix dès 1999 du Gaz Naturel (GNV) comme carburant alternatif pour l'exploitation de son réseau. En décembre 2016, GBM a confirmé sa volonté de renouveler sa flotte de bus en choisissant 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 en matière environnementale.

6 marques différentes et 16 séries de véhicules sont exploitées sur le réseau. Les tableaux ci-dessous récapitulent l'état du parc de bus au 31 décembre 2020 :

## État de parc Bus au 31.12.2020

Constitution du parc de bus au 31/12/2020						
Qté Parc	Qté Exploitée	Type	Qté Parc / Type	Qté Exploitée / Type	Marque	Série
1	0	PMR	9	8	Peugeot	Boxer
3	3	PMR			Fiat	Ducato
4	4	PMR			Fiat	Modulis
1	1	PMR			Renault	Master
5	4	Bus Moy.Capacité	21	20	20	GX117/117L
10	10	Bus Moy. Capacité			Irisbus	GX127/127L
6	6	Bus Moy. Capacité			Irisbus	GX137
4	4	Bus Standard GO	52	44	44	GX327
13	13	Bus Standard GO			Mercedes	Citaro
10	10	Bus Standard GO			Iveco	Urbanway
9	2	Bus Standard GNV			Irisbus	GX317
10	9	Bus Standard GNV			Irisbus	GX327
6	6	Bus Standard GNV			Iveco	Urbanway
11	11	Bus Articulé GO	45	42	42	Urbino 18
14	14	Bus Articulé GO			Mercedes	Citaro
9	6	Bus Articulé GNV			Irisbus	Agora
11	11	Bus Articulé GNV				Urbanway
<b>127</b>	<b>114</b>					

*Parc physique supérieur au parc exploité au 31/12/2020 lié à l'attente de documents administratifs de cession du ferrailleur concernant les véhicules destinés à l'enlèvement et à la destruction conformément au plan pluriannuel d'investissements de l'Autorité Délégante*

## Les entrées sorties

En 2020, le parc bus en exploitation a légèrement diminué (-1 véhicule par rapport à 2019). Arrivée de 15 véhicules. Sortie de 3 véhicules. 13 véhicules en attente de sortie pour raison administrative.

Type de bus	Entrées		Sorties	
	Nb Parc	N° Véhicule	Nb Parc	N° Véhicule
PMR	1	12	0	13*
MC	2	50,51	0	80*
STD	6	453, 454, 455, 456, 457, 458.	3	427, 428, 441, 429*, 432*, 433*, 435*, 436*, 437*, 439*, 448*
ART	6	515, 516, 517, 518, 519, 520	0	501*, 502*, 503*
	15		3	

*\* Véhicules sur parc non exploités au 31/12/2020 lié à l'attente de documents administratifs de cession*



## Organisation de la maintenance (interventions correctives, préventives et réglementaires 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

Cette équipe est postée en journée au dépôt de Planoise et assure dans les deux ateliers la maintenance préventive, curative, réglementaire ainsi que les travaux d'améliorations. Les dépannages sont couverts par une astreinte partagée entre les agents, 24h/24 - 7j/7.

## Données mensuelles pour toutes les opérations préventives, réglementaires et curatives réalisées en 2020

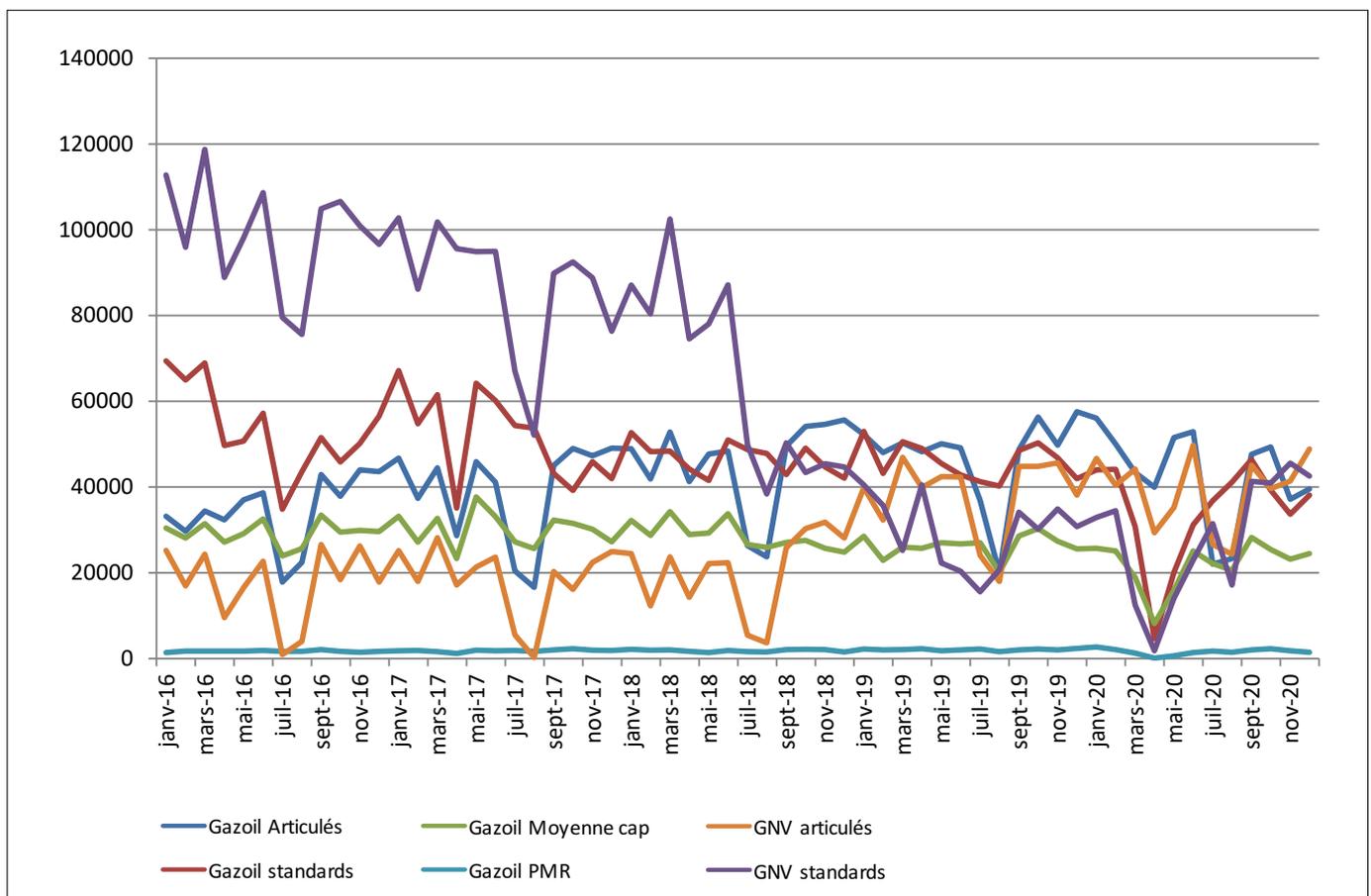
	Interventions préventives	Interventions correctives	Interventions réglementaires	Remorquages
<b>01/2020</b>	34	276	35	1
<b>02/2020</b>	39	256	40	0
<b>03/2020</b>	29	253	46	2
<b>04/2020</b>	16	122	23	0
<b>05/2020</b>	30	196	36	2
<b>06/2020</b>	33	202	31	4
<b>07/2020</b>	14	172	36	2
<b>08/2020</b>	38	173	44	1
<b>09/2020</b>	43	213	43	3
<b>10/2020</b>	30	257	42	3
<b>11/2020</b>	23	192	39	0
<b>12/2020</b>	21	239	33	0
<b>TOTAUX</b>	<b>350</b>	<b>2551</b>	<b>448</b>	<b>18</b>

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.



## Évolution des consommations mensuelles par types de bus



Baisse brutale des consommations au mois d'avril 2020 lié à l'impact de la première vague de la Covid19. L'utilisation de moyens articulés a été privilégiée sur cette période afin de garantir la distanciation sanitaire à bord des véhicules.

## Consommation des véhicules : synthèse et tendance

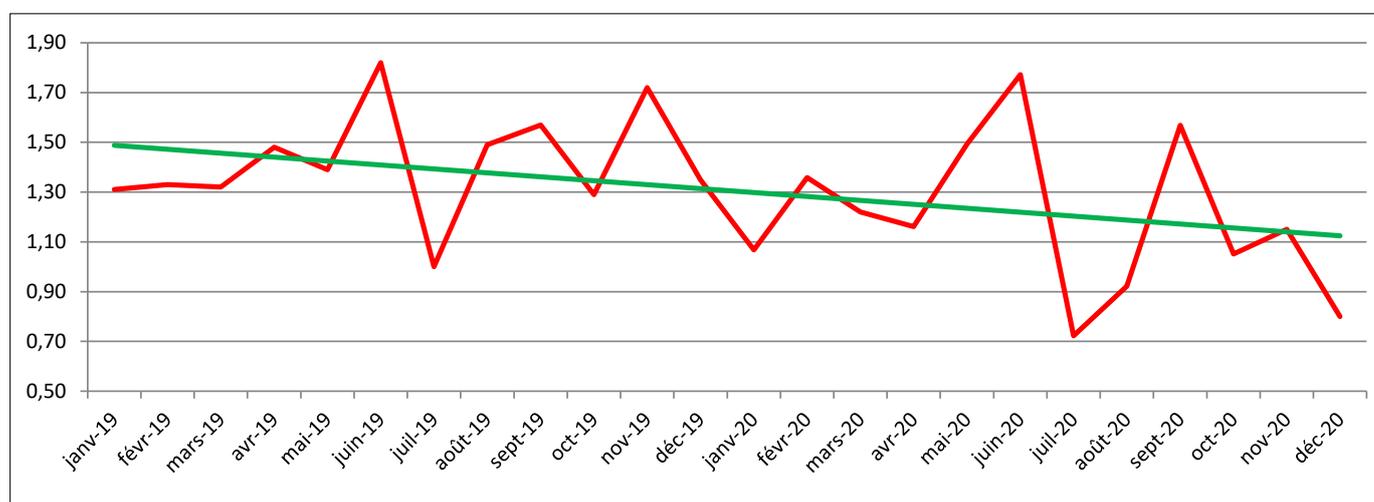
	Gazoil Articulés	Gazoil standards	Gazoil Moyenne cap	Gazoil PMR	GNV articulés	GNV standards
janv-19	52237	52950	28557	2248	39864	40516
févr-19	48034	43148	22903	2021	32304	35686
mars-19	50279	50584	26013	2103	46918	25262
avr-19	48223	48980	25693	2312	39864	40516
mai-19	50132	45510	27039	1802	42423	22317
juin-19	49172	42835	26744	2012	42372	20368
juil-19	36863	41261	27019	2214	24048	15582
août-19	19947	40264	20083	1582	17983	20687
sept-19	48720	48523	28588	2002	44849	34121
oct-19	56351	50320	30277	2246	44794	30166
nov-19	49726	46816	27369	1992	45667	34904
déc-19	57578	41951	25584	2387	38101	30799
janv-20	56076	44032	25740	2683	46642	32898
févr-20	50016	44131	25128	2090	40460	34450
mars-20	43402	30780	18910	1272	44224	12516
avr-20	39953	4601	8211	97	29331	1819
mai-20	51545	20081	15899	640	35225	14105
juin-20	52904	31168	25075	1431	49789	22981
juil-20	21996	36825	22160	1738	26633	31437
août-20	23294	41140	20553	1502	24325	17185
sept-20	47633	46373	28221	2020	45085	41355
oct-20	49334	39279	25435	2304	39648	40932
nov-20	37143	33678	23155	1795	41417	45563
déc-20	39524	38114	24482	1496	48850	42587
<b>TOTAUX</b>	<b>2510862</b>	<b>2789388</b>	<b>1635983</b>	<b>108579</b>	<b>1607782</b>	<b>3700005</b>

Valeurs en litres pour les bus Gazoil et en Normo mètre cube pour les bus GNV

## Pannes en lignes avec pertes d'exploitation

Les pannes en ligne avec pertes d'exploitation ont baissé de 27% par rapport à 2019. Le taux de pannes aux 10 000 km, reflet d'une performance hors impact crise sanitaire, est de 1.20 en 2020 contre 1.47 en 2019 soit une amélioration de 18 %.

### Taux de pannes en ligne pour 10 000 km





## Taux de pannes en ligne

	Pannes en ligne avec perte d'exploitation	Kilomètres réalisés	Taux de pannes en ligne pour 10 000 Km
janv-19	56	400 913	1,31
févr-19	52	353 978	1,33
mars-19	52	389 082	1,32
avr-19	53	386 791	1,48
mai-19	46	385 016	1,39
juin-19	74	364 475	1,82
juil-19	49	319 278	1,00
août-19	22	261 381	1,49
sept-19	71	381 094	1,57
oct-19	64	418 066	1,29
nov-19	58	389 305	1,72
déc-19	54	376 471	1,35
janv-20	41	384 080	1,07
févr-20	51	375 439	1,36
mars-20	38	311 325	1,22
avr-20	20	172 285	1,16
mai-20	40	267 840	1,49
juin-20	64	361 235	1,77
juil-20	21	290 777	0,72
août-20	25	271 060	0,92
sept-20	63	401 743	1,57
oct-20	41	389 930	1,05
nov-20	41	356 491	1,15
déc-20	30	374 961	0,80
<b>TOTAUX 2019</b>	<b>651</b>	<b>4 425 850</b>	<b>1,47</b>
<b>TOTAUX 2020</b>	<b>475</b>	<b>3 957 166</b>	<b>1,20</b>

# DISPONIBILITÉ DU PARC BUS ET TRAMWAY

	2019		2020	
	BUS	TRAM	BUS	TRAM
<b>Taux de disponibilité</b>	99.80%	99.95%	<b>99.90 %</b>	<b>99.90 %</b>
<b>KM parcourus</b>	4 425 850	1 198 895	<b>3 957 166</b>	<b>1 125 996</b>
<b>KM perdus dus à des pannes</b>	9098	675	<b>4835</b>	<b>1175</b>

Le taux de disponibilité des rames de tramway s'est légèrement dégradé engendrant une perte plus importante de kilomètres commerciaux (1175 en 2020 au lieu de 675 en 2019). Cette dégradation s'explique par l'absence de réserve de rames sur la période de septembre à décembre.

