

## Extrait du Registre des délibérations du Conseil de Communauté

Séance du 23 juin 2022

Membres du Conseil de Communauté en exercice : 123

Le Conseil de Communauté, régulièrement convoqué, s'est réuni, sous la présidence de Madame 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, 60, 61.

La séance est ouverte à 18h03 et levée à 23h15

**Étaient présents :** Audeux : Mme Françoise GALLIOU Avanne-Aveney : Mme Marie-Jeanne BERNABEU Besançon : Mme Elise AEBISCHER, M. Hasni ALEM, M. Guillaume BAILLY (à partir du rapport n°12), Mme Anne BENEDETTO (à partir du rapport n°12), Mme Pascale BILLEREY, M. Nicolas BODIN, M. François BOUSSO, Mme Nathalie BOUVET, Mme Fabienne BRAUCHLI, Mme Claudine CAULET, Mme Annaïck CHAUVET, Mme Julie CHETTOUH, M. Sébastien COUDRY, M. Philippe CREMER (jusqu'au rapport n°41 inclus), Mme Aline CHASSAGNE, M. Laurent CROIZIER, M. Benoit CYPRIANI, Mme Karine DENIS-LAMIT, M. Cyril DEVESA, Mme Marie ETEVENARD, M. Ludovic FAGAUT, Mme Lorine GAGLILOLO, M. Abdel GHEZALI, M. Olivier GRIMAITRE, Mme Valérie HALLER, M. Pierre-Charles HENRY, M. Damien HUGUET (à partir du rapport n°12), M. Jean-Emmanuel LAFARGE, Mme Marie LAMBERT, M. Aurélien LAROPPE, Mme Myriam LEMERCIER (jusqu'au rapport n°33 inclus), M. Christophe LIME, M. Jamal-Eddine LOUHKIAR, Mme Agnès MARTIN, Mme Carine MICHEL, Mme Marie-Thérèse MICHEL, Mme Laurence MULOT, M. Maxime PIGNARD, M. Yannick POUJET, M. Anthony POULIN, Mme Françoise PRESSE, Mme Karima ROCHDI (jusqu'au rapport n°43 inclus), Mme Juliette SORLIN (à partir du rapport n°12), M. Nathan SOURISSEAU, M. Gilles SPICHER, Mme Anne VIGNOT, Mme Sylvie WANLIN, Mme Christine WERTHE, Mme Marie ZEHAF, Beure : M. Philippe CHANEY Bonnay : M. Gilles ORY Boussières : M. Eloi JARAMAGO Busy : M. Philippe SIMONIN Byans-sur-Doubs : M. Didier PAINEAU Chalèze : M. René BLAISON Chalezeule : M. Christian MAGNIN-FEYSOT Champagny : M. Olivier LEGAIN Champoux : M. Romain VIENET Champvans-les-Moulins : M. Florent BAILLY Chaucenne : Mme Valérie DRUGE Chemaudin et Vaux : M. Gilbert GAVIGNET Chevroz : M. Franck BERNARD Cussey-sur-l'ognon : M. Jean-François MENESTRIER Dannemarie-sur-Crête : Mme Martine LEOTARD Deluz : M. Fabrice TAILLARD Devecey : M. Michel JASSEY Ecole-Valentin : M. Yves GUYEN Fontain : Mme Martine DONEY Franois : M. Emile BOURGEOIS Geneuille : M. Patrick OUDOT La Vèze : M. Jean-Pierre JANNIN Larnod : M. Hugues TRUDET (à partir du rapport n°10 et jusqu'au rapport n°36 inclus) Les Auxons : M. Anthony NAPPEZ Mamirolle : M. Daniel HUOT Mazerolles-le-Salin : M. Daniel PARIS Miserey-Salines : M. Marcel FELT Montfaucon : M. Pierre CONTOZ (jusqu'au rapport n°36 inclus) Morre : M. Jean-Michel CAYUELA Nancray : M. Vincent FIETIER Noironte : M. Claude MAIRE Osselle-Routelle : Mme Anne OLSZAK Palise : M. Daniel GAUTHEROT Pelousey : Mme Catherine BARTHELET Pirey : Mme Emmanuelle BAVEREL Pouilley-Français : M. Yves MAURICE Pouilley-les-Vignes : M. Jean-Marc BOUSSET Pugey : M. Frank LAIDIE Roche-lez-Beaupré : M. Jacques KRIEGER Roset-Fluans : M. Jacques ADRIANSEN Saint-Vit : Mme Anne BIHR, M. Pascal ROUTHIER Saône : M. Benoit VUILLEMIN Serre-les-Sapins : M. Gabriel BAULIEU Tallenay : M. Ludovic BARBAROSSA Thise : M. Pascal DERIOT Thoraise : M. Jean-Paul MICHAUD Torpes : M. Denis JACQUIN Velesmes-Essarts : M. Jean-Marc JOUFFROY (à partir du rapport n°18) Venise : M. Jean-Claude CONTINI Vieilley : M. Franck RACLOT Vorges-les-Pins : Mme Maryse VIPREY

**Étaient absents :** Amagney : M. Thomas JAVAUX Besançon : Mme Frédérique BAEHR, M. Kévin BERTAGNOLI, Mme Sadia GHARET, M. Jean-Hugues ROUX, M. André TERZO, Mme Claude VARET Braillans : M. Alain BLESSEMILLE Châtillon-le-Duc : Mme Catherine BOTTERON Gennes : M. Jean SIMONDON Grandfontaine : M. Henri BERMOND La Chevillotte : M. Roger BOROWIK Le Gratteris : M. Cédric LINDECKER Marchaux-Chaudefontaine : M. Patrick CORNE Merey-Vieilley : M. Philippe PERNOT Montferrand-le-Château : Mme Lucie BERNARD Novillars : M. Bernard LOUIS Rancenay : Mme Nadine DUSSAUCY Vaire : Mme Valérie MAILLARD Villars Saint-Georges : M. Damien LEGAIN

**Secrétaire de séance :** M. Olivier LEGAIN

**Procurations de vote :** M. Thomas JAVAUX à M. Romain VIENET, Mme Frédérique BAEHR à Mme Julie CHETTOUH, M. Guillaume BAILLY à Mme Myriam LEMERCIER (jusqu'au rapport n°11 inclus), Mme Anne BENEDETTO à M. Hasni ALEM (jusqu'au rapport n°11 inclus), M. Kévin BERTAGNOLI à Mme Elise AEBISCHER, Mme Sadia GHARET à Mme Aline CHASSAGNE, M. Damien HUGUET à M. Anthony POULIN (jusqu'au rapport n°11 inclus), Mme Myriam LEMERCIER à Mme Marie LAMBERT (à partir du rapport n°34), Mme Karima ROCHDI à Agnès MARTIN (à partir du rapport n°44), M. Jean-Hugues ROUX à Mme Sylvie WANLIN, Mme Juliette SORLIN à Mme Marie ZEHAF (jusqu'au rapport n°11 inclus), M. André TERZO à M. Christophe LIME, Mme Claude VARET à M. Ludovic FAGAUT, M. Alain BLESSEMILLE à M. Jacques KRIEGER, Mme Catherine BOTTERON à M. Anthony NAPPEZ, M. Jean SIMONDON à M. Vincent FIETIER, M. Henri BERMOND à M. Emile BOURGEOIS, M. Roger BOROWIK à M. Benoit VUILLEMIN, M. Cédric LINDECKER à M. Daniel HUOT, M. Patrick CORNE à M. Fabrice TAILLARD, M. Bernard LOUIS à M. René BLAISON, Mme Nadine DUSSAUCY à Mme Marie-Jeanne BERNABEU, Mme Valérie MAILLARD à M. Christian MAGNIN-FEYSOT, M. Jean-Marc JOUFFROY à Mme Anne BIHR (jusqu'au rapport n°17 inclus), M. Damien LEGAIN à M. Pascal ROUTHIER

Délibération n°2022/006164

Rapport n°32 - Rapport d'activité 2021 de la DSP des lignes GINKO du cœur d'agglomération

# Rapport d'activité 2021 de la DSP des lignes GINKO du cœur d'agglomération

Rapporteur : Mme Marie ZEHAF, Vice-Présidente

<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 2021.

## 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 2021 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°8. En 2021, seul l'avenant n°8 a été formalisé et signé. Cet avenant a pour objet, d'une part de répartir les incidences financières de la crise sanitaire entre les parties pour l'exercice 2020, et d'autre part, de mettre en place un mécanisme de points réguliers concernant le suivi des effets de traîne de cette crise sur l'exercice 2021.

## 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, bien souvent au-dessus de ceux de villes de taille comparable.

Dans ce contexte, 2020 et 2021 resteront des années particulières du fait de la crise sanitaire sans précédent liée au COVID 19. Cette pandémie n'a pas été sans impact sur la fréquentation du réseau en 2021.

Si le nombre de voyages par an et par habitant ne cessait de progresser depuis 2017 à Besançon, alors même que la population de la commune centre était stable, 2020 et 2021 marquent un coup d'arrêt dans cette dynamique, avec 134 voyages réalisés en moyenne par chaque habitant en 2021, contre 128 en 2020 et 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
2021	134	189	117
<b>Ecart 2021/2020</b>	5%	4%	4%

*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**

2021 se place sous le signe de la stabilité d'un point de vue de l'offre de mobilité.

### **1. L'évolution de l'offre en 2021**

Dans sa structure, le réseau Ginko n'a pas connu d'évolutions majeures en 2021.

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
- 6 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 ».

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

- « GinkoVélo », lancé en juin 2019, permet de louer l'un des 584 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.
- L'application multimodale Ginko Mobilités, qui 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.

### **2. Les kilomètres produits et réalisés**

Les kilomètres produits (kilomètres commerciaux + haut le pied) réalisés en 2021 s'élèvent à 5 586 428 kilomètres, représentant une baisse de -5,2% par rapport à la production kilométrique prévue contractuellement (-305 481 km non réalisés).

Cette baisse est essentiellement expliquée par les mesures d'adaptation d'offre mises en œuvre de janvier à juin 2021 dans le cadre de la crise sanitaire de la Covid-19.

Les kilomètres commerciaux représentent 91,8% de la production soit 5 128 471 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 8,2% de la production soit 457 957 kilomètres.

Les kilomètres produits réalisés en 2021 se répartissent par type de service comme suit :

- Les services tramway représentent 1 127 128 kilomètres produits, soit 20,2% de l'offre globale
- Les services réalisés en bus (lignes régulières, lignes saisonnières et service Ginko Access en propre) représentent 4 141 656 kilomètres produits, soit 74,1% de l'offre globale
- Les services sous-traités représentent 317 645 kilomètres produits en 2021, soit 5,7% de l'offre globale

Lors de l'exercice 2021, 267 848 kilomètres commerciaux n'ont pas été réalisés :

- Tramway : 157 000 kilomètres non réalisés dont :
  - o 76 000 kilomètres liés aux adaptations d'offre dues à la crise sanitaire
  - o 54 000 kilomètres liés aux différentes adaptations d'offre appliquées au lancement du nouveau réseau en septembre 2018
  - o 27 000 kilomètres liés à des aléas de production quotidiens.
- Bus (en propre) : 100 500 kilomètres non réalisés dont :
  - o 157 500 kilomètres liés aux adaptations d'offre dues à la crise sanitaire
  - o 33 000 kilomètres liés à des aléas de production quotidiens
 (NB : en parallèle, 90 000 kilomètres supplémentaires ont été réalisés du fait des adaptations d'offre structurelles et conjoncturelles ainsi qu'aux aléas de production quotidiens)
- Sous-traitance : 10 200 kilomètres non réalisés dont :
  - o 9 850 kilomètres liés aux adaptations d'offre dues à la crise sanitaire
  - o 350 kilomètres liés à des aléas de production quotidiens

### Kilomètres commerciaux 2021 : kilomètres non réalisés

Services	km commerciaux contrat	km commerciaux réalisés	Ecart total	Ecart total (hors km non réalisés non responsables)
TRAM	1 262 967	1 105 832	-157 134	-69 607
BUS EN PROPRE	3 840 886	3 740 413	-100 473	70 554
SOUS-TRAITANCE	292 466	282 226	-10 241	-323
<b>TOTAL KM PRODUITS</b>	<b>5 396 319</b>	<b>5 128 471</b>	<b>-267 848</b>	<b>624</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 2021 s'élève à + 624 km soit un écart minimaliste de 0,01%.

### 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 2021.

83 % des lignes ont vu leur vitesse commerciale légèrement augmenter par rapport à 2020.

La vitesse commerciale du tramway, en légère baisse sur T1, avec 18,74 km/h au lieu de 18,98 km/h, est compensée en grande partie par la hausse de celle-ci sur T2, avec 19,14 km/h au lieu de 19,04 km/h. Néanmoins, la vitesse commerciale globale du tramway baisse très légèrement, passant de 19,01 Km/h en 2020 à 18,98 Km/h en 2021.

S'agissant des lignes de bus, la vitesse commerciale évolue de façon positive, passant de 16,53 km/h à 17,47 km/h.

La vitesse commerciale globale du réseau passe ainsi de 17,03 Km/h en 2020 à 17,70 km/h en 2021.

Jour scolaire type de début de semaine (sans soirée)	
Lignes	Vitesse commerciale
T1	18,74
T2	19,14
3	16,33
4	15,72
5	16,30
6	13,86
7	18,73
8	20,17
9	18,18
10	17,59
11	16,50
12	21,33
TRAM T1&T2	18,94
BUS L3 à 12	17,47
<b>TOTAL</b>	<b>17,70</b>

#### L'analyse du Grand Besançon :

La crise sanitaire, qui s'est poursuivie notamment sur le premier semestre 2021, a bloqué toute possibilité d'évolution notable du réseau durant l'année, les efforts engagés étant surtout consacrés aux nécessaires adaptations du réseau et à tenter de retrouver un volume de fréquentation acceptable à niveau de service constant.

En conséquence, si en 2020 12,55 % des kilomètres n'avaient pas été réalisés du fait principalement de la crise sanitaire, l'écart n'est plus que de 5,2 % en 2021. A la demande de la collectivité, l'offre de service nominale a été remise en œuvre intégralement à partir de juillet et ce jusqu'à la fin de l'année, avec pour objectif de faire revenir les usagers.

Enfin, la hausse de la vitesse commerciale des bus et le maintien de la vitesse commerciale du tramway à presque 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, mais aussi de l'évolution du mode de vie des habitants de l'agglomération en période de crise (télétravail, etc.).

#### B/ La fréquentation

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

Le nombre de voyages comptabilisés au moyen des cellules de comptage s'élève, sur le périmètre urbain en 2021, à 15 702 383 voyages, soit une hausse de 732 701 voyages par rapport à 2020 (+ 4,9 %).

Cette hausse, induite majoritairement par une réduction des effets liées à la crise sanitaire de la COVID-19, se caractérise par :

- Une hausse de la fréquentation sur les lignes de tramway, avec 6 747 800 voyages comptabilisés, soit 325 000 voyages supplémentaires par rapport à l'année dernière (+ 5 %)
- Une hausse de la fréquentation sur les lignes de bus avec 8 954 600 voyages réalisés, soit 407 700 voyages supplémentaires par rapport à 2020 (+4,8 %)

L'année 2021 se caractérise par des premier et troisième trimestres en baisse par rapport à 2020, avec respectivement moins 23 % et moins 9 %, et des deuxième et quatrième trimestres en hausse, avec respectivement plus 68 % et plus 21 %.

Ces variations annuelles sont essentiellement dues aux périodes différentes d'une année sur l'autre durant lesquelles des contraintes ont pesé sur les déplacements, du fait des mesures mises en œuvre par les autorités pour faire face à la crise sanitaire de la Covid-19.

Pour autant, comparée à l'année 2019, dernière année avant la crise sanitaire, la baisse de fréquentation en 2021 demeure toujours très élevée en atteignant moins 25,6 %

### Fréquentation 2021 vs 2020 et 2019 par modes, en nombre de voyages

Modes	Fréquentation						
	2021	2020	Ecart Volume 2021/2020	Ecart % 2021/2020	2019	Ecart Volume 2021/2019	Ecart % 2021/2019
TRAM	6 747 785	6 422 780	325 005	5,1%	9 197 473	-2 449 688	-26,6%
BUS	8 954 606	8 546 902	407 704	4,8%	11 912 304	-2 957 698	-24,8%
<b>TOTAL sans effet calendaire corrigé</b>	<b>15 702 391</b>	<b>14 969 682</b>	<b>732 709</b>	<b>4,9%</b>	<b>21 109 777</b>	<b>-5 407 385</b>	<b>-25,6%</b>
TOTAL avec effet calendaire corrigé	15 708 380	14 949 551	738 698	5,1%		-5 401 396	-25,6%

Source : cellules de comptage - lignes urbaines

#### L'analyse du Grand Besançon :

L'année 2020 avait été marquée par une baisse de fréquentation record de 29 % par rapport à 2019. L'année 2021, si elle marque une légère reprise de la fréquentation, est loin d'avoir retrouvé son rythme de croisière, avec encore une très forte baisse de 25 % par rapport à 2019. Ce constat s'applique aussi bien dans les lignes de tramway que 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 vouloir se poursuivre (+ 9 % par rapport à la même période en 2019), avant que la crise sanitaire ne vienne mettre un violent coup d'arrêt.

Les effets de la crise sanitaire sont donc toujours très lourds sur la fréquentation du réseau et se poursuivent, même si cela semble un peu amoindri, sur le début de l'année 2022. Le retour à un niveau de fréquentation normal devrait prendre a minima encore plusieurs mois, sauf à ce que les changements d'habitudes de déplacements observés pendant la crise sanitaire s'installent sur la durée.

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

Afin de pouvoir également intégrer la fréquentation réalisée à bord des services périurbains (lignes régulières, sur réservation et Diabolos), la fréquentation du réseau GINKO 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 multiplié par la mobilité de chaque titre) réalisés sur les périmètres urbain et périurbain durant l'année 2021 s'élève à 22 884 849 voyages, soit une hausse de +1 016 897 voyages par rapport à 2020 (+4,7 %).

Cette hausse se caractérise par :

- Une hausse de 718 019 voyages issus des ventes des Pass voyages (+24,7 % par rapport à l'année précédente)
- Une hausse de 298 877 voyages issus des ventes des Pass abonnements (+1,6 % par rapport à l'année précédente)

La différence d'évolution observée entre les voyages issus des Pass voyages et Pass abonnements s'explique par la surévaluation des voyages issus des Pass abonnements en 2020, un volume de vente peu impacté, mais une mobilité contractuelle des titres appliquée non modifiée en 2020, malgré la forte réduction du nombre moyen des déplacements réalisés par les clients, liée à la crise sanitaire.

### Fréquentation 2021 vs 2020

Voyages comptables urbain + périurbain	2020	2021	Ecart volume	Ecart %
Pass voyages	2 904 988	3 623 007	718 019	24,7%
Pass abonnements	18 962 964	19 261 841	298 877	1,6%
<b>Total</b>	<b>21 867 952</b>	<b>22 884 849</b>	<b>1 016 897</b>	<b>4,7%</b>

#### 3. La fréquentation comptée par ligne

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

- Tramway T1&T2 :
  - o En comparaison avec l'année 2020, la fréquentation augmente de 5,1 %. La ligne T1 observe une hausse de 6,1 %, soit 228 670 voyages, et la ligne T2 observe une hausse plus faible de 3,4 %, soit 90 590 voyages.
  - o En comparaison avec l'année 2019, la fréquentation est en baisse de 26,6%, soit une baisse de 1 270 950 voyages sur la ligne T1 et de 1 180 380 voyages sur la ligne T2.
- Lianes 3 à 6 :
  - o En comparaison avec 2020 et dans la continuité des observations réalisées sur les deux lignes de tramway, une légère augmentation de fréquentation est constatée sur ces 4 lignes structurantes avec 3 % de voyages supplémentaires.
  - o En détail :
    - une nette hausse de 15,2 % sur la Lianes 3, avec le retour des étudiants en présentiel
    - une baisse de 5,4 % sur la Lianes 4
    - une légère hausse sur les Lianes 5 et 6 de respectivement 2,7 % et de 6,2 %.
  - o En comparaison avec l'année 2019, la baisse de fréquentation observée sur les Lianes est de 24,5 %, soit une baisse de 1 897 240 voyages.
- Lignes urbaines et complémentaires 7 à 24 :
  - o une fréquentation qui progresse de 8,1 % par rapport à 2020, mais des résultats en retrait de 25,6 % par rapport à 2019
- Diabolo urbain D1 à D11 :
  - o une progression de 6,9% par rapport à 2020, avec le retour des élèves en présentiel
  - o une progression insuffisante pour revenir au niveau de 2019, avec une baisse de 21,7 % entre ces deux années

## L'analyse du Grand Besançon :

L'évolution de la fréquentation par groupe de ligne montre que la fréquentation augmente sur l'ensemble des lignes, même si elle est plus notable sur le tramway et les lignes complémentaires.

Ceci est cohérent avec le constat fait en 2020, les LIANES ayant alors mieux résisté que les autres lignes à la forte chute de la fréquentation. Leur rebond en 2021 est donc logiquement plus modéré.

En revanche, la chute de fréquentation depuis 2019 est dans tous les cas supérieure à 20 %, quel que soit le type de ligne. Elle est même supérieure à 25 % pour le tramway et les lignes complémentaires.

### **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 septembre/octobre 2021 aux mêmes mois sur 2020 et 2019.

Sur un jour ouvrable moyen en période scolaire, sur la période de septembre à octobre, la fréquentation des lignes T1 à 12 un jour de semaine scolaire s'élève en moyenne à 72 100 voyages en 2021, diminuant de 5,5 % par rapport à 2020 et de 16,6% par rapport à 2019.

Par type de ligne, on constate :

- Tramway T1 et T2 : la fréquentation est en retrait de 5,4 %, principalement du fait de la ligne T2 qui enregistre une baisse journalière de 9,5 %. La fréquentation moyenne journalière sur T1 diminue seulement de 2,2%.
- Lianes 3 à 6 : la fréquentation observée de septembre à octobre 2021 sur les Lianes baisse également de 5,3% par rapport à 2020 et de 17,7 % par rapport à 2019. A noter la dynamique observée sur la Lianes 3, avec le retour des étudiants en présentiel, qui est en légère progression de 1,5 % par rapport à 2020, mais qui est en toujours baisse de 7,9 % par rapport à 2019.
- Lignes urbaines 7 à 12 : une fréquentation globale en diminution de 6,2 % entre 2021 et 2020, et de 15,6 % avec 2019. A noter une hausse de fréquentation observée sur les lignes 8 (+7,6 %), et 10 (+3,8 %) par rapport à 2020.

La fréquentation moyenne enregistrée un samedi en 2021 est de 34 900 voyages, diminuant de 8,1 % par rapport à 2020 et de 16,9 % par rapport à 2019. Dans le détail :

- Tramway T1 et T2 : une baisse similaire sur les deux lignes entre 2021 et 2020, avec un recul de 11,9 %, porté à 16,6 % entre 2021 et 2019.
- Lianes 3 à 6 : une baisse globale de 5,5% entre 2021 et 2020 malgré une hausse de fréquentation sur la Lianes 3 de 14 %. Par rapport à 2019, la baisse observée est de 16,3 %, tirée par les Lianes 5 (-25,7 %) et L6 (-29,2 %).
- Lignes urbaines 7 à 12 : une légère diminution globale de 2,2% entre 2021 et 2020, malgré une hausse de 14 % sur la ligne 8 et de 16,3 % sur la ligne 10. Entre 2021 et 2019, la baisse observée est de 19,1 %, tirée par les lignes 9 (-27,1 %) et 11 (-23,6 %)

Une diminution de fréquentation globale de 11,5 % est observée le dimanche entre 2021 et 2020. En comparaison avec 2019, la baisse observée est plus forte avec un recul de 19,6 %. Cette diminution s'observe sur toutes les lignes mais apparaît moins marquée sur la Lianes 3 avec une baisse limitée à 4,9 % entre 2021 et 2020, et à 9,4 % entre 2021 et 2019.

### L'analyse du Grand Besançon :

Si tous les jours de la semaine sont indifféremment impactés par la baisse de la fréquentation, les jours de semaine en période scolaire se maintiennent néanmoins mieux que les samedis et dimanches observés. Le retour plus lent de la fréquentation liée aux déplacements moins contraints (loisirs, achats, etc.), généralement constatés les samedis et dimanches, pourrait être un début d'explication.

Le choix de la période d'analyse pour la comparaison, sur les mois de septembre et octobre des années 2019, 2020 et 2021, montre une année 2021 en déficit de fréquentation journalière, y compris par rapport à 2020.

Pour rappel, septembre et octobre 2020 n'ont pas été impactés par des mesures de confinement suite à la levée de celles-ci en début d'été 2020. Suite à ce premier déconfinement, il avait été d'ailleurs constaté à la rentrée scolaire 2020 un retour de la fréquentation à plus de 90 % de celle d'avant la crise. Ce niveau record n'a plus été atteint depuis, suite aux nouvelles mesures sanitaires prises fin 2020 et début 2021, d'où ce résultat en demi-teinte à la rentrée scolaire 2021.

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

Les résultats de fréquentation des services sur réservation Ginko Access, Gare, Hôpital et Cliniques proposés en 2021 sont en hausse par rapport à l'année précédente. Avec une activité en progression de 31,1 %, soit 6 650 voyages supplémentaires, la fréquentation demeure néanmoins en recul par rapport à 2019, avec une baisse de 20,7 % représentant une perte de 7 330 voyages.

En 2021, le service Ginko Access comptabilise 27 384 voyages. Des résultats en hausse par rapport à 2020 (+ 31,4 %), expliqués majoritairement par les impacts de la crise sanitaire plus marqués en 2020 qu'en 2021. En comparaison avec 2019, une baisse du nombre de voyages de 20,5 % est observée. La moyenne mensuelle s'élève à 2 060 voyages en 2021 contre 2 964 en 2019. En parallèle, une légère évolution positive du nombre de kilomètres (+1,67 %) est à noter, traduisant un ratio km/voyage plus élevé, en adéquation avec la hausse de prise en charge d'usagers depuis ou à destination des communes périurbaines.

Dans la continuité de l'année précédente, ce service comptabilise toujours en 2021 près de 154 clients utilisateurs différents en moyenne chaque mois.

Si la fréquentation du service Ginko Gare est restée constante entre 2020 et 2021, avec 221 voyages sur ces deux années, elle masque une baisse de 60 % entre 2019 et 2021. Si le nombre de voyages réalisés par an est en constante diminution depuis 2014, la crise sanitaire a directement impacté ce service en 2020 et en 2021 du fait notamment de la baisse des déplacements professionnels en train.

La fréquentation du service Ginko Hôpital progresse avec 404 voyages réalisés en 2021 contre 304 voyages en 2020. Ce résultat apparaît d'ailleurs en hausse par rapport à 2019, qui enregistrait 331 voyages. Le service a été déclenché tous les dimanches et jours fériés.

Le service Ginko Cliniques demeure toujours très peu utilisé avec seulement trois voyages comptés en 2021. Pour rappel, le service n'avait pas été déclenché en 2020 et seulement dix-neuf voyages avaient été comptabilisés en 2019.

### L'analyse du Grand Besançon :

La crise sanitaire avait impacté en 2020 la fréquentation des services sur réservation encore plus fortement que les lignes régulières du fait de leur vocation à transporter de 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.).

Si l'année 2021 permet de constater un rebond de la fréquentation, notamment sur le service GINKO Access, celle-ci n'a globalement pas retrouvé son niveau initial d'avant la crise.

## 6 La fréquentation des parkings-relais

Les P+R les plus fréquentés restent ceux « Hauts du Chazal » et « Micropolis », représentant respectivement 34 % et 31 % de la fréquentation globale des P+R GINKO. A noter cependant une baisse de 15 % sur le P+R « Hauts-du-Chazal » par rapport à 2020, expliquée par la réalisation de travaux tout au long du mois d'août 2021. La fréquentation du P+R « Micropolis » reste quant à elle stable.

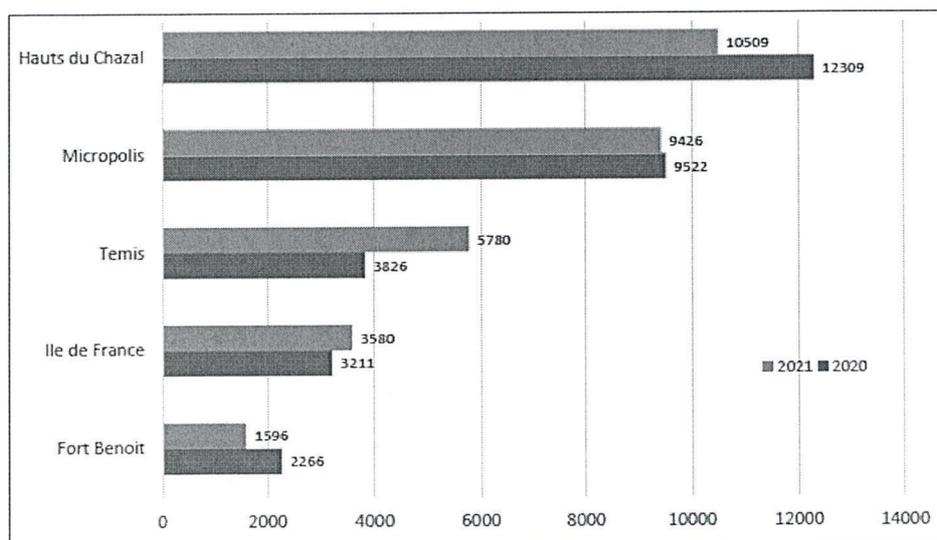
Le P+R « Temis » représente 19 % de la fréquentation globale. Il comptabilise 5 780 entrées en 2021 contre 3 826 en 2020, soit une augmentation de 51 %. Une évolution pouvant s'expliquer par un impact moins marqué du télétravail ou des cours à distance par rapport à l'année 2020.

La fréquentation du P+R « Ile de France » a augmenté de 11 %. Ce P+R enregistre 3 580 entrées en 2021 et pèse 12 % dans la fréquentation globale des P+R.

Le P+R « Fort Benoît » représente en 2021 seulement 5% du total des validations des P+R. Sa fréquentation baisse de 30% par rapport à 2020.

Le nouveau P+R Vesoul, ouvert à l'automne 2021, n'est pas pris en compte de l'analyse de la fréquentation 2021.

### Nombre de validations enregistrées sur chaque Parking Relais en 2021 et 2020



L'usage des parkings relais se caractérise aussi par :

- Une utilisation quasi-exclusive du lundi au vendredi, avec 93% des validations enregistrées, le samedi et le dimanche représentant respectivement 5 % et 2 % des validations.
- Des utilisateurs qui sont à 70 % des actifs ou des étudiants (50% des validations issues des Pass Sésame et 19% des validations issues des Pass 18/25 ans). Le tiers restant se répartit entre les Pass voyages (12%) et les autres abonnements (18%).

### L'analyse du Grand Besançon :

En 2021, la fréquentation des P+R est globalement stable (- 0,78 % par rapport à 2020).

Les P+R GINKO étant essentiellement utilisés par des actifs ou des étudiants, en semaine, l'effet de la crise sur la fréquentation a été variable selon les sites, notamment avec une hausse de plus de 50 % sur le P+R TEMIS.

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.

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

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

En termes d'usage, les principales statistiques caractérisant le service «Ginko Vélo » sur l'année 2021 sont les suivantes :

- 486 nouveaux contrats réalisés (+100 contrats par rapport à 2020) et 380 contrats terminés
- 95% des abonnements 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 ceux des communes périurbaines reste de 2/3 – 1/3, respectant ainsi l'équilibre démographique de Grand Besançon Métropole
- Depuis le lancement du service en juin 2019, 1 160 usagers ont bénéficié d'un VAE Ginko Vélo.
- 131 000 km ont été réalisés en Ginko Vélo depuis la création du service
- 83 % des déplacements sont réalisés du lundi au vendredi
- La distance moyenne des déplacements est de 4,2 km
- La durée moyenne par déplacement est de 15 minutes

« GinkoVoit' », le service de covoiturage proposé par Grand Besançon Métropole peine toujours à trouver sa clientèle et répond actuellement difficilement à sa mission de covoiturage. En effet, le contexte lié à la crise sanitaire a fortement impacté l'usage du covoiturage ces deux dernières années et les applications concurrentes (notamment l'application « BlaBlacar Daily ») déploie des offres attrayantes (rémunération des conducteurs et offre le déplacement aux passagers).

Toutefois et malgré ce contexte difficile, le service Ginko Voit' a encore attiré de nouveaux utilisateurs en 2021 :

- 234 personnes supplémentaires inscrites sur le service contre 270 en 2020
- 63 trajets supplémentaires proposés (72 en 2020) dont 42 trajets réguliers et 21 trajets occasionnels

### L'analyse du Grand Besançon :

Le succès de « GINKO Vélo » se confirme en 2021. Ce service n'a pas souffert de la crise sanitaire, si ce n'est le retard pris dans la livraison de 205 vélos supplémentaires, prévue en 2021 et effective en avril 2022, du fait de la forte tension sur le marché mondial du cycle (hausse des prix et pénurie de pièces). Une livraison supplémentaire de 100 vélos a été effectuée fin 2021 afin de compenser pour partie ce retard.

En 2022, ce service comptera 789 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, subi les effets de la crise sanitaire. Néanmoins, en cumul depuis le lancement du service, 1097 personnes se sont inscrites sur l'application et 417 trajets ont été proposés.

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 2021, toujours dans un contexte de crise sanitaire même moins marqué que l'année précédente, les recettes commerciales ont progressé de 13,6 % par rapport à 2020.

Les plus fortes progressions sont observées sur les « PASS Voyages » (+26 % de recettes) et donc les clients occasionnels. Les recettes induites par les « PASS Abonnements » connaissent une hausse plus modérée (+ 6,6 %), mais celle-ci cache des logiques différentes à l'intérieur de cette famille de titres : stabilité des « PASS Annuels » (- 0,3 %) au profit des « PASS mensuels » (+13,6 %), ce qui s'explique par les incertitudes provoquées par la crise.

### Titres en volumes/recettes HT - Recettes contractuelles

		Volumes				Recettes encaissées HT			
		Cumul fin Décembre				Cumul fin Décembre			
		Réel 2021	Réel 2020	Ecart	Ecart (%)	Réel 2021	Réel 2020	Ecart	Ecart (%)
<b>PASS Voyages</b>	PASS 1 et 2 voyages	1 219 253	947 005	272 248	28,7%	1 747 994	1 345 108	402 887	30,0%
	PASS 10 voyages	133 367	110 503	22 864	20,7%	1 576 167	1 305 910	270 258	20,7%
	PASS liberté	52 247	29 015	23 232	80,1%	63 011	34 984	28 027	80,1%
	PASS 24 heures	15 533	12 993	2 540	19,5%	63 544	53 153	10 391	19,5%
	Autres PASS	5 400	3 880	1 520	39,2%	55 001	49 408	5 594	11,3%
	<b>Total</b>	<b>1 425 800</b>	<b>1 103 396</b>	<b>322 404</b>	<b>29,2%</b>	<b>3 505 718</b>	<b>2 788 562</b>	<b>717 156</b>	<b>25,7%</b>
<b>PASS Abonnements</b>	Mensuels	145 402	127 208	18 194	14,3%	2 942 146	2 590 538	351 609	13,6%
	Annuels	159 383	161 517	-2 134	-1,3%	2 618 105	2 624 715	-6 609	-0,3%
	<b>Total</b>	<b>304 784</b>	<b>288 725</b>	<b>16 059</b>	<b>5,6%</b>	<b>5 560 252</b>	<b>5 215 253</b>	<b>344 999</b>	<b>6,6%</b>
<b>TOTAL Recettes</b>		<b>1 730 584</b>	<b>1 392 121</b>	<b>338 463</b>	<b>24,3%</b>	<b>9 065 970</b>	<b>8 003 815</b>	<b>1 062 155</b>	<b>13,3%</b>
Recettes annexes						223 650	180 694	42 956	23,8%
<b>TOTAL Recettes y c. annexes</b>						<b>9 289 620</b>	<b>8 184 509</b>	<b>1 105 111</b>	<b>13,5%</b>
<b>Vélo</b>	Recettes vélo					63 781	50 018	13 763	27,5%
<b>TOTAL Recettes y c. Vélo</b>						<b>9 353 401</b>	<b>8 234 527</b>	<b>1 118 874</b>	<b>13,6%</b>

Les recettes perçues par canaux de vente en 2021 se décomposent ainsi :

- Les distributeurs automatiques de titres (DAT) restent le premier canal de vente en termes de chiffre d'affaires : 37 % des recettes, +2 points par rapport à 2020.
- La boutique en ligne continue à progresser et totalise 9% des recettes, à comparer avec celles des conducteurs (7%).
- Cette hausse des recettes perçues par la boutique en ligne se fait au détriment de la Boutique Ginko et des dépositaires urbains, avec une perte d'un point pour chacun de ces canaux de vente.

## Recettes HT par canal de vente

	2020	2021	Evolution
Boutique Ginko	1 566 649	1 668 162	6%
Prélèvements automatiques	1 388 541	1 379 457	-1%
Boutique en ligne	645 008	871 496	35%
Dépositaires Urbain	1 176 017	1 223 136	4%
Conducteurs Urbain	493 281	662 701	34%
DAT	2 888 103	3 447 615	19%
P+R	0	0	0%
Sous-traitance	909	912	0%
Amendes	75 062	94 882	26%
Spéciaux	956	5 042	427%
<b>Total</b>	<b>8 234 527</b>	<b>9 353 403</b>	<b>14%</b>

### L'analyse du Grand Besançon :

Sous les effets de la crise, les recettes commerciales ont chuté de 22 % en 2020, soit une baisse de 2,3 M€ HT par rapport aux recettes encaissées par le délégataire en 2019.

En 2021, les recettes perçues connaissent un rebond, avec une hausse de 14 % par rapport à 2020, soit 1,1 M€ HT de recettes supplémentaires. Néanmoins, comparées à 2019, les recettes de 2021 sont toujours inférieures de 11,5 %, soit une perte de 1,2 M€ HT.

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

Depuis 2018, Keolis Besançon Mobilités s'engage dans la lutte anti-fraude au quotidien. Il s'agit d'une des priorités majeures de l'entreprise.

Après une année 2020 grandement marquée par la crise sanitaire, 2021 devait permettre de stabiliser l'activité, l'organisation et d'accentuer la force du contrôle. En 2021, 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'efficacité a permis de mieux structurer et organiser les actions tout en professionnalisant les équipes.

2021 a été une année record en termes de nombre de contrôles, avec plus de 290 000 contrôles sur le réseau réalisés par les équipes du pôle de lutte anti-fraude.