En effet, durant cette période, deux rames étaient accidentées et l'équipe du matériel roulant débutait les maintenances préventives 420 000 km. Pour le bus, le taux tend à s'améliorer dû à la mise en application d'un plan d'amélioration continue initiée avec la démarche KIHM en 2019 (KIHM : Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance) et à l'engagement des équipes.

## Immobilisations des rames 813 & 816

L'année 2020 a été marquée par l'immobilisation longue durée de deux rames de tramway suite à des accidents non responsables.

La rame 813 a fait l'objet d'un remontage et recâblage d'une partie de la toiture sur la période de janvier à août. Les délais d'approvisionnement de certaines pièces ont été très longs lorsqu'il s'agissait d'une fabrication à la demande réalisée par le constructeur. La remise en production de la rame a été précédée d'essais de nuit en octobre afin de tester tous les organes du train (freins, moteurs, cartes électroniques, coffre de traction...). Le dossier d'assurance est toujours en cours de traitement.

Le 25 juillet 2020, à la sortie du tunnel Micropolis, un véhicule léger venant de la droite a grillé le feu rouge et a percuté la rame 816 au niveau du flan de la loge conducteur. Cette collision a provoqué le déraillement d'un bogie du tramway.

La rame a subi des dégâts importants sur le côté droit, sur le bogie et sur le berceau avant. Une grue a dû être diligentée pour remettre le bogie sur le rail.

L'équipe en charge du matériel roulant a missionné une expertise, sollicité le constructeur afin de resouder les appuis de caisse et procéder au remplacement du berceau avant. Cette pièce n'étant pas disponible en stock chez le constructeur, Keolis Besançon Mobilités a réussi à réduire le temps d'immobilisation de la rame en se faisant prêter un berceau par le réseau de Nantes. En parallèle KBM a commandé deux berceaux avant afin d'une part de restituer cette pièce au réseau de Nantes et d'autre part de constituer un stock. Les réparations ont été achevées fin décembre et les premiers tests ont été réalisés début d'année 2021.



# MAINTENANCE DU MATÉRIEL EMBARQUÉ

*En plus de la maintenance préventive, curative et améliorative, une étude pour l'intégration de routeur 4g a été menée en 2020 afin d'accueillir l'open paiement qui sera déployé en 2021*

## Maintenance préventive et corrective

Parallèlement à la maintenance corrective quotidienne, des campagnes de maintenance préventive ont été effectuées tout au long de l'année.

Elles ont concerné en particulier :

- Le matériel embarqué tramways (SAEIV, billettique, rétrovision, interphone...)
- Le matériel embarqué des bus (SAEIV, billettique...)
- Les totems
- Les DAT
- Les valideurs de quai (Vélopark, P+R)
- Les parcs des autocars des 3 opérateurs péri-urbains
- Une montée de version firmware a été également réalisé sur les écrans TFT de marque SEIPRA afin de fiabiliser l'affichage

## Préparation Installation routeur 4G

En vue de l'arrivée de l'open paiement il est nécessaire de fiabiliser et d'améliorer le débit entre les serveurs bancaires et les véhicules, pour cela une étude d'implantation et d'intégration d'un routeur 4G a été réalisée dans chaque bus et tramway. En plus de cette installation, ce projet imposera la reprogrammation de l'ensemble des équipements embarqués (SAEIV, dièdre, girouette, switch...).

## Distributeurs Automatiques de Titres

Dans le but de maintenir en état nos équipements et d'améliorer le service client:

- 63 des 70 DAT ont été modifiés afin de distribuer des titres utilisant la technologie ST25
- 33 plastrons de DAT (vitrages devant les informations papiers) ont été changés
- 70 sébiles ( volets transparents au niveau de la niche de rendu de monnaie) ont aussi été changées
- Enfin, dans le cadre d'une opération de maintenance préventive, l'ensemble des batteries des DAT du tramway (63 équipements) ont été changées

## Parkings Relais

En cas de pics pollution, le stationnement sur les P+R devient gratuit, sans contrepartie. C'est dans ce contexte qu'une commande spécifique a été ajoutée dans chaque barrière afin de les maintenir ouvertes.

Au P+R de Temis, en vue de la suppression de l'Algeco, l'armoire technique a été déplacée à l'extérieur.

## Priorité carrefours

Pendant l'année 2020, 13 nouveaux carrefours correspondant à 33 lignes de feux ont été mis en service.

# 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.

Le Délégué leur a apporté son concours :

- Le raccordement au réseau de chaleur de la Ville. Pour ce chantier, un nouveau local a été fabriqué en limite de propriété de la blanchisserie du CHRU qui permet d'accueillir une toute nouvelle sous station de chauffage équipée d'une nouvelle pompe de circulation
- Une colonne fixe pour les véhicules PMR dans l'atelier B1. Cet investissement va permettre au délégué de travailler en toute sécurité sur la flotte de véhicule PMR
- Des aménagements du bâtiment B3 ont permis d'améliorer les conditions de travail des agents et d'accompagner la dynamique engagée sur le plan managérial : transformation d'une salle dédiée aux serveurs informatique en bureau, aménagement de deux bureaux d'entretien, avec un renforcement de la confidentialité (isolation phonique)
- Le remplacement des cellules haute tension du transformateur Sorel a permis une remise en conformité de l'installation électrique tout en sécurisant l'approvisionnement en électricité du dépôt de Planoise. La maintenance de cette cellule est intégrée dans le contrat de maintenance des autres sous-stations électriques

## Site de maintenance tramway 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'une climatisation dans le local serveur à la suite d'ajout de racks informatique supplémentaires. Celle-ci a permis de sécuriser l'infrastructure informatique contre la chaleur produite par les serveurs
- Des travaux d'aménagement des bureaux du chef d'équipe infrastructure et du pôle Infrastructure, Billettique et Support (IBS) ont été finalisés pour a permis de gagner en espace et en ergonomie pour les agents

Dans le cadre de la réalisation du plan pluriannuel d'investissements, Grand Besançon Métropole a continué l'investissement de gros outillages au tramway :

- Un banc de charge pour régénérer les batteries avec des cycles de charge et décharge. Celui-ci est utilisé pour réaliser la gamme annuelle de maintenance des batteries des tramways et permet de prolonger leur durée de vie
- Des supports d'étrier de frein. Cet investissement permet de travailler sur le système de freinage pendant les visites préventives des 420 000 km (R1), qui ont débutées au mois de juillet

## Terminus de lignes - Travaux bâtiment

Un nouveau sanitaire installé au terminus Gare Viotte : nouvelle dalle béton, évacuations des eaux usées, arrivées d'eau et d'électricité. Un habillage bois et un toit végétalisé permettent son intégration dans le paysage urbain et de respecter les contraintes imposées par les architectes des bâtiments de France

Dans le cadre de la réalisation du plan pluriannuel d'investissements, Grand Besançon Métropole a réalisé les investissements en matière d'outillage pour la maintenance bus :

- Un support parebrise pour effectuer le changement de cette pièce imposante et lourde sur nos véhicules. Cet équipement partage la même base mécanique que celui utilisé dans les ateliers de maintenance tramway.
- Une presse pour comprimer les coussins d'air avant leur montage sur

le véhicule. Cet investissement permet d'effectuer cette tâche en toute sécurité pour l'agent.

- Une station mobile de récupération de gaz. Elle permet d'effectuer des correctifs ou des vidanges des circuits de gaz sur les véhicules GNV.
- Un outillage d'extraction de moyeu pour les bus.

Le délégataire a mis à disposition de l'association de la Roue de Secours, six véhicules légers. Remplacées par des voitures électriques neuves, ces voitures permettront à l'association de venir en aide à des personnes en difficultés pour se mouvoir sur le territoire du Grand Besançon.





# MAINTENANCE DU MOBILIER URBAIN

## Un nombre d'interventions en hausse sur le mobilier urbain en 2020

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire sans précédent qui a induit un nombre d'interventions en hausse de 18% par l'équipe chargée de la signalétique, de l'information et du mobilier urbain.

L'équipe a été largement sollicitée pour que les clients disposent toujours de l'information la plus à jour : offre adaptée, signalétique et communication spéciale COVID-19 ont été posées avec réactivité aux points d'arrêts mais également en embarqué (pose hebdomadaire habituellement assurée par un prestataire externe).

Le nombre d'interventions est en recul cette année en termes de vandalisme (-16%). Il s'explique par la baisse de fréquentation du réseau liée directement à la crise (-29%). La part des interventions liée au vandalisme représente 8,3% des interventions totales.

La démarche qualité préventive et corrective a pu être maintenue sur l'année 2020 avec la réalisation de 22 tournées qualité, correspondant à l'objectif fixé : chaque arrêt bus urbain ou périurbain a été vérifié 3 fois, chaque bus 4 fois, chaque station tram et chaque rame 6 fois.

L'ensemble de l'information voyageurs et de la signalétique est contrôlé, chaque non-conformité identifiée lors de cette démarche qualité déclenche une intervention corrective. Une présence renforcée qui permet une intervention plus régulière face aux incivilités relevées sur le mobilier, et une maintenance préventive qui permet de maintenir un niveau élevé de qualité sur l'information voyageurs aux arrêts et en embarqué.

Au total, l'équipe SIMU a mené plus de 25 000 interventions sur le terrain, sur un parc de matériel de presque 1 700 unités.



## Plus de 25 000 interventions sur le terrain en 2020

### Nombre d'interventions urbain/périurbain/tram et évolution mobilier

Interventions SIMU		Cumul 2020		
		Réalisé N	Réalisé N-1	Ecart
Interventions urbain	Pose et entretien IV - Mobilier	18 988	11 428	66%
	Vandalisme	1 166	894	30%
	<b>TOTAL</b>	<b>20 154</b>	<b>12 322</b>	<b>64%</b>
Interventions tram	Pose et entretien IV - Mobilier	<b>1 699</b>	<b>2 803</b>	<b>-39%</b>
	Vandalisme	583	717	-19%
	<b>TOTAL</b>	<b>2 282</b>	<b>3 520</b>	<b>-35%</b>
Interventions périurbain	Pose et entretien IV - Mobilier	2 477	4 713	-47%
	Vandalisme	360	892	-60%
	<b>TOTAL</b>	<b>2 837</b>	<b>5 605</b>	<b>-49%</b>
<b>TOTAL interventions</b>		<b>25 273</b>	<b>21 447</b>	<b>18%</b>
Mobilier	Nombre d'arrêts urbains	642	641	0%
	Nombre d'arrêts périurbains	502	497	1%
	Nombre de poteaux sur l'urbain	361	362	0%
	Nombre de poteaux sur le périurbain	288	296	-3%
	Nombre d'abribus sur l'urbain	281	279	1%
	Nombre d'abribus sur le périurbain	214	201	6%
	Nombre d'arrêts avec banc	553	544	2%



# Outils systèmes



# NOUVELLES BORNES D'INFORMATION VOYAGEUR

*Afin d'améliorer l'information des usagers de la Lianes 3 et des pôles d'échanges, vingt-deux bornes d'information voyageurs (BIV) de nouvelle génération ont été installées.*

## Fonctionnalités

Ces BIV permettent d'informer les usagers du temps d'attente mais également de l'info trafic sur la ligne concernée ou sur le réseau entier. L'accessibilité est prise en compte avec l'annonce sonore intégrée, déclenchée automatiquement ou via un appui sur une télécommande PMR.

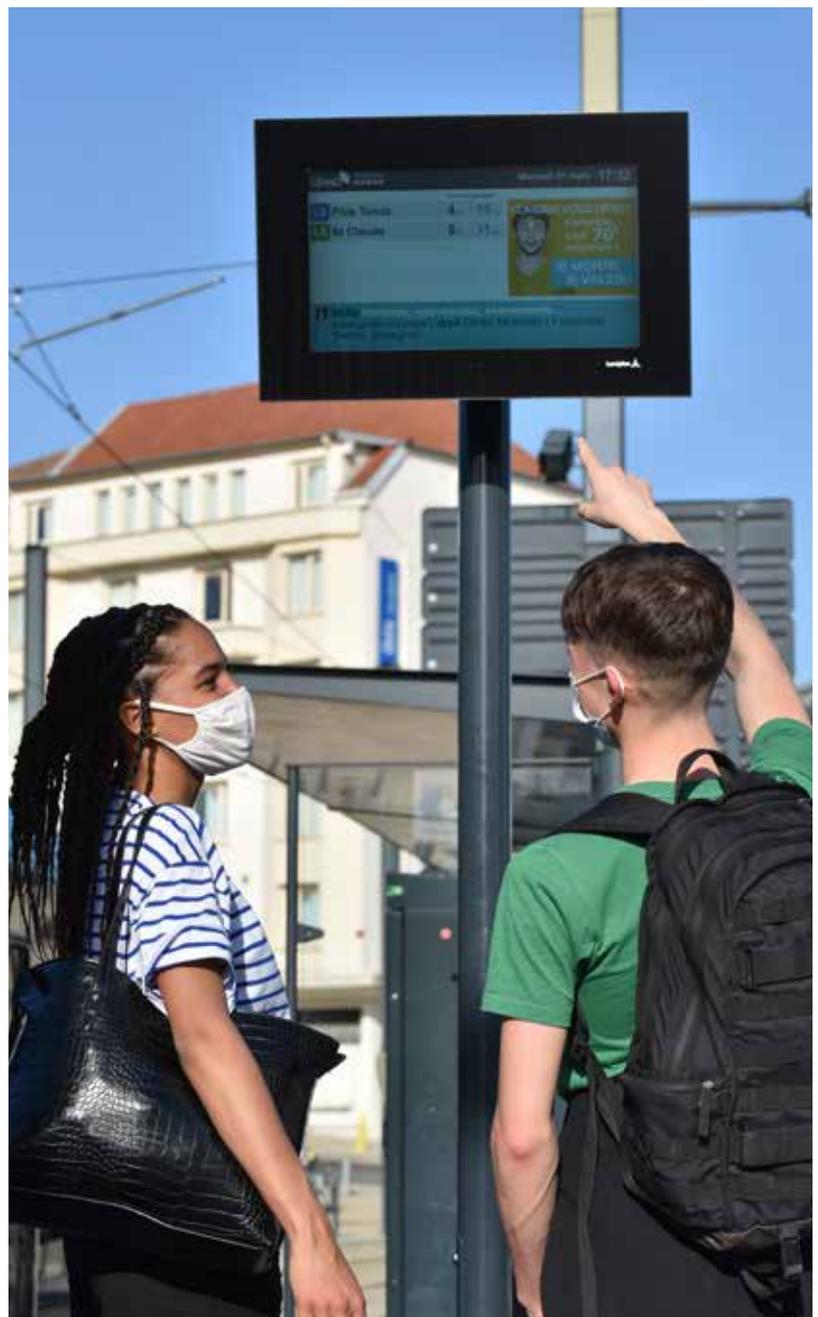
## Technologies

Les nouvelles BIV sont dotées d'écrans LCD couleur, haute résolution, ce qui en fait la grande nouveauté par rapport aux BIV de précédentes générations. La couleur permet une lecture plus facile en différenciant chaque ligne, et la haute résolution permet de proposer des informations plus visibles et plus détaillées.

Même en plein soleil, les informations restent lisibles grâce à un niveau de luminosité adaptatif et puissant, ainsi que différents filtres sur le verre. Deux tailles d'écran ont été mises en place : 24 pouces pour les stations de la Lianes 3 et 43 pouces (en double face) pour les pôles d'échanges, les BIV équipant ces derniers permettant d'afficher toutes les lignes périurbaines.

## Gestion de projet et développement logiciel

Ces BIV ont été acquises dans le cadre d'un marché public, mais le logiciel qui permet l'affichage des informations voyageurs a été créé par le pôle développement et projets de Keolis Besançon Mobilités afin de s'intégrer aux systèmes déjà existants et en s'adaptant aux besoins des usagers.



# LA BILLETTIQUE

*En 2020, les équipes ont mis à jour des logiciels pour sécuriser et faciliter les interventions correctives autant que pour améliorer le confort des clients et agents de l'entreprise. Elles ont aussi et surtout préparé le déploiement d'évolutions majeures planifiées au second semestre 2021.*

## Gestion de l'obsolescence logicielle

Afin de gérer l'obsolescence et permettre aux équipes d'accéder aux logiciels sur le terrain, nous avons procédé à la mise à jour de deux produits :

- Le logiciel VDU édité par Flowbird, qui permet la gestion et la supervision des pannes DAT
- Le logiciel GTE (Gestion technique Electrique) édité par SPIE, qui permet la gestion et la supervision du circuit électrique haute tension du tramway

Ces mises à jour majeures ont permis d'utiliser ces outils via un navigateur web. De fait, l'obsolescence des anciennes versions logiciels incompatible avec les nouveaux environnements informatiques Windows 10 est couverte.

Des évolutions logicielles permettant gain de temps et confort pour les équipes, sur le terrain

Elles ont également permis de développer ces outils sur des équipements mobile (type tablette) qui permettent d'obtenir en temps réel les pannes et aussi valider leur résolution complète depuis le terrain.

## Phase préparatoire de l'Open Paiement

La phase 1 du projet Open Paiement / Kubapay 1.0 a mobilisé les équipes de KBM, en étroite relation avec celles de l'industriel. Pour rappel, ce projet a pour double objectif l'utilisation de la carte bancaire comme titre de transport et la gestion de l'obsolescence du système central billettique.

La phase 1 consistait en la rédaction et la validation des spécifications techniques et fonctionnelles des différentes fonctions du système.

Elle consistait également à la mise en service de routeurs 4G et de nouvelles antennes dans les bus et tramway. Ces équipements permettent d'interconnecter les réseaux informatiques du matériel roulant et les systèmes centraux de manière sécurisé et fiable, ils sont un prérequis pour la mise en place de l'Open Paiement.

## DAT Châteaufarine

Le terminus de départ de la Lianes 4 est un arrêt où les clients achètent un nombre important de titres. Pour faciliter leur achat, un distributeur automatique de titres (DAT) a été installé. Cet équipement a pu être retiré de la station « Les Vaites », du fait de sa faible utilisation.

Grace à cet équipement, les voyageurs peuvent se munir d'un titre de transport avant l'arrivée du bus et bénéficie d'un moyen de paiement supplémentaire via la carte bancaire. Les retards au départ du bus en lien avec les ventes réalisées à bord par l'agent commercial de conduite ont été fortement réduits.

Afin d'assurer la protection des usagers, une caméra de sécurité filmant ce nouveau point de vente a été mis en place.





# Ressources humaines



# L'ÉVOLUTION DES EFFECTIFS

*Des évolutions limitées en période de crise sanitaire mais la nécessité d'anticiper la sortie de crise*

- *Entretenir nos viviers d'agents de conduite*
- *Encourager la polyvalence et la poly compétence*

## Entretenir nos viviers d'agents de conduite

Les premiers impacts de la crise sanitaire ont directement touché notre vivier de conducteurs.

**Les embauches prévues ont dû être repoussées**

### Nos conducteurs intérimaires

Nous avons dû suspendre les missions de nos 6 conducteurs intérimaires dès l'annonce du premier confinement sans être en capacité de les rassurer sur leurs perspectives de retour et de titularisation.

En parallèle, il nous fallait poursuivre nos recherches pour compléter ce vivier, dans un contexte où nous ne pouvions pas leur proposer de travailler de façon continue.

Après une période estivale rassurante, la seconde vague automnale de l'épidémie a remis l'entreprise et les intérimaires dans le même contexte d'incertitude, un contexte qui a poussé certains d'entre eux à changer d'orientation professionnelle.

## Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective (POEC)

En partenariat avec l'OPCO Mobilités de Bourgogne Franche-Comté (opérateur de compétences des métiers de la mobilité) et Pole Emploi nous avons mis en œuvre une POEC.

Objectif : permettre à 10 demandeurs d'emplois d'obtenir un Titre Professionnel de Conducteur de Transport Routier de Voyageurs, le permis D et la FIMO et de se reconverter vers le métier d'Agent Commercial de Conduite.

Les étapes de la démarche :

- Une centaine de demandeurs d'emplois contactés par Pôle Emploi
- 4 réunions collectives de présentation par Keolis Besançon Mobilités (le groupe Keolis, l'entreprise, le métier, la formation) organisées dans les locaux de Pole emploi
- 60 candidats évalués par Pole emploi suivant la Méthode de Recrutement par Simulation (MRS) : 35 validés
- 35 candidats reçus par KBM en entretiens individuels : 13 sélectionnés puis 10 retenus après un audit de conduite d'un véhicule léger

### 10 demandeurs d'emploi diplômés

*Les 10 candidats sélectionnés ont tous obtenu leur permis et leur diplôme. Ils seront intégrés au sein de l'entreprise dès leur permis en poche, avant l'été 2021*

## Encourager la polyvalence et la poly compétence de nos agents

Notre ambition : faire de Keolis Besançon Mobilités une entreprise apprenante qui favorise le partage des connaissances et le développement des compétences.

**136 conducteurs déjà polyvalents : 112 sur le bus et le tram, 24 sur la conduite et la Lutte Anti-Fraude**

### Des renforts ponctuels en mission de courte durée

Pour des projets ou des travaux ponctuels, nous lançons des appels à candidatures internes. Les agents sélectionnés sont détachés ponctuellement et formés pour remplir au mieux leur mission.

En 2020, des conducteurs ont pu réaliser des missions au sein de différents services : maintenance Infrastructure, Bâtiment, Signalétique et Mobilier Urbain, Maintenance des Systèmes Electroniques, Station Gasoil...

### Des missions de longue durée

Des postes dédiés sont couverts par des détachements à 50% maximum du métier d'origine. Ces missions durent de 1 à 3 ans renouvelables car nécessitant une formation plus lourde et une montée en compétence plus longue. Ces détachements sont volontairement limités dans le temps, afin de pouvoir renouveler les équipes et offrir une possibilité de polyvalence à un plus grand nombre d'agents.

### Un renforcement de la Lutte Anti-Fraude (LAF)

Augmentation du nombre de conducteurs polyvalents LAF avec une recherche interne lancée en décembre 2020 : 13 candidats, 6 agents retenus.

Les conducteurs polyvalents sont affectés à 50% sur la conduite et 50% sur la LAF pour une période de 3 ans renouvelable 1 fois.

### Un pôle de formation

Formateur, moniteur et accompagnateur : 3 missions distinctes confiées à des conducteurs expérimentés et reconnus qui souhaitent transmettre leur savoir.

- 2 formateurs
- 3 moniteurs
- 12 accompagnateurs

Le pôle de formation est animé par la Direction des Ressources Humaines.



## LES EFFECTIFS EN 2020

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)

<b>Exploitation</b>	<b>364,5</b>
dont conduite	318,0
dont contrôle fraude	8,3
<b>Maintenance</b>	<b>52,3</b>
dont maintenance tramway	11,7
<b>Commercial</b>	<b>34,3</b>
dont commercial périurbain	
dont contrôle fraude	4,0
<b>Services généraux</b>	<b>23,8</b>

<b>Effectifs totaux</b>	<b>474,9</b>
dont hors Personnel Mis A Disposition (PMAD)	466,2
dont Personnel Mis A Disposition (PMAD)	8,8

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

Effectif ETP moyen + MAD (hors intérimaires)

<b>Exploitation</b>	<b>360,0</b>
dont conduite	313,7
dont contrôle fraude	8,3
<b>Maintenance</b>	<b>52,2</b>
dont maintenance tramway	11,6
<b>Commercial</b>	<b>31,9</b>
dont commercial périurbain	
dont contrôle fraude	4,0
<b>Services généraux</b>	<b>23,3</b>

<b>Effectifs totaux</b>	<b>467,3</b>
dont hors Personnel Mis A Disposition (PMAD)	458,6
dont Personnel Mis A Disposition (PMAD)	8,8

## Les effectifs par catégorie & sexe

### Moyenne annuelle de l'effectif et au 31.12.20

	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>										
<b>au 31/12/20</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>52</b>	<b>263</b>	<b>17</b>	<b>69</b>	<b>93</b>	<b>362</b>	<b>455</b>
<b>Moyenne annuelle</b>	<b>24,00</b>	<b>2,50</b>	<b>0,58</b>	<b>26,75</b>	<b>54,58</b>	<b>271,00</b>	<b>17,00</b>	<b>68,50</b>	<b>96,17</b>	<b>368,75</b>	<b>464,92</b>
	<i>Effectif Equivalent Temps Plein</i>										
<b>ETP moyens</b>	<b>21,14</b>	<b>2,46</b>	<b>0,55</b>	<b>26,85</b>	<b>54,12</b>	<b>268,08</b>	<b>16,80</b>	<b>68,60</b>	<b>92,61</b>	<b>365,99</b>	<b>458,60</b>

# 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 (matériel roulant et infrastructure)
- 1 responsable études et produits

## Travailleurs temporaires

L'entreprise a eu recours au travail temporaire pour une moyenne annuelle de 7.1 ETP.

- 4.7 ETP à la conduite et uniquement sur des motifs de remplacement
- 0.7 ETP à la maintenance
- 1.7 ETP en relation clients



**ginko** MOBILITÉS

**COMBIÉZ-VOUS**

**PASS LIBERTÉ**

**LOAN DE VÉLO**  
à la semaine  
à 1,90 €

**APPEL DE COVOITURAGE**  
de proximité  
construite  
au réseau Ginko

**Pour faciliter votre voyage,**  
faites signer au conducteur, pendant son  
séjour de nuit et pendant votre prise de  
matin.

**Périodes horaires**  
Période scolaire  
- du 21 août 2020 au 4 juillet 2021  
Vacances scolaires / Été  
- du 18 au 31 octobre 2020  
- du 21 décembre 2020 au 3 janvier 2021  
- du 8 au 21 février 2021  
- du 12 au 25 avril 2021  
- du 5 juillet au 28 août 2021

**En vente à bord**

1,40 €
4,50 €
2,80 €

**Merci de nous l'appeler**

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

# POLITIQUE DE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL ET MESURES DE LUTTE CONTRE L'ABSENTÉISME

*Les nombreuses actions déployées ont montré leur efficacité en 2018 et 2019. Elles ont donc été maintenues et complétées, en lien, notamment, avec la situation pandémique :*

- Covid-19 : protéger nos salariés
- Valoriser le présentéisme
- Enquête sur la Qualité de vie au travail et l'engagement des collaborateurs
- Un absentéisme « dans les normes » de la crise

## **Covid-19 : protéger nos salariés**

Comme toutes les entreprises au monde, nous avons subi cette pandémie et avons dû nous adapter chaque jour aux exigences règlementaires et aux évolutions des moyens de protection de nos collaborateurs.

En 2020, la question n'était plus de lutter contre l'absentéisme mais de prendre les mesures nécessaires pour protéger au mieux nos agents, et en particulier le plus exposés au risque, car en contact avec le public.

Toutes les mesures sanitaires ont pu être déployées au fur et à mesure des recommandations gouvernementales :

- Dans les véhicules : vitre de protection du conducteur, nettoyage renforcé, désinfection (des produits d'entretien jusqu'aux nanotechnologies, en passant par le Cube Ozone), kit individuel de désinfection pour chaque agent, signalétique...
- En matière d'Équipement de Protection Individuelle : gel hydroalcoolique, masques, gants...

Le groupe Keolis était à nos côtés et le regroupement national de nos besoins a facilité nos approvisionnements auprès des fournisseurs d'équipements de protection souvent en rupture de stocks.

- Pour les sédentaires : rendre le télétravail possible pour la majorité de nos collaborateurs (équipements, outils collaboratifs, accès au réseau de l'entreprise...) et adapter notre fonctionnement, nos méthodes de travail. Protéger aussi ceux qui devaient être présents : désinfection des locaux, jauges dans les zones de rencontres, plexiglass de séparation des tables, espacement des bureaux, signalétique...

Et communiquer, informer, expliquer, rassurer, au quotidien sur l'évolution de la situation, les mesures mises en place, les gestes barrières, les réglementations, nos activités...des communications régulières, générales et directes, accessible à tous, même en mobilité grâce au système de messagerie de notre intranet KeoBM.

**16% d'absentéisme global en avril 2020,  
20% pour le personnel de conduite**

## MESSAGES REÇUS

[← Retour à la boîte de réception](#)

### Reconfinement Covid-19 : fonctionnement du réseau et organisation

Envoyé le 30/10/2020 à 17:52:19 par Virginie Georges

Bonjour,

A l'issue d'une réunion de concertation avec les organisations syndicales, nous tenions à vous informer des dispositions qui entreront en vigueur dès lundi 2/11.