Dans un contexte plus favorable qu'en 2020, mais toujours marqué par la crise sanitaire, notamment en première partie d'année, les résultats obtenus en 2021 sont de qualité :

- Le nombre d'usagers contrôlés en forte augmentation de 27% dans un contexte où la fréquentation est en baisse par rapport à 2019
- Un taux de contrôle en progression, qui passe à 1,85% en 2021, contre 1,54% en 2020
- Un taux de fraude constaté de 1,94%, qui est en baisse par rapport à 2020 (2,16 %)
- 1 296 Trok'it transformés en abonnements : une action commerciale qui trouve toujours son public

Ces chiffres positifs sont confirmés par l'enquête fraude annuelle réalisée fin octobre : le taux de fraude passe de 12,5 % à 11,8%.

La fraude sur le réseau Ginko en 2021 se caractérise par :

- Une forte baisse du nombre de fraudeurs sans titre, le noyau dur des fraudeurs
- Une progression sensible du nombre de fraudeurs ne correspondant pas à la carte utilisée
- Une baisse du taux de fraude les jours de semaine, notamment aux heures de pointe.
- En revanche, une forte progression de ce taux les samedis (publics occasionnels)
- Des niveaux de fraude en baisse sur les déplacements aux motifs contraints (études, travail...), mais une progression importante sur ceux qui ne le sont pas (loisirs, achats, démarches...)

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

**En 2020, la crise sanitaire a mis un point d'arrêt pendant quelques semaines aux actions de lutte contre la fraude, notamment durant la période de confinement.**

**Avec en 2021 le retour progressif du fonctionnement du réseau et de la fréquentation à des niveaux plus importants, le délégataire a relancé son plan d'action, avec une hausse notable du nombre d'usagers contrôlés.**

**Avec 11,8 %, le taux de fraude du réseau est dans la moyenne des réseaux de même taille avec tramway. Idéalement, celui-ci devrait être inférieur à 10 %, comme cela fut le cas en 2019 (9,4 %), avant la crise. Cela reste un objectif pour les années à venir.**

**La lutte généralisée contre la fraude demeure un enjeu fort pour l'année 2022. Grand Besançon Métropole, par les investissements consentis ces dernières années y contribue à son niveau : deuxième valideur dans les bus, mise en service de l'open-payment depuis janvier 2022, cellules de comptage discriminantes dans les véhicules devant permettre le déploiement du « fraudomètre » courant 2022, etc.**

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

Pour rappel, 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.

Après une année 2020 fortement impactée en termes d'offre et de fréquentation par les différents confinements liés à l'épidémie de Covid-19, les mesures qualité 2021 ont pu se dérouler normalement.

## Synthèses des mesures qualité 2021

Critères	Nombre de mesures 2021	Taux de conformité %	Objectif de conformité Contractuel %	Commentaires
Accueil en agence commerciale	60	96.4	91	Objectif atteint
Information et conseil par téléphone	60	96.8	93	Objectif atteint
Accueil et confort à bord	120	98.2	91	Objectif atteint
Information et disponibilité des équipements station Tramway	68	100	94	Objectif atteint
Information aux points d'arrêts	320	100	99	Objectif atteint
Information dynamique à bord	120	98.8	99	Objectif non atteint (de très peu) Mais nette amélioration par rapport à 2020
Conformité des véhicules	124	99.8	99	Objectif atteint
Ponctualité Bus et Tramway	Totalité des passages en station	72.2	75	Objectif non atteint Mais les résultats trimestriels sont en constante amélioration
Traitement des réclamations	Totalité des réclamations	97	93	Objectif atteint

En 2021, Seuls les critères ponctualité et information à bord sont légèrement en dessous des objectifs fixés :

- Information à bord : 98.8% de moyenne annuelle pour un objectif de 99%. Le résultat est très légèrement en dessous de l'objectif et a fortement progressé comparé à 2020.
- Pour la ponctualité, même si la moyenne annuelle de 72,2 % reste en dessous de l'objectif de 75%, il est à noter une augmentation du taux de ponctualité trimestriel entre le début et la fin d'année. Un certain nombre d'actions mises en place ont permis d'apporter une nette progression à ce critère.

### 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 depuis la fin d'année 2019 ont amélioré la ponctualité générale des services en 2021.

## C/ Les moyens de production et le personnel

### 1. Les moyens de production

#### a/ Les véhicules

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

- Des véhicules minibus PMR permettant le déplacement des personnes à mobilité réduite sur le réseau.
- Des véhicules bus moyenne capacité pour exploiter le réseau dans les rues étroites de la ville
- Des véhicules bus standards et articulés pour l'exploitation des lignes régulières
- Des tramways pour les lignes T1 et T2 qui desservent les Hauts de Chazal, le centre-ville, Chalezeule et la gare sur une infrastructure ferrée

Dix-neuf rames de tramway de type URBOS 3 (constructeur CAF) constituent le parc des tramways mis à disposition du délégataire par le 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 2021, le parc bus en exploitation est identique à celui de l'année précédente :

- 6 véhicules (3 bus moyenne capacité et 3 bus articulés GNV) ont été réceptionnés
- Sortie physique d'un véhicule et mise hors exploitation de 5 véhicules en attente de documents administratifs

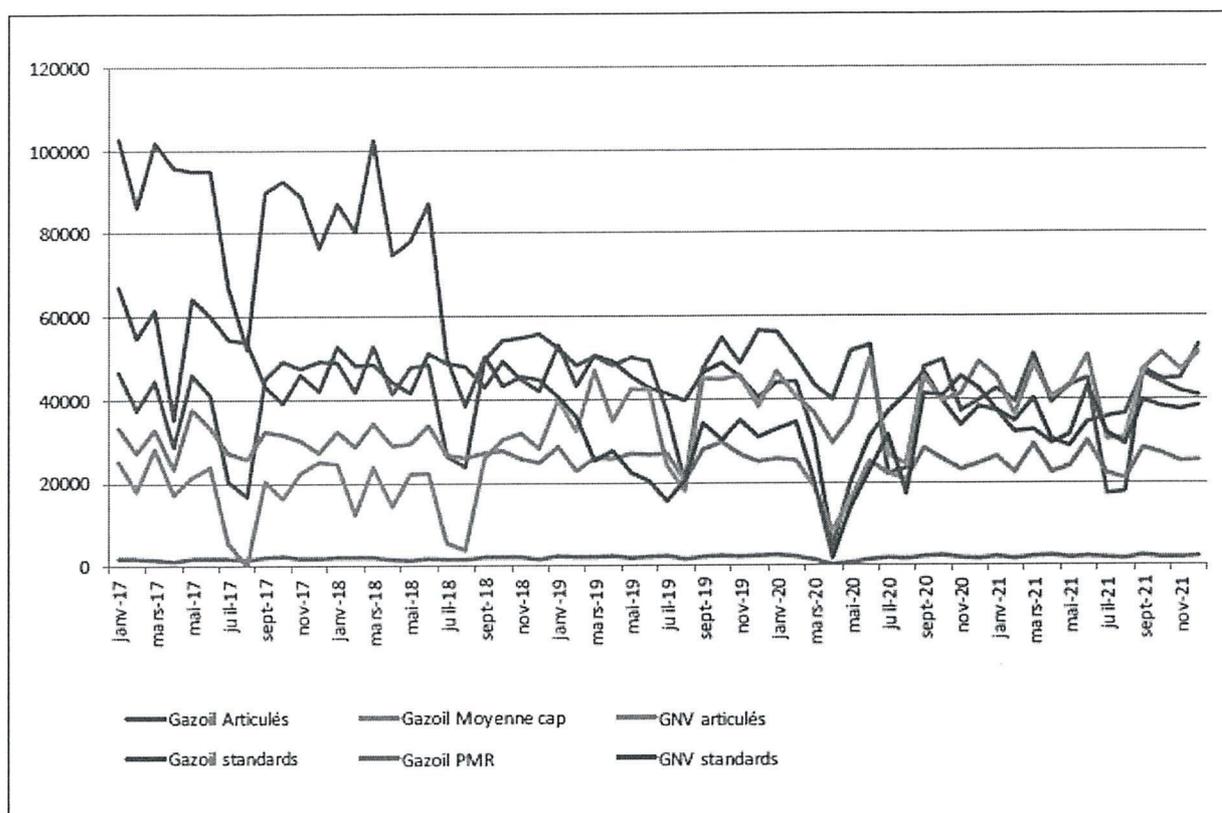
Les pannes en ligne avec pertes d'exploitation sont stables par rapport à 2019. Le taux de pannes aux 10 000 kilomètres est de 1,44 en 2021 contre 1,47 en 2019. Compte tenu de la crise sanitaire, l'année 2020 ne peut pas être prise en référence.

Le taux de disponibilité des rames de tramway s'est dégradé engendrant une perte de kilomètres commerciaux pour la deuxième année consécutive (1 558 km en 2021 au lieu de 1 175 km en 2020). Cette dégradation s'explique par l'absence de réserve de rames due à une accidentologie non responsable engendrant une immobilisation longue des matériels roulants concernés (rames 813 et 816 en 2020 ; rames 817 et 810 en 2021). Dans le même temps, l'équipe en charge de la maintenance des rames poursuivait les gammes de maintenance préventive prévues au seuil des 420 000 km, nécessitant l'immobilisation d'une rame par mois. Concernant le bus, le taux de disponibilité est stable malgré une augmentation de la production kilométrique.

	2020		2021	
	BUS	TRAM	BUS	TRAM
Taux de disponibilité	99.90%	99.90%	99.88%	99.26%
KM parcourus	3 957 166	1 125 996	4 304 164	1 132 787
KM perdus dus à des pannes	4835	1175	5805	1558

La consommation de carburant est stable entre les exercices 2021 et 2019. L'exercice 2020 n'a pas été pris en compte du fait de l'impact de la crise sanitaire (Covid-19). Légère chute de consommation sur les véhicules articulés GNV et gazole à l'été 2021, compte tenu de l'utilisation privilégiée de standards au regard des chiffres de fréquentation.

## Évolution des consommations mensuelles par types de bus



### L'analyse du Grand Besançon :

Le nouveau réseau de septembre 2018 a entraîné une réduction notable du parc de bus en 2019 (moins 27 bus), qui traduit, à nombre de kilomètres équivalents, l'optimisation du service proposé. En 2020 et 2021, le parc de bus est désormais stabilisé avec 114 véhicules exploités.

En 2021, le Grand Besançon a fait l'acquisition de 6 nouveaux véhicules, dont 3 au GNV, qui ont été mis à la disposition du délégataire, en remplacement de véhicules anciens. Dans un premier temps, ces véhicules vont remplacer la génération de bus GNV datant du début des années 2000, qui sont désormais les plus anciens du parc, avant de remplacer progressivement les bus gazole une fois ce parc GNV ancien déclassé.

En 2021, des tests de bus électriques et hybrides GNV ont été effectués sur le réseau et vont se poursuivre en 2022. Ces tests ont permis de concrétiser une première commande de 2 bus moyenne capacité électriques, dont la livraison est prévue pour la fin d'année 2022. Ce type de bus pourrait progressivement remplacer dans les années à venir les bus gazole équivalents.

### *b/ Les dépôts bus et tramway*

De nombreux travaux ont été pilotés et pris en charge par les équipes de Grand Besançon Métropole, auxquelles le Délégataire a apporté son concours.

Dans le cadre de la rénovation de l'atelier de maintenance bus (B4). Grand Besançon Métropole a réalisé de nombreux investissements afin de rénover ce bâtiment qui date de 1974. Ainsi :

- Les sols ont été repris pour supprimer les bosses et les trous de l'ancienne dalle avec un nouveau béton et un marquage résistant aux huiles et aux hydrocarbures.
- Les caniveaux d'évacuation ont été refaits et connectés au déboureur.
- Les fosses d'atelier ont été remises en état, équipées d'éclairage, d'air et d'un nouveau barriérage pour garantir la sécurité des agents.
- L'éclairage a été complètement remplacé par de l'éclairage à LED plus performant et moins énergivore.
- Pour le chauffage d'atelier, tous les aérothermes ont été remplacés par des nouveaux équipements plus performants. Des ventilateurs ont été ajoutés pour pousser un maximum d'air chaud en direction du sol.
- Toutes les portes sectionnelles ont été remplacées. Les nouvelles portes intègrent un vitrage pour bénéficier d'un maximum de lumière naturelle à l'intérieur de l'atelier.

Grand Besançon Métropole a par ailleurs réalisé un investissement en matière d'outillage pour la maintenance bus. Un jeu de 6 colonnes de levage a été installé afin de permettre la réalisation des opérations de maintenance sous châssis en sécurité.

Sur le site du centre de maintenance du tramway aux Hauts-du-Chazal, Grand Besançon Métropole a réalisé les opérations suivantes :

- tous les luminaires du remisage ont été remplacés. Les ampoules au mercure, obsolètes, ont été remplacées par des éclairages à LED qui consomment moins et offrent une luminosité plus forte.
- Dans la zone de stockage extérieure des pièces d'infrastructures, un enrobé pour permettre de stocker en sécurité les pièces (Rails, supports, poteaux...) a été réalisé.
- Des travaux d'installation de bornes électriques ont été réalisés sous l'ombrière du parking. Cet investissement va permettre le rechargement de 4 véhicules de service électriques.

Dans le cadre de la réalisation du plan pluriannuel d'investissements, Grand Besançon Métropole a continué à investir dans de gros outillages pour le tramway avec l'acquisition d'un nouveau kit de ré-enraillement. Cet outillage va permettre de gagner en réactivité en combinant deux opérations, la translation et le levage de la rame. Ce nouveau kit est également adaptable facilement pour d'autres types de rames que celles exploitées actuellement.

### **L'analyse du Grand Besançon :**

**De nombreux investissements ont été réalisés par le Grand Besançon en 2021 sur l'outil de production.**

**Néanmoins, il reste encore à mener de nombreuses opérations de remise aux normes du dépôt bus, dont notamment la réfection des cours des dépôts. Celui-ci doit être également adapté pour permettre l'alimentation électrique des futurs bus électriques devant être livrés fin 2022.**

**En prévision de l'adaptation des voies de remisage du centre de maintenance tramway dans la perspective de la livraison des futures rames début 2025, les études de maîtrise d'œuvre vont être engagées fin 2022.**

## **2. Les personnels**

L'effectif annuel moyen en équivalent temps plein est de 459,7 en 2021, dont 304,4 à la conduite et 8,6 cadres du groupe KEOLIS mis à disposition de KEOLIS Besançon Mobilités (sept membres du comité de direction, un responsable maintenance Tramway et un responsable Etudes et Produits).

## Moyenne annuelle de l'effectif équivalent temps plein

Effectif ETP moyen + MAD (hors intérimaires)

<b>Exploitation</b>	<b>351,3</b>
dont conduite	304,4
dont contrôle fraude	10,4
<b>Maintenance</b>	<b>51,4</b>
dont maintenance tramway	12,0
<b>Commercial</b>	<b>31,1</b>
dont commercial périurbain	
dont contrôle fraude	4,0
<b>Services généraux</b>	<b>25,8</b>

<b>Effectifs totaux</b>	<b>459,7</b>
dont hors Personnel Mis A Disposition (PMAD)	451,1
dont Personnel Mis A Disposition (PMAD)	8,6

En 2021, toutes les mesures sanitaires initiées en 2020 ont été maintenues :

- Dans les véhicules : vitre de protection du conducteur, nettoyage renforcé, désinfection, signalétique...
- En matière d'Équipement de Protection Individuelle (EPI) : gel hydroalcoolique, masques...
- En limitant les flux et les rassemblements dans les locaux avec la poursuite du télétravail, le maintien des jauges en salle de réunion et en salles de pause...
- Par une communication soutenue sur le respect indispensable des gestes barrière

Malgré les circonstances, le niveau d'absentéisme en 2021 est en amélioration avec une baisse globale de 13 % :

- - 5 % sur la maladie
- - 42 % concernant les accidents du travail

Bien que l'absentéisme pour cause de maladie ne soit pas encore revenu au niveau de 2019, celui lié aux accidents du travail s'est fortement amélioré :

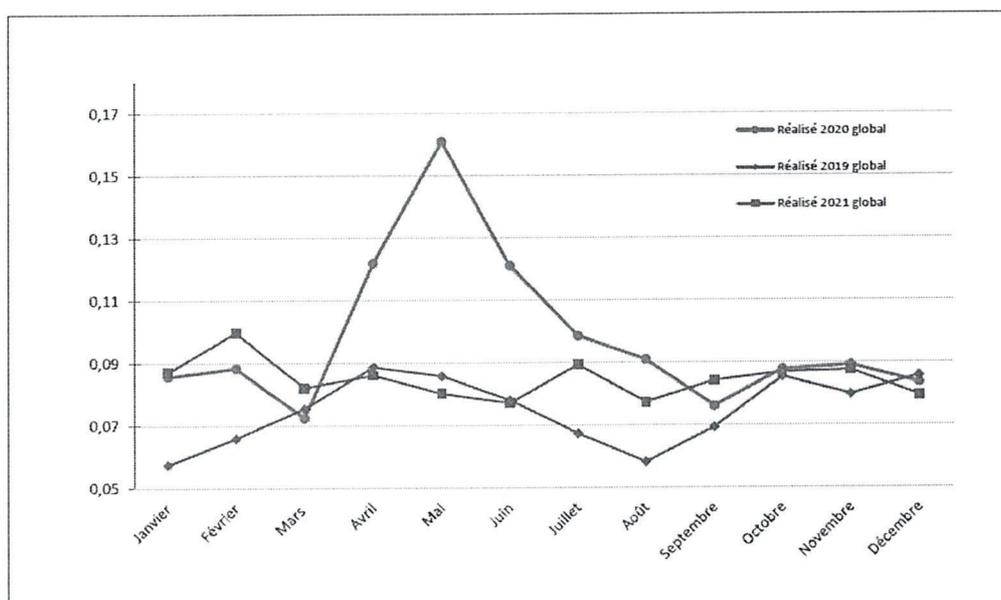
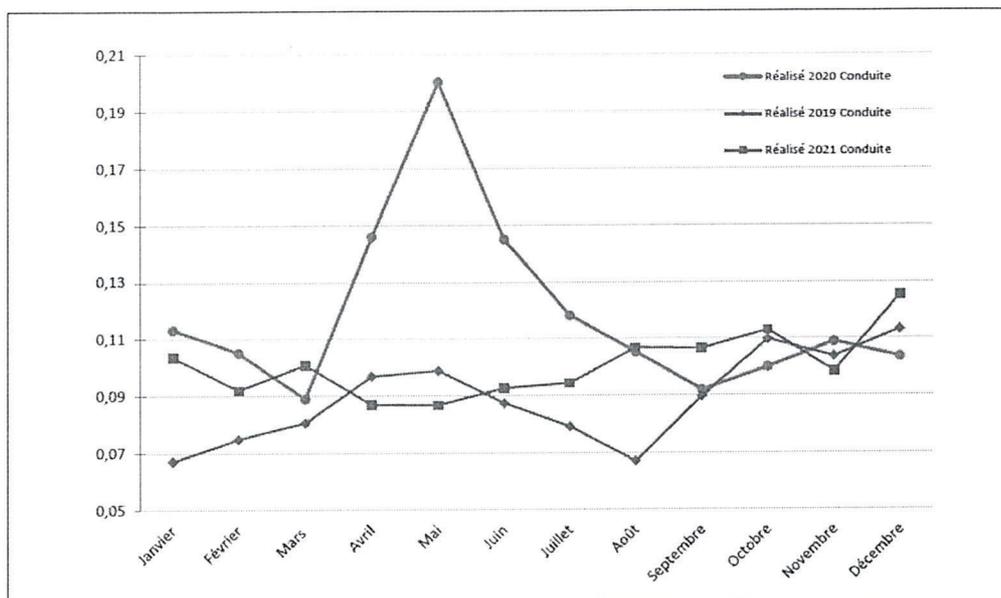
- Une baisse de 27% des accidents avec arrêt
- 7 200 heures d'absences de moins par rapport à 2020 pour ce motif

Avec un taux d'absentéisme de 8,5 %, contre 9,8 % en 2020, Keolis Besançon Mobilités termine l'année 2021 au deuxième rang du taux d'absentéisme le plus bas parmi les réseaux de taille analogue gérés par Keolis. La première place est détenue par le réseau de Tours.

### Heures d'absences par motif

Suivi Absentéisme	Cumul 2021	
	Nb d'heures	Taux
Maladie	24 411	3,1%
Longue Maladie	28 079	3,5%
Maternité	-	-
Accidents du travail et Trajet	8 581	1,1%
Mi-Temps Thérapeutique	6 454	0,8%
<b>Taux d'absentéisme</b>	<b>67 525</b>	<b>8,5%</b>

## Evolution de l'absentéisme entreprise et personnel de conduite entre 2020 et 2021



### L'analyse du Grand Besançon :

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

Après avoir identifié les raisons de celui-ci, le nouveau délégataire a réussi à inverser la tendance à partir de 2018. Cette tendance positive s'est confirmée sur 2019, mais aussi en 2020, même si le taux d'absentéisme a été certes plus élevé de deux points que celui de 2019, mais il est demeuré très contenu au regard des circonstances exceptionnelles vécues par l'entreprise.

En 2021, s'il n'est pas revenu au niveau de 2019, le taux d'absentéisme baisse notablement par rapport à 2020. Hors effets de la crise sanitaire, la constance du délégataire dans la lutte contre l'absentéisme ces quatre dernières années porte ses fruits.

### 3. La conflictualité

Aucune alarme sociale et par conséquent, aucune grève n'a été menée sur cette année, pas même à l'appel de mouvements nationaux.

Dans un contexte de poursuite d'une crise sanitaire majeure et dans un secteur d'activité propice aux mouvements sociaux, l'absence de toute conflictualité est particulièrement notable.

#### L'analyse du Grand Besançon :

Après des années 2016 et 2017 impactées respectivement par 39 et 25 journées de grèves, les années 2018 et 2019 présentaient un bilan bien plus apaisé, similaire à celui de 2015, première année de la mise en service du tramway.

Avec 32 jours impactés par une grève en 2020, dans un contexte exceptionnel, aussi bien nationalement qu'en interne pour l'entreprise, il semblait alors hâtif de conclure à une inversion de tendance concernant l'évolution positive du dialogue social constatée depuis 2018 au sein de l'entreprise.

L'année 2021, avec aucune alarme sociale et aucune grève, confirme que les mouvements de grève de 2020 revêtaient un caractère plus conjoncturel que structurel au sein de l'entreprise.

### 4. La sureté et les incivilités

En 2021, en cumul, le nombre de faits enregistrés est globalement stable : 135 faits, contre 131 en 2020 et 130 en 2019.

Dans le détail, le nombre d'agressions diminue de 31% :

- - 30 % concernant les agressions clients
- - 50 % concernant celles visant des conducteurs.
- Les agressions sur les agents de contrôle restent stables.

Les incivilités sont en légère diminution avec, un recul de 2 % (89 faits en 2021 contre 91 en 2020), mais les jets de projectiles sont en hausse de 75 % (14 faits en 2021 contre 8 en 2020).

Le nombre de plaintes déposées est en baisse de 14 %.

L'année 2021, en prise avec la reprise d'activité et les évolutions de la crise sanitaire, a amorcé une tendance à la baisse au niveau des faits et du sentiment d'insécurité. Les actions engagées, en lien avec les partenaires externes, portent leurs fruits. Cela dit, le contexte et la maîtrise de celui-ci restent encore fragiles au sortir de la crise sanitaire.

Une vigilance accrue et une présence régulière des forces de sécurité en tenue à bord des bus/trams Ginko, tout particulièrement après 18h en semaine comme le week-end, serait de nature à rassurer les voyageurs comme les agents de l'entreprise.

### Statistiques incivilités

	2020	2021
<b>Agressions</b>	32	22
<b>Incivilités</b>	91	89
<b>Jets de projectiles et vitres cassées</b>	8	14
<b>Nombre de faits en cumul</b>	<b>131</b>	<b>135</b>
<b>Plaintes</b>	44	38

### **L'analyse du Grand Besançon :**

Depuis 2019, le nombre des phénomènes « d'incivilités » sur le réseau est très stable. Avec 135 faits enregistrés pour un réseau ayant transporté 23 millions de voyageurs dans l'année, le nombre d'incivilités demeure limité.

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

Néanmoins, l'alerte du délégataire sur des phénomènes récents constatés en soirée a été suivie d'une réunion de travail, le 13 janvier 2022, avec les représentants de la Préfecture, des forces de l'ordre et de la Ville de Besançon, afin d'établir un programme d'intervention adapté à cette nouvelle situation.

### **D/ Les comptes de la DSP**

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

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

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

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

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

L'exercice 2021 a encore été impacté de manière significative par la crise sanitaire. Les recettes affichent un retrait de 2 682 K€ HT 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 2 045 K€ HT et par une perte additionnelle de recettes de 637 K€ HT liée essentiellement à un taux de fraude sous-estimé dans le cadre du DCE de la consultation de DSP.

#### **b/ Le forfait de charge**

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

En cumul à fin 2021, ce lissage représente une avance de financement des charges de la part du Délégataire de 1 677 K€ (impact de +1568 K€ en 2018, -180 K€ en 2019, - 419 K€ en 2020 et +708 K€ en 2021). Les comptes du Délégataire au 31 décembre 2021 sont présentés hors lissage afin d'être en cohérence avec le niveau de charges d'exploitation supportées au cours de cette quatrième année du contrat.

Conformément à l'avenant 8, des points trimestriels ont été organisés avec l'Autorité Délégante afin de suivre les impacts de la crise sanitaire et de proposer des pistes d'économies.

En conséquence, le forfait de charges 2021 intègre l'impact de la rétrocession des économies réalisées suite aux décisions prises par l'Autorité Délégante en lien avec la crise sanitaire (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 2021 sans pouvoir affiner ces hypothèses, l'Autorité Délégante ayant fait le choix de finaliser les négociations définitives début 2022 afin de bénéficier des résultats 2021 pour analyser la situation économique.

Enfin, le forfait de charges intègre également les effets favorables de la liquidation de la rémunération de l'exercice antérieur.

#### C/ Les recettes accessoires

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

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

### **Produits exploitation en K€**

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
<b>Produits d'exploitation en K€</b>	<b>37 601</b>	<b>36 646</b>	<b>35 246</b>	<b>36 922</b>				<b>146 415</b>
<b>Forfait de charges</b>	37 099	36 236	34 931	36 523				<b>144 789</b>
<b>Recettes accessoires</b>	502	411	314	399				<b>1 626</b>

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

Dans la continuité des exercices précédents, l'année 2021 a fait l'objet du déploiement de nombreux projets d'amélioration des services Ginko (upgrade du système billettique, déploiement de l'open payment...).

L'année 2021 est marquée à nouveau par des coûts de roulage hors effet prix en retrait par rapport au nominal compte tenu des réductions momentanées d'offres mises en oeuvre dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire.

Les dépenses d'exploitation s'établissent à 35 776 K€ HT.

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

#### a/ Les achats

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

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

Les principales évolutions entre 2020 et 2021 ont été les suivantes :

- Prix des énergies : gazole + 11 %, électricité + 3 %, gaz + 72 %
- Hausse de la consommation de pièces détachées : augmentation de la production kilométrique Bus liée à un impact de la crise sanitaire plus faible qu'en 2020, travaux d'entretien soutenus sur le Tram, compte tenu d'une usure prématurée de certains organes

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

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

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

Les principales évolutions entre 2020 et 2021 ont été les suivantes :

- Sous-traitance : + 27 % (pas d'impact Covid-19 sur la sous-traitance en 2021)
- Entretien des véhicules : + 18 % (sécurisation budget maintenance en 2020 pour faire face à une usure prématurée de certains organes des rames de tramway non reconduite en 2021)
- Entretien des infrastructures : - 18 % (lié à la gamme de maintenance)
- Primes d'assurance - 6 % (produit d'assurance exceptionnel concernant l'indemnisation du sinistre de la rame 813 survenu en 2019 et impact défavorable lié à l'incendie de la balayeuse)

#### C/ Les charges de personnel

Ce poste représente 62 % des dépenses d'exploitation et correspond aux effectifs de la filiale en propre.

Les principales évolutions entre 2020 et 2021 ont été les suivantes :

- Economies mises en œuvre dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire inférieures à 2020 compte tenu d'une réduction moins impactante de l'offre de transport
- Effet défavorable de la hausse des compteurs compte tenu d'un mécanisme d'embauche retardé mécaniquement en 2020 du fait de la crise sanitaire
- Forte diminution du taux d'absentéisme entraînant une diminution significative des indemnités journalières de sécurité sociale

#### d/ Les impôts et taxes et autres charges

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

Les principales évolutions entre 2020 et 2021 ont été les suivantes :

- Diminution de la CVAE (projet de loi finance)
- Augmentation des provisions pour risque (social)
- Augmentation des redevances informatiques en lien avec le déploiement de projets

### Dépenses d'exploitation en K€

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
<b>Achats</b>	4 261	4 264	3 485	4 455				16 465
<b>Services extérieurs</b>	7 350	6 800	7 347	7 087				28 584
<b>Charges de personnel</b>	23 746	22 450	21 535	22 166				89 897
<b>Impôts et taxes</b>	1 314	1 276	1 273	1 056				4 920
<b>Autres charges</b>	515	533	714	1 011				2 773
<b>CICE</b>	-877	0	0	0				-877
<b>Dépenses d'exploitation en K€</b>	<b>36 309</b>	<b>35 323</b>	<b>34 355</b>	<b>35 776</b>				<b>141 762</b>

### 3. Le résultat de l'entreprise

Le pilotage et la maîtrise des dépenses d'exploitation a permis d'atténuer l'impact de la crise sanitaire. L'effet de cette crise reste significatif sur l'exercice 2021, mais en nette amélioration par rapport à 2020.

Le résultat contractuel affiche une progression de +29 % par rapport à l'exercice 2020, compte tenu de l'enregistrement dans les comptes d'un produit d'assurance exceptionnel concernant un sinistre survenu en 2019 sur le Tramway pour lequel les coûts de remise en état ont été supportés sur les exercices antérieurs à 2021.

Retraité de ce produit exceptionnel, la progression de résultat est de +10 % par rapport à 2020.

Le résultat contractuel de l'entreprise pour l'année 2021 est de 1,146 M€, ce qui correspond à la différence entre les produits d'exploitation (36,922 M€) et les dépenses d'exploitation (35,776 M€).

Retraité du produit exceptionnel, le résultat contractuel de l'entreprise pour l'année 2021 est de 0,977 M€.

L'analyse du Grand Besançon :

En 2022, au regard du contexte exceptionnel de la poursuite de la crise sanitaire sur l'année 2021, une négociation a été engagée avec le délégataire pour une prise en compte des économies réalisées sur les charges d'exploitation en 2021, mais également pour traiter du déficit des recettes commerciales perçues par le délégataire pour le compte de la collectivité.

Les comptes du délégataire présentés dans son rapport d'activité 2021 ont été finalisés avant l'achèvement de la négociation.

A la date de rédaction du présent rapport de délibération, cette négociation a abouti à l'accord de principe suivant :

- L'impact financier de la crise sanitaire en 2021 est de 1,391 M€ HT : perte de recettes commerciales de 1,983 K€ HT, des économies d'exploitation de 773 K€ HT et des surcoûts COVID (EPI, désinfection, etc.) de 181 K€ HT
- Comme en 2020, à titre exceptionnel, KEOLIS a décidé de prendre en charge 800 K€ HT sur cet impact financier
- Par ailleurs, en complément, KEOLIS s'engage à restituer à Grand Besançon Métropole la totalité d'un produit d'assurance exceptionnel, pour un montant de 310 K€ HT.

Cet accord de principe doit se traduire par la rédaction d'un nouvel avenant au contrat de DSP, qui devra être soumis à la délibération du Conseil Communautaire.

En conséquence, si le Conseil Communautaire délibère favorablement sur ce futur avenant, le résultat réel de KEOLIS Besançon Mobilités pour l'année 2021 sera in fine de 0,977 M€ HT.

Le Conseil de Communauté prend acte du rapport d'activité 2021 de la délégation de service public des lignes GINKO du cœur d'agglomération.

Pour extrait conforme,

Le Vice-Président suppléant,

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



# KEOLIS

BESANÇON

## RAPPORT D'ACTIVITÉ ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE



# RÉSILIENTS FACE À LA PANDÉMIE



<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>77</b>
<b>8. RECETTES ET VENTES</b> .....	page <b>103</b>
<b>9. RELATION CLIENTS</b> .....	page <b>117</b>
<b>10. CONQUÉRIR ET FIDÉLISER LA CLIENTÈLE</b> .....	page <b>139</b>
<b>11. QUALITÉ DE SERVICE</b> .....	page <b>159</b>
<b>12. MAINTENANCE ET PATRIMOINE</b> .....	page <b>169</b>
<b>13. OUTILS SYSTÈMES</b> .....	page <b>189</b>
<b>14. RESSOURCES HUMAINES</b> .....	page <b>197</b>
<b>15. SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES</b> .....	page <b>215</b>
<b>16. ÉCONOMIE DU CONTRAT DE DÉLÉGATION DE SERVICE</b> .....	page <b>229</b>
<b>ANNEXES</b> .....	page <b>237</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
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 2021
Annexe 16	- Rapport annuel accidentologie 2021
Annexe 17	- Rapport annuel sécurité d'exploitation tramway 2021
Annexe 18	- Bilan d'activités Ginko Access 2021
Annexe 19	- Enquête fraude 2021
Annexe 20	- Fréquentation par arrêt 2021
Annexe 21	- Enquête satisfaction KeoPulse
Annexe 22	- Enquête 360°
Annexe 23	- Enquête parcours accompagnés



Keolis Besançon  
Mobilités,  
le délégataire



## DÉNOMINATION ET SIÈGE SOCIAL

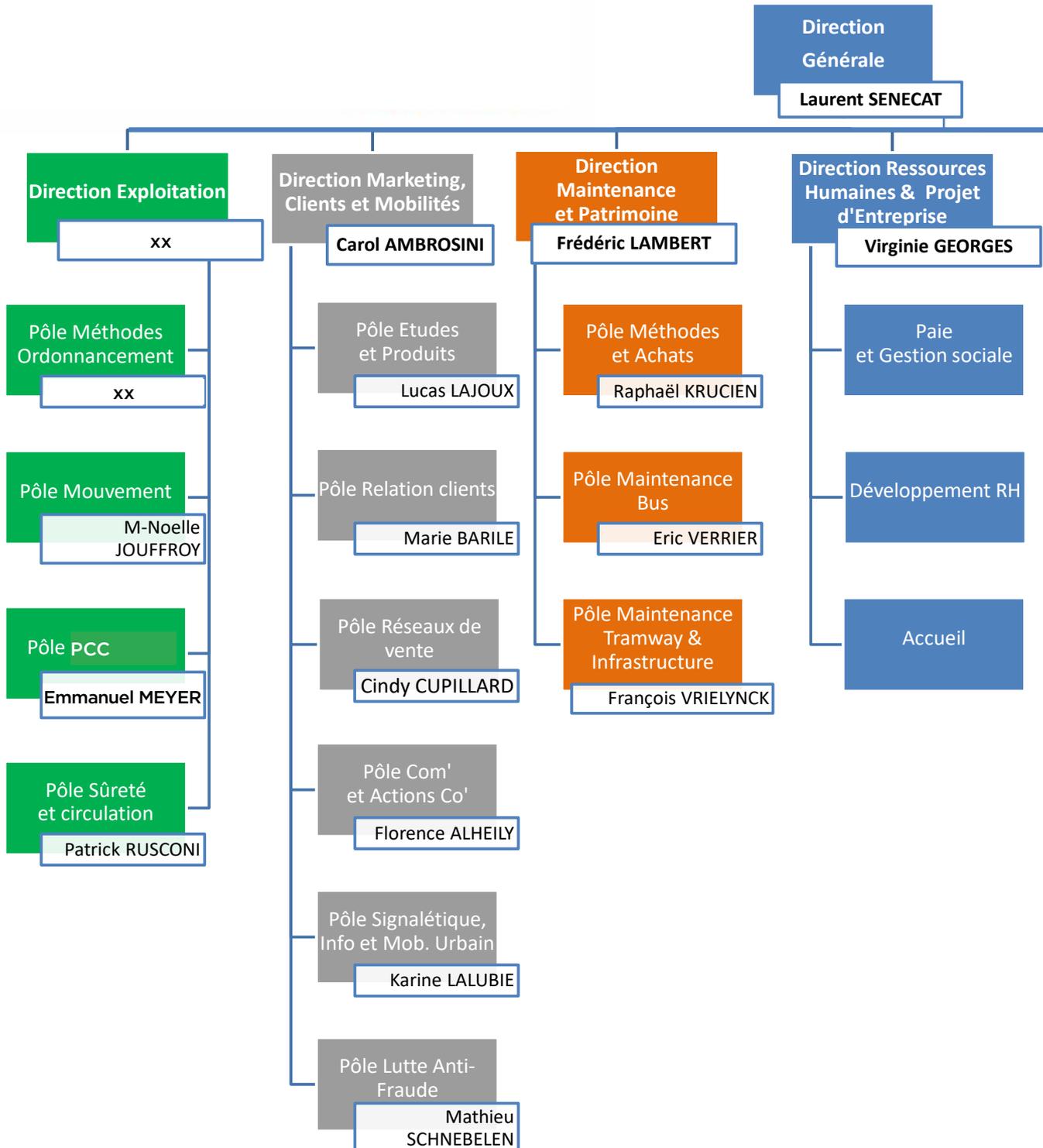
*La société Keolis Besançon Mobilités dont le siège social est situé 5 rue Edouard Branly à Besançon dispose d'un capital social de 931000 € détenu à 100 % par le groupe Keolis, entreprise française multinationale comptant parmi les principaux opérateurs de transport public dans le monde.*

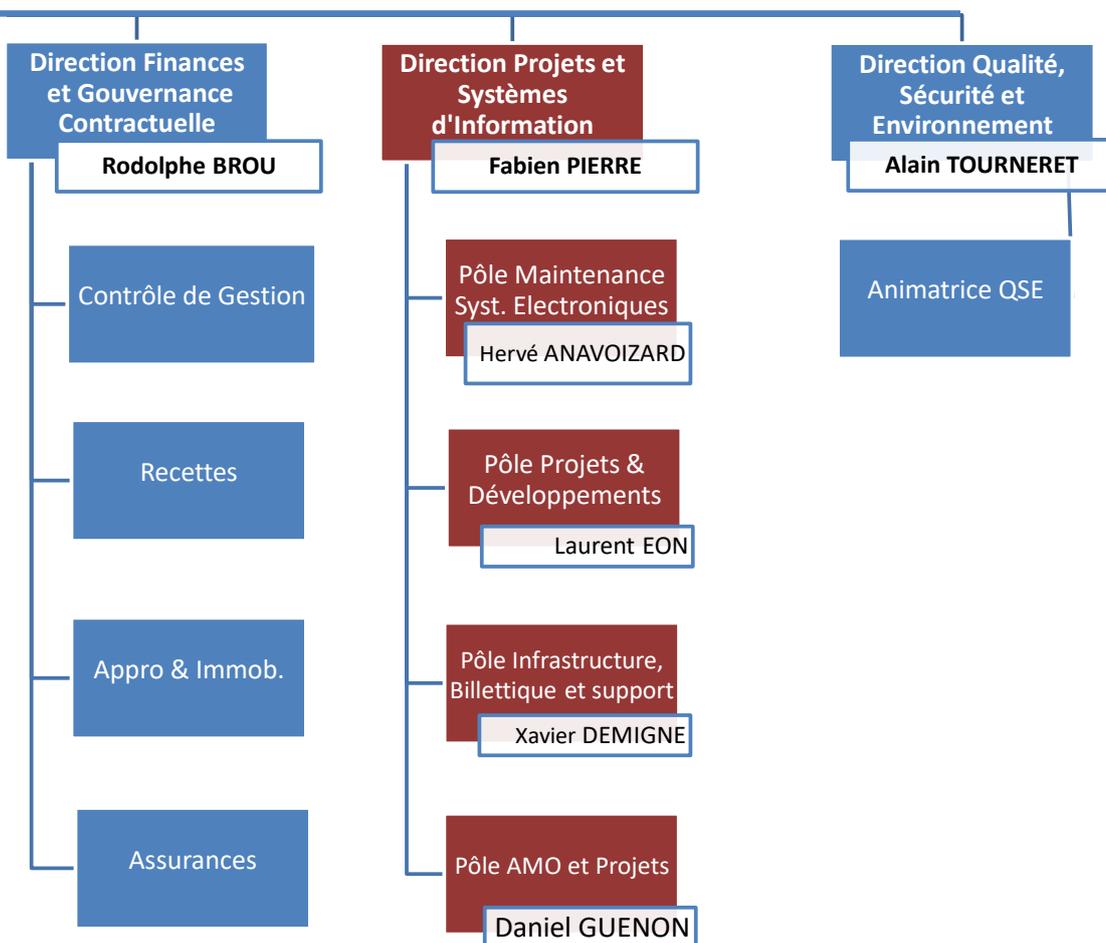
*Immatriculée au registre du commerce de Besançon le 12 décembre 2017 sous le numéro 824 500 789, la société Keolis Besançon Mobilités est une Société par Actions Simplifiée.*

*Dans le cadre d'un appel d'offre, Keolis a signé le 15 décembre 2017 avec le 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 2021







# 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 le Grand Besançon Métropole. Cette convention confiée par Keolis à sa filiale exploitante Keolis Besançon Mobilités concerne la période du 1er 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 1er janvier 2018 le Déléguataire assume le risque industriel et commercial lié à l'exploitation. En contrepartie, la rémunération du Déléguataire est basée sur le versement d'un forfait de charges.

L'exécution de la convention a été impactée sur l'exercice 2020 par l'épidémie de Covid-19 qui a conduit le Gouvernement à instaurer un état d'urgence sanitaire lequel est rentré en vigueur le 24 mars 2020 jusqu'au 10 juillet 2020, et a été reconduit le 17 octobre 2020.

- Les mesures de modulation d'offre décidées par l'Autorité Déléguante en rapport à la baisse de fréquentation ont engendré des économies de fonctionnement.
- La baisse de la fréquentation enregistrée a généré mécaniquement une réduction importante des recettes encaissées.
- L'Autorité Déléguante a décidé le remboursement des abonnements sur les périodes concernées par le confinement / couvre-feu.
- Des mesures sanitaires ont été prises afin de se conformer aux prescriptions en vigueur.

Dans ce cadre, un avenant 8 a été signé en 2021 ayant pour objet, d'une part de répartir les incidences financières de la crise sanitaire entre les parties pour l'exercice 2020, et d'autre part, de mettre en place un mécanisme de points réguliers concernant le suivi des effets de traîne de cette crise sur l'exercice 2021.

La Convention est par conséquent complétée des avenants n°1 à n°8.





# Chiffres clés



## UN TERRITOIRE ÉTENDU ET HÉTÉROGÈNE

Au 1<sup>er</sup> janvier 2021, 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 et 2021 resteront des années particulières 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 depuis

2017 à Besançon. Alors même que la population de la commune centre était stable. 2020 et 2021 marquent un coup d'arrêt dans cette dynamique.

134 voyages ont été réalisés en moyenne par chaque habitant en 2021, contre 128 en 2020 et 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.

**134 voyages par an et par habitant à Besançon, en progression par rapport à 2020**

### 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
2021	134	189	117
<b>Ecart 2021/2020</b>	<b>5%</b>	<b>4%</b>	<b>4%</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

*Malgré tout, des actions ont été réalisées dans le domaine : amélioration de l'offre sur la Liane 3 entre "République" et le "Campus", création d'un P+R "Rue de Vesoul" et achat de 100 Ginko Vélos. 2021 est sous le signe de la stabilité d'un point de vue de l'offre de mobilité.*

## 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 2021. 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
- 6 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, 54 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 584 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.

**93% des abonnés GinkoVélo  
le sont pour une durée de 1 an,  
65% 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 les périmètres urbain et périurbain durant l'année 2021 s'élève à 22 884 849 voyages, représentant une hausse de +1 016 897 voyages par rapport à 2020 (+4,7%).

Cette hausse se caractérise par :

- Une hausse de 718 019 voyages issus des ventes des Pass voyages (+24,7% par rapport à l'année précédente)
- Une hausse de 298 877 voyages issus des ventes des Pass abonnements (+1,6% par rapport à l'année précédente)

La différence d'évolution observée entre les voyages issus des Pass voyages et Pass abonnements s'explique par la surévaluation des voyages issus des Pass abonnements en 2020 (un volume de vente peu impacté mais une mobilité contractuelle des titres appliquée non modifiée en 2020 malgré la forte réduction du nombre moyen des déplacements réalisés par les clients, liée à la crise sanitaire de la COVID 19).

## Résultats de fréquentation issus des cellules de comptage

Le nombre de voyages issus des cellules de comptage s'élève sur le périmètre urbain en 2021 à 15 702 383 voyages, représentant une hausse de 732 701 voyages par rapport à 2020.

Cette hausse induite majoritairement par une réduction des effets liés à la crise sanitaire de la COVID-19 se caractérise par :

- Une hausse de la fréquentation sur les lignes de tramway avec 6 747 800 voyages comptabilisés, soit + 325 000 voyages par rapport à l'année dernière (+5%)
- Une hausse de la fréquentation sur les lignes de bus avec 8 954 600 voyages réalisés, soit + 407 700 voyages par rapport à 2020 (+4,8%)

L'année 2021 se caractérise par des 1<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> trimestres en baisse par rapport à 2020 (avec respectivement -23% et -9%) et des 2<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> trimestres en hausse (avec respectivement +68% et +21%).

Ces variations sont essentiellement expliquées par les périodes durant lesquelles des contraintes ont pesé sur les déplacements, du fait des mesures mises en œuvre par les autorités pour faire face à la crise sanitaire de la Covid-19.

## Fréquentation 2021 vs 2020

Voyages comptables urbain + périurbain	2020	2021	Ecart volume	Ecart %
Pass voyages	2 904 988	3 623 007	718 019	24,7%
Pass abonnements	18 962 964	19 261 841	298 877	1,6%
<b>Total</b>	<b>21 867 952</b>	<b>22 884 849</b>	<b>1 016 897</b>	<b>4,7%</b>



**La fréquentation des lignes urbaines  
a progressé de 4,9% en 2021,  
en comparaison avec l'année 2020**

# RECETTES ENCAISSÉES 2021

En 2021, les recettes encaissées sur les canaux de distribution du réseau urbain s'élèvent à 9 353 K€ HT. Elles sont encore impactées de manière significative par l'effet de la crise sanitaire, bien qu'en hausse de 13,6% par rapport à l'année 2020.

59% des recettes encaissées correspondent à la vente de PASS Abonnements, soit 5 560 K€ HT. Les ventes de PASS voyages représentent quant à elles 37% des encaissements, soit 3 506 K€ HT.

Les recettes annexes, composées des ventes de supports, des amendes et des transports spéciaux représentent 2% des ventes.

Enfin, les recettes liées au service Ginko Vélo poursuivent leur progression, +27,5% par rapport à 2020, 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 64 K€ HT en 2021.

Les recettes encaissées sur les canaux de distribution du réseau périurbain sont de 284 K€ HT en 2021, et prennent en comptes les recettes encaissées par les dépositaires, par les conducteurs à bord et par la SNCF dans le cadre des abonnements multimodaux. Ces recettes sont générées essentiellement par la vente de PASS Abonnements, dont les ventes représentent 233 K€ HT en 2021. Globalement, 9 638 K€ HT ont été encaissés sur les périmètres urbain et périurbain en 2021.



		URBAIN			PERIURBAIN			TOTAL		
		Recettes encaissées en € HT			Recettes encaissées en € HT			Recettes encaissées en € HT		
		2021	2020	Ecart	2021	2020	Ecart	2021	2020	Ecart
Pass Voyages	Tickets Unités	1 354 058	1 055 356	28,3%	21 325	15 375	38,7%	1 375 383	1 070 730	28,5%
	Tickets Carnets	1 576 167	1 305 910	20,7%	26 638	21 639	23,1%	1 602 805	1 327 549	20,7%
	Tickets Journées	63 544	53 153	19,5%	1 673	1 101	52,0%	65 217	54 254	20,2%
	Tickets Autres	511 949	374 144	36,8%	621	549	13,1%	512 569	374 693	36,8%
	<b>Total</b>	<b>3 505 718</b>	<b>2 788 562</b>	<b>25,7%</b>	<b>50 257</b>	<b>38 663</b>	<b>30,0%</b>	<b>3 555 975</b>	<b>2 827 226</b>	<b>25,8%</b>
Pass Abonnements	Mensuels	2 942 146	2 590 538	13,6%	229 057	204 459	12,0%	3 171 203	2 794 997	13,5%
	Annuels	2 618 105	2 624 715	-0,3%	4 219	2 405	75,4%	2 622 325	2 627 120	-0,2%
	<b>Total</b>	<b>5 560 252</b>	<b>5 215 253</b>	<b>6,6%</b>	<b>233 276</b>	<b>206 865</b>	<b>12,8%</b>	<b>5 793 528</b>	<b>5 422 117</b>	<b>6,8%</b>
<b>Total Recettes</b>		<b>9 065 970</b>	<b>8 003 815</b>	<b>13,3%</b>	<b>283 533</b>	<b>245 528</b>	<b>15,5%</b>	<b>9 349 503</b>	<b>8 249 343</b>	<b>13,3%</b>
	Recettes Annexes	223 650	180 694	23,8%	787	633	24,3%	224 437	181 327	23,8%
<b>Total Recettes y c. annexes</b>		<b>9 289 620</b>	<b>8 184 509</b>	<b>13,5%</b>	<b>284 319</b>	<b>246 161</b>	<b>15,5%</b>	<b>9 573 939</b>	<b>8 430 670</b>	<b>13,6%</b>
	Recettes Vélo	63 781	50 018	27,5%	0	0		63 781	50 018	27,5%
<b>Total Recettes y c. Vélo</b>		<b>9 353 401</b>	<b>8 234 527</b>	<b>13,6%</b>	<b>284 319</b>	<b>246 161</b>	<b>15,5%</b>	<b>9 637 721</b>	<b>8 480 688</b>	<b>13,6%</b>

# KILOMÈTRES

## Comparaison des kilomètres produits par rapport au contrat

Les kilomètres produits (kilomètres commerciaux + haut le pied) réalisés en 2021 s'élevaient à 5 586 428 kilomètres représentant une baisse de -5,2% par rapport à la production kilométrique prévue contractuellement (-305 481 km non réalisés). Cette baisse est essentiellement expliquée par les mesures d'adaptation d'offre mises en œuvre de janvier à juin 2021 dans le cadre de la crise sanitaire de la Covid-19.

- Les kilomètres commerciaux représentent 91,8% de la production soit 5 128 471 kilomètres
- Les kilomètres haut le pied représentent 8,2% de la production soit 457 957 kilomètres.

Les kilomètres produits réalisés en 2021 se répartissent par type de service comme suit :

- Les services tramway représentent 1 127 128 kilomètres produits soit 20,2% de l'offre globale
- Les services réalisés en bus (lignes régulières, lignes saisonnières et service Ginko Access en propre) représentent 4 141 656 kilomètres produits soit 74,1% de l'offre globale
- Les services sous-traités représentent 317 645 kilomètres produits en 2021 soit 5,7% de l'offre globale

## Analyse des kilomètres commerciaux non réalisés

Lors de l'exercice 2021, 267 848 kilomètres commerciaux n'ont pas été réalisés se répartissant comme suit :

**Tramway** : 157 000 kilomètres non réalisés se répartissant comme suit :

- 76 000 kilomètres non réalisés sont liés aux adaptations d'offre dues à la crise sanitaire
- 54 000 kilomètres non réalisés sont liés aux différentes adaptations d'offre appliquées au lancement du nouveau réseau en septembre 2018
- Enfin, 27 000 s'expliquent par des aléas de production quotidiens.

**Bus** (en propre) : 100 500 kilomètres non réalisés se répartissant comme suit :

- 157 500 kilomètres non réalisés sont liés aux adaptations d'offre dues à la crise sanitaire
- 33 000 kilomètres non réalisés s'expliquent à travers les aléas de production quotidiens
- En parallèle, 90 000 kilomètres supplémentaires ont été réalisés du fait des adaptations d'offre structurelles et conjoncturelles ainsi qu'aux aléas de production quotidiens

**Sous-traitance** : 10 200 kilomètres non réalisés se répartissant comme suit :

- 9 850 kilomètres non réalisés sont liés aux adaptations d'offre dues à la crise sanitaire
- 350 kilomètres non réalisés liés à des aléas de production quotidiens



## Kilomètres produits 2021 (commerciaux + haut le pied)

Services	km produits contrat	km produits réalisés	Ecart (volume)	Ecart %
<b>TRAM</b>	1 287 964	1 127 128	-160 837	-12,49%
<b>BUS EN PROPRE</b>	4 262 640	4 141 656	-120 984	-2,84%
<b>SOUS-TRAITANCE</b>	341 305	317 645	-23 660	-6,93%
<b>TOTAL KM PRODUITS</b>	<b>5 891 909</b>	<b>5 586 428</b>	<b>-305 481</b>	<b>-5,18%</b>

## Kilomètres commerciaux 2021 : kilomètres non réalisés

Services	km commerciaux contrat	km commerciaux réalisés	Ecart total	Ecart total (hors km non réalisés non responsables)
<b>TRAM</b>	1 262 967	1 105 832	-157 134	-69 607
<b>BUS EN PROPRE</b>	3 840 886	3 740 413	-100 473	70 554
<b>SOUS-TRAITANCE</b>	<b>292 466</b>	<b>282 226</b>	<b>-10 241</b>	<b>-323</b>
<b>TOTAL KM PRODUITS</b>	<b>5 396 319</b>	<b>5 128 471</b>	<b>-267 848</b>	<b>624</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 2021 s'élève à + 624 km soit un écart minimaliste de 0,01%.

# Viotte

Temps d'attente du prochain tram (en minutes)

Hauts du Chazal 10  
Hauts du Chazal 22  
Masque est  
à bord du  
tram pour votre  
protection

Distributeur de titres  
à bord côté bus

5 minutes à pied

- Boutique Mobilignes
- Gare SNCF

Services Bus

- ← vers Gare Viotte
- L3 Pôle Temis
- L5 St Claude
- H CHRU Minjot
- H Hauts du Chazal
- vers Gare Viotte Nord
- L5 Bregille
- 8 Centre-ville Bar

Services de mobilité



## 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						
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
4	1	Bus Moy.Capacité	23	20	Irisbus	GX117/117L
10	10	Bus Moy. Capacité			Irisbus	GX127/127L
9	9	Bus Moy. Capacité			Irisbus	GX137
4	4	Bus Standard GO	52	44	Irisbus	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	48	42	Solaris	Urbino 18
14	14	Bus Articulé GO			Mercedes	Citaro
9	3	Bus Articulé GNV			Irisbus	Agora
14	14	Bus Articulé GNV			Iveco	Urbanway
19	19	Tramway	19	19	Caf	Urbos 3
<b>151</b>	<b>133</b>					

\* Nous attendons les documents administratifs de cession du ferrailleur qui doit enlever et détruire les véhicules qui ne sont plus exploités par le délégataire conformément au plan pluriannuel d'investissement A.

# ABSENTÉISME

*La pandémie mondiale de la Covid-19, bien que moins impactante en 2021 a cependant perduré avec des absences plus lissées sur l'année qu'en 2020.*

- *Les absences maladie de courte durée ont baissé de 28%, principalement dû à la forte baisse sur les mois de mars à mai comparés à 2020 (démarrage de la pandémie)*
- *Les absences maladie de longue durée poursuivent leur hausse constatée depuis 2020, en augmentation de 25%*
- *La réduction des absences pour accident du travail pèse beaucoup dans la baisse globale de l'absentéisme : une baisse de 43%*

## Absentéisme de l'entreprise

L'absentéisme annuel de l'entreprise en 2021 en baisse de 13% : -5% sur la maladie et -42% pour accident du travail.

Le niveau de 2019 n'est pas retrouvé du fait de la persistance de la pandémie.

## Absentéisme du personnel de conduite

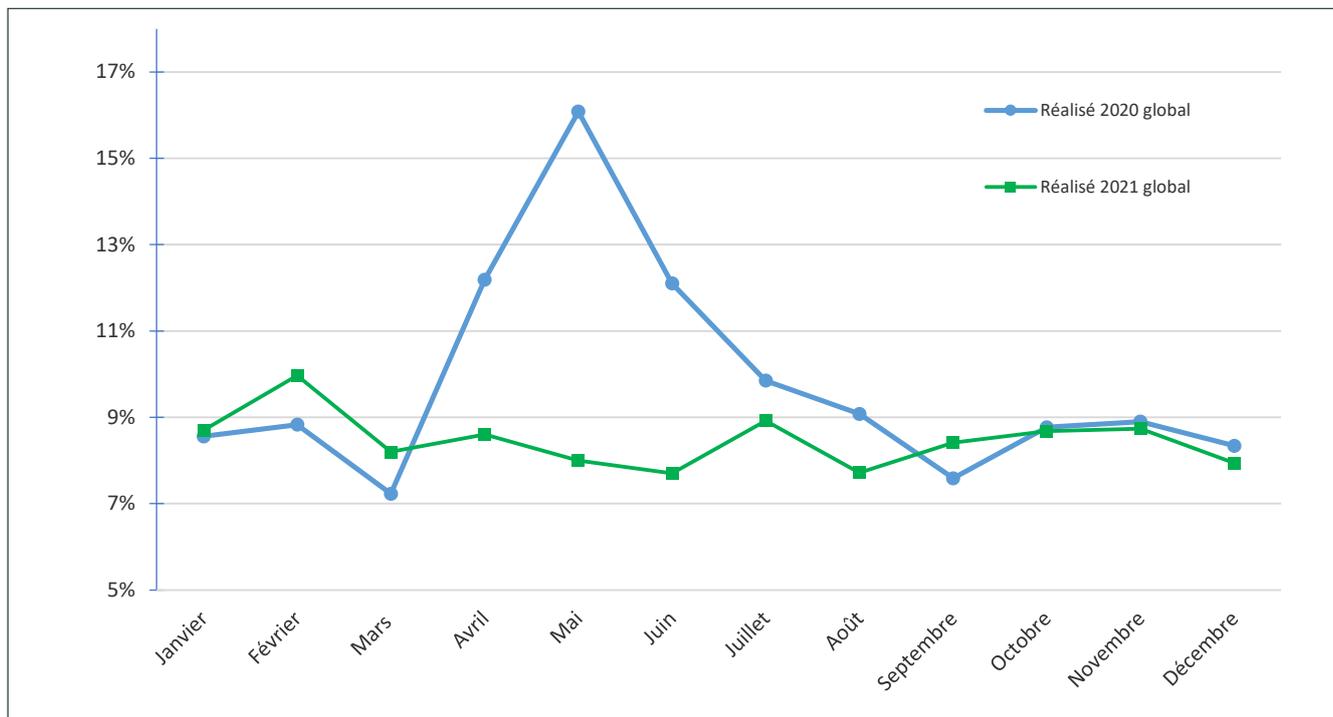
Compte tenu notamment de la part que représentent les effectifs de conduite dans l'effectif global de l'entreprise, le taux d'absentéisme des conducteurs est particulièrement structurant. Il a également un impact direct sur la réalisation des services.

L'absentéisme de conduite baisse de 14% cette année.

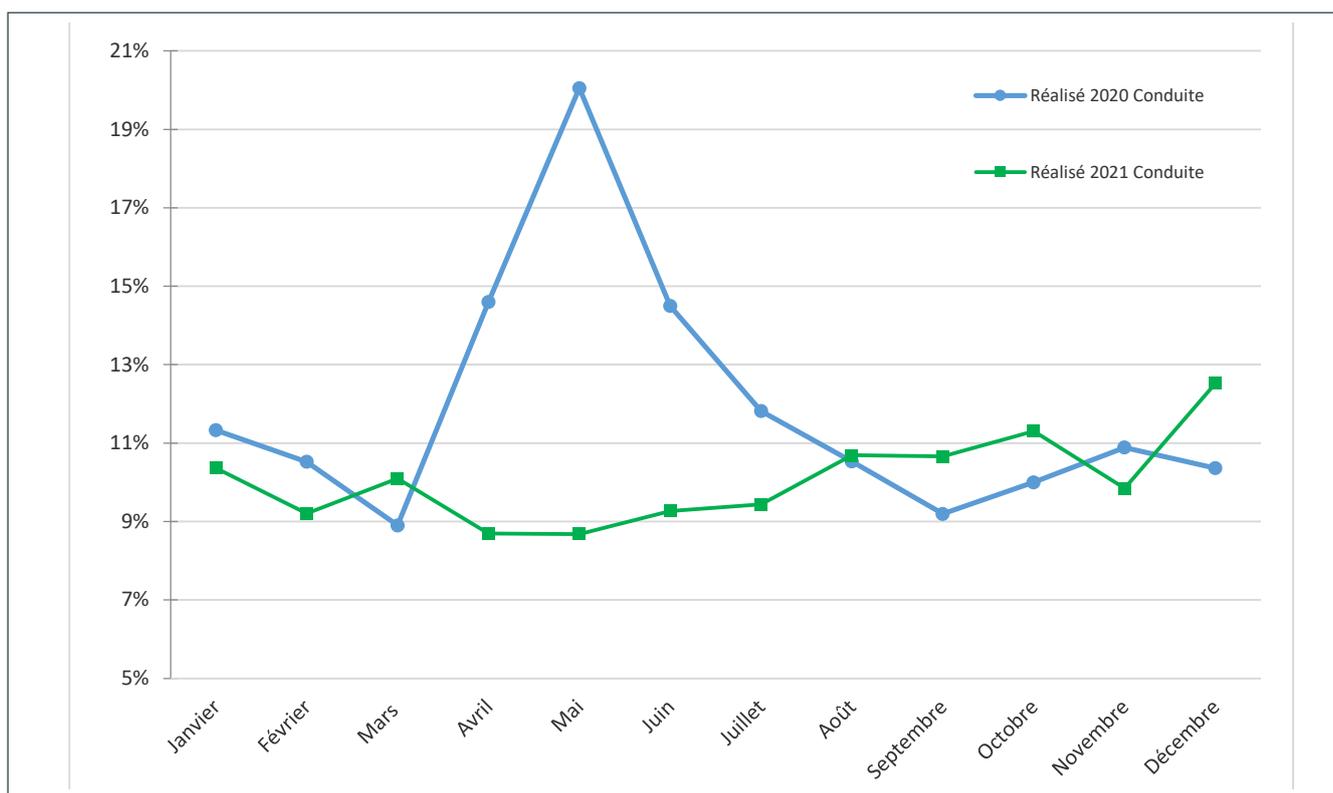


**Absentéisme : 8.5% en 2021  
après 9,8% en 2020 et 7,5% en 2019**

## Comparaison mensuelle de l'absentéisme de l'entreprise entre 2020 et 2021



## Comparaison mensuelle de l'absentéisme de conduite entre 2020 et 2021



# EFFECTIFS

L'effectif de l'entreprise, en équivalents temps plein (ETP), a été réduit de 2% au global et exclusivement sur la population de conduite.

La crise sanitaire et son impact sur la baisse de l'offre ont eu pour impact un décalage des remplacements des départs en 2020. Ce décalage ajouté aux départs de 2021 n'a pas pu être totalement résorbé.

Nous avons eu recours à l'interim pour l'équivalent de 3,6 ETP en conduite.

**18 conducteurs  
recrutés sur l'année,  
dont 8 dans le cadre  
d'une Préparation  
Opérationnelle  
à l'Emploi Collective  
(dispositif Pôle Emploi)**

## Effectifs annuels ETP

	EFFECTIF 2021		
	H	F	TOTAL
<b>Agents de maîtrise</b>	66,61	17,30	83,91
<b>Employés</b>	2,54	22,07	24,61
<b>Ouvriers qualifiés</b>	293,38	49,16	342,54
<b>Dont Conducteurs</b>	265,90	49,16	315,06
<b>Ouvriers non qualifiés</b>	0,00	0,00	0,00
<b>Total ETP</b>	<b>362,53</b>	<b>88,53</b>	<b>451,06</b>

# Projets et événements marquants



## JANVIER

### **Vœux 2021**

#### **A la rencontre de nouveaux sourires !**

En adressant une carte de vœux radieuse incluant un Besançon Pass Tourisme à plus de 170 élus et leaders d'opinion de notre territoire, nous avons souhaité faire écho à la marque « Boosteur de bonheur », valoriser l'optimisme de Keolis Besançon Mobilités et de ses équipes, mais aussi et surtout promouvoir la démarche Keolis Signature Services, élément dimensionnant de notre projet d'entreprise #TEC, Tous Engagés Clients, centré sur la relation de service et la satisfaction de nos clients.

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

Documentation Ginko en ligne, vidéos de parcours clients étudiants et questions/réponses via un Tchat.

#### **De nouvelles cellules de comptages, stéréoscopiques et discriminantes**

sont installées et équiperont à terme l'ensemble des trams, bus et cars du réseau Ginko. Un investissement important porté par GBM qui permettra d'en savoir plus sur les déplacements réalisés sur le réseau Ginko.

## FÉVRIER

#### **Lancement de la « descente entre 2 arrêts »**

Ce service mis en place sur l'ensemble des lignes de soirée à partir de 21h vise à améliorer le sentiment de sécurité des voyageurs se déplaçant seuls.

#### **Essai d'un bus moyenne capacité GX 117 full électrique**

mis à disposition par le constructeur Heuliez en présence des Présidente et Vice-Présidente de GBM sur l'itinéraire de la ligne Ginko Citadelle.

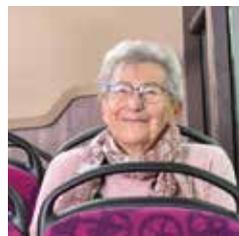
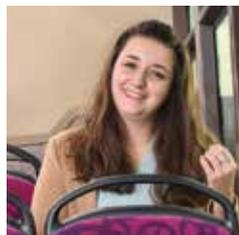
#### **Sécurité sanitaire : campagne de réassurance**

dans l'objectif de rassurer les voyageurs face aux craintes associées à la crise sanitaire de la Covid-19. Cette campagne de communication, créée par le Groupe Keolis, s'appuie sur les résultats de plusieurs enquêtes et apporte des réponses concrètes.

#### **Finalisation KIHO**

Keolis Implique et Harmonise les Opérations.

Objectif de la démarche : renforcer l'excellence opérationnelle au sein de la Direction Exploitation en permettant une meilleure coordination, davantage de réactivité et une augmentation des actions en faveur de la qualité de service.



*A la rencontre de nouveaux sourires*



## Pourquoi **les transports** ne sont pas des lieux de contamination privilégiés ?

Source : Observatoire de la mobilité de l'UTP - octobre 2020



# 95%

des voyageurs portent le masque

Source : Observatoire de la mobilité de l'UTP

## MARS

### **Rencontre avec les élus des communes périurbaines**

Les équipes de Keolis Besançon Mobilités ont préparé les supports et accompagné la Vice-Présidente et Direction Transports lors de 67 rendez-vous avec les maires et élus des communes périurbaines du territoire : des temps d'échanges appréciés et riches d'enseignements pour tous les participants.

### **Amélioration de l'information voyageurs aux bornes de la Lianes 3 et des pôles d'échanges**

- Affichage des horaires en temps réel des lignes périurbaines
- Annonces vocales des infos trafic les plus importantes
- Espace dédié aux visuels de communication

### **Enquête parcours accompagnés**

Cette étude qualitative a pour objectif d'accompagner des clients dans leurs déplacements non habituels et d'observer leurs attitudes, leurs réactions... afin d'améliorer l'expérience clients in fine. 20 parcours réalisés, avec des clients aux profils variés.

### **Célébration des 800 jours sans accident du travail**

ayant généré un arrêt avec l'équipe de maintenance des rames de tramway.

## AVRIL

### **Crise sanitaire**

Reconfinement du 3 avril au 3 mai. Ecoles, collèges et lycées fermés. Télétravail systématisé. Couvre-feu à 19h.

### **Lutte contre la fraude**

Poursuite des opérations de validation à quai. En avril, 2 opérations organisées à UFR Santé et Gare Viotte.

### **Solution innovante pour la désinfection**

Bonnes retombées médiatiques suite au communiqué de presse présentant la nouvelle innovation de désinfection permanente des bus et des trams Ginko.

### **Hastus – Montée en version**

La bascule Hastus 2010 vers la version 2019 a été réalisée avec succès. Cet outil métier permet d'organiser, optimiser et planifier le travail des agents commerciaux de conduite.

## MAI

### Accident arrachage de la LAC

Le 7 mai, en sortant d'un parking à proximité de la station Brûlard, un camion a arraché la ligne aérienne de contact. La circulation du tramway a été complètement interrompue avant d'être rétablie partiellement entre République et les terminus Chalezeule/Viotte. Le chantier de remise en état a nécessité la mobilisation de l'équipe infrastructure avec l'appui d'un expert LAC du groupe Keolis toute la journée du 8 mai avant la remise en service complète à 20h.

### Ouverture d'un nouveau Parking Relais : Vesoul

Ce nouveau Parking Relais situé à l'entrée Nord de Besançon, rue de Vesoul, à proximité du terminus « St Claude » permet de rejoindre, avec la Lianes 5, la Gare Viotte en 5 minutes et le centre-ville en 10 minutes.

### Démarrage des travaux de rénovation de l'atelier de Maintenance bus

Grâce aux nombreux investissements de Grand Besançon Métropole, les sols, les fosses d'atelier, l'éclairage, le chauffage, la ventilation, l'évacuation des eaux usées de l'atelier, les portes sectionnelles... seront remis à neuf. Une ventilation sera mise en place dans les fosses d'installation de captage des gaz d'échappements pour un travail plus confortable et en toute sécurité.

## JUIN

### Défi 1 mois sans ma voiture

Tout au long du mois de juin, 32 participants ont relevé le défi de vivre un mois sans leur voiture.

#### Un bilan très positif :

- 90 % des candidats satisfaits d'avoir relevé le défi
- 24 ont testé et approuvé le Ginko Vélo
- 23 ont utilisé le bus&tram au moins 1 fois dans la semaine
- 10 participants ont réservé 17 fois une voiture Citiz
- 14 candidats ont pris le TER
- 8 candidats ont testé les VéloCité
- 2 participants sur 3 pensent que cette expérience modifiera leurs habitudes de déplacement

#### Une large couverture médiatique

Interview et reportage sur France3, Une de l'Est républicain, Rendez-vous journalier sur France Bleu avec interview de candidats...

### Digitalisation des formulaires d'audit Exploitation

Mise en production d'un nouveau formulaire d'audit qualité utilisé par les agents de maîtrise lors des prises de service des agents pour un meilleur suivi des contrôles ainsi que des non-conformités visant à améliorer notre qualité de service.

### Organisation d'un Forum Santé

au dépôt de Planoise dans le cadre de la semaine Keolis de la Santé, Sécurité et Sûreté

Carte Ginko Mobilités

# C'EST FOU CE QU'ON PEUT FAIRE AVEC !

Bus, tram, Ginko Vélo, Ginko Voie', train, Vélocité, Citiz

**OFFRE DÉCOUVERTE**  
Du 23 août au 5 septembre

Carte Ginko Mobilités  
**0€** au lieu de 4€  
+ 4 Pass 1h OFFERTS

en ligne [www.ginko.voyage](http://www.ginko.voyage)  
sur les stands Ginko de proximité.  
Dans le cadre des mesures d'urgence sur votre voyage.

POUR VOYAGER DANS LE GRAND BESANCON

**ginko**



**APRÈS 21H**  
SI VOUS VOYAGEZ SEULE,  
VOUS POUVEZ DESCENDRE  
ENTRE 2 ARRÊTS  
SUR VOTRE LIGNE DE BUS.

Faites la demande auprès du conducteur lors de la montée dans le bus.

ginko



**Ginko**  
Oh Oh

Pour Noël changez

**PASS 24h Tris**  
**24H DE VOYAGES À VOUS**  
en bus & tram pour 3 à 5 personnes

En vente du 27 novembre au 2 janvier

- Aux distributeurs automatiques stations trams et L3
- En ligne sur [www.ginko.voyage](http://www.ginko.voyage)
- Dans les Relais et à la Boutique Ginko

**de bus**

Les samedis après-midi précédant Noël

- Ligne L4 : un bus toutes les 8 à 10 minutes
- Ligne 8 : un bus toutes les 10 à 15 minutes

**Parkings Relais**

Accès gratuit.  
Sortie sur présentation d'un titre Ginko va

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

La boutique GINKO  
Centre St Pierre - Besançon  
75 rue de la République - Besançon  
ouvert au samedi 10h - 19h

**ginko**



A yellow Christmas promotional poster for Ginko. It features a reindeer and the text "Oh! Noël, de traineau!". It advertises a "Nœl de Volonté" for 4€ (reduced from 7.50€) for 3 to 5 people. The poster also includes the Ginko logo and the text "POUR VOYAGER DANS LE GRAND BESANÇON".



# JUILLET

## **Nouveau service estival : Ginko Chailluz**

En fin de semaine (jeudi au dimanche), un car relie le terminus des Orchamps à la Forêt de Chailluz à raison de 3 allers-retours par jour. Ce service complète la palette de services estivaux permettant déjà l'accès aux loisirs et activités en extérieur : Ginko Piscine (Chalezeule) et Ginko Plage (Osselle).

## **Communication demande d'abonnement PASS 4/17**

Afin d'inciter les familles à anticiper la rentrée, un formulaire de demande d'abonnement Ginko a largement été diffusé : mails, site ginko.voyage, boutique Ginko. Une campagne de communication a accompagné cette diffusion : cadrobuses, site ginko.voyage, réseaux sociaux, newsletter... Nouveau cette année, la mise en place de la signature électronique permettant de souscrire en ligne un abonnement avec paiement en prélèvement automatique.

## **Travaux infrastructures**

Réalisation de travaux préventifs nécessitant l'interruption du tramway en soirée pour disposer d'un temps de travail nocturne suffisant :

- Entretien préventif des sous stations électriques
- L'entretien préventif des voies (meulage, changement d'aiguilles, rechargement...)
- Le changement de quatre appareils tendeurs à moufle par quatre appareils tendeurs à gaz
- Accompagnement et consignations pour les entreprises travaillant à proximité de nos infrastructures

# AOÛT

## **Campagne de communication de rentrée**

S'adressant aux automobilistes et aux futurs nouveaux clients dans leur ensemble, l'objectif est de promouvoir les solutions de mobilité proposées par Ginko et d'inciter à souscrire la carte Ginko Mobilités.

Préparation de la rentrée : 12 stands Ginko « vente et information » dans les centres commerciaux, en centre-ville et dans les sites universitaires. Sur ces stands, des recettes en hausse de + 18 % par rapport à 2020.

## **Evaluation de l'usure de la LAC**

Enregistrement des caractéristiques géométriques de la ligne aérienne de contact (usure du fil de contact, son désaxement et sa position) réalisé par une entreprise spécialisée à l'aide d'appareils de mesure embarqués à bord d'une rame.

## SEPTEMBRE

### Raid Handi Forts

Participation d'une équipe Keolis Besançon Mobilités au Raid Handi Forts, appui logistique à l'organisation et stand Ginko au village partenaire avec démonstration d'un véhicule Ginko Access.

### Rencontres avec nos voyageurs

Sur le principe des opérations « Meet the managers » créées à Melbourne par Keolis, une première opération « Rencontrez les experts Ginko » a été organisée le 22 septembre place de la Révolution. 15 agents se sont mobilisés pour aller à la rencontre des clients et passants.

### Portes ouvertes au Centre de Maintenance du Tramway

A l'occasion des journées européennes du patrimoine, Keolis Besançon Mobilités a une nouvelle fois ouvert au public les portes du Centre de Maintenance Tramway. 50 personnes ont pu découvrir les coulisses de la Maintenance du Tramway.

### Ginko fête le livre !

Dans le cadre du partenariat avec le festival « Livres dans la Boucle », Keolis Besançon Mobilités a proposé plusieurs actions :

- La vente d'un PASS événementiel à 2 € pour 2 jours de voyages le week-end du festival. Avec le reversement de 1 € à la charge de KBM pour chaque PASS vendu à « Lire et Faire Lire ».
- La découverte d'extraits de plus de 70 auteurs présents au festival grâce à l'appli « Premier Chapitre »
- Des lectures à bord du tram et en station par des bénévoles de « Lire et Faire Lire »
- Un abri voyageur transformé en bibliothèque où voyageurs Ginko et passants ont pu déposer ou emporter les ouvrages

## OCTOBRE

### Enquête Keo Pulse

93% des voyageurs sont satisfaits ou très satisfaits du réseau Ginko (résultat analogue à celui obtenu en 2020) et 97% recommanderaient les services Ginko à leurs proches, résultat en progression de 3 points.

Communication de ces bons résultats à bord des bus et trams et sur les réseaux sociaux.

### Essai de bus électrique à énergies alternatives

Deux bus à énergies alternatives (électrique et hybride gaz) ont été testés sur le réseau Ginko afin de vérifier leurs performances et mesurer la satisfaction des conducteurs comme des voyageurs.

Organisation d'un point presse avec de nombreuses retombées médiatiques.

### Conquête clients : promotion du Pass Liberté

Lancement d'une offre commerciale sur le PASS Liberté : pour toute nouvelle souscription d'un PASS Liberté, 4 PASS 1h sont offerts directement sur la carte Ginko Mobilités.

289 personnes ont opté pour le PASS Liberté durant l'opération.