Offre et services

Application de la production « Période Scolaire faible », habituellement mise en œuvre en juin quand les étudiants n'ont plus cours ; elle représente 93% de l'offre nominale soit 184 services réalisés (sur 197) dont 134 bus, 43 services tram et 7 PMR

- Tram T1 - T2 : fonctionnement normal (hors renforts aux heures de pointe) mais réduction de l'amplitude horaire de soirée du jeudi au samedi (identique au dimanche à mercredi)
- Bus L3 à T2 : production « Période Scolaire » nominale sur toutes lignes hors L3 et 7 en production « Petites Vacances Scolaires » (PVS) avec une réduction de l'amplitude horaire de soirée sur les LIANES du jeudi au samedi (identique au dimanche à mercredi), comme pour le tram.
- GinkoAccess et autres services : fonctionnement normal
- Boutique : fonctionnement normal

Personnel de conduite : Actions mises oeuvre pour limiter le recours à l'activité partielle

- Renfort des équipes de contrôle (+3 agents polyvalents par jour)
- Suspension des intérimaires
- Maintien des formations

Si besoin, il sera fait appel au volontariat pour poser des jours de récupération. L'activité partielle ne sera déclenchée qu'en ultime recours.

Autres services : fonctionnement normal

- Télétravail : augmentation des journées de télétravail en fonction des services/métiers/locaux partagés pour limiter les contacts
- Managers, régulateurs, personnel de maintenance et direction : activités maintenues en présentiel

Nettoyage /désinfection

- Désinfection au Cube Ozone : doublement du nombre de bus traités chaque soir
- Ajout d'une prestation de nébulisation : 100% du parc bus et tramway, 2 fois par mois
- Renforcement des contrôles des prestations de nettoyage et désinfection

Nous ferons un bilan de ces mesures en fin de semaine prochaine et ne manquerons pas de vous informer des éventuels ajustements qui seraient nécessaires. D'ici là, bon week-end de la Toussaint.

L'équipe de Direction

[Nous contacter](#)  
[Mentions légales](#)

*Mail envoyé à l'ensemble des collaborateurs via le site intranet*

## Valoriser le présentisme

Une volonté intégrée dans notre accord de politique salariale 2020, bien avant l'arrivée de la crise...

- Reverser 30% des primes d'assiduité retenues du fait des absences, aux collaborateurs (ouvriers et employés) n'ayant eu aucune heure d'absence sur 12 mois

Cette disposition de l'accord NAO 2020 a été appliquée comme le prévoyait l'accord, en juin 2020, mais la concomitance de la crise sanitaire ne nous a pas permis d'en mesurer les effets réels sur l'absentéisme.

- Plus de 100 collaborateurs ont cependant pu bénéficier d'une majoration de leur prime d'assiduité de 212€

**26% de l'effectif  
sans aucune heure  
d'absence de juin  
2019 à mai 2020**

C'est dans cet objectif de valoriser la présence de nos collaborateurs au contact des clients durant cette crise, que nous avons souhaité leur verser une prime exceptionnelle de pouvoir d'achat (dite Prime Macron).

## Baromètre Qualité de vie au travail et Engagement collaborateurs

L'engagement est l'énergie que consacrent les collaborateurs à la réussite des projets communs de l'entreprise. Il se traduit par un état d'esprit et des initiatives qui témoignent de l'appropriation de la stratégie et des enjeux.

3 ans après l'arrivée de Keolis aux commandes de l'entreprise, le moment nous semblait venu de :

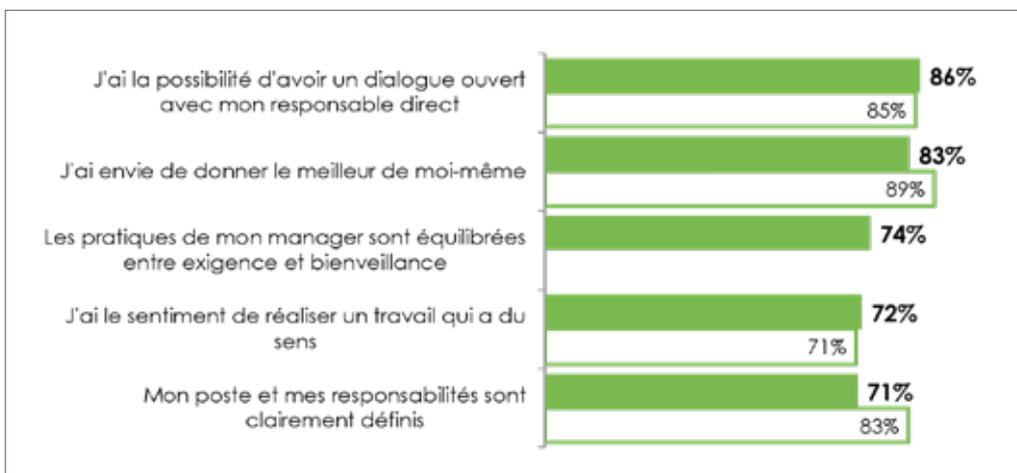
- Lancer une dynamique d'amélioration de l'engagement et d'appartenance à l'entreprise et au groupe Keolis
- Identifier la perception des collaborateurs sur leur qualité de vie au travail
- Suivre les perceptions dans le temps sur 4 indices : Engagement, Management, Marque Employeur, Qualité de Vie au Travail

Cette enquête, déployée à l'échelle du Groupe Keolis, a été confiée à un cabinet spécialisé de la mesure d'opinion interne (OBEA) et réalisée en septembre 2020.

**202 répondants,  
un taux de réponse  
de 44% : le taux  
le plus élevé des  
réseaux Grands  
Urbains de Keolis**



### Les opinions les plus positives



### Les 3 principaux domaines d'amélioration



## Un absentéisme 2020 dans la norme

L'augmentation de l'absentéisme pour accident du travail n'est pas liée à une augmentation du nombre d'accidents mais uniquement à l'allongement de leur durée.

- Le nombre d'accident du travail a baissé de 35% en 2020 comparé à 2019
- Le nombre d'heures d'absence pour accident du travail a doublé par rapport à 2019 et représente 12 000 heures d'absence en 2020 (hors accident de trajet)

### Un absentéisme inférieur à la moyenne des réseaux Grands Urbains de Keolis

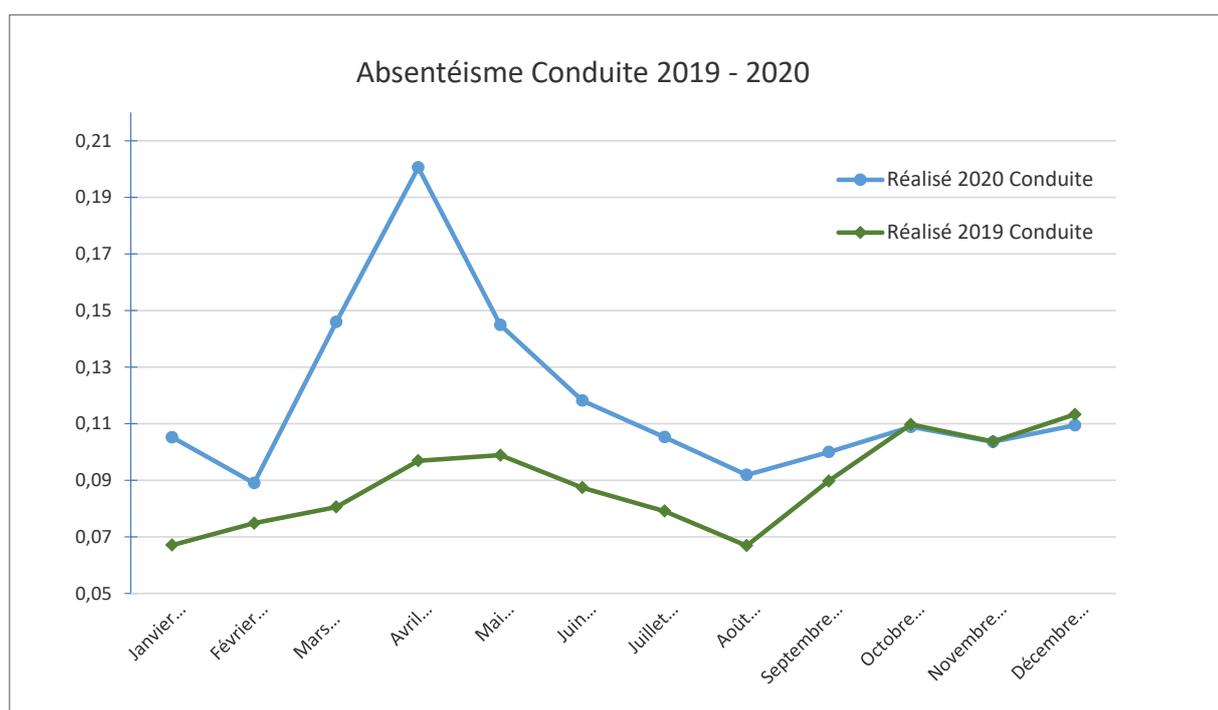
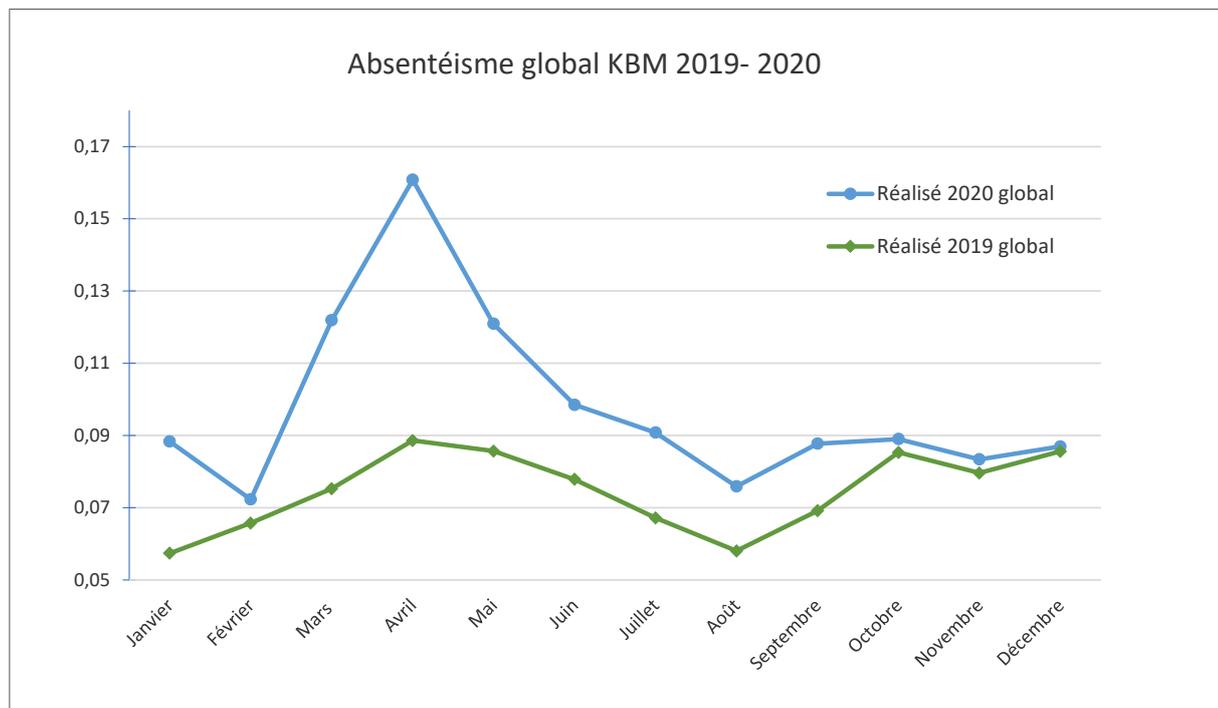
*Keolis Besançon Mobilités termine l'année 2020 au 2<sup>ème</sup> rang du taux d'absentéisme le plus bas parmi les réseaux de taille analogue gérés par Keolis. La première place est tenue par le réseau de Tours !*

## L'absentéisme annuel de l'entreprise en 2020 a augmenté de 31% : +23% sur la maladie et +130% concernant les accidents du travail

### Heures d'absences par motif

Suivi Absentéisme	Cumul 2020	
	Nb d'heures	Taux
Maladie	34 878	4,3%
Longue Maladie	24 088	3,0%
Maternité	815	0,1%
Accidents du travail et Trajet	15 771	1,9%
Mi-Temps Thérapeutique	4 387	0,5%
<b>Taux d'absentéisme</b>	<b>79 939</b>	<b>9,8%</b>

## Evolution de l'absentéisme entreprise et personnel de conduite entre 2019 et 2020



# LE PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Notre plan de développement des compétences prévisionnel pour cette année était ambitieux. La crise sanitaire est venue bousculer nos ambitions et nous obliger à redéfinir nos priorités :

- Les formations obligatoires
- Les compétences managériales
- Le déploiement de notre projet d'entreprise #TEC



## Nos attitudes #TEC



### Attitude 1 : Les agents vous accueillent sur le réseau Ginko



Attitude 1

Les agents commerciaux de conduite accueillent les clients sur leur ligne.



Attitude 2

Les équipes de contrôle adoptent une approche commerciale grâce à une phrase d'accroche bienveillante.



### Attitude 2 : Les agents vous informent et vous guident sur le réseau



Attitude 3

Les conducteurs prennent la parole et vous informent en temps réel sur votre trajet en situation normale.



### Attitude 3 : Les agents sont à vos côtés en situation perturbée



Attitude 4

L'ensemble des collaborateurs (conducteurs, contrôleurs, boutique, service client) vous informe en temps réel des perturbations et des solutions possibles.



### Attitude 4 : Les agents vous aident à acquérir le bon réflexe



Attitude 5

Les agents s'unissent dans la lutte contre la fraude.

## Les formations réalisées

L'investissement en formation sur cette année 2020 s'élève à 176 967€ (hors rémunération des stagiaires et des formateurs), pour un total de 7760 heures de formation réparties entre 638 stagiaires.

Un investissement proche de celui de 2019 mais amputé de 40% des heures de formation prévues initialement du fait de la suspension des formations durant près de 4 mois, des limitations du nombre de stagiaires dans chaque session et des restrictions de déplacement.