## NOVEMBRE

### Enquête fraude

du 19 au 26/11, selon la même méthodologie que celle utilisée chaque année depuis 2018.

### Open Payment : recrutement de clients bêta-testeurs

Afin de tester en avant-première ce nouveau service, lancement d'une campagne de recrutement de bêta-testeurs. Leur mission : valider avec une carte bancaire à bord des bus et trams et faire des retours réguliers sur leur expérience. Leurs avis et propositions d'amélioration seront recueillis via un formulaire en ligne. Plus de 100 bêta-testeurs ont ainsi pu être associés à la phase finale de ce projet innovant.

## DÉCEMBRE

### Mise en production Open Payment et Ebrio+

Lancement de l'opération « bêta-testeurs », fermeture de la Boutique, coupure eboutique, migration des PDC/PDVV, lancement de la migration, équipement des trams et des bus, accompagnement des équipes.  
L'ensemble de ces opérations s'est déroulé sans dysfonctionnement majeur.

### Noël avec Ginko

Ginko s'associe et accompagne les festivités de fin d'année :

- Mise en vente du PASS 24h Tribu Noël à 4 € (au lieu de 7,50 €) pour 24 h de voyages illimités pour 3 à 5 personnes  
**>>> 1340 PASS Tribu vendus**
- Renfort d'offre les samedis après-midi sur les lignes L4 et 8
- Valorisation de l'offre Parking Relais
- Décoration de la boutique Ginko
- Lancement du jeu de fidélisation « Calendrier de l'avent » sur les réseaux sociaux Ginko et le site ginko.voyage

### Enquête « 360 »

dans différents secteurs du territoire périurbain afin de connaître les habitudes de déplacement des habitants, tous modes confondus.





# Gestion des impacts de la crise sanitaire

# Gare Viotte

12h12 - 12h15 du 12/03/2020  
La gare de Viotte est équipée d'un second distributeur de titres à disposition côté bus.

**Second distributeur de titres à disposition côté bus**

De 5 à 10 minutes à pied



## Correspondances Bus

← Gare Viotte	← Gare Viotte
← Centre-ville	← Pôle Tertiaire
← Bregille	← St Claude
← Chalezeule	← CHRU Murgat
← Hauts du Chazal	← Gare Viotte
→ Gare Viotte	→ Bregille
→ St Claude	→ Centre-ville
→ Espace Valentin	→ Centre-ville

## Autres solutions de mobilité

Autres solutions de mobilité

- Icones de modes de transport alternatifs (vélo, trottinette, etc.)
- Texte explicatif sur les services disponibles.



*L'année 2021 a encore été fortement impactée par la crise sanitaire et plus spécifiquement, le premier semestre.*

*Les évolutions de l'offre de transport, décidées par Grand Besançon Métropole, ont permis d'adapter le réseau aux impacts des différentes mesures gouvernementales prises pour faire face à la pandémie : couvre-feu, fermeture des établissements scolaires, fermeture des commerces, télétravail...*

## CHRONOLOGIE DE LA CRISE SANITAIRE



# ADAPTATION DE L'OFFRE

## Un niveau de desserte supérieur à celui proposé dans les réseaux de taille comparable !

**Durant tout le premier trimestre,** en semaine, l'offre « Périodes scolaires » avec nuit allégées (couvre-feu) est mise en place et ce jusqu'au 6 avril, soit 90% du niveau d'offre nominal. Les samedis et dimanches, pas de changement en journée mais mise en place de nuits allégées.

Durant cette période, la fréquentation du réseau a baissé de 25 à 35% par rapport à celle observée à la même période en 2019.

**A partir du 6 avril,** dans le cadre du 3ème confinement, de nouvelles adaptations ont été mises en place :

- En semaine, une offre « petites vacances scolaires » avec nuits allégées soit 86 % du niveau d'offre nominal
- Le samedi : une offre « samedi été » avec nuits allégées soit 79 % du niveau d'offre nominal
- Le dimanche : une offre dimanche classique avec nuits allégées soit 93 % du niveau d'offre nominal

Pour anticiper une baisse de la fréquentation, des adaptations complémentaires ont été apportées à compter du 12 avril : pour le tramway en semaine, une offre été avec nuits allégées. Pour le bus en semaine, une offre « petites vacances scolaires » avec nuits allégées.

**A partir du 3 mai,** la levée des restrictions se fait progressivement. L'offre bus évolue en « période scolaire faible ».

La ligne Ginko Citadelle reprend son service le 19 mai.

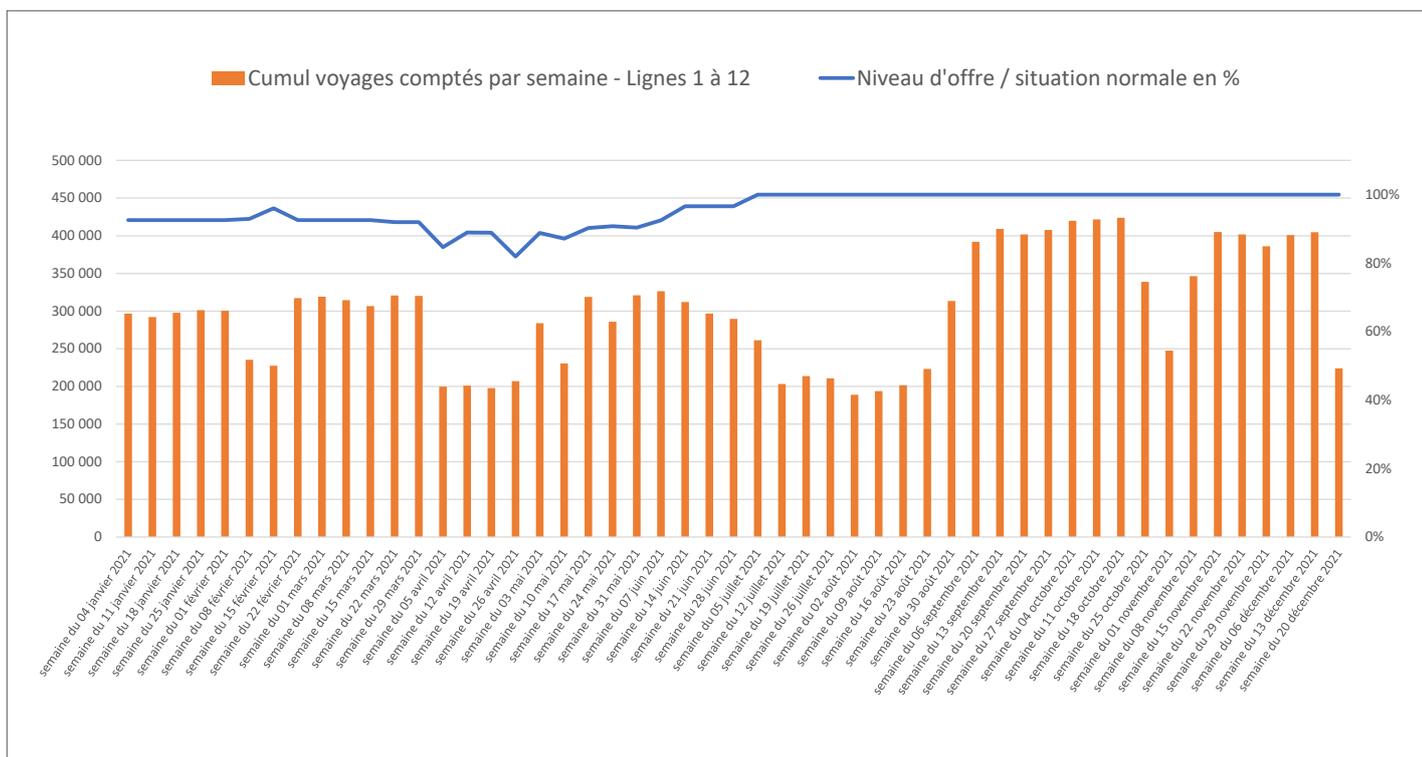
**Dès le 5 juillet,** l'offre proposée correspond à 100 % de l'offre "été" nominale et à partir du 30 août, les horaires passent en "période scolaire", soit également 100% de l'offre en situation normale.

La fréquentation du réseau retrouve alors un niveau satisfaisant avec 85% du trafic observé en 2019.

En résumé, au cours du premier semestre, l'offre sur le réseau Ginko a été maintenue en semaine entre 86 % et 90 % du niveau d'offre nominal. A titre indicatif, les réseaux comparables au réseau Ginko ont proposé un niveau d'offre égal à 70% du niveau de service offert habituellement à cette période de l'année.



## Evolution du niveau d'offre et de la fréquentation de janvier à décembre 2021





## MESURES SANITAIRES

Afin de protéger au mieux le personnel et les voyageurs Ginko, les mesures sanitaires ont été maintenues : port du masque obligatoire, vitre de protection pour les conducteurs de bus, poursuite des désinfections régulières des véhicules et du traitement au cube Ozone.

En 2021, Keolis Besançon Mobilités continue à innover dans les techniques employées au service de la sécurité sanitaire grâce à l'application d'une nouvelle solution virucide, laquelle rend les surfaces auto désinfectantes pendant 1 an et élimine 99,9% des virus et bactéries.

## COMMUNICATION ET INFORMATION VOYAGEURS

Des messages réguliers ont été diffusés à bord des véhicules et en stations afin de faire respecter les gestes barrières.

Les adaptations de l'offre, l'application des gestes barrières et les nombreuses mesures sanitaires ont nécessité une communication régulière et de proximité auprès de nos voyageurs.

Cette communication a été relayée sur de nombreux supports et outils digitaux : affichage véhicules et stations, adhésifs, écrans dièdres, site internet et appli, newsletter, CRM, réseaux sociaux, annonces sonores...

### **INFO HORAIRES** à partir du mercredi 9 juin

#### Périodes horaires et pourcentages de passages assurés

	Lundi au vendredi	Samedi	Dimanche / Jour férié
<b>Journée</b> 4h30 - 20h	<b>T12 L3 7</b> : 80% ⌚ <b>L4 à 12</b> : 100% ⌚ <b>20 à 87</b> : 100% ⌚	<b>T1 à 87</b> : 100% ⌚	<b>T1 à L6</b> : 100% ⌚
<b>Soirée</b> 20h - 23h30	<b>T1 à 8</b> : 100% ⌚	<b>T1 à 8</b> : 100% ⌚	<b>T1 à L6</b> : 100% ⌚
	⌚ horaires habituels disponibles à votre arrêt et sur <a href="http://www.ginko.voyage">www.ginko.voyage</a> ⌚ horaires adaptés disponibles sur <a href="http://www.ginko.voyage">www.ginko.voyage</a>		





# Offre de mobilité



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

## Tram : un niveau de service maintenu en 2021

L'année 2021 se caractérise par le maintien de l'offre tramway déployée depuis septembre 2020 :

- Une fréquence de passage de 6 minutes en jour semaine scolaire de 6h30 à 18h30 sur le tronç commun (Hauts du Chazal <> Parc Micaud) et de 12 minutes sur les branches Gare et Chalezeule. En heure de forte affluence matin et soir, deux rames supplémentaires assurent des services de renfort sur l'intégralité des 2 lignes, incluant l'aller-retour supplémentaire entre 18h et 19h déployé en septembre 2020
- Une fréquence forte maintenue en petites vacances scolaires : maintien d'un passage toutes les 6 minutes sur le tronç commun (seuls les renforts ne sont pas assurés)
- Une fréquence élevée le samedi après-midi : 7 à 8 minutes sur le tronç commun ; 15 minutes sur chacune des branches
- Dernier passage au centre-ville (dans chaque sens) à 23h30 du dimanche au mercredi et à 1h00 du jeudi au samedi
- Des horaires cadencés avec une communication en fréquence sur le tronç commun entre Hauts du Chazal et Parc Micaud

## Lianes : des lignes structurantes aux caractéristiques fortes

Depuis le 3 septembre 2018, le réseau Ginko fonctionne avec 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
TRAM T1	4h30 - 23h30 /1h	12'	12'	20'/15'	40'/20'
TRAM T2	4h30 - 23h30 /1h	12'	12'	20'/15'	40'/20'
LIANES 3	5h30 - 23h30 /1h	5'/10'	10'	15'	30'
LIANES 4	5h30 - 23h30 /1h	8'/10'	10'	15'/10'	30'
LIANES 5	5h30 - 23h30 /1h	10'/12'	10'/15'	20'/15'	30'
LIANES 6	5h30 - 23h30 /1h	10'/12'	10'/15'	20'/15'	30'

# LES LIGNES URBAINES ET COMPLÉMENTAIRES

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

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

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

- La ligne 7 relie les Hauts du Chazal à la zone d'activité Palente Espace Industriel via le quartier de Planoise, le pôle Micropolis, le Campus, et les boulevards Churchill et Blum. Cette ligne assure la desserte des campus Santé et Technique et de nombreux établissements scolaires le long des boulevards extérieurs
- La ligne 8 relie le quartier Battant du centre-ville à la zone commerciale d'Ecole Valentin via la gare Viotte et les quartiers Torcols et Saint Claude
- La ligne 9 relie le quartier des Tilleroyes au quartier Velotte via le quartier Montrapon et le centre-ville avec la desserte du pôle Chamars
- La ligne 10 relie le CHRU Minjoz au quartier Chaffanjon via les quartiers Saint Ferjeux, Butte et Centre-ville
- 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. Depuis septembre 2020, la ligne 20 au départ des Hauts de Chailluz circule jusqu'au pôle Temis permettant d'assurer en direct la liaison avec le lycée de secteur Ledoux.

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

## Fréquence et amplitude des lignes urbaines

N° de ligne	Amplitude 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'	-



# 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 2021 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 (2ième 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 réservations à destination des centres-bourg ou de la gare Besançon Franche-Comté TGV. Ces services Ginko Proxi ou Proxi TGV ont pour vocation de compléter l'offre des services réguliers présentés précédemment en proposant une desserte centrée sur les équipements de chaque bassin de vie et non sur les équipements bisontins.**

- 13 services Ginko Proxi répartis de manière identique aux lignes régulières en 4 bassins (Ginko Proxi A à C pour le secteur Ouest, Ginko Proxi 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 « Diabolo » 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 les 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)

Notons que l'année 2021 a été marquée par le lancement d'une étude relative à la modification du parcours client au sein du service Ginko Access. Avec pour objectif de se mettre en conformité avec la loi d'Orientations des Mobilités, plusieurs propositions d'évolution du règlement d'exploitation ont été soumises à Grand Besançon Métropole. Ces évolutions devraient être déployées au cours de l'année 2022.

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 20h 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

Depuis septembre 2021, un nouveau Parking Relais a été créé en haut de la rue de Vesoul, situé à proximité du terminus « St Claude ». Desservi par la Lianes 5 reliant St Claude à Bregille, cette ligne permet de rejoindre la Gare Viotte en 5 minutes et le centre-ville en 10 minutes. Les entrées et sorties sont libres 24h/24 et 7j/7.

Les 5 autres P+R, assurent également un accès libre, 7j/7 et 24h/24. Cependant, pour en sortir, il faut présenter un « PASS Ginko » validé dans la journée sur le valideur situé en sortie du parking et ainsi, permettre à la barrière automatique de s'ouvrir.

Les Parkings Relais, tous situés au cœur du réseau et connectés avec les lignes fortes du réseau (Tram et Lianes), offrent 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
- Vesoul (49 places) en correspondance avec la ligne L5



## 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 actuellement implantés sur le site du Campus Universitaire de « La Bouloie » (arrêt « CROUS Université », desservi par L3 et

la ligne 7) et dans la zone d'activités des « Marnières », à proximité immédiate de la station éponyme desservie par la ligne 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', MOBILITÉ GLOBALE DE GRAND BESANÇON MÉTROPOLE

## « 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 ». Fin 2021, la flotte Ginko vélo s'élève à 484 vélos. Ce service propose la location d'un VAE pour des durées de 1 mois, 3 mois et 12 mois. Il est également possible de louer en complément les accessoires suivants : siège enfant ou sacoche.

Keolis Besançon Mobilités assure la commercialisation, la relation clients et la promotion du service. Le « Groupe VIRAGE » (anciennement « R&R Manufacturing ») continue d'assurer l'exploitation et la maintenance des cycles au sein d'un nouvel espace dédié : l'« Atelier Ginko Vélo » situé 106 grande rue à Besançon.

Les conditions d'accès au service n'ont pas changé. Il suffit :

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

A noter, les conditions demandées pour bénéficier des tarifs réduits (-50%) ont évolué depuis l'automne 2021.

Après 2 années et demi d'exploitation et avec une flotte Ginko Vélo composée de près de 800 vélos à horizon printemps 2022, il est apparu nécessaire au cours de l'année 2021 de fiabiliser le suivi de cette activité en se dotant d'un outil intégrant l'ensemble des étapes du parcours client et proposant des solutions innovantes à destination des clients :

- Un service digitalisé comprenant l'inscription au service en ligne sur un site dédié ([www.ginko.velo.voyage](http://www.ginko.velo.voyage)), la création d'un espace personnel pour chaque client intégrant l'ensemble des documents contractuels dématérialisés (contrat, état des lieux, facture réparation) et un espace de prise de rendez-vous en ligne
- Un service fiabilisé avec un logiciel « tout-en-un » et simple d'usage, permettant d'avoir un suivi précis de l'affectation des vélos, du stock des vélos, des informations clients, des transactions et du planning des rendez-vous par type de tâches (retrait du vélo, dépôt du vélo, révision, réparation)

## Les tarifs « GinkoVélo »

DURÉE DE LOCATION	TARIFS NON ABONNÉS GINKO	TARIFS ABONNÉS GINKO*
1 mois	50 €	25 €
3 mois	100 €	50 €
12 mois	240 €	120 €

\*Les tarifs réduits sont accordés selon les conditions suivantes :

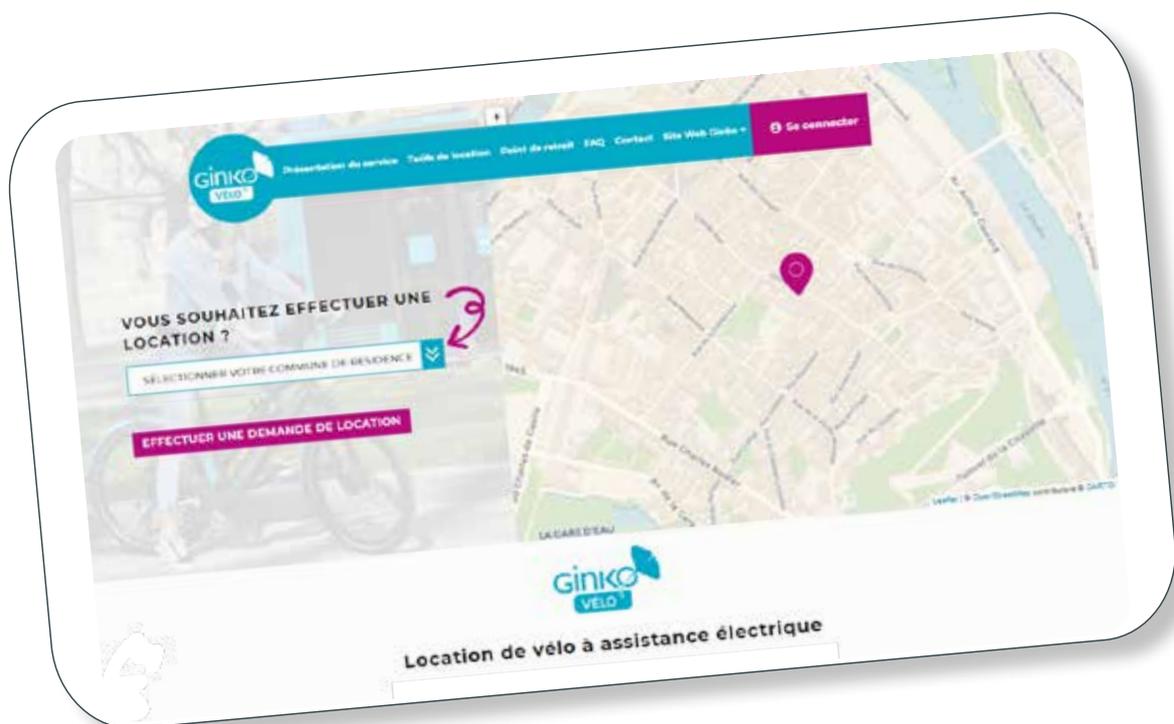
*Location 12 mois* : réduction de 50% accordée pour les clients disposant d'un abonnement annuel en cours de validité le jour du retrait du vélo

*Location 3 mois* : réduction de 50% accordée pour les clients disposant d'un abonnement mensuel en prélèvement automatique en cours de validité le jour du retrait du vélo

*Location 1 mois* : réduction de 50% accordée pour les clients disposant d'un abonnement mensuel en cours de validité le jour du retrait du vélo



**www.velo.ginko.voyage : une nouvelle plateforme innovante dédiée au service de location Ginko Vélo pour faciliter le parcours client et le suivi du service**



**Gratuit et facile  
d'accès**

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

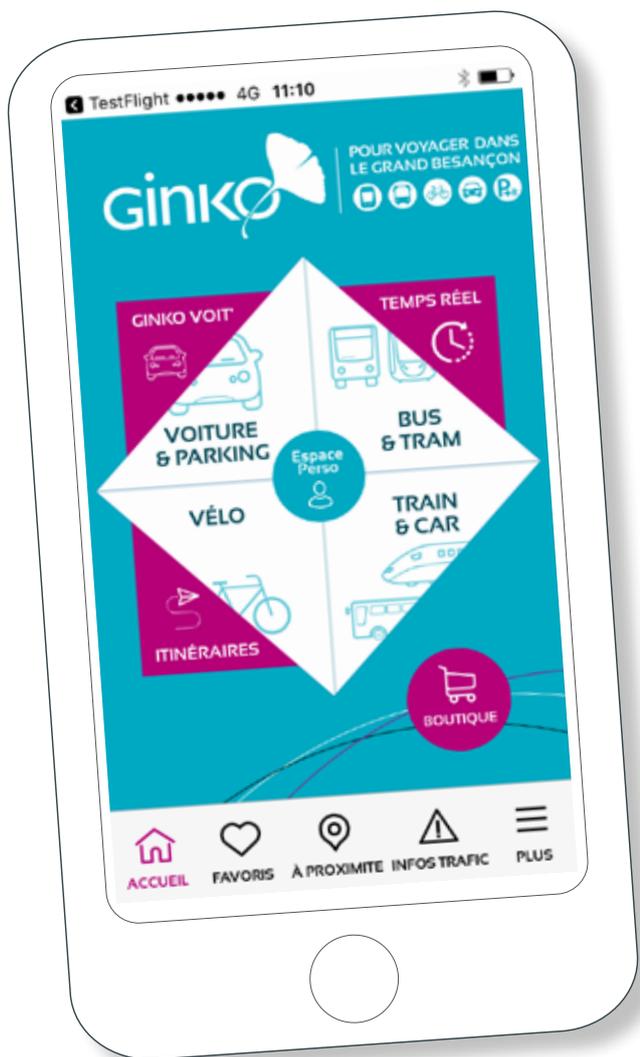
Lancé en août 2019, « Ginko Voit' » est un service de covoiturage permettant d'organiser ses déplacements au sein du territoire de Grand Besançon Métropole via une alternative à l'autosolisme.

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

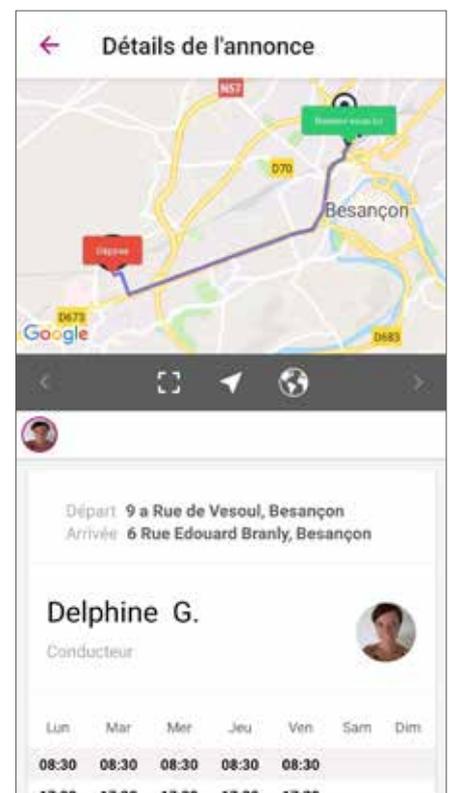
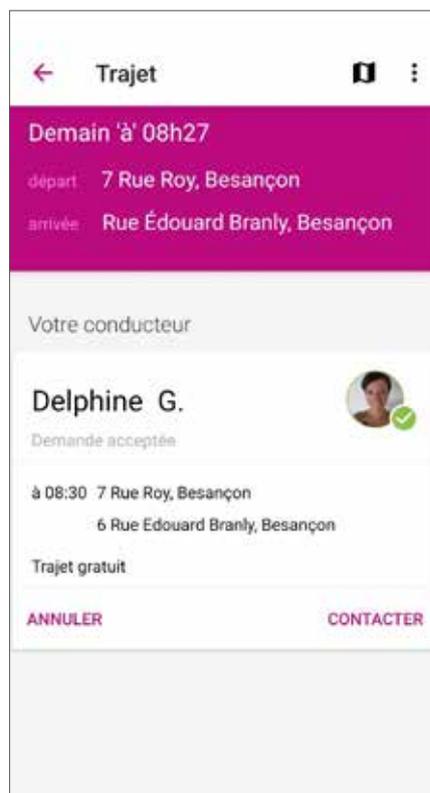
« Ginko Voit' » permet de répondre à quatre objectifs majeurs :

- 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.



**Un service de  
covoiturage  
permettant d'organiser  
ses déplacements  
au sein du territoire  
de Grand Besançon  
Métropole**



# ETUDES ET ENQUÊTES RÉALISÉES

Face à la crise sanitaire, le programme d'enquêtes a été réadapté avec l'accord de Grand Besançon Métropole en faveur d'études plus qualitatives, orientées vers la co-construction avec les habitants et les utilisateurs du réseau Ginko depuis 2020. Ce nouveau programme validé est inscrit dans l'avenant n°7.

## Synthèse des études réalisées en 2021

### Enquête Fraude

#### Contexte

Chaque année, le cabinet d'étude « Epsilon » enquête et analyse avec précision le taux de fraude observé sur le réseau Ginko. L'enquête 2021 a été réalisée au mois de novembre.

L'enquête 2021 souligne les points positifs suivants par rapport à l'enquête 2020 : baisse du poids des voyageurs sans titre, baisse de la fraude en jour ouvrable, baisse en période de forte affluence, baisse sur les lignes de tramway, baisse sur la population jeune (15 - 25 ans) et féminine. Inversement, l'enquête 2021 souligne un renforcement de la fraude au sein du mode « bus », pendant le week-end et lors des déplacements non contraints.

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

#### Résultats

Le taux de fraude global enregistré en novembre 2021 s'élève à 11,8%.

En comparaison avec les années précédentes, nous observons une progression de 2,4 point par rapport à 2019 (9,4%) et d'une baisse de 0,7 point par rapport à 2020.

La répartition du taux de fraude diffère en 2021 par rapport à 2020 :



## 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 en 2021 est identique à celui observé en 2020. Il s'élève à 93%. Le taux de recommandation s'élève à 97% en 2021, il augmente de 3 points par rapport à 2020.

Le niveau de satisfaction générale reste stable mais nous pouvons remarquer une baisse de la population d'usagers « très satisfaits » au profit des usagers « plutôt satisfaits ».

A noter que les usagers sont moins satisfaits qu'en 2020 concernant le niveau d'information et de sécurité tout au long du trajet.

En conclusion, le réseau Ginko affiche un niveau de satisfaction toujours 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 « Kisio » en décembre 2021.

Dans le but de recueillir des données plus récentes depuis la mise en service du nouveau réseau Ginko, les habitants de 3 secteurs périurbains ont été interrogés afin de :

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

Les 3 secteurs étudiés sont :

- Zone périurbaine nord : Ecole-Valentin, Miserey-Salines, Les Auxons, Châtillon-le-Duc, Devecey, Tallenay, Geneuille et Cussey-sur-L'Ognon
- Zone périurbaine ouest : Franois, Serre-les-Sapins, Pirey, Champvans-les-Moulins, Pouilley-les-Vignes, Chemaudin et Vaux, Champagny, Mazerolles-le-Salin, Audeux, Champagny, Pelousey, Chaucenne, Noironte
- Zone périurbaine sud-ouest : Grandfontaine, Rancenay, Montferrand-le-Château, Dannemarie-sur-Crête, Velesmes-Essarts ; Busy, Thoraise, Vorges-les-Pins, Boussières, Thoraise, Torpes, Osselle-Routelle, Pouilley-Français, Saint-Vit, Roset-Fluans, Villars-St-Georges, Byans-sur-Doubs

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

## Enquête parcours accompagnés et focus application Ginko Mobilité

### Parcours accompagnés

#### Objectifs et méthodologie

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 freins portant atteinte à la satisfaction globale des clients et leur utilisation du réseau.

En mars 2021, le cabinet d'étude Opsio Nudgers a réalisé 20 parcours clients prenant en compte une diversité de profils (âge, actif/inactif, étudiants, utilisateurs réguliers/occasionnels, PMR...).

#### Résultats

Les utilisateurs du réseau Ginko sont très majoritairement satisfaits des conditions de voyage proposées : aucun élément n'a été détecté comme étant un frein majeur à l'utilisation des transports en commun Ginko, que ce soit par les clients réguliers ou occasionnels.

Deux points d'amélioration ont émergé au sein de ce rapport :

- Aider davantage les voyageurs à se repérer au sein de leur déplacement sur le réseau en proposant, par exemple, l'affichage du parcours de la ligne sur l'écran d'information embarqué (voir les 3 ou 4 prochains arrêts sur la ligne), une mise en valeur des plans de quartiers aux stations tramway, une amélioration de la visibilité des numéros de ligne aux arrêts...
- Améliorer l'application mobile Ginko Mobilités en travaillant sur l'ergonomie est également proposé (appli qui n'est pas « optimale et intuitive »). Plusieurs utilisateurs semblent éprouver des difficultés lors de la préparation de leur voyage dans l'utilisation des différentes fonctionnalités proposées.

### Focus application mobile

#### Objectifs et méthodologie

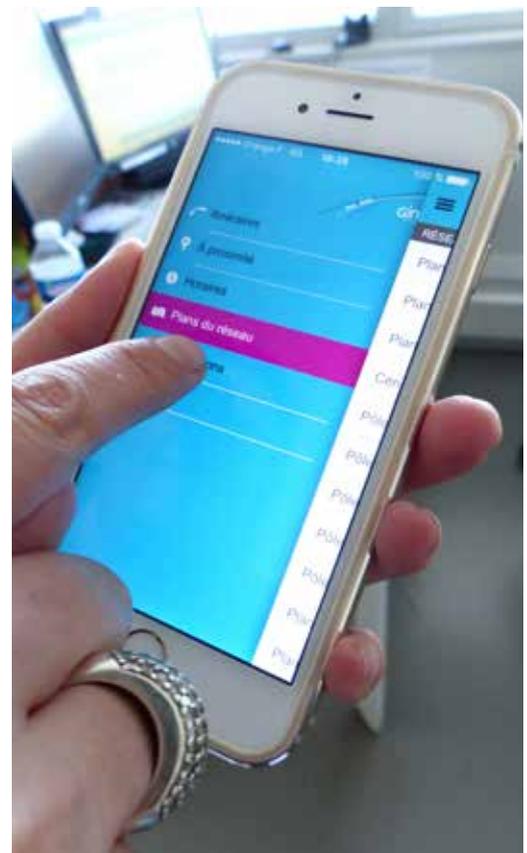
Pour donner suite aux résultats des parcours accompagnés, un focus a été effectué sur l'expérience client de l'application mobile Ginko Mobilités. L'objectif était d'identifier les éléments susceptibles d'être modifiés pour faciliter et encourager son utilisation, ainsi que pour recueillir des insights et idées inspirantes pour des fonctionnalités à intégrer lors des prochaines mises à jour.

Cette étude a été réalisée sous forme de 12 entretiens individuels. Les participants ont été invités à réaliser plusieurs missions pour expérimenter l'application et partager leurs remarques.

#### Résultats

Plusieurs pistes d'amélioration ont été mises en avant par ce focus comme la refonte de la page d'accueil, l'accès plus simple aux fonctionnalités les plus utilisées et la possibilité accrue de personnalisation.

*Les résultats détaillés sont à consulter en annexe 23.*



# ARRÊTS ET MOBILIERS URBAINS

L'année 2021 a été marquée par l'implantation 12 bornes d'information voyageurs nouvelle génération (écrans LCD TFT) aux principaux arrêts bus du centre-ville et par la poursuite de la mise en accessibilité des points d'arrêts.

Les légères adaptations prévues pour la rentrée (nouveaux arrêts : « Hauts du Chazal » pour les lignes 58 et 61, « Route de Besançon » à Devecey pour la ligne 65, adaptations horaires, nouveau nom des lignes à longues distances BlaBlaCar en correspondance sur le Pôle « Micropolis », nouvelle station Citiz à St Jacques...) 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 1 189 arrêts physiques dont 582 arrêts bus urbains, 62 stations tram et 545 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).

## Détail des équipements

Sur l'ensemble du réseau Ginko, 30% des arrêts sont accessibles, 42% sont équipés d'un abri voyageurs, 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 abri voyageurs, d'une BIV et d'un banc
- Hors tram, 30% des arrêts urbains sont accessibles, 38% sont équipés d'un abri voyageurs, 13% d'une BIV et 48% d'un banc
- Lianes 3 : 34 arrêts au total, dont 27 accessibles, 29 équipés d'un abri voyageurs, 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 abri voyageurs et 40% d'un banc

	Urbain	Périurbain	Tram	Global réseau	% du parc
<b>Nombre de points d'arrêts</b>	582	545	62	1 189	-
accessible	177	114	62	353	30%
poteau	359	301		660	56%
abri voyageurs	223	220	60	503	42%
aucun mobilier	0	24	2	26	2%
banc	281	218	60	559	47%
BIV	77			77	7% des arrêts bus
BIV pôles d'échanges	3			3	-
totem			61	61	100% des stations tram
DAT	13		56	69	6%

source : chiffres clés base arrêts SIMU

## Proposition de mobiliers à remplacer

A fin 2021 sur l'ensemble du réseau, il reste 6 abris 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	Ligne 1	LIGNE 2	LIGNE 3
<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 Channel sans pub	54 Pôle Micropolis		
<b>Maisonnettes</b>	Ecole-Valentin	ancien abribus Clear Channel sans pub	64 Ecole-Valentin	Proxi TGV1 Pôle Temis	
<b>Eglise</b>	Ecole-Valentin	ancien abribus Clear Channel sans pub	224 Diabolo		
<b>Poste</b>	Geneuille	ancien abribus Clear Channel sans pub	68 Cussey-sur-l'Ognon	Proxi G Cussey-sur-l'Ognon	Proxi TGV4 Besançon FC TGV

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

24 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	Ligne 1	LIGNE 2
<b>Les Vernes</b>	Venise	Aucun matériel	Proxi F Palise	Proxi TGV4 Palise
<b>Maisons Comtoises</b>	Nancray	Aucun matériel	81 Pôle Chamars	
<b>Ecluse</b>	Thise	Aucun matériel	Proxi H Vaire	Proxi H Roche-les-Beaupré
<b>Cayenne</b>	Châtillon-le-Duc	Aucun matériel	65 Devecey / Venise	
<b>Maison de Retraite</b>	Montferrand-le-Château	Aucun matériel	54 Pôle Micropolis	54 Boussières

## 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 2021, 12 arrêts ont été mis en accessibilité, 7 à Besançon et 5 dans les communes périurbaines suivantes : Ecole-Valentin, Deluz et Roche-lez-Beaupré.

Cela porte au total à 353 arrêts accessibles, 239 en urbain (177 arrêts bus et 62 stations tram), 114 en périurbain, soit 30% des points d'arrêts Ginko (1 189 au total).

## Borne Information Voyageurs (BIV) de nouvelle génération

### BIV TCSP et Pôles d'échanges

A partir du mois de mars, de nouvelles fonctionnalités ont été intégrées aux BIV déjà implantées aux stations du TCSP et sur les pôles d'échanges conformément au CDC initial :

- BIV pôles d'échanges : affichage des temps d'attente des lignes périurbaines
- BIV stations TCSP : communications sur le réseau Ginko



## Renouvellement des BIV implantées aux arrêts bus urbains

Dans la perspective du renouvellement des BIV actuellement implantées aux arrêts par des BIV nouvelle génération, le travail a consisté à vérifier la pertinence de l'emplacement des BIV présentes sur le réseau (86% à renouveler, 14% à retirer), et à identifier de nouveaux arrêts qu'il serait pertinent d'équiper (41 au total).

Les critères de choix retenus pour équiper un arrêt Ginko d'une BIV nouvelle génération sont les suivants :

- Nombre de montées / jour : identification de tous les arrêts enregistrant plus de 100 montées journalières
- Nombre de lignes en passage (arrêt de correspondances)
- Lianes en passage à l'arrêt impliquant un bon niveau d'équipement

Une liste de 92 arrêts à équiper a été identifiée, classés par niveau de priorité et par poids (nombre de montées), liste supérieure aux investissements prévus pour anticiper sur les difficultés techniques qui pourraient être rencontrées.

Un travail de recensement des points de vigilance a été réalisé avant l'implantation des nouvelles BIV sur le secteur du centre-ville : lieux où les conditions d'accessibilité ne semblent pas respectées ou autres problèmes liés à la configuration spécifique de certains arrêts.

Les travaux de dépose et d'implantation de 12 nouvelles BIV aux principaux arrêts du centre-ville ont débuté le 15 novembre. Une information a été réalisée à chacun des arrêts concernés pour informer de la nature et de la durée des travaux mais surtout pour mettre en valeur ce nouvel investissement de Grand Besançon Métropole.



## 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 2021.

Chaque année, les directions Marketing, Clients et Mobilités et Exploitation étudient les évolutions au niveau de la fréquentation des clients dans les transports, de la ponctualité des lignes, de la voirie et des infrastructures, et proposent des actions pour améliorer la fluidité du trafic et ainsi la vitesse commerciale.

En même temps, de nombreuses autres actions sont menées au quotidien en étroite collaboration avec les services compétents de la Direction Voirie de Grand Besançon, pour maintenir ou

améliorer les niveaux de cette vitesse commerciale. Ces actions concernent notamment les différentes phases de travaux programmées pour l'entretien ou réparation des infrastructures de la ville.

Et même si la crise sanitaire a quelque peu perturbé les données en raison des variations de fréquentations, 83% des lignes ont vu leur vitesse commerciale légèrement augmenter par rapport à 2020.

La vitesse commerciale du tramway en légère baisse sur T1, 18,74 au lieu de 18,98 km/h, est compensée par la hausse de celle-ci sur T2, 19,14 au lieu de 19,04 km/h. S'agissant des lignes de bus, la vitesse commerciale évolue de façon positive, passant de 16,53 à 17,47 km/h.

### Vitesse commerciale 2021 des lignes urbaines du réseau Ginko

Jour scolaire type de début de semaine (sans soirée)	
Lignes	Vitesse commerciale
T1	18,74
T2	19,14
3	16,33
4	15,72
5	16,30
6	13,86
7	18,73
8	20,17
9	18,18
10	17,59
11	16,50
12	21,33
TRAM T1&T2	18,94
BUS L3 à 12	17,47
<b>TOTAL</b>	<b>17,70</b>



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

## SOUS-TRAITANCE

La production sous-traitée 2021 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. Notons le rachat de l'entreprise Groperrin Tourisme Voyage par les Autocars TransMontagne.

La nouvelle entreprise exploitante est nommée « GTV Transports SN ». La production déployée en septembre 2021 se caractérise par des adaptations horaires mineures sur les services Diabolo D4 et Diabolo D7 afin de répondre aux modifications horaires des établissements scolaires desservis.

Ainsi, et à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2021, 20 services Ginko sont toujours sous-traités et présentés dans le tableau ci-contre.

Encore impactée par la crise sanitaire lors du premier semestre 2021, la répartition de l'activité kilométrique (kilomètres totaux) entre les 3 sous-traitants se répartit comme suit en 2021 :

- Les Taxis Siron réalisent 71% des kilomètres sous-traités, tirés principalement par l'activité Ginko Access qui pèse à elle seule 64% de l'activité totale de sous-traitance
- Keolis Monts Jura réalise 14% des kilomètres sous-traités via la réalisation de 9 services Diabolo sur Besançon
- La société GTV réalise 15% des kilomètres sous-traités via la réalisation de 2 services Diabolo sur Besançon ainsi que les services réguliers des lignes 22 et 23.

Le chiffre d'affaires sous-traitance 2021 est de 805 000 € HT.



## Chiffre d'affaires sous-traité 2020 vs 2021

	2020	2021	Ecart
<b>Coût services sous-traités en €HT</b>	711 209 €	805 067 €	<b>93 858 €</b>

*Vous trouverez en annexe 13 la liste et le chiffre d'affaires par sous-traitant*

## Liste des services sous-traités par transporteur depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2021

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 2020 et 2021 :

- L'année 2020 est une année bissextile et compte 1 jour de plus que l'année 2021.
- La période « scolaire » 2021 compte 1 jour de moins que 2020. L'effet calendaire est légèrement positif puisque l'on compte deux samedis en moins mais un jour de semaine scolaire en plus.
- La période « petites vacances scolaires » compte 1 samedi en moins mais un dimanche en plus. L'effet calendaire est donc légèrement négatif.
- La période « été » compte 1 samedi en plus mais 1 dimanche en moins.
- Concernant les jours fériés, on observe

un jour férié en moins en semaine contre un jour férié supplémentaire le samedi par rapport à 2020.

Par conséquent la structure calendaire de l'année 2021 est légèrement favorable par rapport à 2020 au regard de la différence du nombre de voyages enregistrés entre chaque type de jour et les périodes initialement prévues.



### Comparaison des structures calendaires 2020 et 2021

	2020	2021	Ecart n-1
<b>PERIODE SCOLAIRE</b>	<b>247</b>	<b>246</b>	<b>-1</b>
<b>Lundi à Vendredi</b>	175	176	1
<b>Samedi</b>	36	34	-2
<b>Dimanche</b>	36	36	0
<b>PERIODE VACANCES SCOLAIRES</b>	<b>54</b>	<b>54</b>	<b>0</b>
<b>Lundi à Vendredi</b>	39	39	0
<b>Samedi</b>	8	7	-1
<b>Dimanche</b>	7	8	1
<b>ETE</b>	<b>54</b>	<b>54</b>	<b>0</b>
<b>Lundi à Vendredi</b>	39	39	0
<b>Samedi</b>	7	8	1
<b>Dimanche</b>	8	7	-1
<b>JOURS FERIES</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>0</b>
<b>Lundi à Vendredi</b>	8	7	-1
<b>Samedi</b>	1	2	1
<b>Dimanche</b>	1	1	0

# FRÉQUENTATION GLOBALE ET PAR MODE

La fréquentation du réseau Ginko en 2021 (périmètre urbain), données issues des cellules de comptages, s'élève à 15 702 400 voyages, soit une augmentation de 4,9% par rapport à l'année 2020.

Cela représente 732 700 voyages supplémentaires. Cette hausse s'explique en grande partie par l'allègement des mesures gouvernementales déployées en 2021 par rapport à l'année 2020 pour faire face à la crise sanitaire du Covid-19 et ce, malgré les nombreuses mesures encore appliquées au cours de l'année (confinement du mois d'avril, télétravail, cours à distance, couvre-feu...).

L'augmentation de fréquentation observée par mode est la suivante :

- Tramway : + 325 000 voyages soit +5,1%
- Bus : + 407 700 voyages soit +4,8%

En comparaison avec l'année 2019 (année avant la crise sanitaire), la fréquentation demeure toutefois en net recul avec - 5 407 385 voyages, soit -25,6% :

- Tramway : - 2 449 700 voyages soit -26,6%
- Bus : - 2 957 700 voyages soit -24,8%

## Fréquentation 2021 vs 2020 et 2019 par modes, en nombre de voyages

Modes	Fréquentation						
	2021	2020	Ecart Volume 2021/2020	Ecart % 2021/2020	2019	Ecart Volume 2021/2019	Ecart % 2021/2019
<b>TRAM</b>	6 747 785	6 422 780	325 005	5,1%	9 197 473	-2 449 688	-26,6%
<b>BUS</b>	8 954 606	8 546 902	407 704	4,8%	11 912 304	-2 957 698	-24,8%
<b>TOTAL sans effet calendaire corrigé</b>	<b>15 702 391</b>	<b>14 969 682</b>	<b>732 709</b>	<b>4,9%</b>	<b>21 109 777</b>	<b>-5 407 385</b>	<b>-25,6%</b>
<b>TOTAL avec effet calendaire corrigé</b>	15 708 380	14 949 551	738 698	5,1%		-5 401 396	-25,6%

Source : cellules de comptage - lignes urbaines

**Fréquentation corrigée  
de l'effet calendaire  
en baisse : - 25,6%**

## Cumul annuel par lignes

Le tableau ci-après présente les résultats par lignes et groupes de lignes entre 2021 et les années n-1 (2020) et n-2 (2019). On observe les évolutions suivantes :

- Tramway T1&T2 :

En comparaison avec l'année n-1, la fréquentation augmente de 5,1%. La ligne T1 observe une hausse de + 6,1% soit + 228 670 voyages et la ligne T2 observe une hausse plus faible de +3,4% soit +90 590 voyages.

En comparaison avec l'année n-2, la fréquentation est en baisse de -26,6% de voyages, dont -1 270 950 voyages sur la ligne T1 et -1 180 380 voyages sur la ligne T2.

- Lianes 3 à 6 :

En comparaison avec 2020, et dans la continuité des observations réalisées sur les deux lignes de tramway, nous observons une légère augmentation de fréquentation sur ces 4 lignes

structurantes avec +3% de voyages. En détail, nous observons une nette hausse des voyages sur la Lianes 3 avec le retour des étudiants en présentiel (+15,2%), une baisse de 5,4% sur la Lianes 4 et une légère hausse sur les Lianes 5 et 6 avec respectivement +2,7% et +6,2%.

En comparaison avec l'année 2019, la baisse de fréquentation observée sur les 4 Lianes est de -24,5%, représentant -1 897 240 voyages.

- Lignes urbaines et complémentaires 7 à 24 : une fréquentation qui progresse de +8,1% par rapport à 2020, mais des résultats en retrait par rapport à 2019 (-25,6%)
- Diabolo urbain D1 à D11 : une évolution de +6,9% par rapport à 2020 avec le retour des élèves en présentiel. Une progression insuffisante pour revenir au niveau de 2019 (-21,7%).



# FRÉQUENTATION PAR LIGNES ET TYPE DE SERVICES

		2021	2020	Ecart Volume 2021/2020
TRAM	Ligne T1	3 947 360	3 718 688	228 672
	Ligne T2	2 787 782	2 697 196	90 587
	Plan B	12 643	6 896	5 747
	<b>TOTAL Tramway</b>	<b>6 747 785</b>	<b>6 422 780</b>	<b>325 005</b>
LIANES	Lianes 3	1 552 081	1 347 485	204 595
	Lianes 4	2 154 157	2 277 981	-123 825
	Lianes 5	1 080 847	1 051 936	28 911
	Lianes 6	1 060 333	998 538	61 794
	<b>TOTAL Lianes</b>	<b>5 847 417</b>	<b>5 675 941</b>	<b>171 476</b>
LIGNES URBAINES	Ligne 7	1 334 472	1 218 774	115 698
	Ligne 8	447 842	392 101	55 741
	Ligne 9	507 018	482 641	24 376
	Ligne 10	350 471	313 929	36 541
	Ligne 11	152 510	156 987	-4 477
	Ligne 12	137 627	135 214	2 412
	Ginko Citadelle	39 499	47 052	-7 553
	Ginko Piscine	177	1 015	-838
	<b>TOTAL Lignes urbaines</b>	<b>2 969 614</b>	<b>2 747 713</b>	<b>221 900</b>
URBAINES SOUS-TRAITÉES	Ligne 20	1 480	852	628
	LIGNE 21	1 618	1 896	-278
	LIGNE 22	8 482	6 882	1 600
	LIGNE 23	8 519	8 497	21
	LIGNE 24	272	302	-30
	<b>TOTAL Lignes sous-traitées</b>	<b>20 371</b>	<b>18 429</b>	<b>1 941</b>
DIABOLO	Diabolo 1	3 303	4 155	-853
	Diabolo 2	9 807	8 482	1 325
	Diabolo 3	7 717	6 610	1 107
	Diabolo 4	16 334	15 080	1 254
	Diabolo 5	3 162	3 731	-570
	Diabolo 6	6 957	7 438	-481
	Diabolo 7	19 661	15 382	4 279
	Diabolo 8	14 275	12 361	1 914
	Diabolo 9	1 334	1 482	-148
	Diabolo 10	2 760	4 562	-1 802
	Diabolo 11	3 839	4 141	-302
	<b>TOTAL services Diabolo</b>	<b>89 148</b>	<b>83 424</b>	<b>5 724</b>
SAD	Ginko Access	27 384	20 868	6 516
	Ginko Gare	221	221	0
	Autres SAD	407	304	103
	<b>TOTAL services sur réservation</b>	<b>28 012</b>	<b>21 393</b>	<b>6 619</b>
<b>TOTAL Réseau urbain</b>		<b>15 702 347</b>	<b>14 969 682</b>	<b>732 665</b>

## Résultats de fréquentation 2021 vs 2020 et 2019 par lignes (cellules de comptages)

Ecart % 2021/2020	2019	ECART VOLUME 2021/2019	ECART % 2021/2019
6,1%	5 218 311	-1 270 951	-24,4%
3,4%	3 968 166	-1 180 384	-29,7%
83,3%	10 996	1 647	15,0%
<b>5,1%</b>	<b>9 197 473</b>	<b>-2 449 688</b>	<b>-26,6%</b>
15,2%	1 923 050	-370 969	-19,3%
-5,4%	2 905 538	-751 381	-25,9%
2,7%	1 441 564	-360 717	-25,0%
6,2%	1 474 504	-414 171	-28,1%
<b>3,0%</b>	<b>7 744 656</b>	<b>-1 897 239</b>	<b>-24,5%</b>
9,5%	1 669 183	-334 711	-20,1%
14,2%	588 534	-140 692	-23,9%
5,1%	718 173	-211 155	-29,4%
11,6%	456 414	-105 943	-23,2%
-2,9%	255 965	-103 455	-40,4%
1,8%	198 675	-61 048	-30,7%
-16,1%	95 507	-56 008	-58,6%
-82,6%	4 036	-3 859	-95,6%
<b>8,1%</b>	<b>3 986 487</b>	<b>-1 016 873</b>	<b>-25,5%</b>
73,7%	1 054	426	40,4%
-14,7%	3 264	-1 646	-50,4%
23,3%	15 122	-6 640	-43,9%
0,3%	11 472	-2 953	-25,7%
-9,9%	1 116	-844	-75,6%
<b>10,5%</b>	<b>32 029</b>	<b>-11 658</b>	<b>-36,4%</b>
-20,5%	4 593	-1 291	-28,1%
15,6%	12 317	-2 510	-20,4%
16,7%	6 821	896	13,1%
8,3%	19 044	-2 710	-14,2%
-15,3%	7 518	-4 356	-57,9%
-6,5%	14 699	-7 742	-52,7%
27,8%	18 999	662	3,5%
15,5%	16 965	-2 690	-15,9%
-10,0%	2 449	-1 114	-45,5%
-39,5%	8 469	-5 709	-67,4%
-7,3%	1 919	1 920	100,1%
<b>6,9%</b>	<b>113 791</b>	<b>-24 643</b>	<b>-21,7%</b>
31,2%	34 435	-7 051	-20,5%
0,0%	556	-335	-60,3%
33,9%	349	58	16,6%
<b>30,9%</b>	<b>35 340</b>	<b>-7 328</b>	<b>-20,7%</b>
<b>4,9%</b>	<b>21 109 776</b>	<b>-5 407 429</b>	<b>-25,6%</b>

## 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 septembre / octobre 2021 vs 2020 et 2019.

### Jour ouvrable moyen en période scolaire

Sur la période de septembre à octobre, la fréquentation des lignes T1 à 12 un jour de semaine scolaire s'élève en moyenne à 72 100 voyages en 2021, diminuant de -5,5% par rapport à 2020 et -16,6% par rapport à 2019 :

- **Tramway T1 et T2** : la fréquentation est en retrait de 5,4% "portée" par la

ligne T2 qui enregistre -1 300 voyages (-9,5%). La fréquentation moyenne journalière sur T1 diminue seulement de -2,2%.

- **Lianes 3 à 6** : la fréquentation observée de septembre à octobre 2021 sur les Lianes baisse également de -5,3%, et -17,7% par rapport à 2019. Notons la dynamique observée sur la Lianes 3 avec le retour des étudiants en présentiel, qui est en légère progression de 1,5% par rapport à 2020 mais en toujours baisse de -7,9% par rapport à 2019.
- **Lignes urbaines 7 à 12** : une fréquentation globale en diminution de -6,2% entre 2021 et 2020, et -15,6% avec 2019. A noter une hausse de fréquentation observée sur les lignes 8 (+7,6%), et 10 (+3,8%) par rapport à 2020.

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

Moyenne de septembre / octobre 2021 vs septembre / octobre 2020 et septembre / octobre 2019

Fréquentation un jour type de semaine en période scolaire	2021 Sept / Oct	2020 Sept / Oct	Ecart N-1	Ecart N-1 %	2019 Sept / Oct	Ecart N-2	Ecart N-2 %
TRAM T1	17 437	17 829	-392	-2,2%	20 018	-2 581	-12,9%
TRAM T2	12 302	13 598	-1 296	-9,5%	15 318	-3 016	-19,7%
LIANES 3	9 400	9 261	139	1,5%	10 205	-805	-7,9%
LIANES 4	8 329	9 562	-1 232	-12,9%	10 753	-2 424	-22,5%
LIANES 5	4 528	4 961	-433	-8,7%	5 967	-1 439	-24,1%
LIANES 6	5 182	5 186	-4	-0,1%	6 409	-1 228	-19,2%
LIGNE 7	7 435	7 934	-499	-6,3%	8 044	-609	-7,6%
LIGNE 8	1 896	1 762	134	7,6%	2 177	-281	-12,9%
LIGNE 9	2 498	2 860	-362	-12,7%	3 360	-863	-25,7%
LIGNE 10	1 763	1 698	65	3,8%	2 168	-405	-18,7%
LIGNE 11	601	845	-244	-28,8%	1 022	-421	-41,2%
LIGNE 12	703	786	-83	-10,6%	927	-224	-24,2%
<b>TRAM</b>	<b>29 739</b>	<b>31 427</b>	<b>-1 688</b>	<b>-5,4%</b>	<b>35 336</b>	<b>-5 597</b>	<b>-15,8%</b>
<b>LIANES</b>	<b>27 439</b>	<b>28 969</b>	<b>-1 530</b>	<b>-5,3%</b>	<b>33 334</b>	<b>-5 895</b>	<b>-17,7%</b>
<b>LIGNES URBAINES</b>	<b>14 896</b>	<b>15 885</b>	<b>-989</b>	<b>-6,2%</b>	<b>17 698</b>	<b>-2 803</b>	<b>-15,8%</b>
<b>TOTAL périmètre urbain (hors autres services)</b>	<b>72 074</b>	<b>76 281</b>	<b>-4 208</b>	<b>-5,5%</b>	<b>86 368</b>	<b>-14 295</b>	<b>-16,6%</b>

## Samedi

La fréquentation moyenne enregistrée un samedi en 2021 est de 34 900 voyages, diminuant de -8,1% par rapport à 2020 et -16,9% par rapport à 2019.

- **Tramway T1 et T2** : nous observons une baisse similaire sur les deux lignes entre 2021 et 2020 (retrait de -11,9% en cumul soit - 2 160 voyages), et un écart de -16,6% entre 2021 et 2019, soit - 3 180 voyages.
- **Lignes 3 à 6** : nous observons une baisse globale de -5,5% entre 2021 et 2020 malgré une hausse de fréquentation sur la Lianes 3 de 14% (+ 397 voyages). Par rapport à 2019, la baisse observée est de -16,3%, tirée par les Lianes 5 (-25,7%) et L6 (-29,2%).

- **Lignes urbaines 7 à 12** : nous observons une légère diminution globale de -2,2% entre 2021 et 2020 malgré une hausse de 14% sur la ligne 8 et 16,3% sur la ligne 10. Entre 2021 et 2019, la baisse observée est de -19,1%, tirée par les lignes 9 (-27,1%) et 11 (-23,6%)



## Fréquentation par ligne un samedi type

Moyenne de septembre / octobre 2021 vs septembre / octobre 2020 et septembre / octobre 2019

Fréquentation d'un samedi moyen	2021 Sept / Oct	2020 Sept / Oct	Ecart N-1	Ecart N-1 %	2019 Sept / Oct	Ecart N-2	Ecart N-2 %
TRAM T1	9 310	10 592	-1 281	-12,1%	11 180	-1 870	-16,7%
TRAM T2	6 647	7 523	-875	-11,6%	7 956	-1 309	-16,4%
LIANES 3	3 234	2 837	397	14,0%	3 381	-147	-4,3%
LIANES 4	6 185	6 880	-694	-10,1%	7 122	-936	-13,1%
LIANES 5	2 199	2 348	-149	-6,3%	2 960	-760	-25,7%
LIANES 6	1 954	2 291	-337	-14,7%	2 761	-807	-29,2%
LIGNE 7	1 813	1 843	-30	-1,6%	2 273	-460	-20,2%
LIGNE 8	1 259	1 105	154	14,0%	1 509	-250	-16,5%
LIGNE 9	860	1 142	-282	-24,7%	1 180	-320	-27,1%
LIGNE 10	770	662	108	16,3%	823	-53	-6,4%
LIGNE 11	349	387	-38	-9,8%	456	-107	-23,6%
LIGNE 12	296	330	-34	-10,2%	371	-75	-20,1%
<b>TRAM</b>	<b>15 958</b>	<b>18 114</b>	<b>-2 156</b>	<b>-11,9%</b>	<b>19 136</b>	<b>-3 178</b>	<b>-16,6%</b>
<b>LIANES</b>	<b>13 572</b>	<b>14 355</b>	<b>-783</b>	<b>-5,5%</b>	<b>16 222</b>	<b>-2 650</b>	<b>-16,3%</b>
<b>LIGNES URBAINES</b>	<b>5 347</b>	<b>5 469</b>	<b>-121</b>	<b>-2,2%</b>	<b>6 611</b>	<b>-1 264</b>	<b>-19,1%</b>
<b>TOTAL périmètre urbain (hors autres services)</b>	<b>34 877</b>	<b>37 938</b>	<b>-3 061</b>	<b>-8,1%</b>	<b>41 970</b>	<b>-7 093</b>	<b>-16,9%</b>

## Dimanche

Une diminution de fréquentation globale est observée le dimanche entre 2021 et 2020 avec -11,5%, soit -1 730 voyages.

En comparaison avec 2019, la baisse observée est plus forte avec un retrait de 19,6%, soit - 3 260 voyages.

Cette diminution s'observe sur toutes les lignes mais apparaît moins marquée sur la Lianes 3 avec une baisse limitée à -4,9% entre 2021 et 2020, et à -9,4% entre 2021 et 2019.

## Fréquentation par ligne un dimanche type

Moyenne de septembre / octobre 2021 vs septembre / octobre 2020 et septembre / octobre 2019

Fréquentation d'un dimanche moyen	2021 Sept / Oct	2020 Sept / Oct	Ecart N-1	Ecart N-1 %	2019 Sept / Oct	Ecart N-2	Ecart N-2 %
<b>TRAM T1</b>	4 238	4 667	-429	-9,2%	5 094	-856	-16,8%
<b>TRAM T2</b>	3 752	4 480	-728	-16,3%	4 780	-1 029	-21,5%
<b>LIANES 3</b>	1 750	1 839	-90	-4,9%	1 932	-182	-9,4%
<b>LIANES 4</b>	1 734	1 927	-193	-10,0%	2 333	-599	-25,7%
<b>LIANES 5</b>	1 080	1 265	-185	-14,6%	1 394	-313	-22,5%
<b>LIANES 6</b>	821	926	-106	-11,4%	1 105	-285	-25,8%
<b>TRAM</b>	<b>7 989</b>	<b>9 147</b>	<b>-1 158</b>	<b>-12,7%</b>	<b>9 874</b>	<b>-1 884</b>	<b>-19,1%</b>
<b>LIANES</b>	<b>5 384</b>	<b>5 958</b>	<b>-573</b>	<b>-9,6%</b>	<b>6 763</b>	<b>-1 379</b>	<b>-20,4%</b>
<b>TOTAL périmètre urbain (hors autres services)</b>	<b>13 374</b>	<b>15 105</b>	<b>-1 731</b>	<b>-11,5%</b>	<b>16 637</b>	<b>-3 263</b>	<b>-19,6%</b>



# FRÉQUENTATION DES ARRÊTS DES LIGNES URBAINES

Dans la continuité des analyses comparatives par lignes présentées précédemment, nous comparons ici les validations billettiques brutes du mois d'octobre 2021 avec les données d'octobre 2020 et 2019.

## Du lundi au vendredi en période scolaire

### Stations Tramway

Du lundi au vendredi en période scolaire, la fréquentation totale du top 10 des stations tram progresse de 7% en 2021 soit 824 validations supplémentaires par jour comparé à 2020. L'ensemble du top 10 évolue positivement par rapport à 2020. Cependant, la fréquentation reste 8% plus faible que celle observée en 2019 avec 1 157 validations en moins. La baisse la plus forte s'observe notamment sur le périmètre du centre-ville.

Les stations « Battant » et « Chamars » restent en tête du classement. Elles progressent respectivement de 5% par rapport à 2020 soit 80 validations en plus par jour. A contrario, les validations sont en retrait de 5% sur ces deux stations par rapport à la fréquentation observée en 2019.

La station « Micropolis » gagne 168 validations par jour par rapport à 2020 représentant 12% d'augmentation (expliquée notamment par un retour plus marqué des étudiants en présentiel). L'évolution est également positive comparée à l'année 2019 : les validations augmentent légèrement de 3% avec 42 validations supplémentaires sur une journée.

Les validations aux stations « République » et « Révolution » augmentent respectivement de 7% et 13% par rapport à l'année 2020 mais restent plus faibles que celles enregistrées en 2019. En cumul, on observe 382 validations en moins sur ces deux stations.

La station « Gare Viotte » progresse de 9% par rapport à 2020 mais n'a toujours pas retrouvé sa fréquentation observée en 2019 avec une perte de 112 validations par jour, soit un retrait de 12%.

### Arrêts bus urbains

Portés par la fréquentation étudiante, les arrêts « Temis », « Gare Viotte » et « Crous Université » restent en tête du classement.

Grâce à la nouvelle offre de la Lianes 3 et le renforcement du nombre de passages sur le tronçon « République » <> « Crous Université », on note une forte hausse des validations à l'arrêt « Crous Université » avec 172 validations supplémentaires par jour par rapport à 2020 soit +11%. Cette tendance s'observe aussi par rapport à l'année 2019 avec une hausse de 16%.

On observe également un regain aux arrêts « Courbet » et « Voirin ». L'arrêt « Voirin » enregistre une forte hausse de fréquentation avec 229 validations supplémentaires soit 43% d'augmentation par rapport à 2020 (également +39% par rapport à 2019). Au-delà de l'évolution du niveau d'offre de la Lianes 3, cette hausse peut s'expliquer par le développement de l'écoquartier Vauban et du supermarché « Aldi » situés à proximité de la station.

A noter, un retrait marqué des validations à l'arrêt « 8 Septembre » avec une baisse de -29% par rapport à 2020 et -24% par rapport à 2019. Cette baisse s'explique en partie par le redéploiement d'offre sur L3 (report vers les arrêts « Poste » et « Courbet »).

L'arrêt « Gare Viotte » n'a toujours pas retrouvé une fréquentation semblable à celle observée en 2019. Le nombre de validations demeure en retrait de 11% par rapport à 2021.

## TOP 10 de fréquentation des stations tram jour semaine scolaire Octobre 2019, 2020 et 2021

Rang	Stations tram	Validations 2021	Validations 2020	Ecart en volume	Ecart en %	Validations 2019	Ecart en volume	Ecart en %
1	Chamars	1 865	1 783	82	5%	1 959	-93	-5%
2	Battant	1 785	1 705	80	5%	1 883	-98	-5%
3	Micropolis	1 622	1 454	168	12%	1 579	42	3%
4	République	1 404	1 306	98	7%	1 570	-166	-11%
5	Révolution	1 340	1 183	157	13%	1 556	-216	-14%
6	Ile de France	1 314	1 300	14	1%	1 428	-114	-8%
7	Parc Micaud	1 220	1 159	61	5%	1 375	-155	-11%
8	Allende	1 071	1 012	59	6%	1 265	-194	-15%
9	Orchamps	916	879	37	4%	967	-51	-5%
10	Gare Viotte	812	743	68	9%	924	-112	-12%
TOTAL TOP 10		13 348	12 524	824	7%	14 505	-1 157	-8%

## TOP 10 de fréquentation des arrêts de bus urbains jour semaine scolaire Octobre 2019, 2020 et 2021

Rang	Arrêts bus	Validations 2021	Validations 2020	Ecart en volume	Ecart en %	Validations 2019	Ecart en volume	Ecart en %
1	Crous Université	1 789	1 618	172	11%	1 539	251	16%
2	Temis	1 476	1 608	-132	-8%	1 554	-77	-5%
3	Gare Viotte	1 399	1 459	-60	-4%	1 570	-171	-11%
4	Courbet	970	855	114	13%	1 013	-43	-4%
5	Poste	944	983	-38	-4%	1 104	-160	-14%
6	Voirin	763	533	229	43%	549	214	39%
7	Republique	654	622	32	5%	700	-47	-7%
8	Chamars Esplanade	646	635	12	2%	779	-132	-17%
9	Granvelle	619	617	2	0%	643	-24	-4%
10	8 Septembre	606	856	-250	-29%	798	-193	-24%
TOTAL TOP 10		9 866	9 785	82	1%	10 248	-382	-4%

## Samedi

### Stations Tram

Le samedi, le nombre de validations des 10 stations tram les plus fréquentées progresse de 20% par rapport à 2020 et apparaît seulement 1% plus faible qu'en 2019.

La fréquentation aux stations du centre-ville augmente fortement par rapport à 2020, signe du retour des déplacements pour les motifs loisirs et achats le samedi. Les stations « Battant » et « Révolution » augmentent respectivement de 21% et 24% par rapport à 2020. La station « Chamars » enregistre la plus forte hausse avec 44% de validations en plus par rapport à 2020 et 28% de plus par rapport à 2019.

### Arrêts bus urbains

La fréquentation totale enregistrée le samedi sur les 10 arrêts les plus fréquentés augmente de 5% par rapport à 2020 et demeure identique à celle observée en 2019.

L'arrêt « Châteaufarine » reste en tête des arrêts de bus les plus fréquentés le samedi et cumule près de 834 validations par jour. On note tout de même une baisse de -15% des validations par rapport à 2020 et -8% par rapport à 2019.

Comme en semaine, l'arrêt « Voirin » progresse fortement par rapport à 2020 et 2019 avec près de 250 validations supplémentaires sur un samedi type. Cependant et comme observé en période semaine, le nombre de validations à l'arrêt « 8 Septembre » est en retrait de 43% par rapport à 2020 et 24% par rapport à 2019.



## TOP 10 de fréquentation des stations tram urbains le samedi Octobre 2019, 2020 et 2021

Rang	Stations tram	Validations 2021	Validations 2020	Ecart en volume	Ecart en %	Validations 2019	Ecart en volume	Ecart en %
1	Battant	1 199	988	212	21%	1 165	34	3%
2	Revolution	1 083	872	212	24%	1 167	-84	-7%
3	Republique	858	677	181	27%	921	-64	-7%
4	Ile de France	804	685	119	17%	813	-9	-1%
5	Chamars	782	544	238	44%	613	169	28%
6	Micropolis	722	531	191	36%	656	66	10%
7	Parc Micaud	640	567	73	13%	671	-31	-5%
8	Chalezeule	624	648	-23	-4%	638	-13	-2%
9	Allende	581	527	54	10%	680	-100	-15%
10	Gare Viotte	380	349	31	9%	433	-53	-12%
TOTAL TOP 10		7 671	6 385	1 286	20%	7 757	-85	-1%

## TOP 10 de fréquentation des arrêts de bus urbains le samedi Octobre 2019, 2020 et 2021

Rang	Arrêts bus	Validations 2021	Validations 2020	Ecart en volume	Ecart en %	Validations 2019	Ecart en volume	Ecart en %
1	Châteaufarine	834	980	-146	-15%	910	-76	-8%
2	Gare Viotte	535	450	85	19%	564	-29	-5%
3	Courbet	500	486	13	3%	494	6	1%
4	Poste	497	480	17	4%	518	-21	-4%
5	République	407	371	37	10%	470	-62	-13%
6	Voirin	334	79	255	325%	105	229	218%
7	Crous Université	326	237	90	38%	283	44	16%
8	Battant	319	264	56	21%	256	63	25%
9	Languedoc	301	295	7	2%	360	-58	-16%
10	8 Septembre	274	477	-203	-43%	358	-85	-24%
TOTAL TOP 10		4 327	4 117	211	5%	4 317	10	0%

## Dimanche

### Stations Tram

Le dimanche, on observe un gain de 600 validations au sein du Top 10 des stations tram les plus fréquentées représentant une hausse de 23% par rapport à 2020. Comparé à l'année 2019, on observe toutefois un écart de -7% (soit -257 validations par dimanche).

Les stations « Battant » et « Gare Viotte » restent en tête du classement en 2021. Chacune cumule près de 500 validations par jour. Le nombre de validations augmente d'environ 20% sur ces deux stations par rapport à 2020 mais demeure encore en retrait avec l'année 2019 (-7%).

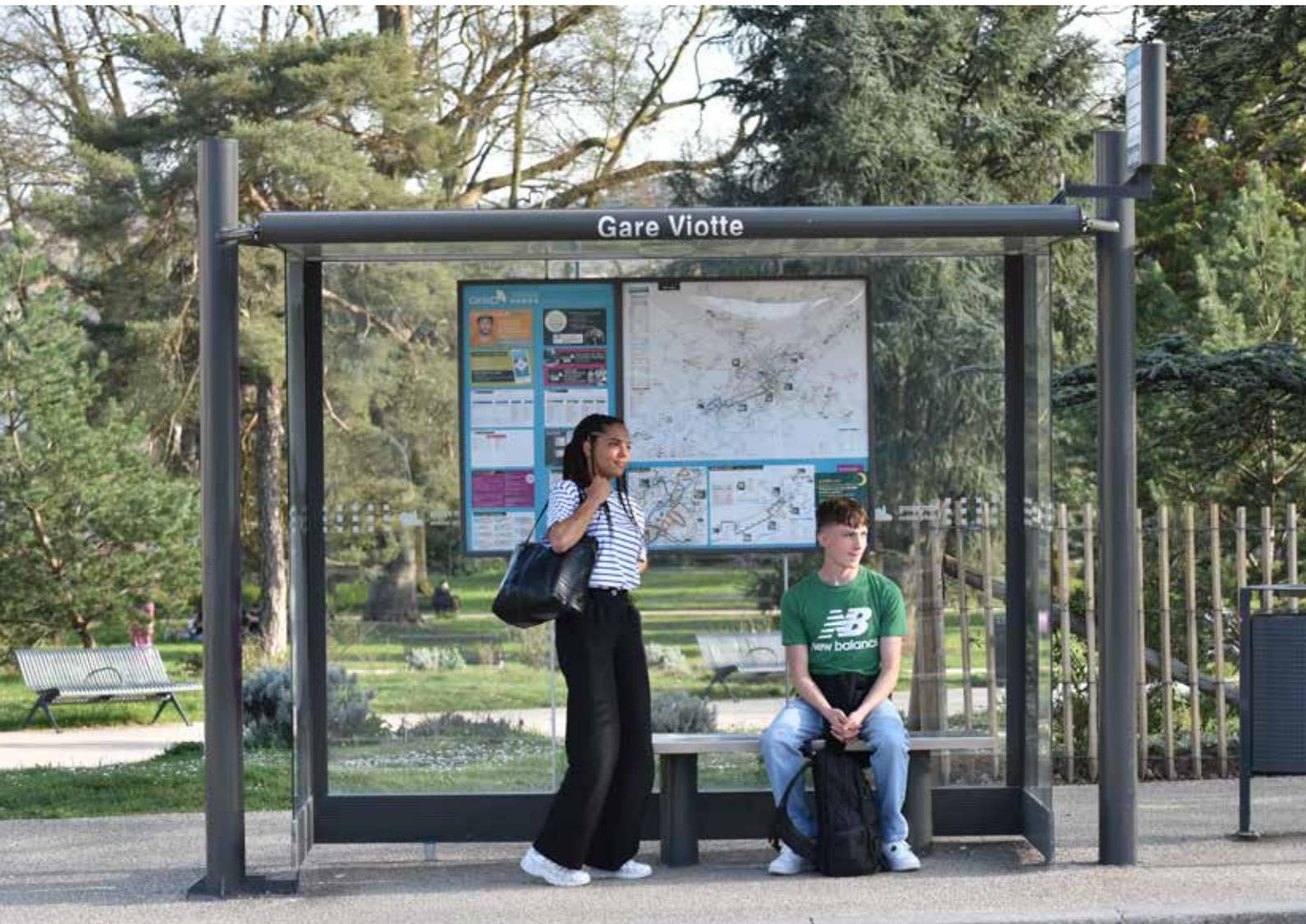
La station « Micropolis » affiche la plus forte hausse le dimanche par rapport à 2020 avec 54% de validations en plus.

### Arrêts bus urbains

Le Top 10 des arrêts de bus urbains les plus fréquentés le dimanche affiche une hausse de 20%, soit +320 validations par rapport à 2020. Des résultats stables avec l'année 2019.

L'arrêt « Gare Viotte » reste pour sa part en 1<sup>ère</sup> position du classement avec 650 validations par jour. On note une évolution positive de 8% par rapport à 2020 malgré un retrait de 8% par rapport à 2019.

La fréquentation à l'arrêt « Châteaufarine » le dimanche progresse de 88% par rapport à 2020 et 53% par rapport à 2019. Cette tendance s'explique en grande partie par l'ouverture de l'hypermarché Géant Casino le dimanche ainsi que d'autres enseignes de la zone commerciale.



## TOP 10 de fréquentation des stations tram urbains le dimanche Octobre 2019, 2020 et 2021

Rang	Stations tram	Validations 2021	Validations 2020	Ecart en volume	Ecart en %	Validations 2019	Ecart en volume	Ecart en %
1	Gare Viotte	511	439	71	16%	552	-41	-7%
2	Battant	487	405	82	20%	526	-39	-7%
3	Parc Micaud	343	280	63	23%	355	-13	-4%
4	Ile de France	338	285	54	19%	361	-22	-6%
5	Micropolis	329	213	115	54%	308	21	7%
6	République	321	284	36	13%	375	-54	-14%
7	Chamars	287	215	71	33%	277	9	3%
8	Révolution	285	212	74	35%	325	-40	-12%
9	Allende	259	234	25	11%	306	-47	-15%
10	Epoisses	152	130	23	17%	182	-30	-16%
<b>TOTAL TOP 10</b>		<b>3 311</b>	<b>2 697</b>	<b>614</b>	<b>23%</b>	<b>3 567</b>	<b>-257</b>	<b>-7%</b>

## TOP 10 de fréquentation des arrêts de bus urbains le dimanche Octobre 2019, 2020 et 2021

Rang	Stations bus	Validations 2021	Validations 2020	Ecart en volume	Ecart en %	Validations 2019	Ecart en volume	Ecart en %
1	Gare Viotte	655	606	49	8%	669	-14	-2%
2	Courbet	226	151	75	50%	190	35	19%
3	République	182	137	46	33%	158	24	15%
4	Chateaufarine	161	85	75	88%	105	56	53%
5	Poste	145	121	24	19%	134	11	8%
6	8 Septembre	128	136	-8	-6%	162	-34	-21%
7	Flore	115	94	22	23%	124	-9	-7%
8	Liberté	112	106	6	6%	141	-28	-20%
9	Crous Université	107	85	21	25%	114	-7	-6%
10	Palais des Sports	105	95	10	10%	116	-10	-9%
<b>TOTAL TOP 10</b>		<b>1 935</b>	<b>1 616</b>	<b>320</b>	<b>20%</b>	<b>1 912</b>	<b>24</b>	<b>1%</b>

# FRÉQUENTATION DES LIGNES ET SERVICES PÉRIURBAINS

## Résultats de fréquentation annuels

Après le lancement du nouveau réseau périurbain en septembre 2018 et les adaptations déployées respectivement en septembre 2019 et 2020, la période de janvier à décembre 2021 s'est inscrite dans la continuité du réseau existant.

La comparaison des résultats de fréquentation avec l'année 2020 présentés dans le tableau ci-dessous propose une analyse par groupe de lignes. A noter également que les cars périurbains n'étant pas équipés de cellules de comptages, les résultats annuels présentés sont issus des données de validations.