### Formations obligatoires

Dans notre activité, les formations et recyclages obligatoires (FCO, habilitation tramway, Caces, habilitation électrique...) représentent une part importante du plan de formation annuel. Cette année, plus encore, car nous avons dû nous assurer que toutes les formations obligatoires seraient bien réalisées malgré les contraintes de la crise sanitaire.

- 4940 heures pour 347 stagiaires

**64% des heures de formation correspondent à des formations obligatoires**

**2555 heures de formation uniquement pour la FCO (Formation de Conduite Obligatoire)**

## Formations au management

Nous avons pu maintenir dans une moindre mesure toutefois, des formations managériales, notamment celles en lien avec les projets déployés Kihm et Kiho.

22 stagiaires ont bénéficié d'une formation liée à l'exercice du management, pour 436 heures.

**11 managers formés au Management Opérationnel des Opérations (projet Kiho) pour 231 heures**

### Notre projet d'entreprise #TEC déployé en fin d'année

A l'issue d'une démarche de construction du projet #Tous Engagés Clients, engagée en juin 2019, le module de formation destiné aux agents en contact est finalisé. Cette formation vise à concrétiser la culture client portée par notre entreprise au travers d'attitudes de services identifiables par les voyageurs, des gestes d'accueil, de bienveillance, d'accompagnement.

Inspirée d'une démarche déployée par le Groupe Keolis en France et à l'international (appelée Keolis Signature Service), nous avons fait le choix à Besançon, d'identifier et de former nos propres formateurs internes, volontaires et issus de différents services de l'entreprise : Poste de Commande Centralisé, Service Commercial, Mouvement et Lutte antifraude.

Ainsi, l'ancrage et la diffusion de ces attitudes seront bien plus étendus et pérennes qu'en passant par un organisme de formation (nos formateurs sont cependant accompagnés par le prestataire pour leurs premières animations).

**6 formateurs formés à l'animation de cette formation #TEC et 2 sessions réalisées**



## Plan de formation 2020 réalisé

Service	Actions de Formation	Nbre de Stagiaires	Sexe		CSP			Durée hres/stagiaire	Total Hres Formation	Organisme de Formation	COUT DES FORMATIONS			
			F	H	AM	E	O				Coûts Pédagogiques	Frais Annexes	Rémunération et Coût Formateur	Coût Total Formation
Comm-Mrk/Conduite	# TEC Tous Engagés Clients	11	5	6		2	9	7	77	NEXT LEVEL	3 112 €	246 €	1 717 €	5 075 €
Comm-Mrk	Accompagner équipe et agents pour réussir la reprise post-confinement	2	2		2			2	4	IK	440 €		122 €	562 €
RH	Actualités Sociales Parcours Digital Learning	1	1		1			4	4	CEGID	990 €		104 €	1 094 €
Exploit	Animer efficacement des réunions	1		1	1			16	16	IK	960 €		570 €	1 530 €
Conduite	Apprivoiser le STRESS pour faire face aux situations difficiles	23	2	21			23	14	322	IK	12 650 €	693 €	7 187 €	20 530 €
Exploit	Argumenter et Convaincre faire adhérer son auditoire	3		3	3			14	42	ORSYS	2 393 €	383 €	1 185 €	3 960 €
MBUS	B2XL Opération Batterie	14		14	6		8	7	98	IK	4 800 €		2 338 €	7 138 €
MMR	Banc de Charge des batteries TRAMWAY	2		2	2			7	14	ARIZE		23 €	321 €	344 €
MBUS	Boîte de vitesse automatique ZF	2		2	2			14	28	IK	1 100 €	119 €	654 €	1 873 €
MMR	CACES Cariste Catégorie 3 Initial	3		3	1		2	28	84	AFTRAL	1 638 €		1 810 €	3 448 €
MBUS/MIF/MMR	CACES Cariste Catégorie 3 Renouvellement R489	5		5	1		4	14	70	AFTRAL/Groupe FORCES	1 889 €	52 €	1 617 €	3 559 €
MBUS/MMR	CACES Chariot élévateur débutant	2		2		2	28	56	56	APAVE	1 424 €	40 €	1 234 €	2 697 €
MIF	CACES PEMP R486A Catégorie B	1		1			1	28	28	Groupe FORCES	680 €	41 €	535 €	1 256 €
DSI	Conduire des projets	1		1	1			14	14	IK	960 €	372 €	378 €	1 710 €
MIF/MMR	Conduite POINT ROULANT	3		3			3	11	32	Groupe FORCES	1 920 €		589 €	2 509 €
Comm-Mrk/MMR	Cursus G0 (Management)	2	1	1	2			35	70	IK	4 800 €		1 921 €	6 721 €
Comm-Mrk	Développer son assertivité et son affirmation de soi	1	1			1		14	14	IK	960 €	328 €	328 €	1 616 €
MIF	Equipements d'aiguillage ADV Motorisation	4		4	1		3	28	112	VOSSLOH	6 600 €	847 €	2 121 €	9 568 €
Conduite	Favoriser l'accessibilité des PMR dans l'urbain	40	8	32			40	7	280	IK	6 600 €	534 €	6 358 €	13 492 €
MIF	FCO Marchandises	2		2	1		1	35	70	AFTRAL	928 €	127 €	1 571 €	2 626 €
Conduite/Exploit/MBUS/MSE/Comm-Mrk/DSI	FCO Voyageurs	73	13	60	14		59	35	2 555	IK	33 250 €	5 085 €	61 675 €	100 010 €
Conduite/Exploit/Comm-Mrk	Formateur # TEC Tous Engagés Clients	6	2	4	4	1	1	14	84	NEXT LEVEL	11 040 €	156 €	2 322 €	13 517 €
Conduite	Formation circulation dans le dépôt	1		1			1	4	4	Interne			135 €	135 €
MBUS	Formation climatisation	1		1	1			18	18	GNFA	990 €		418 €	1 408 €
Conduite	Formation Tunnel	1		1			1	3	3	Interne			115 €	115 €
DSI/Comm-Mrk	Gérer son temps pour gagner en efficacité et productivité	2	1	1	1	1		14	28	IK	1 100 €	738 €	610 €	2 448 €
Conduite	Habilitation Commerciale Tramway	5		5			5	98	490	Interne			16 181 €	16 181 €
MSE	Habilitation Conduite Manœuvre Tramway	1		1	1			4	4	Interne		11 €	151 €	162 €
MSE	Habilitation Electrique B1/B1V + B2/B2V + BR + BC recyclage	4		4	4			13	53	AFTRAL	924 €		1 453 €	2 377 €
MBUS	Habilitation Electrique BE Manœuvre/BS Chargé d'intervention/BT élémentaire recyclage	1		1			1	7	7	AFTRAL	182 €		165 €	347 €
Exploitation	Habilitation Electrique BE-HE Manœuvre -Recyclage	2		2	2			11	21	APAVE	1 119 €		572 €	1 691 €
MIF	Habilitation Electrique BT élémentaireset/ou manœuvres BT	1		1			1	28	28	Groupe FORCES	605 €		500 €	1 105 €
MMR/MBUS/Exploit/Comm-Mrk	Habilitation Electrique BT élémentaireset/ou manœuvres BT -Recyclage	12		12	6		6	11	126	APAVE/Groupe FORCES	4 333 €	59 €	3 125 €	7 517 €
MIF	Habilitation Electrique Electricien BT HT -Recyclage	3		3	1		2	14	42	Groupe FORCES	1 095 €	47 €	903 €	2 045 €
MBUS/DSI/MSE/MMR/Exploit	Habilitation Electrique Electricien BT -Recyclage	10	2	8	9		1	11	105	Groupe FORCES	2 735 €	80 €	2 759 €	5 574 €
Exploit	HASTUS 2019	3	1	2	3			27	80	GIRO	- €		2 500 €	2 500 €
Tous	Incendie	80	14	66	17	1	62	0	12	FCI	3 762 €	1 511 €	224 €	5 497 €
Comm-Mrk/Conduite/Exploit	Les piliers de la relation de service - filiales engagées KSS -TEC	15	5	10	13	1	1	7	105	IK	4 610 €	205 €	3 023 €	7 838 €
RH	Licence Droit Economie Gestion mention gestion, parcours gestion des RH	1	1			1		176	176	ECM	651 €	62 €	1 690 €	2 403 €
Comm-Mrk	Maîtriser les techniques de vente	2	2			2		7	14	IK	1 750 €	124 €	278 €	2 152 €
Exploitation	Maîtriser les techniques et les pratiques de contrôle	13	2	11	13			14	182	IK	3 575 €	182 €	5 271 €	9 028 €
MMR	Management opérationnel de la maintenance KIHM	1		1	1			21	21	IK	1 100 €	495 €	521 €	2 116 €
Exploitation	Management opérationnel de l'exploitation KIH0	11	2	9	11			21	231	IK	4 275 €	594 €	7 224 €	12 093 €
Conduite/Exploit/Comm-Mrk	Manager les équipes à la relation de service - TEC	14	4	10	12	1	1	7	98	IK	3 975 €	205 €	2 805 €	6 984 €
Conduite	Manœuvres Bus Articulés	24	7	17			24	3	72	Interne			2 827 €	2 827 €
DSI	MySQL administration avancée	1		1	1			14	14	ORSYS	879 €	297 €	378 €	1 554 €
Comm-Mrk/Exploit/Fin/MBUS/MMR/QSE	Offre Bureauautique	48	21	27	34	12	2	3	144	IK	643 €		3 903 €	4 546 €
MBUS	Outil de diagnostic multimarque JALTEST	4		4			4	14	56	IK	2 200 €	102 €	1 214 €	3 516 €
MIF/MMR	Permis de Conduire C	2		2	1		1	102	203	AFTRAL/BAUD	3 737 €	418 €	4 588 €	8 742 €
DSI	Piloter la protection des données personnelles (DPO)	1		1	1			14	14	IK	720 €		325 €	1 045 €
MBUS	Porte pare-brise MEKABOY MR350 E	3		3			3	4	12	ACE Ingénierie			279 €	279 €
Comm-Mrk	Prévenir et gérer les situations critiques	4	3	1		4		12	49	IK	2 900 €	91 €	994 €	3 985 €
MBUS	Prévenir le risque incendie en maintenance bus et cars	4		4	1		3	7	28	IK	1 100 €	62 €	645 €	1 807 €
DSI	Qlik NPrinting	4		4	4			7	28	A5sys	1 950 €		779 €	2 729 €
Conduite/Comm-Mrk/Exploit/MMR/QSE/RH	Recyclage Habilitation Conduite Tramway	102	21	81	27		75	7	714	Interne			24 989 €	24 989 €
Exploit/MBUS/MIF/MMR/QSE	Remorquage poussage rame/rame	27		27	18		9	7	189	Interne			7 590 €	7 590 €
Comm-Mrk	Réussir sa communication interne	2	2		1	1		14	28	ORSYS	1 529 €		800 €	2 329 €
Comm-Mrk	Soudage à l'arc électrodes enrobés	2		2	1		1	35	70	AFPI UIMM	2 900 €	162 €	1 651 €	4 714 €
Tous	SST Maintien et Actualisation des compétences	20	4	16	9		11	7	140	Groupe FORCES	1 935 €	214 €	3 602 €	5 751 €
QSE	Veille HSE PERFORM	2	1	1	1	1		4	8	KISIO	700 €		258 €	958 €
DSI	Vmware vSphere 6.7 installation configuration et administration	2		2	2			35	70	ORSYS	4 150 €	1 008 €	1 800 €	6 958 €
<b>Total général</b>		<b>638</b>	<b>128</b>	<b>510</b>	<b>238</b>	<b>29</b>	<b>371</b>		<b>7 760</b>		<b>161 255 €</b>	<b>15 712 €</b>	<b>203 904 €</b>	<b>380 870 €</b>
											<b>Dont Rémunération et coûts formateurs</b>		<b>203 904 €</b>	

# LE DIALOGUE SOCIAL

*En période de crise, maintenir un dialogue social nourri et fréquent est primordial pour informer, rassurer et valoriser les collaborateurs qui œuvraient au quotidien pour délivrer le meilleur service malgré les contraintes sanitaires, et les incertitudes.*

- *Maintenir et élargir le dialogue social en période de crise*
- *Négocier selon des calendriers adaptés*
- *Conflictualité : dénonciation d'un usage*

## **A situation exceptionnelle : moyens de dialogue renforcés**

Aucune entreprise ne pouvait anticiper l'ampleur et les impacts de cette crise inédite sur ses activités et son organisation. La direction était dans la réaction plutôt que dans l'anticipation, et a dû prendre et adapter des décisions, bien souvent unilatérales, au coup par coup sur la base de réglementations d'urgence, pas toujours claires et cohérentes. Des évolutions organisationnelles nécessaires mais qui généraient des fonctionnements en mode dégradé et impactaient fortement les conditions de travail et les habitudes.

Autre situation inédite : des équipes dissociées.

Des collaborateurs en contact et en présentiel mais également des services complets en télétravail et de nombreux collaborateurs absents (garde d'enfants, personnes vulnérables, arrêts maladie, congés et/ou activité partielle...).

Or, le dialogue social constitue en temps normal l'espace au sein duquel peuvent se discuter, se réguler et se solutionner les problèmes que rencontrent l'entreprise et ses collaborateurs. En temps de crise, cet espace devient critique pour faire face collectivement aux conséquences qui en découlent. Mais comment nous assurer que dans un tel contexte, chaque collaborateur de l'entreprise prenne bien part au dialogue social, même s'il n'est pas présent sur son lieu de travail. Deux niveaux de dialogue social ont donc préexisté durant cette crise.

## **Le dialogue institutionnel, celui entre les représentants du personnel et l'entreprise**

Dans ce contexte, il était impératif :

- de favoriser le maintien du dialogue social en termes d'information et de consultation autour des changements induits
- de renforcer les liens de la direction avec les organisations syndicales et les instances représentatives du personnel : des réunions plus rapprochées pour favoriser la réactivité, des points réguliers avec les organisations syndicales (quotidiens dans certaines situations), mails d'information réguliers, etc.
- d'adapter les modalités de réunions : conférences téléphoniques, développement de la visioconférence, participation d'un seul représentant par organisation aux réunions physiques, etc.
- Organiser la régularité et la continuité du dialogue social pour travailler paritairément sur les évolutions en cours a permis :
- de définir des modes d'organisation adaptés à la situation et protecteurs pour les agents,
- d'être réactifs face aux problématiques rencontrées par les agents en télétravail ou en présentiel,
- de faire remonter les situations d'alerte et de définir les actions les plus adéquates pour les traiter,
- de faciliter le suivi, dans la durée, des effets de ces nouvelles organisations,
- de se donner les moyens d'anticiper le retour à la normale et les modalités de la reprise.

**Des mails  
directs  
et quasi  
quotidiens  
pour informer  
l'ensemble des  
collaborateurs  
de KBM**

## Le dialogue direct avec les collaborateurs de l'entreprise

Au-delà de la nécessité d'informer tous nos collaborateurs de façon régulière sur l'évolution de la situation, les objectifs de nos communications directes étaient de faire remonter les difficultés éventuelles des agents en matière d'usage des outils de communication, de moyens pour réaliser l'activité, de sur-sollicitation, de surcharge d'informations, d'impacts du travail isolé ou encore de problèmes d'articulation vie professionnelle/vie personnelle.

Les échanges par mail, notamment au travers de notre système de messagerie disponible sur l'intranet de l'entreprise sont venus compléter les mails des représentants du personnel diffusés aux agents.

## Les négociations

Au cours de l'année 2020, 4 négociations ont abouti à des accords majoritaires et une négociation est toujours en cours :

### Intéressement

Un avenant à l'accord d'intéressement a été signé le 31 août 2020 par 3 organisations syndicales. Il définit les seuils de déclenchement et les objectifs de l'année. Le report de la date limite prévue par ordonnance (31/08 au lieu du 30/06) nous a permis d'adapter nos critères (recettes, pannes, accueil et confort à bord et taux de validation) afin tenir compte de l'impact de la crise sanitaires sur ceux-ci.

### Plan d'Épargne Entreprise

Un règlement du Plan d'Épargne Entreprise a été signé le 26 mars 2020 par 4 organisations syndicales. Il offre aux collaborateurs de se constituer un portefeuille collectif de valeurs mobilière en bénéficiant ainsi des avantages fiscaux et sociaux attachés à l'épargne salariale et de frais de gestion pris en charge par l'entreprise. Outre le versement de participation aux bénéficiaires et d'intéressement, les collaborateurs ont la possibilité d'y ajouter des versements volontaires.

## Négociation annuelle obligatoire 2021

Les partenaires sociaux et la direction ont convenu d'avancer le calendrier habituel de négociation en vue de finaliser leurs discussions avant la fin de l'année 2020. Ainsi, la négociation annuelle des salaires a pu débuter le 9 novembre et aboutir à un accord majoritaire approuvé par 4 organisations syndicales représentatives le 14 décembre 2020.

### Prime Exceptionnelle de Pouvoir d'Achat (Prime Covid Macron)

La Direction de Keolis Besançon Mobilités a souhaité reconnaître et gratifier l'engagement dont les agents physiquement présents dans l'entreprise ont fait preuve - et plus particulièrement ceux en contact du public - pendant la période de confinement, du 16 mars au 10 mai 2020, liée à la crise sanitaire Covid-19, afin d'assurer notre mission de service public et de transport de voyageurs, et en particulier :

- Leur exposition au risque (des facteurs de risques ou de contamination qui étaient méconnus, évoluaient de semaines en semaines), en particulier pour nos agents en contact avec le public ;
- Les contraintes personnelles auxquelles ils ont dû faire face pour pouvoir exercer leur mission de service public (solutions de garde d'enfant à trouver, horaires connus la veille pour le lendemain...) avec des horaires de travail variables non fixés par avance.

Un accord de versement d'une Prime Covid a été signé le 18 décembre 2020 par 4 organisations syndicales, prévoyant le versement d'une prime journalière de 10€ ou 20€, en fonction du niveau d'exposition au risque, par jour de présence sur la période de confinement.

## Déroulement de carrière : une négociation débutée en 2020

Cette négociation a débuté le 7 octobre 2020, conformément à l'engagement pris dans le cadre de la Négociation Annuelle Obligatoire 2020 relatif au Déroulement de carrière :

« Les parties conviennent d'engager avant fin mars 2020, une négociation en vue de mettre en place un déroulement de carrière pour l'ensemble des métiers existants au sein de Keolis Besançon Mobilités, sur la base des principes suivants :

- Un déroulement de carrière reconnaissant le professionnalisme et l'engagement, basé sur des critères à remplir sur une période pluri annuelle ;
- Des paliers de coefficients établis sur des critères d'ancienneté dans la fonction pour le premier collège et d'ancienneté dans le statut pour le 2nd collège ;

- Des critères adaptés aux fonctions/statuts ;
- Une mise en place progressive à compter de janvier 2021. »

La crise sanitaire a entraîné un décalage du calendrier initialement envisagé qui pourrait également repousser la mise en place de ce dispositif (sous réserve que cette négociation aboutisse à la signature d'un accord majoritaire).



## La conflictualité

Nous avons eu 2 alarmes sociales déposées en 2020 dont 1 pour des motifs extérieurs à l'entreprise.

### Les alarmes sociales

- CGT : 1 alarme sociale le 02/09/20 liée à des motifs nationaux relatifs au Transport Public
- CFTC : 1 alarme sociale le 21/09/20 pour des revendications liées à la prime Macron et aux conditions de travail

### Les grèves

#### Préavis de grève 2019

Le début d'année 2020 était impacté par des grèves en lien avec la réforme des retraites.

2 préavis ont été déposés par la CFDT et FO respectivement les 19 et 23 décembre 2019 couvrant une période de 6 mois, de janvier à juin 2020.

Sur les 7 jours de grèves survenus sur les 2 premiers mois de l'année, seule la première journée (le 09 janvier 2020) a fortement impacté le service.

#### Préavis de grève 2020

L'alarme sociale de la CGT a donné lieu à 1 journée de grève dans le cadre d'un mouvement national le 17 septembre 2020.

L'alarme sociale de la CFTC a quant à elle, donné lieu au dépôt d'un préavis de grève illimité ayant entraîné 24 jours de grève en octobre et 8 jours en novembre.

Le caractère particulier de ce mouvement, illimité, sans date prédéfinie, permettant ainsi de se déclarer gréviste chaque jour, y compris pour 59 min, a fortement perturbé nos organisations même si la dispersion journalière des grévistes n'a eu que très peu de conséquences sur la continuité de service.

Par conséquent, et dans le respect de la législation en vigueur, nous avons pris la décision de dénoncer un usage concernant le décompte des heures de grève.

Jusqu'à présent, une journée de grève entraînait une perte de salaire équivalente à 4.94 h (absence décomptée au 30<sup>ème</sup>). Or, une jurisprudence de juillet 2020 (arrêt de la cour de cassation n°646 du 08/07) est venue confirmer qu'une journée de grève devait faire l'objet d'une retenue de salaire équivalent à la durée de travail théorique du salarié gréviste.

Ainsi, si le salarié gréviste devait assurer théoriquement un service de 7h, la retenue sur son salaire sera équivalent à cette durée. Cette nouvelle disposition entre en vigueur à compter du 1er mars 2021.



# Sécurité des biens et des personnes



# LA SÉCURITÉ D'EXPLOITATION TRAMWAY

En 2020, de nombreuses actions de sécurité prévues ont été annulées ou reportées en raison de l'épidémie de Covid-19 ; citons notamment les 2 exercices prévus avec le SDIS 25 annulés pour cause de confinement, les interventions scolaires et grand public qui n'ont pu avoir lieu pour raisons sanitaires.

Néanmoins, deux actions d'évaluation sécuritaire ont pu se dérouler normalement :

## Evaluation de la pertinence du projet lissage des vitesses tramway

Suite à la mise en place du lissage des vitesses du tramway en Octobre 2019, nous avons réalisé une enquête auprès des personnels de Keolis Besançon Mobilités habilités à la conduite du tramway bisontin. Objectif : recueillir leurs avis, perceptions et propositions un an après la mise en œuvre des modifications réalisées.

Les personnels concernés ont été interviewés par les agents de maîtrise exploitation, en salle de prise de service du CDM, du 14 septembre au 4 octobre 2020. L'entretien se déroulait au début de leur service ou à l'occasion d'une pause entre deux vacations.

103 agents ont émis un avis parmi lesquels 85 agents commerciaux de conduite (78% de la population) et 18 agents de maîtrise exploitation habilités à la conduite tramway et conduisant donc régulièrement.

Les informations recueillies démontrent la pertinence des actions mises en œuvre, mettant en avant l'augmentation du confort de conduite, la plus grande facilité de se concentrer sur la conduite et une satisfaction générale de 99%.

### Les résultats de quelques questions posées sont exposés ci-après :

Les changements effectués en octobre dernier ont-ils amélioré votre confort de conduite ?

Nettement	Un peu	Pas assez	Pas du tout
86	16	1	0

Majorité écrasante pour le "nettement" traduisant bien l'amélioration du confort de conduite perçu par les agents

Les changements effectués en octobre dernier ont-ils facilité votre capacité de concentration ?

Nettement	Un peu	Pas assez	Pas du tout
43	43	4	13

84% des conducteurs estiment que le lissage des vitesses a amélioré leur capacité à être mieux concentrés.

Appréciation globale sur les changements effectués : êtes-vous...

Très satisfait	Satisfait	Moyennement satisfait	Pas du tout satisfait
46	55	0	1

99% des conducteurs se disent très satisfaits ou satisfaits de ces modifications.

**Lissage de vitesse : un an après,  
99% des agents satisfaits**

## **Audit sécurité maintenance tramway par le STRMTG**

Dans le cadre des missions de contrôle qui lui sont confiées, le Service Technique des Remontées Mécaniques et des Transports Guidés (STRMTG) procède à des visites de contrôle des exploitants. Ces visites ont pour objectif de vérifier le respect des règles techniques et de sécurité applicables.

Un audit de maintenance a eu lieu le 4 décembre 2020. Pendant une journée, le service de contrôle s'est assuré que Keolis Besançon Mobilités mettait tout en œuvre pour garantir la sécurité et la fiabilité du matériel et des infrastructures tramway, notamment en vérifiant que les gammes de maintenance préventives étaient réalisées selon les préconisations des constructeurs.

Aucune non-conformité n'a été relevée. Seuls, 2 points d'amélioration et 2 remarques ont été formulés. Ils donneront lieu à un plan d'actions à mettre en œuvre en 2021.

8 points forts ont été soulignés. Citons notamment, la robustesse des échanges et de la coordination entre les services, la mise en place d'un club utilisateur CAF, l'importance des contrôles internes mis en œuvre, les audits croisés réalisés entre filiales du groupe Keolis.



# SINISTRALITÉ TRAMWAY ET BUS

## Sinistralité tramway

Au total, l'année 2020 fait état de 36 événements tramway soit 3 de plus qu'en 2019.

- 25 collisions à comparer aux 17 de 2019 impliquant 15 VL, 1PL, 4 vélos et 5 piétons. 80% des collisions avec des VL/PL sont successives à un non-respect de la SLT par les tiers. A noter la forte augmentation des collisions piétons cycles (9 au total contre 3 en 2019). Ces événements ont fait 4 blessés légers
- 10 événements voyageurs à comparer aux 14 de 2019, dont 9 chutes à bord des rames, la grande majorité (6) au démarrage de la rame. A noter 2 chutes provoquées par des FU en décembre et 1 suite à un freinage appuyé. Ces événements ont fait 6 blessés légers
- 1 autre type d'événement : une chute ne nous concernant pas puisque la personne court le long de la rame et chute sans que le tram ne la touche.

Le taux d'événement au 10000 km parcourus est de 0.320 en 2020 à comparer aux 0.275 en 2019, le taux de décembre (0.881) ayant fortement impacté le taux annuel.

Le nombre de freinages d'urgence (FU) est en baisse par rapport à 2019 : 238 FU contre 252 en 2019. Deux d'entre eux ont occasionné 2 chutes voyageurs faisant un blessé léger.

Une analyse détaillée sera faite dans le cadre du rapport annuel sur la sécurité de l'exploitation, lequel sera annexé au rapport annuel 2021.

Le rapport annuel 2019, 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> parties, rédigé en 2020 a été jugé conforme au guide technique du STRMTG issu du décret STPG 2017-440 du 30 mars 2017.

*Le rapport annuel sécurité d'exploitation tramway 2019 est disponible en annexe 17.*

*Le détail des tendances de l'accidentologie 2020 est disponible en annexe 16.*

## Sinistralité bus

Le nombre d'accidents bus est en forte diminution en 2020 (148 pour 211 en 2019). La tendance est la même pour le taux d'événement aux 10 000 kilomètres de 0.374, contre 0.478 en 2019.

Tous les indicateurs sont encourageants sauf celui du nombre d'accidents dans le dépôt, lequel est en hausse avec 11 événements contre 4 en 2019.

Le nombre d'accidents corporels est stable avec 41 cas recensés contre 44 en 2019, tout comme le nombre d'accidents avec des points fixes (bornes, potelets,) avec 43 accrochages contre 39 en 2019. Le nombre d'accidents responsables diminue pour passer à 104 contre 134 en 2019.

Même si les réductions d'offre liées à l'épidémie de Covid-19 (durant et hors périodes de confinement), ont limité mécaniquement les risques d'accidents, les résultats enregistrés démontrent une amélioration de la situation, tendance qu'il s'agira de maintenir voire accentuer en 2021. La mise en œuvre de nouveaux outils de suivi et les actions managériales entreprises devraient y contribuer.



# 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 2020.

## Sur le plan de la santé des salariés

La gestion de la pandémie liée à la Covid-19 aura été, bien évidemment, la préoccupation majeure pour Keolis Besançon Mobilités en 2020.

Face à une situation inédite, Keolis Besançon Mobilités a dû s'adapter aux différentes situations rencontrées et aux différents protocoles sanitaires avec un objectif unique : préserver la santé de ses collaborateurs et des clients des services Ginko.

Une cellule de crise interne a coordonné avec l'aide du comité de Direction l'ensemble des actions mises en place en interne et en externe. Grâce à l'engagement collectif, Keolis Besançon Mobilités a su faire face à la crise.

Les équipes bisontines ont pu compter sur le soutien précieux du Groupe Keolis, lequel a créé une cellule de crise nationale dès le début de la crise, permettant d'échanger sur les problématiques des réseaux, de partager les bonnes pratiques mises en place en France et dans d'autres pays confrontés avant notre pays aux impacts de la crise sanitaire.