Avec 1 492 600 validations enregistrées en 2021, la fréquentation annuelle est en hausse sur le périmètre périurbain par rapport à l'année précédente, comptabilisant 408 000 voyages supplémentaires soit +38%. Il est toutefois intéressant de noter les différentes évolutions constatées au cours de l'année liées aux différents impacts de la crise sanitaire sur les 24 derniers mois :

- Janvier à février 2021 : la fréquentation enregistrée a baissé de 21% en cumul par rapport à 2020 représentant une baisse de 70 000 voyages.
- Mars à octobre 2021 : la fréquentation enregistrée sur cette période a doublé par rapport à 2020, représentant un gain de 475 000 voyages.
- Novembre à décembre 2021 : les 2 derniers mois de l'année sont marqués par une fréquentation stable par rapport à 2020 (+1,4%).

A noter en comparaison avec l'année 2019 (non marquée par les impacts de la crise sanitaire), la fréquentation enregistrée en 2021 reste en recul de 6,6%, représentant un écart de 105 000 voyages.

## Focus sur les services sur réservations périurbains

Les services sur réservations proposés sur le périmètre périurbain sont multiples et couvrent l'intégralité du territoire. Si les résultats de fréquentation ont été présentés dans les paragraphes précédents par le biais des validations, cette partie permet de mesurer leurs performances :

- Nombre de courses sur réservation offertes : légère hausse en 2021 avec 104 900 courses théoriques proposées contre 103 000 en 2020 (+1.9%). Par rapport à l'année 2019, ce résultat progresse également de +3%
- Nombre de courses déclenchées : en hausse de 25% par rapport à 2020 (20 900 vs 16 700 courses réalisées) et également en hausse de 11% par rapport à 2019
- Taux de déclenchement : il s'élève en 2021 à 20% contre 16% l'an dernier et 18% en 2019
- Nombre de voyages réalisés : il est en hausse de 33% par rapport à l'année précédente, passant de 23 255 à de 30 960 voyages. Par rapport à l'année 2019, ce résultat progresse également de +2%
  - Notons la répartition géographique suivante des voyages en 2021 : 80% des voyages réalisés entre les communes périurbaines et Besançon (40% dans chaque sens) et 20% des voyages réalisés au sein des communes périurbaines
- Clients uniques : en 2021, nous comptabilisons 3 097 clients différents utilisateurs des services sur réservation contre 2 607 clients en 2020 soit une différence de 490 clients (+19%)
  - Notons que 36% d'entre eux n'ont réalisé qu'un seul voyage en 2021 (% identique à 2020 et 2019), 68% entre 1 et 5 voyages, et 80% entre 1 et 10 voyages démontrant le caractère très occasionnel de l'usage de ces services

## Résultats de fréquentation par groupe de lignes Secteurs périurbains 2021 vs 2020 (validations)

		FRÉQUENTATION (VALIDATIONS BILLETTIQUES)			
Secteurs	Lignes	2021	2020	Ecart volume	Ecart %
Sud-Ouest	Lignes 51 à 59	173 401	148 725	24 676	16,6%
	Ginko Proxi	315	357	-42	-11,7%
	Lignes Diabolo	166 723	111 944	54 779	48,9%
Nord Ouest	Lignes 61 à 68	233 992	190 814	43 177	22,6%
	Ginko Proxi	492	431	61	14,1%
	Ginko Proxi TGV	167	138	28	20,4%
	Lignes Diabolo	364 657	248 394	116 263	46,8%
Est	Lignes 71 à 76	154 721	115 745	38 976	33,7%
	Ginko Proxi	0	0	0	-
	Lignes Diabolo	72 978	50 219	22 758	45,3%
Sud	Lignes 81 à 87	165 830	129 330	36 500	28,2%
	Ginko Proxi	2 734	2 050	683	33,3%
	Lignes Diabolo	156 604	86 394	70 210	81,3%
<b>TOTAL</b>		<b>1 492 613</b>	<b>1 084 543</b>	<b>408 070</b>	<b>37,6%</b>

## Fréquentation des services sur réservation périurbain 2021 vs 2020 (données issues des réservations)

Nb voyages réalisés	2 021	2 020	Ecart	%
Lignes 50	7 147	5 153	1 994	39%
Lignes 60	6 653	4 345	2 308	53%
Lignes 70	6 875	5 230	1 645	31%
Lignes 80	5 584	4 379	1 205	28%
Ginko Proxi A à M vs ex lignes 90	4 437	3 922	515	13%
Ginko Proxi TGV vs ex lignes 40	266	226	40	18%
<b>TOTAL</b>	<b>30 962</b>	<b>23 255</b>	<b>7 707</b>	<b>33%</b>

# FRÉQUENTATION DE GINKO ACCESS ET DES SERVICES SUR RÉSERVATION

Les résultats de fréquentation des services sur réservation Ginko Access, Gare, Hôpital et Cliniques proposés en 2021 sont en hausse par rapport à l'année précédente.

Avec une activité à + 31,1%, soit 6 650 voyages supplémentaires, elle demeure en recul par rapport à 2019, avec une baisse de 20,7% représentant -7 330 voyages.

## Le service Ginko Access

En 2021, le service Ginko Access comptabilise 27 384 voyages. Des résultats en hausse par rapport à 2020 (+ 31,4%, + 6 546 voyages) expliqués majoritairement par les impacts de la crise sanitaire liée au Covid-19 plus marqués en 2020 qu'en 2021.

En comparaison avec 2019, nous observons une baisse du nombre de voyages de -20,5% (-7 053 voyages). La moyenne mensuelle s'élève à 2 060 voyages en 2021 contre 2 964 en 2019. En parallèle, on observe une légère évolution positive du nombre de kilomètres (+1,67%) traduisant un ratio km/voyage plus élevé, en adéquation avec la hausse de prise en charge des clients depuis ou à destination des communes périurbaines.

Dans la continuité de l'année précédente, ce service comptabilise toujours en 2021 près de 154 clients utilisateurs en moyenne chaque mois.

*Pour plus de détails sur les usages du service Ginko Access en 2021, merci de consulter l'annexe 18 présentant le bilan d'activité du service.*

## Le service Ginko Gare

La fréquentation du service Ginko Gare est restée constante entre 2020 et 2021 avec 221 voyages sur ces deux années, maintenant toutefois une baisse de 60% entre 2019 et 2021. 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 et en 2021 (baisse des déplacements professionnels en train notamment).

## Les services Ginko Hôpital et Ginko Cliniques

La fréquentation du service Ginko Hôpital progresse avec 404 voyages réalisés en 2021 contre 304 voyages en 2020. Ce résultat apparaît d'ailleurs en hausse par rapport à 2019 qui enregistrait 331 voyages. Le service a été déclenché tous les dimanches et jours fériés.

Le service Ginko Cliniques demeure toujours très peu utilisé avec seulement 3 voyages comptés en 2021. Pour rappel, le service n'avait pas été déclenché en 2020 et nous avons comptabilisé 19 voyages en 2019.





## Résultats de fréquentation des services sur réservation urbain 2021 vs 2020 - 2019 (comptages)

Services sur réservation urbain	2021	2020	Ecart (volume)	Ecart (%)	2019	Ecart (volume)	Ecart (%)
<b>Ginko Access</b>	27 384	20 838	6 546	31,4%	34 437	-7 053	-20,5%
<b>Ginko Gare</b>	221	221	0	0,0%	556	-335	-60,3%
<b>Ginko Hôpital - Cliniques</b>	407	304	103	33,9%	349	58	16,6%
<b>TOTAL</b>	<b>28 012</b>	<b>21 363</b>	<b>6 649</b>	<b>31,1%</b>	<b>35 342</b>	<b>-7 330</b>	<b>-20,7%</b>

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

## La fréquentation des P+R

Les P+R les plus fréquentés restent « Hauts du Chazal » et « Micropolis », représentant respectivement 34% et 31 % de la fréquentation globale. A noter une baisse de 15% sur le P+R « Hauts-du-Chazal » par rapport à 2020 expliquée par la réalisation de travaux tout au long du mois d'août 2021. La fréquentation du P+R « Micropolis » reste stable.

Le P+R « Temis » représente 19% de la fréquentation globale. Il comptabilise 5 780 entrées en 2021 contre 3 826 en 2020 soit une augmentation de 51%. Une évolution pouvant s'expliquer par un impact moins marqué du télétravail ou des cours à distance par rapport à l'année 2020.

On note également une augmentation de la fréquentation du P+R « Ile de France » de 11%. Ce P+R enregistre 3 580 entrées

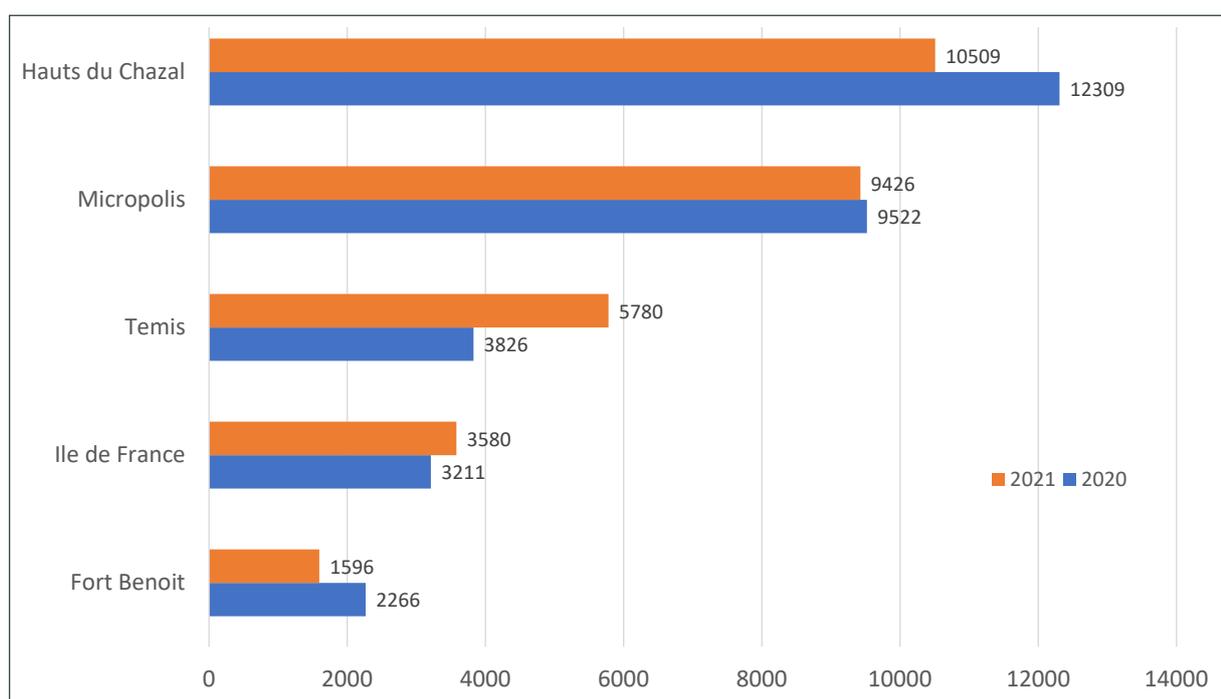
en 2021 et pèse 12% dans la fréquentation globale P+R.

Le P+R « Fort Benoît » représente en 2021 seulement 5% du total des validations P+R. Sa fréquentation baisse de 30% par rapport à 2020.

L'usage des parkings relais se caractérise également par :

- Une utilisation quasi-exclusive du lundi au vendredi avec 93% des validations enregistrées. Le samedi représentant 5% et le dimanche 2% des validations.
- Une typologie de clients utilisateurs représentée à 70% par des clients en activité ou en étude (50% des validations issues des Pass Sésame 19% des validations issues des Pass 18 - 25). Le tiers restant se répartit entre les Pass voyages (12%) et les autres abonnements (18%).

## Nombre de validations enregistrées sur chaque Parking Relais en 2021 et 2020



## La fréquentation globale des VéloParks est en hausse par rapport à 2020.

L'abri vélo le plus utilisé demeure celui de « Crous Université » avec 90% des ouvertures de portes. On note une augmentation de 34% des validations en 2021 par rapport en 2020 grâce au retour des étudiants sur le campus. On remarque également un usage du vélo plus intensif puisque la fréquentation est également en hausse de 26% par rapport à 2019 (hors impact covid).

Cependant, le VéloPark « Marnières » voit sa fréquentation chuter de -50% en 2021. Cette tendance à la baisse s'observe depuis 2019.

L'usage des Ginko VéloParks se caractérise également par :

- Une utilisation quasi-exclusive du lundi au vendredi avec 89% des validations enregistrées. Le samedi représente 6% et le dimanche 5% des validations.
- Une typologie de clients utilisateurs représentée à 23% par des lycéens / étudiants (« Pass 4-17 » et « Pass 18-25 »), 54% par détenteurs de « Pass VéloPark », 8% par des détenteurs de « Pass Ginko Vélo » et 13% répartis sur les autres abonnements.

## Nombre de validations enregistrées sur chaque VéloPark

	2021	2020	Ecart volume	Ecart %	2019	Ecart volume	Ecart %
<b>Crous U</b>	1297	968	329	34%	1029	268	26%
<b>Marnières</b>	161	323	-162	-50%	412	-251	-61%
<b>TOTAL</b>	<b>1458</b>	<b>1291</b>	<b>167</b>	<b>13%</b>	<b>1441</b>	<b>17</b>	<b>1%</b>



**La fréquentation des P+R reste stable en 2021 avec 30 900 voitures stationnées soit -0.8% par rapport à 2020**

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

## « GinkoVélo » : un service convoité

Après avoir acquis 300 vélos en 2019, Grand Besançon Métropole a agrandi 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 2021 :

- 486 nouveaux contrats réalisés (+100 contrats par rapport à 2020) et 380 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 reste de 2/3 - 1/3, respectant le poids démographique de Grand Besançon Métropole

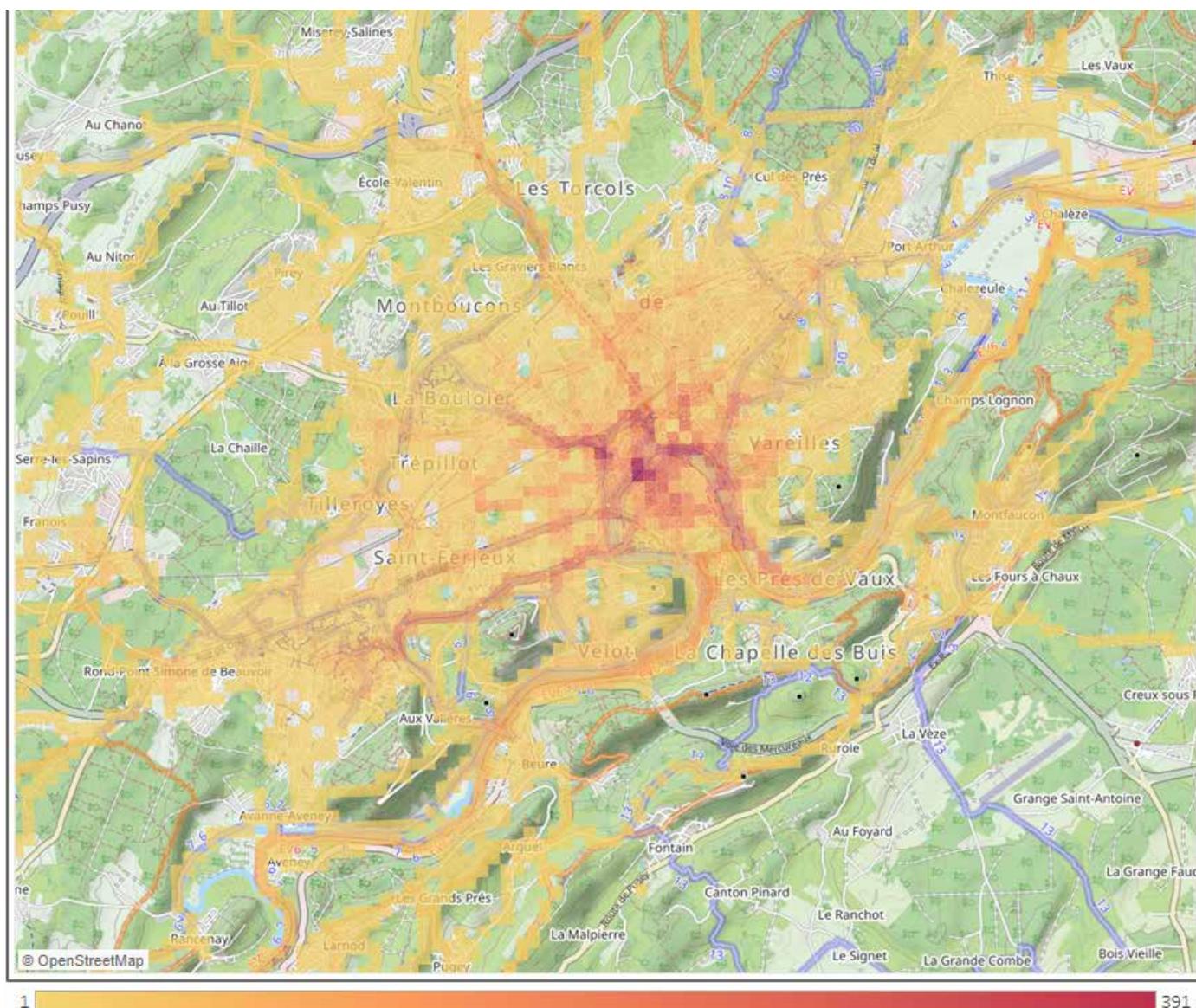
Depuis le lancement du service en juin 2019, 1 160 clients ont bénéficié d'un VAE Ginko Vélo.

Grâce aux puces GPS implantées dans chaque vélo, nous avons pu analyser les données issues des puces et ainsi dresser les caractéristiques des déplacements Ginko Vélo en 2021 :

- 131 000 km réalisés en Ginko Vélo
- 83% déplacements réalisés du lundi au vendredi
- Une distance moyenne de 4,2 km par déplacement
- Une durée moyenne de 15 minutes par déplacement



## Cartographie des déplacements Ginko Vélo en janvier et février 2021 (nombre de passages par carreaux de 150m<sup>2</sup>)



**Depuis le lancement du service  
en juin 2019, 1 160 clients ont bénéficié  
d'un VAE Ginko Vélo**

## « GinkoVoit' » : un service à valoriser

« GinkoVoit' », le service de covoiturage proposé par Grand Besançon Métropole peine toujours à trouver sa clientèle et répond actuellement difficilement à sa mission de covoiturage.

En effet, le contexte lié à la crise sanitaire a fortement impacté l'usage du covoiturage ces deux dernières années et les applications concurrentes (notamment l'application « BlaBlacar Daily ») déploie des offres attractives (rémunération des conducteurs et offre le déplacement aux passagers).

Toutefois et malgré ce contexte, le service Ginko Voit' a encore attiré de nouveaux utilisateurs en 2021 :

- 234 personnes supplémentaires inscrites sur le service contre 270 en 2020
- 63 trajets supplémentaires proposés (72 en 2020) dont 42 trajets réguliers et 21 trajets occasionnels



Développer l'application  
« Ginko Voit' » au sein  
des entreprises de  
Grand Besançon Métropole

2022 sera marquée par des actions d'incitations à l'utilisation du service, d'information et de communication via notamment le développement d'un nouveau module « communauté » permettant la valorisation du service au sein des grandes entreprises ou des administrations du territoire.

# Recettes et ventes



# UNE GAMME TARIFAIRE ADAPTÉE AUX BESOINS DE CHACUN

## Aucune 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 2021, en raison notamment du contexte sanitaire.

### Gamme tarifaire au 1<sup>er</sup> juillet 2021

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 la vie de la Cité

Comme cela est le cas depuis 2018, Keolis Besançon Mobilités a souhaité accompagner les événements locaux grâce à des opérations tarifaires « évènementielles ».

En 2021, 3 PASS évènementiels ont été déployés :

- Le « PASS Livres dans la Boucle », créé à l'occasion du festival. Le réseau Ginko proposait pour l'occasion un PASS valable pendant les 2 jours de l'évènement, les 18 et 19 septembre, au tarif préférentiel de 2€ (hors prix du support)
- Le « PASS 24h Journée sans voiture », créé pour inciter à l'usage du transport public le 25 septembre. Ce « PASS 24h », individuel, valable uniquement le 25.09, était également proposé au tarif préférentiel de 2€ (hors prix du support)
- Le « PASS 24h Tribu Noël », crée pour accompagner les grands bisontins, mais pas que, dans leur participation aux événements de fin d'année et les dans les achats de Noël

Devant le succès rencontré par le « PASS 24h Tribu Noël » en 2018 et 2019, Keolis Besançon Mobilités a renouvelé l'opération en 2021. A l'occasion des fêtes de fin d'année, Ginko a proposé une offre promotionnelle sur le « PASS 24 h Tribu » à un tarif préférentiel de 4 €. Valable pour 3 à 5 personnes, il permet de voyager à volonté pendant 24h sur le réseau bus et tram.

Disponible du 27 novembre au 2 janvier 2022, ce produit était en vente aux distributeurs automatiques, chez les Relais Ginko, à la Boutique Ginko et sur la boutique en ligne. Résultat : 1 340 PASS vendus, malgré contexte sanitaire, contre 1800 en 2018 et 1580 en 2019.

**Ginko Oh Oh Oh!**  
Pour Noël, changez de traineau!

**PASS 24h Tribu Noël**  
**24H DE VOYAGES À VOLONTÉ**  
en bus&tram pour 3 à 5 personnes

En vente du 27 novembre au 2 janvier

- Aux distributeurs automatiques stations trams et L3
- En ligne sur [www.ginko.voyage](http://www.ginko.voyage)
- Dans les Relais et à la Boutique Ginko

**4€\*** (hors coût du support 0,20€)  
3 à 5 pers. ~~7,50€~~

**de bus**

Les samedis après-midi précédant Noël :

- Ligne L4 : un bus toutes les 8 à 10 minutes
- Ligne 8 : un bus toutes les 10 à 15 minutes

**Parkings Relais**

Accès gratuit.  
Sortie sur présentation d'un titre Ginko validé dans la journée.

[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  
lundi au samedi / 10h - 19h

ginko

POUR VOYAGER DANS LE GRAND BESANÇON

Plus de 1 300  
« PASS 24h  
Tribu Noël »  
vendus !



## VENTES ET RECETTES COMMERCIALES HT PAR TITRES

En 2021, toujours dans un contexte de crise sanitaire même moins marqué que l'année précédente, les recettes commerciales ont progressé de 9.3% par rapport à 2020. Les progressions sont observées sur les « PASS Voyages » (+26 % de recettes) et donc, les clients occasionnels. Les recettes induites par les « PASS Abonnements » sont relativement stables, même si les logiques sont différentes à l'intérieur de cette famille de titres : chute des « PASS Annuels » (-9 %) au profit des « PASS mensuels » (+11 %) qui s'explique par les incertitudes provoquées par la crise.

**+ 800 K€ de recettes  
commerciales  
entre 2020 et 2021 !**

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

		Volumes				Recettes de gestion HT			
		Cumul fin Décembre				Cumul fin Décembre			
		Réel 2021	Réel 2020	Ecart	Ecart (%)	Réel 2021	Réel 2020	Ecart	Ecart (%)
<b>PASS VOYAGES</b>	PASS 1 et 2 voyages	1 219 253	947 005	272 248	28,7%	1 747 994	1 345 108	402 887	30,0%
	PASS 10 voyages	133 367	110 503	22 864	20,7%	1 576 167	1 305 908	270 259	20,7%
	PASS liberté	52 247	29 015	23 232	80,1%	63 011	34 984	28 027	80,1%
	PASS 24 heures	15 533	12 993	2 540	19,5%	63 544	53 153	10 391	19,5%
	Autres PASS	5 400	3 880	1 520	39,2%	55 001	49 408	5 594	11,3%
	<b>Total</b>	<b>1 425 800</b>	<b>1 103 396</b>	<b>322 404</b>	<b>29,2%</b>	<b>3 505 718</b>	<b>2 788 561</b>	<b>717 157</b>	<b>25,7%</b>
<b>PASS ABONNEMENTS</b>	Mensuels	145 454	128 861	16 593	12,9%	2 931 008	2 639 653	291 355	11,0%
	Annuels	13 337	14 487	-1 150	-7,9%	2 611 847	2 879 020	-267 173	-9,3%
	<b>Total</b>	<b>158 791</b>	<b>143 348</b>	<b>15 443</b>	<b>10,8%</b>	<b>5 542 855</b>	<b>5 518 673</b>	<b>24 182</b>	<b>0,4%</b>
<b>TOTAL Recettes</b>		<b>1 584 591</b>	<b>1 246 744</b>	<b>337 847</b>	<b>27,1%</b>	<b>9 048 573</b>	<b>8 307 234</b>	<b>741 339</b>	<b>8,9%</b>
						0	0		
<b>Recettes annexes</b>						<b>223 650</b>	<b>180 695</b>	<b>42 955</b>	<b>23,8%</b>
<b>TOTAL Recettes y c. annexes</b>						<b>9 272 224</b>	<b>8 487 930</b>	<b>784 294</b>	<b>9,2%</b>
<b>Vélo Recettes vélo</b>						<b>58 701</b>	<b>48 650</b>	<b>10 052</b>	<b>20,7%</b>
<b>TOTAL Recettes y c. Vélo</b>						<b>9 330 925</b>	<b>8 536 579</b>	<b>794 346</b>	<b>9,3%</b>

		Volumes				Recettes de gestion HT			
		Cumul fin Décembre				Cumul fin Décembre			
		Réel 2021	Réel 2020	Ecart	Ecart (%)	Réel 2021	Réel 2020	Ecart	Ecart (%)
<b>Recettes trafic</b>									
PASS 1h	1 063 946	829 189	234 757	28,3%	1 354 058	1 055 356	298 703	28,3%	
PASS 2 Voyages	155 307	117 816	37 491	31,8%	393 936	289 752	104 184	36,0%	
PASS 10 Voyages	133 367	110 503	22 864	20,7%	1 576 167	1 305 908	270 259	20,7%	
PASS Liberté	52 247	29 015	23 232	80,1%	63 011	34 984	28 027	80,1%	
PASS 1h Open Paiement	0	0	0		0	0	0		
PASS 24h	15 533	12 993	2 540	19,5%	63 544	53 153	10 391	19,5%	
Besançon Pass Tourisme	813	1 251	-438	-35,0%	3 046	3 249	-203	-6,2%	
PASS 24h Tribu	1 284	1 179	105	8,9%	8 755	8 039	716	8,9%	
PASS 24h P+R	0	0	0		0	0	0		
PASS 24h P+R Gratuit	0	0	0		0	0	0		
PASS 2 Voyages Congrès	700	0	700		1 591	0	1 591		
PASS 50 Voyages	621	722	-101	-14,0%	31 050	36 100	-5 050	-14,0%	
PASS Ginko Gare	211	181	30	16,6%	863	740	123	16,6%	
Tick'Air	0	0	0		0	0	0		
PASS Transport Public	0	0	0		0	0	0		
PASS Evénements	1 771	547	1 224	223,8%	9 697	1 280	8 417	657,7%	
<b>Total PASS Voyages</b>	<b>1 425 800</b>	<b>1 103 396</b>	<b>322 404</b>	<b>29,2%</b>	<b>3 505 718</b>	<b>2 788 561</b>	<b>717 157</b>	<b>25,7%</b>	

	Volumes			
	Cumul fin Décembre			
	Réel 2021	Réel 2020	Ecart	Ecart (%)
PASS 4-17 mensuel	39 389	32 425	6 964	21,5%
PASS 4-17 mensuel réduit	-1	0	-1	
PASS 4-17 annuel	6 337	6 803	-466	-6,8%
PASS 4-17 annuel réduit	948	959	-11	-1,2%
<b>Total PASS 4-17</b>	<b>46 673</b>	<b>40 187</b>	<b>6 486</b>	<b>16,1%</b>
PASS 18-25 mensuel	33 877	29 675	4 202	14,2%
PASS 18-25 annuel	2 186	2 513	-327	-13,0%
<b>Total PASS 18-25</b>	<b>36 062</b>	<b>32 188</b>	<b>3 874</b>	<b>12,0%</b>
PASS Sésame mensuel	24 621	23 486	1 135	4,8%
PASS Sésame annuel	1 920	2 103	-183	-8,7%
PASS Entreprise annuel	2	0	2	
<b>Total PASS Sésame</b>	<b>26 543</b>	<b>25 589</b>	<b>954</b>	<b>3,7%</b>
PASS +64 mensuel	4 786	5 566	-781	-14,0%
PASS +64 annuel	331	475	-144	-30,3%
<b>Total PASS +64</b>	<b>5 117</b>	<b>6 041</b>	<b>-925</b>	<b>-15,3%</b>
PASS PMR mensuel	1 612	1 743	-131	-7,5%
PASS PMR annuel	238	239	-1	-0,3%
PASS CMU mensuel	15 796	12 586	3 210	25,5%
PASS Dem. Emploi mensuel	2 611	2 676	-65	-2,4%
PASS Dem. Emploi réduit mensuel	21 431	20 107	1 324	6,6%
PASS Mission Locale mensuel	1 333	597	736	123,3%
PASS CCAS annuel	796	771	25	3,2%
<b>Total PASS Sociaux</b>	<b>43 817</b>	<b>38 719</b>	<b>5 099</b>	<b>13,2%</b>
PASS Libre Circulation Délégitaire	561	606	-44	-7,3%
PASS Libre Circulation Invalides	17	18	-1	-2,9%
<b>Total PASS Libre Circulation</b>	<b>578</b>	<b>623</b>	<b>-45</b>	<b>-7,2%</b>
<b>Total PASS Abonnements</b>	<b>158 791</b>	<b>143 348</b>	<b>15 443</b>	<b>10,8%</b>
<b>Total recettes commerciales</b>	<b>1 584 591</b>	<b>1 246 744</b>	<b>337 847</b>	<b>27,1%</b>
<b>Total PASS Abonnements mensuels</b>	<b>145 454</b>	<b>128 861</b>	<b>16 593</b>	<b>12,9%</b>
<b>Total PASS Abonnements annuels</b>	<b>13 337</b>	<b>14 487</b>	<b>-1 150</b>	<b>-7,9%</b>

	Recettes de gestion HT			
	Cumul fin Décembre			
	Réel 2021	Réel 2020	Ecart	Ecart (%)
	579 942	476 530	103 412	21,7%
	0	0	0	
	1 011 339	1 087 646	-76 308	-7,0%
	107 843	109 092	-1 249	-1,1%
<b>Total</b>	<b>1 699 124</b>	<b>1 673 268</b>	<b>25 856</b>	<b>1,5%</b>
	862 336	751 840	110 496	14,7%
	556 387	639 174	-82 787	-13,0%
<b>Total</b>	<b>1 418 723</b>	<b>1 391 014</b>	<b>27 709</b>	<b>2,0%</b>
	973 616	928 733	44 883	4,8%
	758 672	831 241	-72 569	-8,7%
	-42	0	-42	
<b>Total</b>	<b>1 732 246</b>	<b>1 759 974</b>	<b>-27 728</b>	<b>-1,6%</b>
	138 448	161 231	-22 783	-14,1%
	96 074	130 712	-34 637	-26,5%
<b>Total</b>	<b>234 522</b>	<b>291 942</b>	<b>-57 420</b>	<b>-19,7%</b>
	45 429	49 115	-3 686	-7,5%
	67 100	67 136	-36	-0,1%
	280 215	223 115	57 100	25,6%
	12 056	12 531	-475	-3,8%
	38 965	36 558	2 407	6,6%
	0	0	0	
	14 473	14 019	454	3,2%
<b>Total</b>	<b>458 240</b>	<b>402 475</b>	<b>55 765</b>	<b>13,9%</b>
	0	0	0	
	0	0	0	
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Total</b>	<b>5 542 855</b>	<b>5 518 673</b>	<b>24 182</b>	<b>0,4%</b>
<b>Total</b>	<b>9 048 573</b>	<b>8 307 234</b>	<b>741 339</b>	<b>8,9%</b>
<b>Total</b>	<b>2 931 008</b>	<b>2 639 653</b>	<b>291 355</b>	<b>11,0%</b>
<b>Total</b>	<b>2 611 847</b>	<b>2 879 020</b>	<b>-267 173</b>	<b>-9,3%</b>

Produits annexes	Réel 2021	Réel 2020	Ecart	Ecart (%)
Support Mifare (carte au voyage)	Réel 2021	Réel 2020	Ecart	Ecart (%)
Carte Ginko Mobilités	0	0	0	
Carte Anonyme	887	545	342	62,8%
Amendes	30 341	24 144	6 197	25,7%
Spéciaux	0	0	0	
<b>Total recettes annexes</b>				

Réel 2021	Réel 2020	Ecart	Ecart (%)
0	0	0	
62 865	56 258	6 607	11,7%
60 861	48 419	12 442	25,7%
94 882	75 062	19 820	26,4%
5 042	956	4 086	427,4%
<b>223 650</b>	<b>180 695</b>	<b>42 955</b>	<b>23,8%</b>

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

<b>9 272 224</b>	<b>8 487 930</b>	<b>784 294</b>	<b>9,2%</b>
------------------	------------------	----------------	-------------

Recettes vélos	Réel 2021	Réel 2020	Ecart	Ecart (%)
PASS vélo park mensuel	601	327	274	83,9%
PASS vélo park annuel	11	6	5	81,1%
Pass Ginko vélo 1 mois	2	3	-1	-39,4%
Pass Ginko vélo 3 mois	184	253	-69	-27,2%
Pass Ginko vélo 12 mois	399	353	46	13,0%
<b>Total recettes annexes</b>	<b>1 198</b>	<b>943</b>	<b>255</b>	<b>27,0%</b>
<b>TOTAL RECETTES Y C. VÉLO</b>				

Réel 2021	Réel 2020	Ecart	Ecart (%)
445	595	-149	-25,1%
215	99	116	117,3%
83	104	-21	-20,0%
1 126	1 352	-226	-16,7%
56 832	46 500	10 332	22,2%
<b>58 701</b>	<b>48 650</b>	<b>10 052</b>	<b>20,7%</b>
<b>9 330 925</b>	<b>8 536 579</b>	<b>794 346</b>	<b>9,3%</b>

# VENTES ET RECETTES CONTRACTUELLES HT PAR TITRES

Comme pour les recettes de gestion, les recettes contractuelles progressent entre 2020 et 2021. Les évolutions par titre présentées précédemment sont conformes à celles indiquées ci-dessous.