Les experts du Groupe ont aussi permis d'éclaircir les points réglementaires compliqués pour en faciliter lecture et prise en compte au sein de ses filiales, tout particulièrement les nombreux dispositifs mis en œuvre par les autorités gouvernementales : activité partielle, garde d'enfants, affections longue durée...

Enfin, le groupe Keolis a pu par la mise en place d'une logistique exceptionnelle, venir en aide aux réseaux, et notamment sécuriser les approvisionnements (gel hydroalcoolique, masques...) alors que tout le monde en cherchait et que l'approvisionnement était compliqué.



## Sur le plan de la sécurité

### Réorganisation complète des Equipements de protection individuels (EPI) des ateliers de maintenance

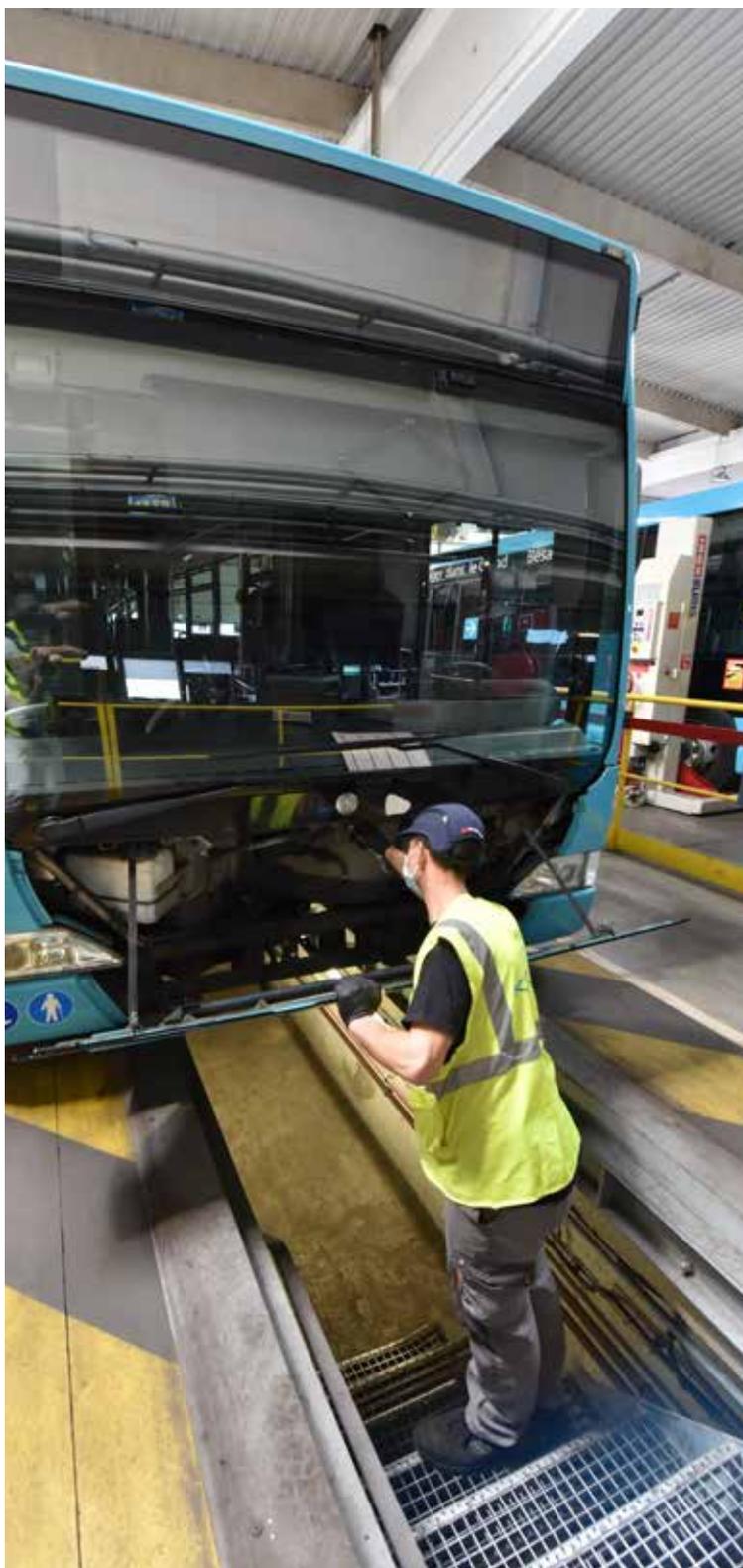
Afin d'en faciliter l'utilisation, les Equipements de protection individuels (EPI) ont fait l'objet d'une réorganisation de leur gestion. Différentes étapes se sont succédé dans la gestion de ce projet impliquant le plus possible les personnels d'atelier, notamment :

- Sensibilisation aux EPI, recueil des besoins de chaque salarié, choix des matériels les mieux adaptés par tâches au cours d'un forum EPI, équipement de l'ensemble des salariés y compris en bouchons d'oreilles moulés, mise en place de casiers de stockage individuels et de sacoches personnelles sur les servantes d'atelier
- Sensibilisation au bruit lors de la remise des bouchons d'oreilles
- Gestion individualisée des stocks désormais assurée par les magasins en lien avec des fournisseurs référencés

### Poursuite des rondes sécurité sur les différents sites de l'entreprise

Un agent QSE accompagné par un chef d'équipe du lieu concerné parcourent 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 la Direction QSE, commentée en point sécurité journalier. Un plan d'actions proposant des améliorations est ensuite élaboré par le chef d'équipe concerné avec pour objectif de lever les non-conformités observées.

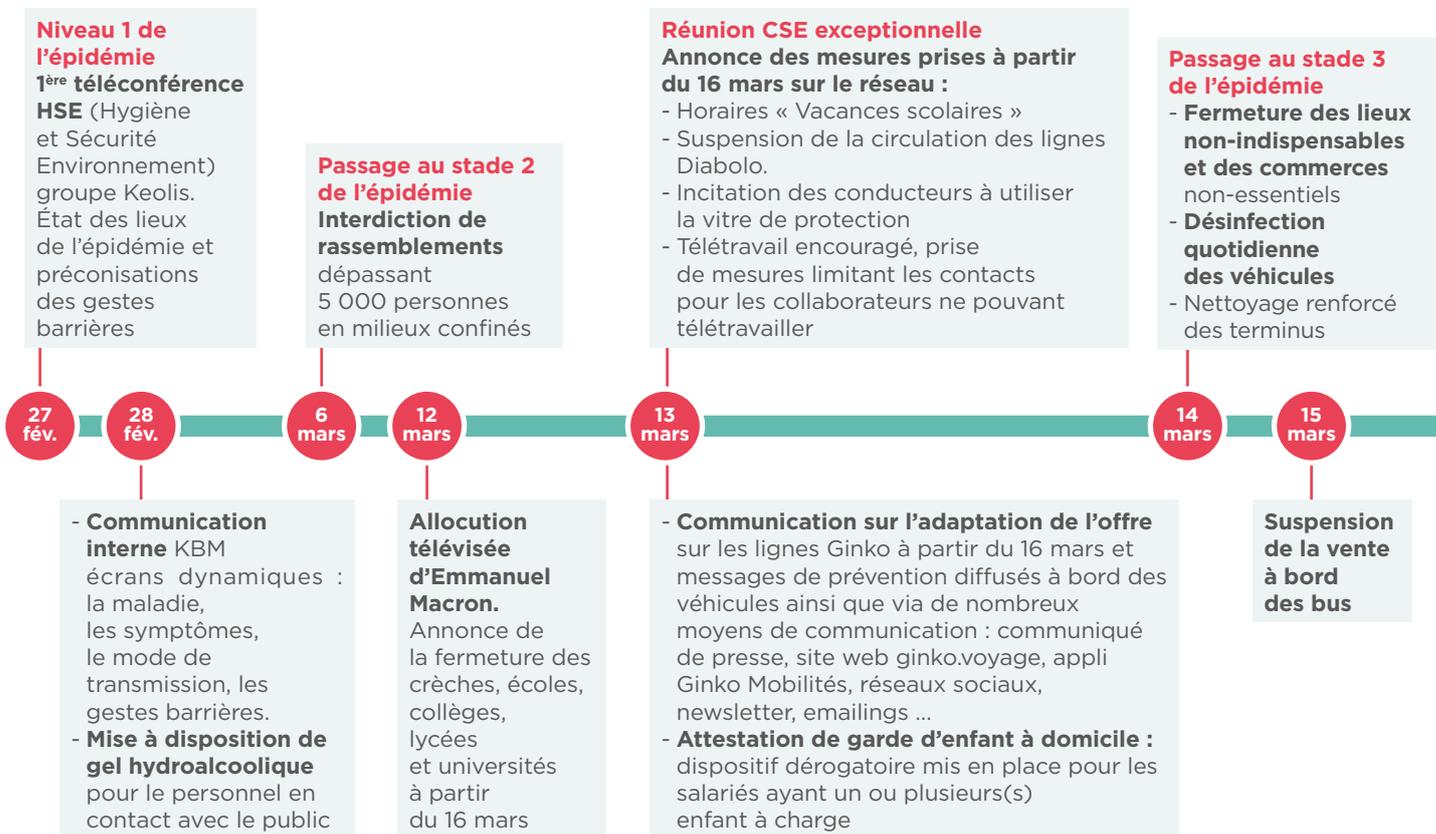
En 2020, 8 rondes sécurité ont été réalisées aux ateliers de maintenance bus et tramway, aux ateliers Installations Fixes mais aussi sur le réseau notamment pour les interventions sur les sous stations et les voies du tramway.



## CHRONOLOGIE DE LA CRISE SANITAIRE COVID-19

Cette frise résume les principales actions mises en œuvre au gré des décisions gouvernementales tant en interne pour la prévention de la santé de nos salariés qu'en externe pour celle de nos clients voyageurs.

### ÉVÈNEMENTS DE FÉVRIER-MARS



### ÉVÈNEMENTS D'AVRIL-MAI-JUIN



## Mars

- **Mise en place d'un Plan de Continuité d'Activité** (organisation du maintien des activités essentielles de l'entreprise) et d'une cellule de crise
- **Allocution télévisée d'Emmanuel Macron en soirée.** Annonce des mesures de confinement et de restriction drastique des déplacements individuels sous peine d'amende à partir du 17 mars

**Adaptation des horaires :** circulation de toutes les lignes Ginko en horaires « Samedi »

- **Adaptation des horaires du PCC**
- **Mise à disposition d'un spray désinfectant** à la prise de service pour les conducteurs

- **Adaptation des horaires** pour répondre aux besoins des personnels soignants
- **Mise en place d'un point Info Covid** en salle de prise de service
- **Interdiction de monter par la porte avant** et délimitation d'un périmètre de distanciation autour du poste de conduite

- **Annonce de la prolongation du confinement** jusqu'au 15 avril
- **Intégration au document unique** du risque de pandémie
- **Validité prolongée des habilitations,** formations obligatoires, visites médicales pour permis

16 mars

17 mars

18 mars

20 mars

21 mars

23 mars

24 mars

27 mars

- **Fermeture de la boutique Ginko**
- **Prolongation automatique des droits** pour les bénéficiaires des titres sociaux
- **Obligation d'utiliser la vitre de protection**
- **Arrêts des contrôles** fraude sur le réseau
- **Nettoyage, désinfection et réapprovisionnement quotidiens des sanitaires**
- Mise en place des **kits pandémie**
- **Annulation de toutes les réunions en présentiel** y compris les formations
- **Mise en place du télétravail** et de **l'activité partielle**
- **Prise de congès payés et récupérations** afin de limiter le recours au chômage partiel

**Limitation des services avec coupures** pour limiter les contacts entre conducteurs

- Mise en place du **nettoyage renforcé des véhicules** dont poste de conduite. Nettoyage avec un produit virucide.
- **Centre de Relations Clients en télétravail**
- **Création d'une foire aux questions sur Keobm.fr**

## Déconfinement progressif

- **Nouvelle offre transport** (horaires vacances scolaires) et nouvelles mesures de sécurité
- **40 agents mobilisés** sur le terrain du 11 au 15 mai avec distribution de masques aux clients dépourvus et **rappel des consignes sanitaires**
- **Réouverture de la boutique Ginko**
- **Retour de la montée par la porte avant** pour limiter les croisements des voyageurs
- **Mise en place de distribution hebdomadaire, par service, de masques, gel, gants, désinfectant**
- Diffusion d'un **livret de réaccueil du personnel** en sortie de confinement et de fiches métier
- **Campagne de prévention Stop Covid :** écrans dynamiques et affichage.
- Mise en place de **contrôles du port du masque conjoints avec les forces de Police :** **3 à 4 opérations quotidiennes**

**Les lignes Ginko circulent normalement**

9-10 mai

11 mai

14 mai

2 juin

6 juin

8 juin

15 juin

6 juil.