## Titres en volumes/recettes HT - Recettes contractuelles

		Volumes				Recettes encaissées HT			
		Cumul fin Décembre				Cumul fin Décembre			
		Réel 2021	Réel 2020	Ecart	Ecart (%)	Réel 2021	Réel 2020	Ecart	Ecart (%)
PASS Voyages	PASS 1 et 2 voyages	1 219 253	947 005	272 248	28,7%	1 747 994	1 345 108	402 887	30,0%
	PASS 10 voyages	133 367	110 503	22 864	20,7%	1 576 167	1 305 910	270 258	20,7%
	PASS liberté	52 247	29 015	23 232	80,1%	63 011	34 984	28 027	80,1%
	PASS 24 heures	15 533	12 993	2 540	19,5%	63 544	53 153	10 391	19,5%
	Autres PASS	5 400	3 880	1 520	39,2%	55 001	49 408	5 594	11,3%
	<b>Total</b>	<b>1 425 800</b>	<b>1 103 396</b>	<b>322 404</b>	<b>29,2%</b>	<b>3 505 718</b>	<b>2 788 562</b>	<b>717 156</b>	<b>25,7%</b>
PASS Abonnements	Mensuels	145 402	127 208	18 194	14,3%	2 942 146	2 590 538	351 609	13,6%
	Annuels	159 383	161 517	-2 134	-1,3%	2 618 105	2 624 715	-6 609	-0,3%
	<b>Total</b>	<b>304 784</b>	<b>288 725</b>	<b>16 059</b>	<b>5,6%</b>	<b>5 560 252</b>	<b>5 215 253</b>	<b>344 999</b>	<b>6,6%</b>
<b>TOTAL Recettes</b>		<b>1 730 584</b>	<b>1 392 121</b>	<b>338 463</b>	<b>24,3%</b>	<b>9 065 970</b>	<b>8 003 815</b>	<b>1 062 155</b>	<b>13,3%</b>
Recettes annexes						223 650	180 694	42 956	23,8%
<b>TOTAL Recettes y c. annexes</b>						<b>9 289 620</b>	<b>8 184 509</b>	<b>1 105 111</b>	<b>13,5%</b>
Vélo	Recettes vélo					63 781	50 018	13 763	27,5%
<b>TOTAL Recettes y c. Vélo</b>						<b>9 353 401</b>	<b>8 234 527</b>	<b>1 118 874</b>	<b>13,6%</b>



RECHARGEMENT

zeuie

Gare Voix

BEYOND THE  
BET 2

CHARGEMENT

Recettes trafic	Volumes				Recettes de gestion HT			
	Cumul fin Décembre				Cumul fin Décembre			
	Réel 2021	Réel 2020	Ecart	Ecart (%)	Réel 2021	Réel 2020	Ecart	Ecart (%)
PASS 1h	1 063 946	829 189	234 757	28,3%	1 354 058	1 055 356	298 703	28,3%
PASS 2 Voyages	155 307	117 816	37 491	31,8%	393 936	289 752	104 184	36,0%
PASS 10 Voyages	133 367	110 503	22 864	20,7%	1 576 167	1 305 910	270 258	20,7%
PASS Liberté	52 247	29 015	23 232	80,1%	63 011	34 984	28 027	80,1%
PASS 1h Carte bancaire	0	0	0		0	0	0	
PASS 24h	15 533	12 993	2 540	19,5%	63 544	53 153	10 391	19,5%
Besançon Pass Tourisme	813	1 251	-438	-35,0%	3 046	3 249	-203	-6,2%
PASS 24h Tribu	1 284	1 179	105	8,9%	8 755	8 039	716	8,9%
PASS 24h P+R	0	0	0		0	0	0	
PASS 24h P+R Gratuit	0	0	0		0	0	0	
PASS 2 Voyages Congrès	700	0	700		1 591	0	1 591	
PASS 50 Voyages	621	722	-101	-14,0%	31 050	36 100	-5 050	-14,0%
PASS Ginko Gare	211	181	30	16,6%	863	740	123	16,6%
Tick'Air	0	0	0		0	0	0	
PASS Transport Public	0	0	0		0	0	0	
PASS Evénements	1 771	547	1 224	223,8%	9 697	1 280	8 417	657,7%
<b>Total PASS Voyages</b>	<b>1 425 800</b>	<b>1 103 396</b>	<b>322 404</b>	<b>29,2%</b>	<b>3 505 718</b>	<b>2 788 562</b>	<b>717 156</b>	<b>25,7%</b>

	Volumes			
	Cumul fin Décembre			
	Réel 2021	Réel 2020	Ecart	Ecart (%)
PASS 4-17 mensuel	39 778	32 266	7 512	23,3%
PASS 4-17 mensuel réduit	0	0	0	
PASS 4-17 annuel	75 835	76 068	-233	-0,3%
PASS 4-17 annuel réduit	11 257	10 152	1 105	10,9%
<b>Total PASS 4-17</b>	<b>126 870</b>	<b>118 486</b>	<b>8 384</b>	<b>7,1%</b>
PASS 18-25 mensuel	34 105	29 143	4 962	17,0%
PASS 18-25 annuel	25 190	27 608	-2 418	-8,8%
<b>Total PASS 18-25</b>	<b>59 295</b>	<b>56 751</b>	<b>2 543</b>	<b>4,5%</b>
PASS Sésame mensuel	24 619	22 894	1 725	7,5%
PASS Sésame annuel	23 740	22 736	1 003	4,4%
PASS Entreprise annuel	0	0	0	
<b>Total PASS Sésame</b>	<b>48 359</b>	<b>45 630</b>	<b>2 728</b>	<b>6,0%</b>
PASS +64 mensuel	4 673	5 171	-498	-9,6%
PASS +64 annuel	4 774	4 859	-85	-1,8%
<b>Total PASS +64</b>	<b>9 447</b>	<b>10 030</b>	<b>-583</b>	<b>-5,8%</b>
PASS PMR mensuel	1 599	1 699	-100	-5,9%
PASS PMR annuel	2 884	2 641	242	9,2%
PASS CMU mensuel	15 957	12 547	3 410	27,2%
PASS Dem. Emploi mensuel	1 001	1 053	-52	-4,9%
<b>PASS Dem. Emploi réduit mensuel</b>	<b>23 173</b>	<b>22 079</b>	<b>1 094</b>	<b>5,0%</b>
PASS Mission Locale mensuel	497	356	141	39,6%
PASS CCAS annuel	8 760	9 972	-1 212	-12,2%
<b>Total PASS Sociaux</b>	<b>53 871</b>	<b>50 347</b>	<b>3 523</b>	<b>7,0%</b>
PASS Libre Circulation Délégitaire	6 739	7 270	-531	-7,3%
PASS Libre Circulation Invalides	204	210	-6	-2,9%
<b>Total PASS Libre Circulation</b>	<b>6 943</b>	<b>7 480</b>	<b>-537</b>	<b>-7,2%</b>
<b>Total PASS Abonnements</b>	<b>304 784</b>	<b>288 725</b>	<b>16 059</b>	<b>5,6%</b>
<b>Total recettes com.</b>	<b>1 730 584</b>	<b>1 392 121</b>	<b>338 463</b>	<b>24,3%</b>
<b>Total PASS Abt. mensuels</b>	<b>145 402</b>	<b>127 208</b>	<b>18 194</b>	<b>14,3%</b>
<b>Total PASS Abt. annuels</b>	<b>159 383</b>	<b>161 517</b>	<b>-2 134</b>	<b>-1,3%</b>

	Recettes de gestion HT			
	Cumul fin Décembre			
	Réel 2021	Réel 2020	Ecart	Ecart (%)
585 351	472 938	112 413	23,8%	
0	0	0		
998 116	1 000 782	-2 665	-0,3%	
106 602	95 936	10 666	11,1%	
<b>1 690 069</b>	<b>1 569 656</b>	<b>120 413</b>	<b>7,7%</b>	
868 115	741 822	126 293	17,0%	
534 342	585 367	-51 025	-8,7%	
<b>1 402 456</b>	<b>1 327 189</b>	<b>75 267</b>	<b>5,7%</b>	
973 570	905 334	68 236	7,5%	
782 328	748 284	34 044	4,5%	
0	0	0		
<b>1 755 897</b>	<b>1 653 618</b>	<b>102 280</b>	<b>6,2%</b>	
135 942	150 423	-14 482	-9,6%	
115 724	117 258	-1 534	-1,3%	
<b>251 665</b>	<b>267 681</b>	<b>-16 016</b>	<b>-6,0%</b>	
45 063	47 880	-2 817	-5,9%	
67 721	61 979	5 742	9,3%	
282 874	222 424	60 450	27,2%	
9 100	9 573	-473	-4,9%	
<b>42 133</b>	<b>40 144</b>	<b>1 989</b>	<b>5,0%</b>	
0	0	0		
13 273	15 109	-1 836	-12,2%	
<b>460 163</b>	<b>397 108</b>	<b>63 055</b>	<b>15,9%</b>	
0	0	0		
0	0	0		
<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
<b>5 560 252</b>	<b>5 215 253</b>	<b>344 999</b>	<b>6,6%</b>	
<b>9 065 970</b>	<b>8 003 815</b>	<b>1 062 155</b>	<b>13,3%</b>	
<b>2 942 146</b>	<b>2 590 538</b>	<b>351 609</b>	<b>13,6%</b>	
<b>2 618 105</b>	<b>2 624 715</b>	<b>-6 609</b>	<b>-0,3%</b>	

Produits annexes	Réel 2021	Réel 2020	Ecart	Ecart (%)
Carte Ginko Mobilités	17 288	15 471	1 817	11,7%
Carte Anonyme	334 739	266 302	68 437	25,7%
Amendes	0	0	0	
Spéciaux	0	0	0	
<b>Total recettes annexes</b>				

Réel 2021	Réel 2020	Ecart	Ecart (%)
62 865	56 258	6 607	11,7%
60 861	48 418	12 443	25,7%
94 882	75 062	19 820	26,4%
5 042	956	4 086	427,4%
<b>223 650</b>	<b>180 694</b>	<b>42 956</b>	<b>23,8%</b>

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

<b>9 289 620</b>	<b>8 184 509</b>	<b>1 105 111</b>	<b>13,5%</b>
------------------	------------------	------------------	--------------

Recettes vélos	Réel 2021	Réel 2020	Ecart	Ecart (%)
PASS vélo park mensuel	255	317	-62	-19,6%
PASS vélo park annuel	17	8	9	112,5%
Pass Ginko vélo 1 mois	2	3	-1	-33,3%
Pass Ginko vélo 3 mois	16	21	-5	-23,8%
Pass Ginko vélo 12 mois	461	363	98	27,0%
<b>Total recettes annexes</b>				
<b>Total recettes y c. Vélo</b>				

Réel 2021	Réel 2020	Ecart	Ecart (%)
464	576	-113	-19,6%
309	145	164	112,5%
83	104	-21	-20,0%
1 125	1 292	-167	-12,9%
61 800	47 900	13 900	29,0%
<b>63 781</b>	<b>50 018</b>	<b>13 763</b>	<b>27,5%</b>
<b>9 353 401</b>	<b>8 234 527</b>	<b>1 118 874</b>	<b>13,6%</b>

# VENTES ET RECETTES CONTRACTUELLES HT PAR CANAUX DE VENTE

Les DAT restent le premier canal de vente en termes de chiffre d'affaires (37% des recettes, +2 points vs 2020).

La boutique en ligne continue à progresser et totalise 9% des recettes, à comparer avec celles des conducteurs (7%). Cela se fait toujours au détriment de la Boutique Ginko et des dépositaires urbains (-1 point pour chacun de ces canaux).

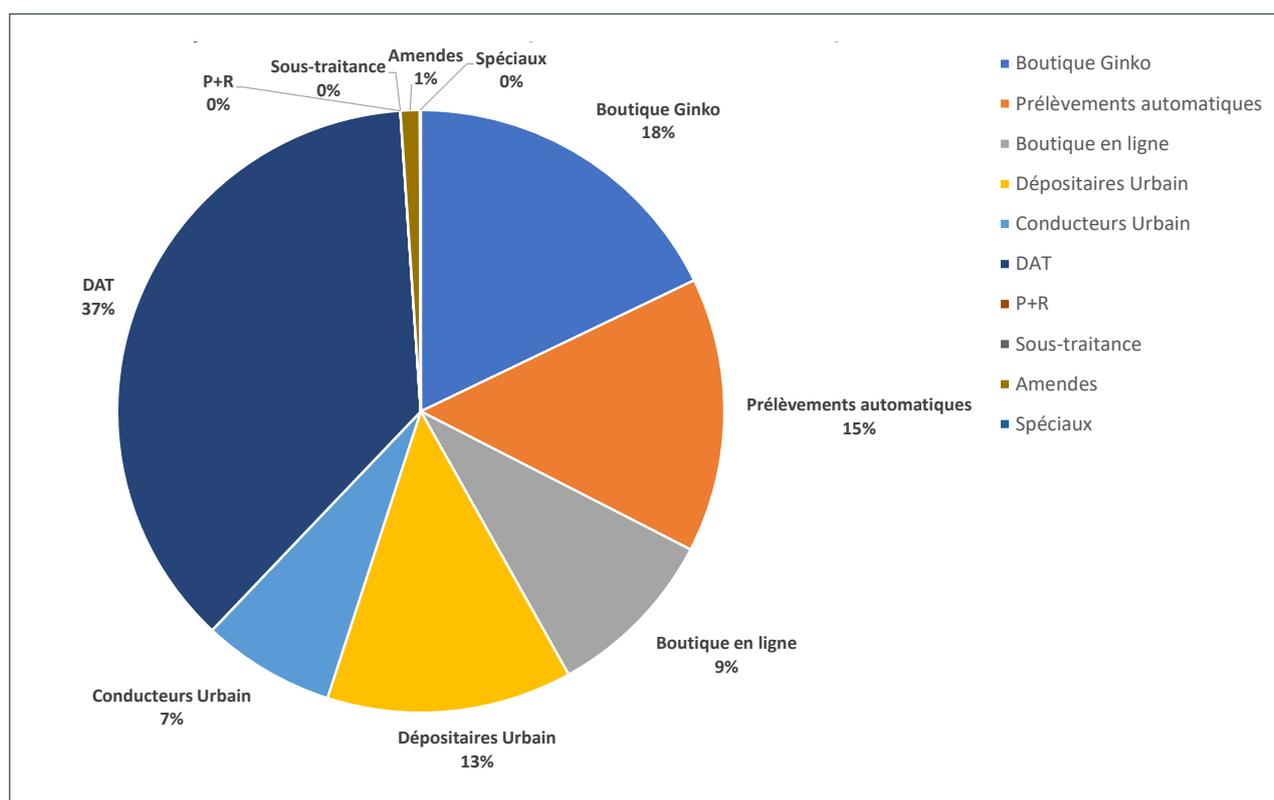


## Recettes HT par canal de vente

	2020	2021	Evolution
Boutique Ginko	1 566 649	1 668 162	6%
Prélèvements automatiques	1 388 541	1 379 457	-1%
Boutique en ligne	645 008	871 496	35%
Dépositaires Urbain	1 176 017	1 223 136	4%
Conducteurs Urbain	493 281	662 701	34%
DAT	2 888 103	3 447 615	19%
P+R	0	0	0%
Sous-traitance	909	912	0%
Amendes	75 062	94 882	<b>26%</b>
Spéciaux	956	5 042	427%
<b>Total</b>	<b>8 234 527</b>	<b>9 353 403</b>	<b>14%</b>

Source : BDD Titan Recettes

## Recettes 2021 par canal de distribution (recettes encaissées HT)



## TOP 5 des DAT, en CA (en K€ TTC)

Station/Lieu		Chiffre d'Affaires
Gare Viotte	V2	211
Gare Viotte	V1	131
République	V1	130
Chamars	V2	129
Ile de France	V1	119

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

Relais Ginko	Adresse	Chiffre d'Affaires
"Au Grand Turc"	26 RUE DES GRANGES	96
"Le Rallye"	51 RUE DE VESOUL	93
SNC DI CAGNA	18 AVENUE ILE DE FRANCE	83
"Totemco"	32 RUE DE BELFORT	77
"Tabac Le Cassin"	2 PLACE RENE CASSIN	70



# Relation clients



L'année 2021 a été marquée :

- par la crise sanitaire liée au Covid-19, impactant le premier semestre de l'année en termes d'adaptation d'offre et d'information,
- par la réalisation d'un plan informant sur l'accessibilité du réseau, attendu depuis de nombreuses années par les associations représentantes des personnes en situation de handicap,
- par l'accélération de la dématérialisation de l'information avec la suppression des fiches horaires urbaines papier et leur remplacement par des fiches descriptives par ligne consultables sur le site internet,
- par la proposition d'une signalétique de jalonnement et de repérage sur le pôle d'échanges multimodal Viotte,
- par la mise en valeur de l'offre de transport Ginko sur les totems du nouveau P+R Vesoul et du P+R Fort Benoît,
- par de nouvelles fonctionnalités et de nouvelles implantations des Bornes d'Information Voyageurs nouvelle génération aux principaux arrêts du centre-ville,
- par la mise en place de la descente entre 2 arrêts après 21h à partir du 22 février,
- par la réalisation de trois nouveaux jalonnements piétons, en lien 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

**Bien voyager à bord du bus** Règlement complet disponible sur [www.ginko.voyage](http://www.ginko.voyage)

- Il est interdit de fumer et de vapoter à bord du bus.
- Les objets volumineux ne pouvant être portés sur les genoux sans gêner les autres voyageurs sont interdits. Les paquets ou bagages ne doivent pas gêner sans surveillance. Ils sont sous la responsabilité de leur propriétaire.
- Les matières et produits dangereux sont interdits (bouteilles de gaz, produits inflammables, objets contondants).
- Les poussettes sont acceptées à bord. L'enfant doit être attaché. En cas de grande affluence, merci de plier votre poussette et de tenir votre enfant dans les bras pendant le trajet.
- Les vélos sont interdits à bord, trottinettes, rollers, skates et vélos pliants doivent être portés à la main.
- Seuls les chiens guides des personnes malvoyantes sont acceptés. Les animaux de petite taille sont tolérés dans un sac.
- Certaines places sont réservées aux personnes à mobilité réduite, aux personnes âgées et aux femmes enceintes. Merci de penser à elles et de proposer votre place spontanément.
- Les fauteuils doivent être positionnés aux emplacements prévus et bloqués.
- L'usage des téléphones portables doit être modéré. Merci de ne pas troubler la tranquillité des autres voyageurs par l'utilisation de téléphones portables ou lecteurs multimédias sans écouteurs.
- Pour votre sécurité, si vous voyagez debout dans le bus, merci de vous tenir aux barres ou aux poignées.
- En cas de perturbation lors de votre voyage ou dans le tunnel de la Chaudière, merci de respecter l'ensemble des consignes qui vous seront données par le conducteur du bus.
- Pour récupérer un objet oublié, merci d'appeler le lendemain à partir de 15h au 03 70 27 71 60. Nos téléconseillers vous aideront à retrouver votre bien.
- Après 21h si vous voyagez seul, vous pouvez demander au conducteur de descendre entre deux arrêts. Pour votre sécurité, le conducteur évaluera la faisabilité de votre demande.



Information embarquée bus

Nouveau local « Ginko Vélo »

## Descente entre 2 arrêts après 21h

À partir du 22 février la mise place sur les lignes de bus de la descente autorisée entre 2 arrêts après 21h s'est accompagnée de la mise à jour de l'information aux points d'arrêts et en embarqué.

## Nouvelle ligne estivale : « Ginko Chailluz »

En complément des lignes « Ginko Citadelle », « Ginko Osselle Plage » et « Ginko Piscine », une nouvelle ligne « Ginko Chailluz » vient compléter l'offre de transport saisonnière. Une information et signalétique personnalisée a été réalisée pour contribuer à la notoriété de cette toute nouvelle ligne.

**BUS GINKO Chailluz**

Pôle Orchamps <-> Forêt de Chailluz Grandes Baraques

**Horaires**

Samedi 26 et dimanche 27 juin 2021  
Du samedi 3 juillet au dimanche 29 août 2021

**Départs arrêt « Orchamps »**

Du jeudi au dimanche	
10:15	12:15 14:25

**Départs arrêt « Grandes Baraques »**

Du jeudi au dimanche	
12:30	14:40 17:00

NOUVEAU cet été

Tarifcation Ginko habituelle, gratuit pour les moins de 4 ans

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

POUR VOYAGER DANS LE GRAND BESANÇON

## Adaptations sur le Service « Ginko Vélo »

À partir du 2 mars, le nouveau « local Ginko Vélo » emménage au 106 Grande Rue à Besançon. Afin de donner la visibilité nécessaire au service « Ginko Vélo » sur ce nouveau lieu, une nouvelle signalétique a été mise en place sur la devanture du magasin Proxy Cycle. En parallèle, les supports d'information ont été mis à jour (mode d'emploi, contrats de location, horaires d'ouverture, CGL sur le site internet). Un support de communication de type roll-up « Ginko Vélo » a également été mis à disposition pour permettre aux clients d'identifier plus précisément ce nouveau lieu. En décembre, avec la mise en place du nouveau parcours client entièrement numérisé via un site internet dédié au Service « Ginko Vélo », des adaptations ont été apportées sur les Conditions Générales de Location.

## Évolution du « Besançon PASS Tourisme »

De nouveaux partenaires (Musée des Maisons Comtoises, FRAC, Base de loisirs d'Osselle Routelle, « My Cycle ») proposant des entrées à tarif réduit accordées aux détenteurs du « Besançon PASS Tourisme », ainsi que des tarifs spéciaux accordés en raison de la gratuité de certains musées pour la période estivale (crise Covid-19), ont nécessité la mise à jour de l'ensemble de l'information voyageurs aux points d'arrêts, sur le site internet Ginko et le flyer diffusé auprès de 76 lieux publics et touristiques.

## Adaptation de l'offre en septembre

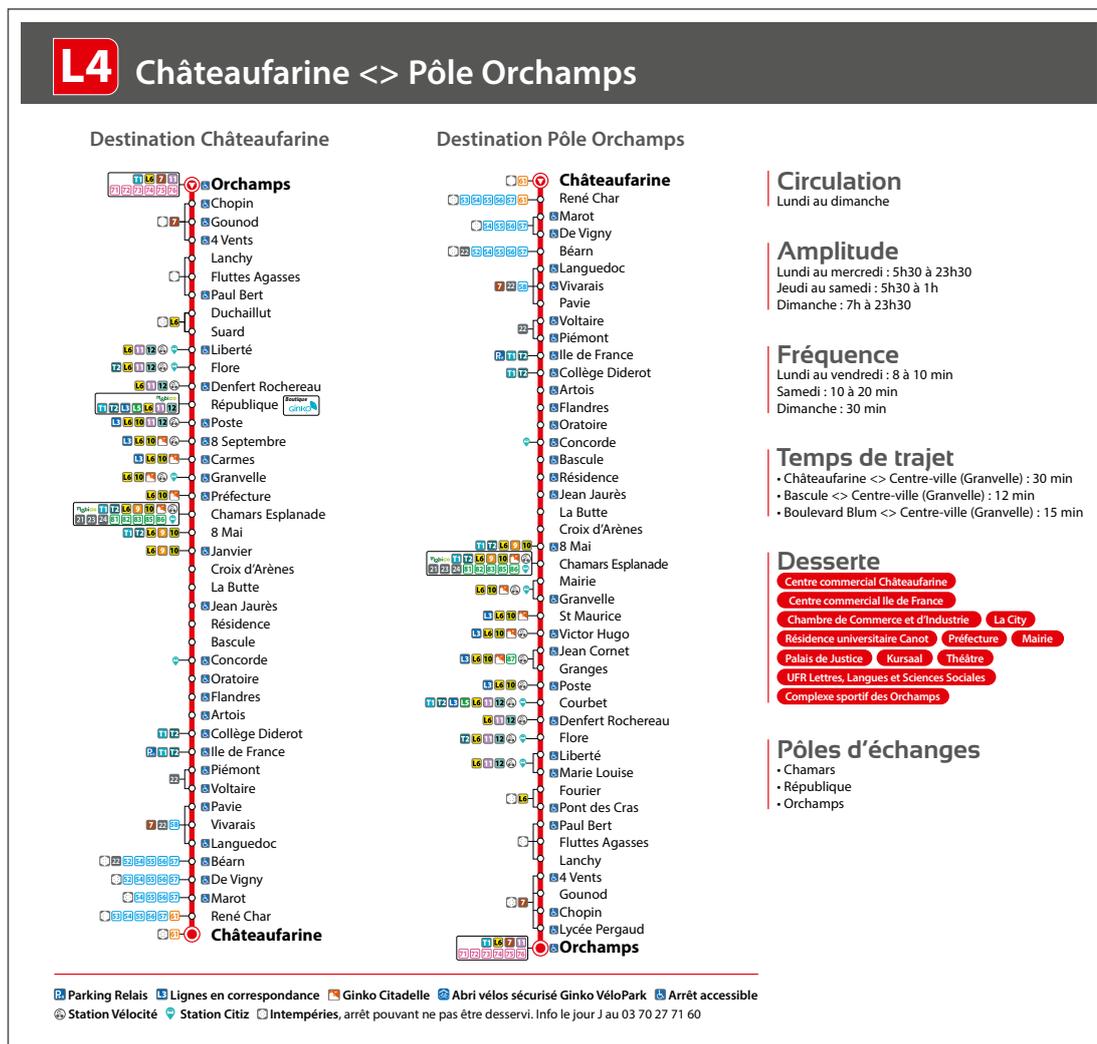
Les adaptations prévues pour la rentrée impliquent la mise à jour de la signalétique et de l'information voyageurs. Des nouveautés ont vu le jour pour l'occasion, tel que la suppression du guide « tram&lianes » et des fiches horaires papier pour les lignes urbaines 7 à 24.

En remplacement, des fiches descriptives par ligne consultables sur le site internet ont été créées. Cette évolution en termes d'information voyageurs avait été initiée à la rentrée scolaire 2019 avec le remplacement des fiches horaires détaillées par un guide synthétique pour les lignes « tram&lianes » bénéficiant d'un haut niveau de fréquence et de systèmes d'information aux arrêts en temps réel.

Côté information voyageurs, le réseau de septembre en chiffres :

- 24 plans mis à jour
- 47 têtes d'arrêts modifiées
- 16 fiches descriptives lignes T1 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 1 163 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 1300 plans de poche diffusés.*



*Fiche descriptive Lianes 4 consultable sur le site*

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

## Crise sanitaire Covid-19

La crise sanitaire liée à la propagation de ce virus a impliqué sur le premier semestre de l'année 2021 encore, une adaptation de l'offre de transport 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.

En complément de cette information une nouvelle signalétique a été posée en embarqué bus le 15 juin suite à l'adaptation du port du masque pour les conducteurs.

## Chantier de mise en accessibilité des points d'arrêts

Le programme de mise en accessibilité des points d'arrêts Ginko s'est poursuivi cette année avec 12 nouveaux arrêts rendus accessibles répartis sur 4 communes de Grand Besançon Métropole.

## Information liée aux événements et aux perturbations

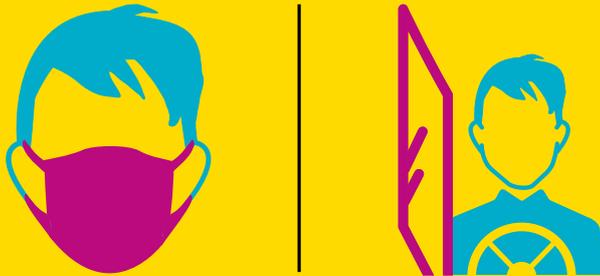
Le réseau Ginko s'adapte aux différents événements qui rythment la vie de la cité, en nombre encore réduit cette année compte tenu du contexte sanitaire :

JPO (uniquement en distanciel cette année), Braderie d'été, les Boucles Roses, Braderie d'automne, fêtes de fin d'année. Pour chacun de ces événements, une information portant sur les itinéraires des lignes impactées et sur les éventuels renforts d'offre mis en place est diffusée pour s'adapter à l'événement (aux points d'arrêts, en embarqué, sur les réseaux sociaux, newsletter, alerte info trafic ...).

## Information liée à l'interruption du tram

Les travaux de maintenance sur les voies du tram ou aux abords programmés en mars, avril, juillet, août, novembre, décembre ainsi que les interruptions du tram pour raisons de sécurité la nuit du 14 juillet et du nouvel an ont nécessité le déploiement de l'information sur la mise en place du plan B.

# 1 virus : 2 protections chacun protégé à sa façon



**Grâce à sa vitre, le conducteur est protégé et vous aussi. Le port du masque est obligatoire pour tous les voyageurs. Seul le conducteur peut en être dispensé.**

Tout contrevenant s'expose à une verbalisation



Signalétique spécifique Covid-19

## Info horaires à partir du lundi 3 mai

Avec la réouverture annoncée des collèges et lycées dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire, le réseau Ginko s'adapte pour vous permettre de répondre au mieux à vos besoins de déplacement :

- > LIGNES T1 à 12 : horaires adaptés, 89% des services assurés.
- > LIGNES 20 à 87 : fonctionnement normal, horaires Période Scolaire.

Lundi au vendredi	Journée : 89% des services assurés Soirée : allègement de l'offre
Lignes	
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; En journée : TRAM : un tram toutes les 8 minutes de 7h à 20h30, entre Hauts du Chazal et Parc Micaud.</li> <li>BUS : horaires adaptés sur les lignes L3 à 12.</li> <li>&gt; En soirée, l'offre est allégée à partir de 20h sur les LIANES et de 20h30 sur le TRAM.</li> </ul>	
Samedi	Journée : 89% des services assurés Soirée : allègement de l'offre
Lignes	
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; En journée, les lignes TRAM circulent normalement (horaires Samedi).</li> <li>&gt; En journée, l'offre est allégée sur les lignes BUS L3 à 12.</li> <li>&gt; En soirée, l'offre est allégée à partir de 20h sur le TRAM.</li> </ul>	
Dimanche	Journée : fonctionnement normal Soirée : allègement de l'offre
Lignes	
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; En journée, les lignes circulent normalement.</li> <li>&gt; En soirée, l'offre est allégée à partir de 20h sur les LIANES et de 20h30 sur le TRAM.</li> </ul>	
<p>&gt;&gt;&gt; Horaires en temps réel et fiches horaires par ligne disponibles sur <a href="#">ginko.voyage</a> et l'appi <a href="#">Ginko Mobilités</a> !</p>	
Autres lignes	Fonctionnement normal
<p>Les lignes n° 20 à 24, 51 à 87, Diabolo urbain D1 à D11, Diabolo périurbain, les lignes sur réservation Ginko Proxi, Ginko Gare, Ginko Hôpital, Ginko Cliniques fonctionnent normalement (horaires Période Scolaire).</p>	

03 70 27 71 60  
(prix d'un appel local)  
lundi au samedi / 7h - 19h

La boutique Ginko  
Centre St Pierre  
28, rue de la République - Besançon

Horaires d'ouverture adaptés : lundi au vendredi / 10h - 17h

Appli Ginko  
Temps réel - itinéraire - info trafic



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

## HORAIRES DU LUNDI AU VENDREDI À PARTIR DU LUNDI 03 MAI 2021

Horaires théoriques. Les perturbations occasionnelles par les événements organisés au centre-ville de Besançon ne peuvent être prises en compte dans l'élaboration des horaires proposés.

9	Velotte																																																																																																																																																																																																																									
<p>Horaires</p> <table border="1"> <tr><td>06:00</td><td>06:05</td><td>06:10</td><td>06:15</td><td>06:20</td><td>06:25</td><td>06:30</td><td>06:35</td><td>06:40</td><td>06:45</td><td>06:50</td><td>06:55</td><td>07:00</td><td>07:05</td><td>07:10</td><td>07:15</td><td>07:20</td><td>07:25</td><td>07:30</td><td>07:35</td><td>07:40</td><td>07:45</td><td>07:50</td><td>07:55</td><td>08:00</td><td>08:05</td><td>08:10</td><td>08:15</td><td>08:20</td><td>08:25</td><td>08:30</td><td>08:35</td><td>08:40</td><td>08:45</td><td>08:50</td><td>08:55</td><td>09:00</td><td>09:05</td><td>09:10</td><td>09:15</td><td>09:20</td><td>09:25</td><td>09:30</td><td>09:35</td><td>09:40</td><td>09:45</td><td>09:50</td><td>09:55</td><td>10:00</td><td>10:05</td><td>10:10</td><td>10:15</td><td>10:20</td><td>10:25</td><td>10:30</td><td>10:35</td><td>10:40</td><td>10:45</td><td>10:50</td><td>10:55</td><td>11:00</td><td>11:05</td><td>11:10</td><td>11:15</td><td>11:20</td><td>11:25</td><td>11:30</td><td>11:35</td><td>11:40</td><td>11:45</td><td>11:50</td><td>11:55</td><td>12:00</td><td>12:05</td><td>12:10</td><td>12:15</td><td>12:20</td><td>12:25</td><td>12:30</td><td>12:35</td><td>12:40</td><td>12:45</td><td>12:50</td><td>12:55</td><td>13:00</td><td>13:05</td><td>13:10</td><td>13:15</td><td>13:20</td><td>13:25</td><td>13:30</td><td>13:35</td><td>13:40</td><td>13:45</td><td>13:50</td><td>13:55</td><td>14:00</td><td>14:05</td><td>14:10</td><td>14:15</td><td>14:20</td><td>14:25</td><td>14:30</td><td>14:35</td><td>14:40</td><td>14:45</td><td>14:50</td><td>14:55</td><td>15:00</td><td>15:05</td><td>15:10</td><td>15:15</td><td>15:20</td><td>15:25</td><td>15:30</td><td>15:35</td><td>15:40</td><td>15:45</td><td>15:50</td><td>15:55</td><td>16:00</td><td>16:05</td><td>16:10</td><td>16:15</td><td>16:20</td><td>16:25</td><td>16:30</td><td>16:35</td><td>16:40</td><td>16:45</td><td>16:50</td><td>16:55</td><td>17:00</td><td>17:05</td><td>17:10</td><td>17:15</td><td>17:20</td><td>17:25</td><td>17:30</td><td>17:35</td><td>17:40</td><td>17:45</td><td>17:50</td><td>17:55</td><td>18:00</td><td>18:05</td><td>18:10</td><td>18:15</td><td>18:20</td><td>18:25</td><td>18:30</td><td>18:35</td><td>18:40</td><td>18:45</td><td>18:50</td><td>18:55</td><td>19:00</td><td>19:05</td><td>19:10</td><td>19:15</td><td>19:20</td><td>19:25</td><td>19:30</td><td>19:35</td><td>19:40</td><td>19:45</td><td>19:50</td><td>19:55</td><td>20:00</td><td>20:05</td><td>20:10</td><td>20:15</td><td>20:20</td><td>20:25</td><td>20:30</td><td>20:35</td><td>20:40</td><td>20:45</td><td>20:50</td><td>20:55</td><td>21:00</td><td>21:05</td><td>21:10</td><td>21:15</td><td>21:20</td><td>21:25</td><td>21:30</td><td>21:35</td><td>21:40</td><td>21:45</td><td>21:50</td><td>21:55</td><td>22:00</td><td>22:05</td><td>22:10</td><td>22:15</td><td>22:20</td><td>22:25</td><td>22:30</td><td>22:35</td><td>22:40</td><td>22:45</td><td>22:50</td><td>22:55</td><td>23:00</td><td>23:05</td><td>23:10</td><td>23:15</td><td>23:20</td><td>23:25</td><td>23:30</td><td>23:35</td><td>23:40</td><td>23:45</td><td>23:50</td><td>23:55</td><td>24:00</td></tr> </table>		06:00	06:05	06:10	06:15	06:20	06:25	06:30	06:35	06:40	06:45	06:50	06:55	07:00	07:05	07:10	07:15	07:20	07:25	07:30	07:35	07:40	07:45	07:50	07:55	08:00	08:05	08:10	08:15	08:20	08:25	08:30	08:35	08:40	08:45	08:50	08:55	09:00	09:05	09:10	09:15	09:20	09:25	09:30	09:35	09:40	09:45	09:50	09:55	10:00	10:05	10:10	10:15	10:20	10:25	10:30	10:35	10:40	10:45	10:50	10:55	11:00	11:05	11:10	11:15	11:20	11:25	11:30	11:35	11:40	11:45	11:50	11:55	12:00	12:05	12:10	12:15	12:20	12:25	12:30	12:35	12:40	12:45	12:50	12:55	13:00	13:05	13:10	13:15	13:20	13:25	13:30	13:35	13:40	13:45	13:50	13:55	14:00	14:05	14:10	14:15	14:20	14:25	14:30	14:35	14:40	14:45	14:50	14:55	15:00	15:05	15:10	15:15	15:20	15:25	15:30	15:35	15:40	15:45	15:50	15:55	16:00	16:05	16:10	16:15	16:20	16:25	16:30	16:35	16:40	16:45	16:50	16:55	17:00	17:05	17:10	17:15	17:20	17:25	17:30	17:35	17:40	17:45	17:50	17:55	18:00	18:05	18:10	18:15	18:20	18:25	18:30	18:35	18:40	18:45	18:50	18:55	19:00	19:05	19:10	19:15	19:20	19:25	19:30	19:35	19:40	19:45	19:50	19:55	20:00	20:05	20:10	20:15	20:20	20:25	20:30	20:35	20:40	20:45	20:50	20:55	21:00	21:05	21:10	21:15	21:20	21:25	21:30	21:35	21:40	21:45	21:50	21:55	22:00	22:05	22:10	22:15	22:20	22:25	22:30	22:35	22:40	22:45	22:50	22:55	23:00	23:05	23:10	23:15	23:20	23:25	23:30	23:35	23:40	23:45	23:50	23:55	24:00
06:00	06:05	06:10	06:15	06:20	06:25	06:30	06:35	06:40	06:45	06:50	06:55	07:00	07:05	07:10	07:15	07:20	07:25	07:30	07:35	07:40	07:45	07:50	07:55	08:00	08:05	08:10	08:15	08:20	08:25	08:30	08:35	08:40	08:45	08:50	08:55	09:00	09:05	09:10	09:15	09:20	09:25	09:30	09:35	09:40	09:45	09:50	09:55	10:00	10:05	10:10	10:15	10:20	10:25	10:30	10:35	10:40	10:45	10:50	10:55	11:00	11:05	11:10	11:15	11:20	11:25	11:30	11:35	11:40	11:45	11:50	11:55	12:00	12:05	12:10	12:15	12:20	12:25	12:30	12:35	12:40	12:45	12:50	12:55	13:00	13:05	13:10	13:15	13:20	13:25	13:30	13:35	13:40	13:45	13:50	13:55	14:00	14:05	14:10	14:15	14:20	14:25	14:30	14:35	14:40	14:45	14:50	14:55	15:00	15:05	15:10	15:15	15:20	15:25	15:30	15:35	15:40	15:45	15:50	15:55	16:00	16:05	16:10	16:15	16:20	16:25	16:30	16:35	16:40	16:45	16:50	16:55	17:00	17:05	17:10	17:15	17:20	17:25	17:30	17:35	17:40	17:45	17:50	17:55	18:00	18:05	18:10	18:15	18:20	18:25	18:30	18:35	18:40	18:45	18:50	18:55	19:00	19:05	19:10	19:15	19:20	19:25	19:30	19:35	19:40	19:45	19:50	19:55	20:00	20:05	20:10	20:15	20:20	20:25	20:30	20:35	20:40	20:45	20:50	20:55	21:00	21:05	21:10	21:15	21:20	21:25	21:30	21:35	21:40	21:45	21:50	21:55	22:00	22:05	22:10	22:15	22:20	22:25	22:30	22:35	22:40	22:45	22:50	22:55	23:00	23:05	23:10	23:15	23:20	23:25	23:30	23:35	23:40	23:45	23:50	23:55	24:00		
<p>Velotte</p> <table border="1"> <tr><td>06:00</td><td>06:05</td><td>06:10</td><td>06:15</td><td>06:20</td><td>06:25</td><td>06:30</td><td>06:35</td><td>06:40</td><td>06:45</td><td>06:50</td><td>06:55</td><td>07:00</td><td>07:05</td><td>07:10</td><td>07:15</td><td>07:20</td><td>07:25</td><td>07:30</td><td>07:35</td><td>07:40</td><td>07:45</td><td>07:50</td><td>07:55</td><td>08:00</td><td>08:05</td><td>08:10</td><td>08:15</td><td>08:20</td><td>08:25</td><td>08:30</td><td>08:35</td><td>08:40</td><td>08:45</td><td>08:50</td><td>08:55</td><td>09:00</td><td>09:05</td><td>09:10</td><td>09:15</td><td>09:20</td><td>09:25</td><td>09:30</td><td>09:35</td><td>09:40</td><td>09:45</td><td>09:50</td><td>09:55</td><td>10:00</td><td>10:05</td><td>10:10</td><td>10:15</td><td>10:20</td><td>10:25</td><td>10:30</td><td>10:35</td><td>10:40</td><td>10:45</td><td>10:50</td><td>10:55</td><td>11:00</td><td>11:05</td><td>11:10</td><td>11:15</td><td>11:20</td><td>11:25</td><td>11:30</td><td>11:35</td><td>11:40</td><td>11:45</td><td>11:50</td><td>11:55</td><td>12:00</td><td>12:05</td><td>12:10</td><td>12:15</td><td>12:20</td><td>12:25</td><td>12:30</td><td>12:35</td><td>12:40</td><td>12:45</td><td>12:50</td><td>12:55</td><td>13:00</td><td>13:05</td><td>13:10</td><td>13:15</td><td>13:20</td><td>13:25</td><td>13:30</td><td>13:35</td><td>13:40</td><td>13:45</td><td>13:50</td><td>13:55</td><td>14:00</td><td>14:05</td><td>14:10</td><td>14:15</td><td>14:20</td><td>14:25</td><td>14:30</td><td>14:35</td><td>14:40</td><td>14:45</td><td>14:50</td><td>14:55</td><td>15:00</td><td>15:05</td><td>15:10</td><td>15:15</td><td>15:20</td><td>15:25</td><td>15:30</td><td>15:35</td><td>15:40</td><td>15:45</td><td>15:50</td><td>15:55</td><td>16:00</td><td>16:05</td><td>16:10</td><td>16:15</td><td>16:20</td><td>16:25</td><td>16:30</td><td>16:35</td><td>16:40</td><td>16:45</td><td>16:50</td><td>16:55</td><td>17:00</td><td>17:05</td><td>17:10</td><td>17:15</td><td>17:20</td><td>17:25</td><td>17:30</td><td>17:35</td><td>17:40</td><td>17:45</td><td>17:50</td><td>17:55</td><td>18:00</td><td>18:05</td><td>18:10</td><td>18:15</td><td>18:20</td><td>18:25</td><td>18:30</td><td>18:35</td><td>18:40</td><td>18:45</td><td>18:50</td><td>18:55</td><td>19:00</td><td>19:05</td><td>19:10</td><td>19:15</td><td>19:20</td><td>19:25</td><td>19:30</td><td>19:35</td><td>19:40</td><td>19:45</td><td>19:50</td><td>19:55</td><td>20:00</td><td>20:05</td><td>20:10</td><td>20:15</td><td>20:20</td><td>20:25</td><td>20:30</td><td>20:35</td><td>20:40</td><td>20:45</td><td>20:50</td><td>20:55</td><td>21:00</td><td>21:05</td><td>21:10</td><td>21:15</td><td>21:20</td><td>21:25</td><td>21:30</td><td>21:35</td><td>21:40</td><td>21:45</td><td>21:50</td><td>21:55</td><td>22:00</td><td>22:05</td><td>22:10</td><td>22:15</td><td>22:20</td><td>22:25</td><td>22:30</td><td>22:35</td><td>22:40</td><td>22:45</td><td>22:50</td><td>22:55</td><td>23:00</td><td>23:05</td><td>23:10</td><td>23:15</td><td>23:20</td><td>23:25</td><td>23:30</td><td>23:35</td><td>23:40</td><td>23:45</td><td>23:50</td><td>23:55</td><td>24:00</td></tr> </table>		06:00	06:05	06:10	06:15	06:20	06:25	06:30	06:35	06:40	06:45	06:50	06:55	07:00	07:05	07:10	07:15	07:20	07:25	07:30	07:35	07:40	07:45	07:50	07:55	08:00	08:05	08:10	08:15	08:20	08:25	08:30	08:35	08:40	08:45	08:50	08:55	09:00	09:05	09:10	09:15	09:20	09:25	09:30	09:35	09:40	09:45	09:50	09:55	10:00	10:05	10:10	10:15	10:20	10:25	10:30	10:35	10:40	10:45	10:50	10:55	11:00	11:05	11:10	11:15	11:20	11:25	11:30	11:35	11:40	11:45	11:50	11:55	12:00	12:05	12:10	12:15	12:20	12:25	12:30	12:35	12:40	12:45	12:50	12:55	13:00	13:05	13:10	13:15	13:20	13:25	13:30	13:35	13:40	13:45	13:50	13:55	14:00	14:05	14:10	14:15	14:20	14:25	14:30	14:35	14:40	14:45	14:50	14:55	15:00	15:05	15:10	15:15	15:20	15:25	15:30	15:35	15:40	15:45	15:50	15:55	16:00	16:05	16:10	16:15	16:20	16:25	16:30	16:35	16:40	16:45	16:50	16:55	17:00	17:05	17:10	17:15	17:20	17:25	17:30	17:35	17:40	17:45	17:50	17:55	18:00	18:05	18:10	18:15	18:20	18:25	18:30	18:35	18:40	18:45	18:50	18:55	19:00	19:05	19:10	19:15	19:20	19:25	19:30	19:35	19:40	19:45	19:50	19:55	20:00	20:05	20:10	20:15	20:20	20:25	20:30	20:35	20:40	20:45	20:50	20:55	21:00	21:05	21:10	21:15	21:20	21:25	21:30	21:35	21:40	21:45	21:50	21:55	22:00	22:05	22:10	22:15	22:20	22:25	22:30	22:35	22:40	22:45	22:50	22:55	23:00	23:05	23:10	23:15	23:20	23:25	23:30	23:35	23:40	23:45	23:50	23:55	24:00
06:00	06:05	06:10	06:15	06:20	06:25	06:30	06:35	06:40	06:45	06:50	06:55	07:00	07:05	07:10	07:15	07:20	07:25	07:30	07:35	07:40	07:45	07:50	07:55	08:00	08:05	08:10	08:15	08:20	08:25	08:30	08:35	08:40	08:45	08:50	08:55	09:00	09:05	09:10	09:15	09:20	09:25	09:30	09:35	09:40	09:45	09:50	09:55	10:00	10:05	10:10	10:15	10:20	10:25	10:30	10:35	10:40	10:45	10:50	10:55	11:00	11:05	11:10	11:15	11:20	11:25	11:30	11:35	11:40	11:45	11:50	11:55	12:00	12:05	12:10	12:15	12:20	12:25	12:30	12:35	12:40	12:45	12:50	12:55	13:00	13:05	13:10	13:15	13:20	13:25	13:30	13:35	13:40	13:45	13:50	13:55	14:00	14:05	14:10	14:15	14:20	14:25	14:30	14:35	14:40	14:45	14:50	14:55	15:00	15:05	15:10	15:15	15:20	15:25	15:30	15:35	15:40	15:45	15:50	15:55	16:00	16:05	16:10	16:15	16:20	16:25	16:30	16:35	16:40	16:45	16:50	16:55	17:00	17:05	17:10	17:15	17:20	17:25	17:30	17:35	17:40	17:45	17:50	17:55	18:00	18:05	18:10	18:15	18:20	18:25	18:30	18:35	18:40	18:45	18:50	18:55	19:00	19:05	19:10	19:15	19:20	19:25	19:30	19:35	19:40	19:45	19:50	19:55	20:00	20:05	20:10	20:15	20:20	20:25	20:30	20:35	20:40	20:45	20:50	20:55	21:00	21:05	21:10	21:15	21:20	21:25	21:30	21:35	21:40	21:45	21:50	21:55	22:00	22:05	22:10	22:15	22:20	22:25	22:30	22:35	22:40	22:45	22:50	22:55	23:00	23:05	23:10	23:15	23:20	23:25	23:30	23:35	23:40	23:45	23:50	23:55	24:00		