**Mise en place des stickers « port du masque obligatoire »** et « neutralisation d'un siège sur deux »

**Reprise des transports scolaires pour les écoles**

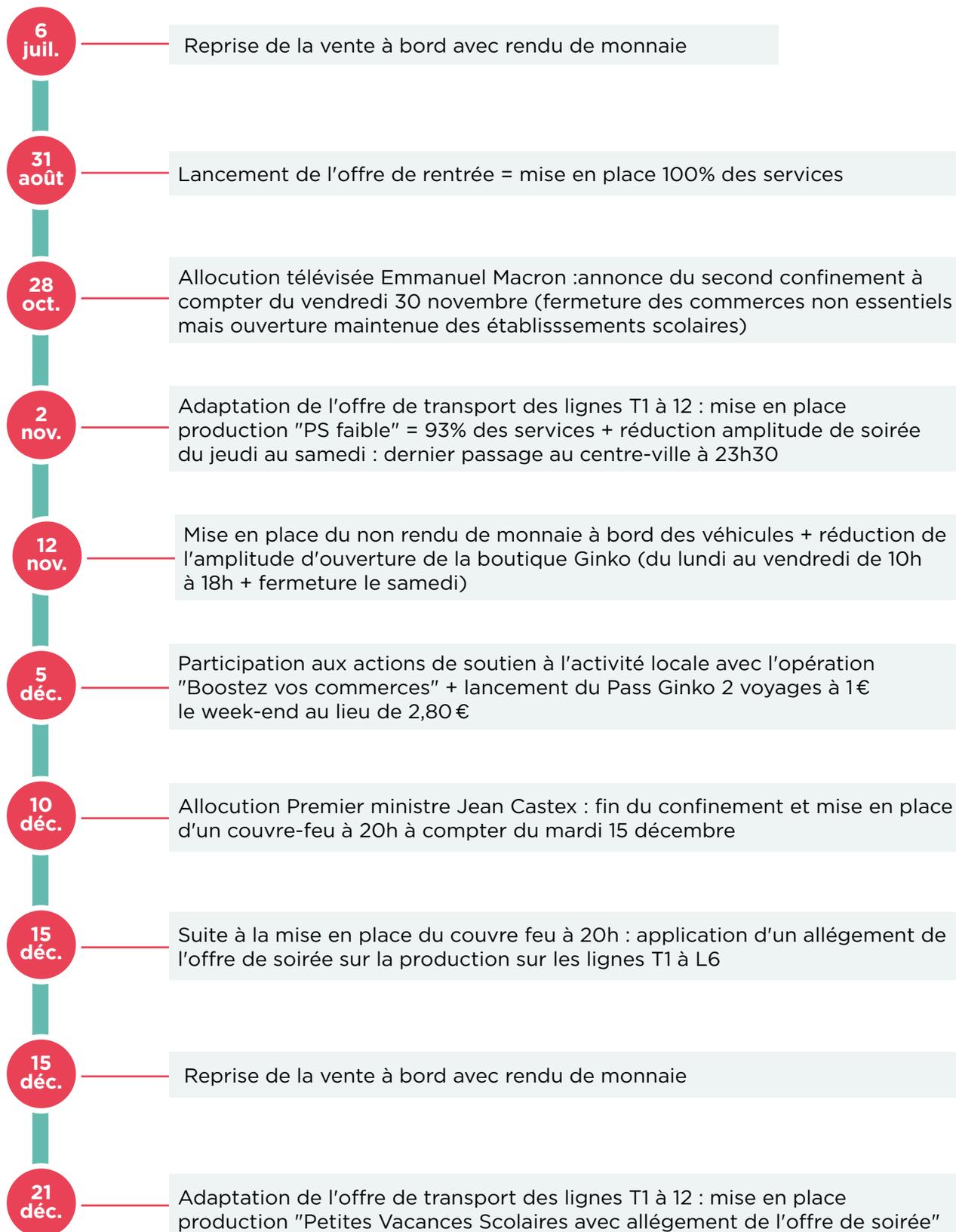
**Reprise des transports scolaires pour les collèges**

**Reprise de la ligne Ginko Citadelle**

**Reprise de la vente à bord** avec mesures pour garantir la sécurité de tous : vente uniquement du PASS 1h, pas de rechargement de cartes, pas de rendu de monnaie

**Reprise de la vente à bord** avec rendu monnaie

# ÉVÈNEMENTS DE JUILLET À DÉCEMBRE



## Sur le plan environnemental

En 2020, Keolis Besançon Mobilités s'est fixé pour objectif de développer des relations partenariales efficaces afin d'accroître encore le nombre d'actions et leur efficacité en faveur de l'environnement et du développement durable.

### **KBM adhère au Club Climat du Grand Besançon**

Partageant l'ambition de Grand Besançon Métropole d'être un territoire à énergie positive d'ici 2050, notre entreprise n'a pas hésité à rejoindre entreprises, associations et acteurs engagés au sein du Club Climat. Ce dernier vise à favoriser l'émergence d'initiatives et de solutions locales en matière de préservation du climat et de l'environnement mais aussi des synergies entre les différents acteurs (échanges de bonnes pratiques, actions communes...).

Un recensement des actions déjà réalisées et concourant à l'atteinte de ces objectifs a été réalisé. S'appuyant sur cette base, un plan d'actions associant toutes les composantes de l'entreprise est en cours d'élaboration.

### **KBM rejoint ATMO Bourgogne Franche-Comté**

Keolis Besançon Mobilités est devenu adhérent de l'association ATMO Bourgogne Franche Comté afin de développer de futures actions communes notamment sur les relevés nécessaires à l'élaboration de l'indice sur la qualité de l'air. D'ores et déjà, l'indice qualité d'air

d'ATMO est diffusé sur les site internet et appli Ginko, permettant aux clients d'être informés en temps réel de la qualité de l'air dans notre agglomération.

### **KBM déploie son 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 ».

En 2019, les actions engagées visaient à favoriser et inciter à l'usage des transports publics pour les déplacements domicile/travail et déplacements intersites. En 2020, l'accent a été mis sur l'utilisation du vélo comme mode alternatif à la voiture.

Dans le cadre de la semaine européenne de la mobilité, une animation organisée le 22 septembre a permis à de nombreux salariés de se remettre en selle, de découvrir le Vélo à assistance électrique. Epaulés par des passionnés et experts du vélo, des agents de l'entreprise, véritables « ambassadeurs vélo » étaient aussi là pour conseiller leurs collègues en itinéraires cyclables pratiques.

Keolis Besançon Mobilités a également décidé d'acquérir 10 vélos à assistance électrique pour permettre aux salariés intéressés d'essayer gracieusement ce mode de transport pendant 3 mois. Une seule obligation, venir au moins une fois par semaine au travail en vélo. Plus de 30 salariés sont d'ores et déjà volontaires. Les premiers vélos seront mis à disposition en mars 2021.



# SÛRETÉ ET INCIVILITÉS

La direction d'exploitation poursuit sa mission de reporting en matière de sûreté. Des indicateurs sont régulièrement partagés avec nos partenaires, permettant une gestion partenariale de la sécurité.

Keolis Besançon Mobilités assure systématiquement une participation aux instances partenariales : CLSPDR, participation active aux échanges sur la PSQ, stratégie de prévention de la délinquance...

Les équipes concernées de l'entreprise assurent des liens de proximité avec les forces de police nationale et municipale. Notre objectif est, 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.

Des actions complémentaires en matière de prévention et d'accompagnement ont été développées ou ont fait l'objet de réflexions en 2020. La descente à la demande entre 2 arrêts après 21h pour les personnes voyageant seules deviendra ainsi possible début 2022. L'accueil de jeunes au sein de KBM dans le cadre des mesures de réparation pénale avait été envisagé à l'automne. Cette action permettant à KBM de jouer pleinement son rôle aux côtés de ses partenaires Police/Justice sera mise en œuvre dès que les conditions sanitaires seront de nouveau propices.

## Statistiques incivilités

	2019	2020	Ecart
<b>Agressions</b>	30	32	2
<b>Incivilités</b>	81	91	10
<b>Jets de projectiles et vitres cassées</b>	19	8	-11
<b>Nombre de faits en cumul</b>	<b>130</b>	<b>131</b>	<b>1</b>
<b>Plaintes</b>	48	44	-4

Les incivilités sont relativement stables : 131 faits en 2020 pour 130 en 2019 (+0,8%). En 2019, les 2 lignes tramways recensaient 60 faits contre 39 en 2020 (-35%). En 2019, les lignes 3 à 12 recensaient 67 faits contre 88 en 2020 (+31%).

Le bilan des nuits fait état de 30 faits en 2019 avec un pic de 8 événements en Juillet contre 18 faits en 2020 avec un pic de 6 événements en Aout (-40%).

Le nombre de plaintes est en recul de 8% : 28 plaintes ont été déposées suite à agressions des agents, 11 suite à dégradation du matériel roulant (vitres cassées, délit de fuite accident, dégradation...) et 1 pour du tramsurfing filmé et diffusé sur les réseaux sociaux.

Les jets de projectiles ont diminué de 43%.

## VANDALISME

En 2020, 2 293 interventions ont fait suite à des actes de vandalisme.

Ce recul de 19% par rapport à l'année 2019 s'explique principalement par la crise sanitaire et la baisse de la fréquentation. On constate une réduction :

- de 394 interventions sur le mobilier urbain et périurbain
- de 126 inventions à bord des bus et des tramways
- et de 2 interventions sur le matériel embarqué

Les installations fixes ont quant à elles fait l'objet de seulement 2 interventions, contre 14 en 2019.

83% des 2 109 interventions réalisées sur le mobilier concernent le mobilier urbain, et seulement 17% le mobilier équipant les arrêts desservant les communes périurbaines.

### Vandalisme

	Nombre d'interventions en 2020	Nombre d'interventions en 2019
<b>Mobilier urbain et périurbain</b>	2 109	2 503
<b>Bus</b>	148	250
<b>Tram</b>	22	46
<b>Installations fixes</b>	2	16
<b>Matériel embarqué</b>	12	14
<b>TOTAL</b>	<b>2 293</b>	<b>2 829</b>



# 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.

L'exercice 2020 a été fortement impacté par la crise sanitaire de la Covid-19.

Les recettes affichent un retrait de - 3 756 K€ par rapport à l'objectif d'engagement figurant dans le contrat de DSP et ses avenants. Cette perte de recettes s'explique par l'effet de la crise sanitaire à

hauteur de - 3 041 K€ et par une perte additionnelle de recettes de - 715 K€ liée essentiellement à un taux de fraude sous-estimé dans le cadre du DCE. Concernant ce dernier point, le Délégataire 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
<b>Forfait de charges</b>	<b>37 601</b>	<b>36 646</b>	<b>35 246</b>					<b>109 493</b>
<b>Recettes accessoires</b>	37 099	36 236	34 931					<b>108 266</b>
<b>Produits d'exploitation en K€</b>	502	411	314					<b>1 227</b>



## Forfait de charges

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 2020, ce lissage représente une avance de financement des charges de la part du Délégataire de 969 K€ (impact de 1568 K€ en 2018, -180 K€ en 2019 et - 419 K€ en 2020). Les comptes du Délégataire au 31 décembre 2020 sont présentés hors lissage afin d'être en cohérence avec le niveau de charges d'exploitation supportées au cours de cette troisième année du contrat.

Le forfait de charges 2020 intègre l'impact de la rétrocession des économies réalisées suite aux décisions prises par l'Autorité Délégante en lien avec la crise sanitaire de la Covid-19 (réduction momentanée de l'offre de transport) et les hypothèses de participation de Keolis Besançon Mobilités aux effets de cette crise. Keolis Besançon Mobilités a arrêté ses comptes 2020 sans pouvoir affiner ces hypothèses, l'Autorité Délégante ayant fait le choix de planifier les premières réunions de négociation début 2021 afin de bénéficier de l'appui d'une AMO et des résultats 2020 pour analyser la situation économique. En revanche, le Délégataire a tenu informé l'Autorité

Délégante de l'impact de la crise sanitaire en transmettant des notes financières détaillées faisant état des pertes de recettes, des économies réalisées ainsi que des surcoûts supportés (équipements de protection individuelle, mesures de désinfection...). Enfin le forfait de charges intègre également les effets favorables 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 2020 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'exploitation.



## DÉPENSES D'EXPLOITATION

Dans la continuité des exercices 2018 et 2019, l'année 2020 a fait l'objet du déploiement de nombreux projets d'améliorations des services Ginko.

L'année 2020 est marquée par une diminution des coûts de roulage compte tenu des réductions momentanées d'offres mises en œuvre dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire.

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
<b>Achats</b>	4 261	4 264	3 485					12 010
<b>Services extérieurs</b>	7 350	6 800	7 347					21 497
<b>Charges de personnel</b>	23 746	22 450	21 535					67 731
<b>Impôts et taxes</b>	1 314	1 276	1 273					3 864
<b>Autres charges</b>	515	533	714					1 762
<b>CICE</b>	-877	0	0					-877
<b>Dépenses d'exploitation en K€</b>	<b>36 309</b>	<b>35 323</b>	<b>34 355</b>					<b>105 986</b>



## Poste achats - 18 % vs 2019

### Poste achats

Le poste achats représente 10 % 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 -11 %, Electricité stabilité, Gaz -11 %)*
- *Hausse de la consommation de pièces détachées +6 % (Tram essentiellement, compte tenu des accidents non responsables immobilisant et de l'usure prématurée de certains organes)*

## Poste services extérieurs : +8 % vs 2019

### Poste service extérieurs

Les services extérieurs représentent 21% 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
- Autres charges

Analyse des évolutions :

- *Sous-traitance -18 % (impact Covid-19 essentiellement)*
- *Entretien véhicules +90 % (surcoûts liés à la désinfection des véhicules, coûts de réparation d'accidents non responsables immobilisant et d'usure prématurée de certains organes des rames de tramway)*
- *Entretien infrastructures +11 % (lié à la gamme de maintenance)*
- *Personnel extérieur -8 %*

## Charges de personnel

Ce poste représente 63 % des dépenses d'exploitation et correspond aux effectifs de la filiale en propre.

Analyse des évolutions :

- *Economies mises en œuvre dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire*
- *Réduction des compteurs avant activation des mesures d'activité partielle*
- *Indemnités journalières de sécurité sociale liées au sur-absentéisme et aux absences pour personnes fragiles et gardes d'enfants durant le premier confinement*
- *Activité partielle*
- *Processus d'embauches retardé mécaniquement et compensé par le recours à l'intérim durant le second confinement*

**Poste charges  
de personnel :  
- 4 % vs 2019**

## Autres postes de charge

Les autres postes de charge représentent 6 % de dépenses d'exploitation et sont composés :

- Des impôts et taxes
- Des charges d'amortissements
- Des charges de gestion courante

Analyse des évolutions :

- *Evolution du poste amortissements essentiellement*

*L'ensemble des dépenses d'exploitation est présenté dans les annexes 6 (compte d'exploitation) et 7 (compte d'exploitation au format analytique).*

*Les principaux ratios d'activité figurent à l'annexe 12.*

**Poste autres  
charges : +10 %  
vs 2019**

# RÉSULTAT CONTRACTUEL

Le pilotage et la maîtrise des dépenses d'exploitation a permis d'atténuer l'impact de la crise sanitaire de la Covid-19. Néanmoins le résultat contractuel affiche un retrait de -33 % par rapport à l'exercice 2019 et ce malgré un effet favorable lié à liquidation du forfait de charges de l'exercice précédent.

Le résultat contractuel de l'entreprise pour l'année 2020 est de 0,891M€, ce qui correspond à la différence entre les produits d'exploitation (35,246 M€) et les dépenses d'exploitation (34,355 M€).

Ce résultat n'intègre pas les incidences de la négociation en cours sur les impacts de la crise sanitaire de la Covid-19, qui s'est tenue après la clôture des comptes.