9	Tilleroyss																																																																																																																																																																																																																									
<p>Horaires</p> <table border="1"> <tr><td>06:00</td><td>06:05</td><td>06:10</td><td>06:15</td><td>06:20</td><td>06:25</td><td>06:30</td><td>06:35</td><td>06:40</td><td>06:45</td><td>06:50</td><td>06:55</td><td>07:00</td><td>07:05</td><td>07:10</td><td>07:15</td><td>07:20</td><td>07:25</td><td>07:30</td><td>07:35</td><td>07:40</td><td>07:45</td><td>07:50</td><td>07:55</td><td>08:00</td><td>08:05</td><td>08:10</td><td>08:15</td><td>08:20</td><td>08:25</td><td>08:30</td><td>08:35</td><td>08:40</td><td>08:45</td><td>08:50</td><td>08:55</td><td>09:00</td><td>09:05</td><td>09:10</td><td>09:15</td><td>09:20</td><td>09:25</td><td>09:30</td><td>09:35</td><td>09:40</td><td>09:45</td><td>09:50</td><td>09:55</td><td>10:00</td><td>10:05</td><td>10:10</td><td>10:15</td><td>10:20</td><td>10:25</td><td>10:30</td><td>10:35</td><td>10:40</td><td>10:45</td><td>10:50</td><td>10:55</td><td>11:00</td><td>11:05</td><td>11:10</td><td>11:15</td><td>11:20</td><td>11:25</td><td>11:30</td><td>11:35</td><td>11:40</td><td>11:45</td><td>11:50</td><td>11:55</td><td>12:00</td><td>12:05</td><td>12:10</td><td>12:15</td><td>12:20</td><td>12:25</td><td>12:30</td><td>12:35</td><td>12:40</td><td>12:45</td><td>12:50</td><td>12:55</td><td>13:00</td><td>13:05</td><td>13:10</td><td>13:15</td><td>13:20</td><td>13:25</td><td>13:30</td><td>13:35</td><td>13:40</td><td>13:45</td><td>13:50</td><td>13:55</td><td>14:00</td><td>14:05</td><td>14:10</td><td>14:15</td><td>14:20</td><td>14:25</td><td>14:30</td><td>14:35</td><td>14:40</td><td>14:45</td><td>14:50</td><td>14:55</td><td>15:00</td><td>15:05</td><td>15:10</td><td>15:15</td><td>15:20</td><td>15:25</td><td>15:30</td><td>15:35</td><td>15:40</td><td>15:45</td><td>15:50</td><td>15:55</td><td>16:00</td><td>16:05</td><td>16:10</td><td>16:15</td><td>16:20</td><td>16:25</td><td>16:30</td><td>16:35</td><td>16:40</td><td>16:45</td><td>16:50</td><td>16:55</td><td>17:00</td><td>17:05</td><td>17:10</td><td>17:15</td><td>17:20</td><td>17:25</td><td>17:30</td><td>17:35</td><td>17:40</td><td>17:45</td><td>17:50</td><td>17:55</td><td>18:00</td><td>18:05</td><td>18:10</td><td>18:15</td><td>18:20</td><td>18:25</td><td>18:30</td><td>18:35</td><td>18:40</td><td>18:45</td><td>18:50</td><td>18:55</td><td>19:00</td><td>19:05</td><td>19:10</td><td>19:15</td><td>19:20</td><td>19:25</td><td>19:30</td><td>19:35</td><td>19:40</td><td>19:45</td><td>19:50</td><td>19:55</td><td>20:00</td><td>20:05</td><td>20:10</td><td>20:15</td><td>20:20</td><td>20:25</td><td>20:30</td><td>20:35</td><td>20:40</td><td>20:45</td><td>20:50</td><td>20:55</td><td>21:00</td><td>21:05</td><td>21:10</td><td>21:15</td><td>21:20</td><td>21:25</td><td>21:30</td><td>21:35</td><td>21:40</td><td>21:45</td><td>21:50</td><td>21:55</td><td>22:00</td><td>22:05</td><td>22:10</td><td>22:15</td><td>22:20</td><td>22:25</td><td>22:30</td><td>22:35</td><td>22:40</td><td>22:45</td><td>22:50</td><td>22:55</td><td>23:00</td><td>23:05</td><td>23:10</td><td>23:15</td><td>23:20</td><td>23:25</td><td>23:30</td><td>23:35</td><td>23:40</td><td>23:45</td><td>23:50</td><td>23:55</td><td>24:00</td></tr> </table>		06:00	06:05	06:10	06:15	06:20	06:25	06:30	06:35	06:40	06:45	06:50	06:55	07:00	07:05	07:10	07:15	07:20	07:25	07:30	07:35	07:40	07:45	07:50	07:55	08:00	08:05	08:10	08:15	08:20	08:25	08:30	08:35	08:40	08:45	08:50	08:55	09:00	09:05	09:10	09:15	09:20	09:25	09:30	09:35	09:40	09:45	09:50	09:55	10:00	10:05	10:10	10:15	10:20	10:25	10:30	10:35	10:40	10:45	10:50	10:55	11:00	11:05	11:10	11:15	11:20	11:25	11:30	11:35	11:40	11:45	11:50	11:55	12:00	12:05	12:10	12:15	12:20	12:25	12:30	12:35	12:40	12:45	12:50	12:55	13:00	13:05	13:10	13:15	13:20	13:25	13:30	13:35	13:40	13:45	13:50	13:55	14:00	14:05	14:10	14:15	14:20	14:25	14:30	14:35	14:40	14:45	14:50	14:55	15:00	15:05	15:10	15:15	15:20	15:25	15:30	15:35	15:40	15:45	15:50	15:55	16:00	16:05	16:10	16:15	16:20	16:25	16:30	16:35	16:40	16:45	16:50	16:55	17:00	17:05	17:10	17:15	17:20	17:25	17:30	17:35	17:40	17:45	17:50	17:55	18:00	18:05	18:10	18:15	18:20	18:25	18:30	18:35	18:40	18:45	18:50	18:55	19:00	19:05	19:10	19:15	19:20	19:25	19:30	19:35	19:40	19:45	19:50	19:55	20:00	20:05	20:10	20:15	20:20	20:25	20:30	20:35	20:40	20:45	20:50	20:55	21:00	21:05	21:10	21:15	21:20	21:25	21:30	21:35	21:40	21:45	21:50	21:55	22:00	22:05	22:10	22:15	22:20	22:25	22:30	22:35	22:40	22:45	22:50	22:55	23:00	23:05	23:10	23:15	23:20	23:25	23:30	23:35	23:40	23:45	23:50	23:55	24:00
06:00	06:05	06:10	06:15	06:20	06:25	06:30	06:35	06:40	06:45	06:50	06:55	07:00	07:05	07:10	07:15	07:20	07:25	07:30	07:35	07:40	07:45	07:50	07:55	08:00	08:05	08:10	08:15	08:20	08:25	08:30	08:35	08:40	08:45	08:50	08:55	09:00	09:05	09:10	09:15	09:20	09:25	09:30	09:35	09:40	09:45	09:50	09:55	10:00	10:05	10:10	10:15	10:20	10:25	10:30	10:35	10:40	10:45	10:50	10:55	11:00	11:05	11:10	11:15	11:20	11:25	11:30	11:35	11:40	11:45	11:50	11:55	12:00	12:05	12:10	12:15	12:20	12:25	12:30	12:35	12:40	12:45	12:50	12:55	13:00	13:05	13:10	13:15	13:20	13:25	13:30	13:35	13:40	13:45	13:50	13:55	14:00	14:05	14:10	14:15	14:20	14:25	14:30	14:35	14:40	14:45	14:50	14:55	15:00	15:05	15:10	15:15	15:20	15:25	15:30	15:35	15:40	15:45	15:50	15:55	16:00	16:05	16:10	16:15	16:20	16:25	16:30	16:35	16:40	16:45	16:50	16:55	17:00	17:05	17:10	17:15	17:20	17:25	17:30	17:35	17:40	17:45	17:50	17:55	18:00	18:05	18:10	18:15	18:20	18:25	18:30	18:35	18:40	18:45	18:50	18:55	19:00	19:05	19:10	19:15	19:20	19:25	19:30	19:35	19:40	19:45	19:50	19:55	20:00	20:05	20:10	20:15	20:20	20:25	20:30	20:35	20:40	20:45	20:50	20:55	21:00	21:05	21:10	21:15	21:20	21:25	21:30	21:35	21:40	21:45	21:50	21:55	22:00	22:05	22:10	22:15	22:20	22:25	22:30	22:35	22:40	22:45	22:50	22:55	23:00	23:05	23:10	23:15	23:20	23:25	23:30	23:35	23:40	23:45	23:50	23:55	24:00		
<p>Tilleroyss</p> <table border="1"> <tr><td>06:00</td><td>06:05</td><td>06:10</td><td>06:15</td><td>06:20</td><td>06:25</td><td>06:30</td><td>06:35</td><td>06:40</td><td>06:45</td><td>06:50</td><td>06:55</td><td>07:00</td><td>07:05</td><td>07:10</td><td>07:15</td><td>07:20</td><td>07:25</td><td>07:30</td><td>07:35</td><td>07:40</td><td>07:45</td><td>07:50</td><td>07:55</td><td>08:00</td><td>08:05</td><td>08:10</td><td>08:15</td><td>08:20</td><td>08:25</td><td>08:30</td><td>08:35</td><td>08:40</td><td>08:45</td><td>08:50</td><td>08:55</td><td>09:00</td><td>09:05</td><td>09:10</td><td>09:15</td><td>09:20</td><td>09:25</td><td>09:30</td><td>09:35</td><td>09:40</td><td>09:45</td><td>09:50</td><td>09:55</td><td>10:00</td><td>10:05</td><td>10:10</td><td>10:15</td><td>10:20</td><td>10:25</td><td>10:30</td><td>10:35</td><td>10:40</td><td>10:45</td><td>10:50</td><td>10:55</td><td>11:00</td><td>11:05</td><td>11:10</td><td>11:15</td><td>11:20</td><td>11:25</td><td>11:30</td><td>11:35</td><td>11:40</td><td>11:45</td><td>11:50</td><td>11:55</td><td>12:00</td><td>12:05</td><td>12:10</td><td>12:15</td><td>12:20</td><td>12:25</td><td>12:30</td><td>12:35</td><td>12:40</td><td>12:45</td><td>12:50</td><td>12:55</td><td>13:00</td><td>13:05</td><td>13:10</td><td>13:15</td><td>13:20</td><td>13:25</td><td>13:30</td><td>13:35</td><td>13:40</td><td>13:45</td><td>13:50</td><td>13:55</td><td>14:00</td><td>14:05</td><td>14:10</td><td>14:15</td><td>14:20</td><td>14:25</td><td>14:30</td><td>14:35</td><td>14:40</td><td>14:45</td><td>14:50</td><td>14:55</td><td>15:00</td><td>15:05</td><td>15:10</td><td>15:15</td><td>15:20</td><td>15:25</td><td>15:30</td><td>15:35</td><td>15:40</td><td>15:45</td><td>15:50</td><td>15:55</td><td>16:00</td><td>16:05</td><td>16:10</td><td>16:15</td><td>16:20</td><td>16:25</td><td>16:30</td><td>16:35</td><td>16:40</td><td>16:45</td><td>16:50</td><td>16:55</td><td>17:00</td><td>17:05</td><td>17:10</td><td>17:15</td><td>17:20</td><td>17:25</td><td>17:30</td><td>17:35</td><td>17:40</td><td>17:45</td><td>17:50</td><td>17:55</td><td>18:00</td><td>18:05</td><td>18:10</td><td>18:15</td><td>18:20</td><td>18:25</td><td>18:30</td><td>18:35</td><td>18:40</td><td>18:45</td><td>18:50</td><td>18:55</td><td>19:00</td><td>19:05</td><td>19:10</td><td>19:15</td><td>19:20</td><td>19:25</td><td>19:30</td><td>19:35</td><td>19:40</td><td>19:45</td><td>19:50</td><td>19:55</td><td>20:00</td><td>20:05</td><td>20:10</td><td>20:15</td><td>20:20</td><td>20:25</td><td>20:30</td><td>20:35</td><td>20:40</td><td>20:45</td><td>20:50</td><td>20:55</td><td>21:00</td><td>21:05</td><td>21:10</td><td>21:15</td><td>21:20</td><td>21:25</td><td>21:30</td><td>21:35</td><td>21:40</td><td>21:45</td><td>21:50</td><td>21:55</td><td>22:00</td><td>22:05</td><td>22:10</td><td>22:15</td><td>22:20</td><td>22:25</td><td>22:30</td><td>22:35</td><td>22:40</td><td>22:45</td><td>22:50</td><td>22:55</td><td>23:00</td><td>23:05</td><td>23:10</td><td>23:15</td><td>23:20</td><td>23:25</td><td>23:30</td><td>23:35</td><td>23:40</td><td>23:45</td><td>23:50</td><td>23:55</td><td>24:00</td></tr> </table>		06:00	06:05	06:10	06:15	06:20	06:25	06:30	06:35	06:40	06:45	06:50	06:55	07:00	07:05	07:10	07:15	07:20	07:25	07:30	07:35	07:40	07:45	07:50	07:55	08:00	08:05	08:10	08:15	08:20	08:25	08:30	08:35	08:40	08:45	08:50	08:55	09:00	09:05	09:10	09:15	09:20	09:25	09:30	09:35	09:40	09:45	09:50	09:55	10:00	10:05	10:10	10:15	10:20	10:25	10:30	10:35	10:40	10:45	10:50	10:55	11:00	11:05	11:10	11:15	11:20	11:25	11:30	11:35	11:40	11:45	11:50	11:55	12:00	12:05	12:10	12:15	12:20	12:25	12:30	12:35	12:40	12:45	12:50	12:55	13:00	13:05	13:10	13:15	13:20	13:25	13:30	13:35	13:40	13:45	13:50	13:55	14:00	14:05	14:10	14:15	14:20	14:25	14:30	14:35	14:40	14:45	14:50	14:55	15:00	15:05	15:10	15:15	15:20	15:25	15:30	15:35	15:40	15:45	15:50	15:55	16:00	16:05	16:10	16:15	16:20	16:25	16:30	16:35	16:40	16:45	16:50	16:55	17:00	17:05	17:10	17:15	17:20	17:25	17:30	17:35	17:40	17:45	17:50	17:55	18:00	18:05	18:10	18:15	18:20	18:25	18:30	18:35	18:40	18:45	18:50	18:55	19:00	19:05	19:10	19:15	19:20	19:25	19:30	19:35	19:40	19:45	19:50	19:55	20:00	20:05	20:10	20:15	20:20	20:25	20:30	20:35	20:40	20:45	20:50	20:55	21:00	21:05	21:10	21:15	21:20	21:25	21:30	21:35	21:40	21:45	21:50	21:55	22:00	22:05	22:10	22:15	22:20	22:25	22:30	22:35	22:40	22:45	22:50	22:55	23:00	23:05	23:10	23:15	23:20	23:25	23:30	23:35	23:40	23:45	23:50	23:55	24:00
06:00	06:05	06:10	06:15	06:20	06:25	06:30	06:35	06:40	06:45	06:50	06:55	07:00	07:05	07:10	07:15	07:20	07:25	07:30	07:35	07:40	07:45	07:50	07:55	08:00	08:05	08:10	08:15	08:20	08:25	08:30	08:35	08:40	08:45	08:50	08:55	09:00	09:05	09:10	09:15	09:20	09:25	09:30	09:35	09:40	09:45	09:50	09:55	10:00	10:05	10:10	10:15	10:20	10:25	10:30	10:35	10:40	10:45	10:50	10:55	11:00	11:05	11:10	11:15	11:20	11:25	11:30	11:35	11:40	11:45	11:50	11:55	12:00	12:05	12:10	12:15	12:20	12:25	12:30	12:35	12:40	12:45	12:50	12:55	13:00	13:05	13:10	13:15	13:20	13:25	13:30	13:35	13:40	13:45	13:50	13:55	14:00	14:05	14:10	14:15	14:20	14:25	14:30	14:35	14:40	14:45	14:50	14:55	15:00	15:05	15:10	15:15	15:20	15:25	15:30	15:35	15:40	15:45	15:50	15:55	16:00	16:05	16:10	16:15	16:20	16:25	16:30	16:35	16:40	16:45	16:50	16:55	17:00	17:05	17:10	17:15	17:20	17:25	17:30	17:35	17:40	17:45	17:50	17:55	18:00	18:05	18:10	18:15	18:20	18:25	18:30	18:35	18:40	18:45	18:50	18:55	19:00	19:05	19:10	19:15	19:20	19:25	19:30	19:35	19:40	19:45	19:50	19:55	20:00	20:05	20:10	20:15	20:20	20:25	20:30	20:35	20:40	20:45	20:50	20:55	21:00	21:05	21:10	21:15	21:20	21:25	21:30	21:35	21:40	21:45	21:50	21:55	22:00	22:05	22:10	22:15	22:20	22:25	22:30	22:35	22:40	22:45	22:50	22:55	23:00	23:05	23:10	23:15	23:20	23:25	23:30	23:35	23:40	23:45	23:50	23:55	24:00		

# AMÉLIORATION DE LA SIGNALÉTIQUE ET DE L'INFORMATION CLIENTS

## Bornes d'information voyageurs, de nouvelles fonctionnalités

Depuis le mois de mars, les nouvelles BIV installées aux stations TCSP et sur les pôles d'échanges\* affichent de nouvelles fonctionnalités telles que les temps d'attente des lignes périurbaines sur les pôles et la communication du réseau Ginko aux stations de la L3.

\* Pôle Chamars : BIV en attente d'installation

## Le point d'arrêt : vecteur de communication

À l'arrêt, de nouvelles communications ont été intégrées pour faire la promotion du réseau et de ses produits sur l'ensemble des 68 communes. Pour cette rentrée : le « PASS Liberté », la prise en charge employeur de 50% de l'abonnement pour les salariés, « Ce que la fraude peut vous coûter », « Ginko, boosteur de mobilité » une adaptation de la campagne de communication de Grand Besançon Métropole « Boosteur de bonheur ».

## Déploiement de nouveaux jalonnements piétons

Un travail a été réalisé conjointement avec le Département des Mobilités de Grand Besançon Métropole pour mettre en place de nouveaux jalonnements piétons répondant à un besoin d'accompagner le client sur l'ensemble de son parcours mais également d'améliorer la visibilité de l'offre Ginko par des non-utilisateurs. Chaque cheminement est fléché dans les 2 sens, avec l'indication des modes en présence (pictos bus / tram) et du temps de marche à pied restant au niveau de chaque panneau.

- Entre les rues Branly / Belin et la station tram CHRU Minjot : ce jalonnement permet de rendre plus visible l'offre Ginko par des non-utilisateurs de la zone industrielle Branly / Belin, pouvant inciter à se renseigner, puis à tester le réseau.
- Entre le P+R Fort Benoît et l'arrêt bus Charigney : cette signalétique permet d'accompagner le client sur l'ensemble de son parcours mais également de rendre plus visible l'offre Ginko à l'entrée Est de la Ville depuis le P+R Fort Benoît pour rejoindre le PEM Viotte et le centre-ville (lignes T1 et 11).
- Entre le nouveau P+R Vesoul et l'arrêt bus St Claude : ce jalonnement permet d'accompagner les nouveaux utilisateurs du P+R Vesoul jusqu'à l'arrêt le plus proche desservi par la Lianes 5.



## Nouveauté : le plan accessibilité du réseau Ginko

Un nouvel outil qui valorise les travaux d'accessibilité réalisés, tant sur l'aspect matériel roulant que sur l'aménagement des arrêts, en passant par les outils d'IV déployés progressivement. Ce plan répond à une attente formulée depuis plusieurs années par les associations représentantes des personnes en situation de handicap, mais également à l'ensemble des personnes ayant des difficultés à se déplacer (séniors, personnes avec poussettes...).

Le nouveau plan « Accessibilité » est disponible aux boutiques Ginko et Mobilignes, à l'Office de Tourisme et des Congrès. En complément, une grande partie a été livrée au CCAS de Planoise pour une diffusion auprès des associations concernées.



Plan accessibilité

## Signalétique sur les Parkings Relais

### Nouveau « Parking Relais Vesoul »

Le nouveau « Parking Relais Vesoul » a officiellement ouvert ses portes le 10 mai. Ce P+R est situé en haut de la rue de Vesoul. Parking de 49 places dont 1 PMR, il a été créé pour anticiper les premières arrivées sur le PEM Viotte. Ce lancement prévoit une phase d'observation (sans barriérage).

Une signalétique a été mise en place pour donner de la visibilité à ce nouveau P+R, intégrant une valorisation de l'offre de transport Ginko à proximité (Lianes 5 à l'arrêt « St Claude ») et temps d'accès pour la gare et le centre-ville). Ce P+R avait été intégré dès septembre 2020 sur l'ensemble de la cartographie Ginko.

### Qualité : vérification de la signalétique en place sur l'ensemble des P+R

Suite à une tournée qualité effectuée par l'équipe SIMU sur les P+R, les faces de 3 totems ont été remplacées sur les P+R Ile de France, Temis et Fort Benoît, il s'agit de faces très exposées aux éléments climatiques, qui se détériorent plus rapidement.

### « P+R Fort Benoît » : valorisation de l'offre

En complément de la mise en place d'un jalonnement piétons entre le P+R Fort Benoît et l'arrêt bus « Charigney », l'offre de transport sur l'entrée Est de la Ville a été valorisée sur le totem très visible du P+R : desserte et temps d'accès pour se rendre au centre-ville et au Pôle Viotte (lignes T1 et 11).



Valorisation de l'offre Ginko à l'entrée Est de la ville



## Projet d'une signalétique de jalonnement sur le pôle d'échanges multimodal Viotte

Un travail a été mené sur la mise en place d'une signalétique de jalonnement sur le Pôle d'échanges multimodal de la Gare Viotte pour mieux orienter les voyageurs arrivant en gare de Besançon.

Les objectifs sont multiples : valoriser l'offre de transport Ginko en signalant la proximité du Tram et de 2 Lianes pour permettre aux voyageurs de reconnaître rapidement le réseau Ginko sur le territoire, inciter à son utilisation et conquérir une nouvelle clientèle potentielle.

L'amélioration de l'information multimodale proposée intègre dans le jalonnement l'ensemble des modes : lignes bus et tram Ginko, services Ginko Gare, Ginko Access, lignes régionales Mobigo, ligne Flixbus, VéloCité, Citiz, Taxis, boutique intermodale Mobilignes.



Projet de jalonnement PEM Viotte

# ACTIVITÉ DU PÔLE RELATION CLIENTS

## Le renouvellement du partenariat avec « Intermed » : une réussite

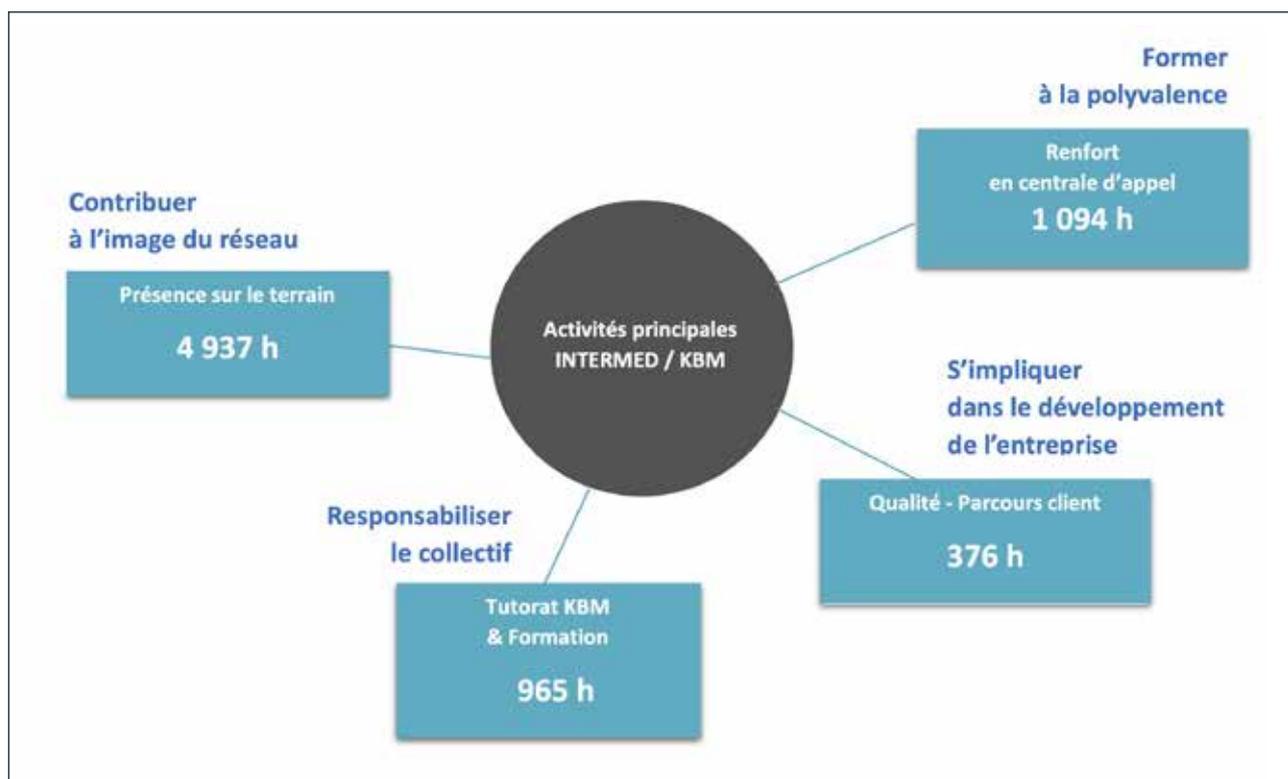
Pour la seconde année consécutive, le pôle Relation client accueille dans son équipe des agents de la structure d'insertion « Intermed ». 5 conseillers à 80 % rejoignent Keolis Besançon Mobilités pour une durée de 11 mois.

L'expérience acquise avec la première équipe est mise à profit pour identifier les besoins clés nécessaires au bon

développement d'un partenariat durable avec Intermed. Cette collaboration permet de renforcer les organisations et d'apporter un vrai plus aux voyageurs.

Le cœur de métier confié à ces nouveaux agents est l'information voyageur en situation nominale et perturbée, tout en assurant la promotion du transport public. Les missions restent diversifiées : pré-accueil à la Boutique Ginko, support de l'équipe Produits pour des phases d'observation, d'enquête, accessibilité...

## Activités principales des agents Intermed



**En 2021, Keolis Besançon Mobilités renouvelle sa confiance à Intermed, acteur bisontin engagé de l'économie sociale et solidaire**

Des outils de reconnaissance et de formation sont utilisés comme levier pédagogique par les 2 entités INTERMED / KBM.

La démarche a pour objectifs d'accompagner et d'encadrer chaque profil pour favoriser le développement des compétences dans le domaine de la Relation Client.

1 000 h sont mises à contribution pour progresser sur les aspects de savoir-être et savoir-faire. Et les bénéfices se voient : l'amélioration de la posture générale, le travail en équipe, l'analyse et la formulation des réflexions, l'épanouissement personnel,...

L'expérience est un réel succès. Le Pôle Relation Client s'investit et montre un fort engagement dans cet accompagnement.

Depuis le début de l'expérimentation, le bilan reflète une belle évolution des pratiques :

- positive dans les missions proposées aux agents
- bénéfique pour l'image du réseau

> Temps référence / Heure	2020	2021	
<b>Information voyageurs</b>	2 360	2 948	↗
<b>Tuteur Conseiller KBM</b>	253	657	↗
<b>Tuteur Conseiller PROMO 1</b>	-	192	-
<b>Renfort Boutique</b>	588	554	→
<b>Stands commerciaux</b>	41	76	↗
<b>Parcours client Qualité</b>	198	376	↗
<b>Enquête</b>	55	91	↗
<b>Lutte anti-fraude</b>	63	44	↘
<b>Formation Réunion</b>	94	218	↗

<b>Présence terrain</b>	<b>3 558</b>	<b>4 937</b>	↗
<b>Centrale d'appels</b>	<b>1 806</b>	<b>1 094</b>	↘



Hamza valorise nos produits

Zenour sensibilise à la validation



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

L'activité générale en 2021 est peu comparable avec celle de 2020. Les effets de la crise sanitaire sont encore présents. Le flux de l'activité reste irrégulier. L'équipe reste en alerte pour être réactive et opérationnelle. Les plannings et les méthodes de travail sont ajustés pour garantir continuellement la qualité de service.

Une hausse significative de l'activité en centrale d'appels tous canaux confondus est constaté : de 14 points par rapport à 2020. Pour répondre efficacement à l'ensemble des demandes, le Centre de Relation Client fait preuve d'organisation et d'adaptabilité.

Les modes de communication évoluent. L'équipe observe pour s'adapter aux nouveaux besoins de la clientèle. Un engouement se forme autour de demandes plus factuelles. Désormais, les internautes passent plus facilement par le biais du formulaire internet pour questionner le CRC. Les dossiers sont centralisés grâce à l'application CRM : un outil du groupe Keolis. Une belle progression depuis 2 ans de ce type de correspondance.

Les conseillers s'adaptent pour personnaliser les réponses : privilégier un appel téléphonique ou un e-mail en

fonction du sujet et du besoin du client. La fiabilité et la rapidité des réponses donnent une image dynamique du Centre de Relation Client.

Depuis 1 an, l'équipe est connectée aux outils internes (backoffice de la billettique, du site internet...). Elle consulte directement les dossiers pour trouver des solutions en temps réel face aux interrogations des clients. Le CRC est un facilitateur pour les correspondances interservices : l'agence commerciale, le community manager...

Les conseillers font également la promotion des outils digitaux : c'est dans l'air du temps ! Les conseillers rassurent en accompagnant de façon bienveillante sur l'utilisation de ces services innovants.

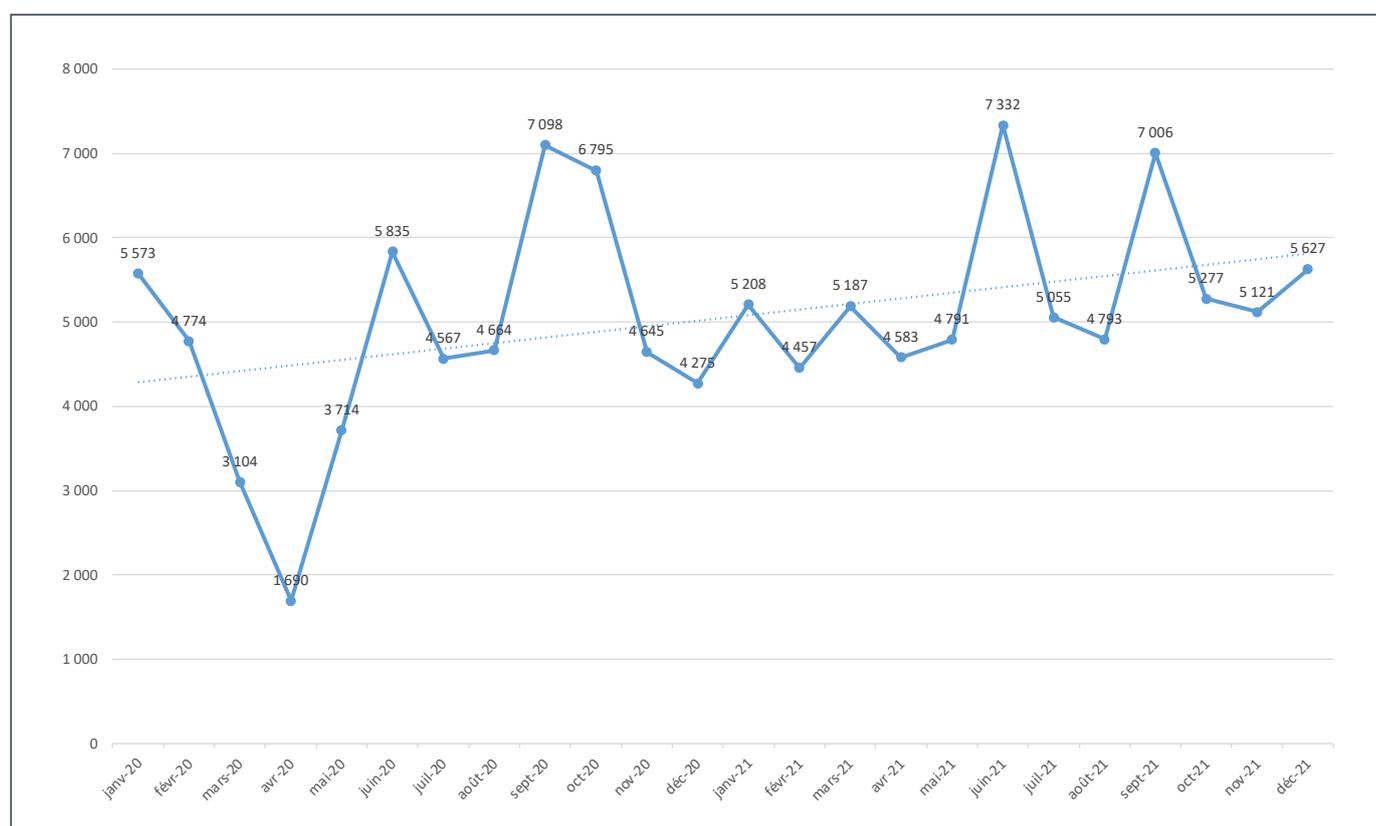
**Les atouts d'une équipe engagée et expérimentée**

**Des stratégies élargies : de nouvelles accroches commerciales !**

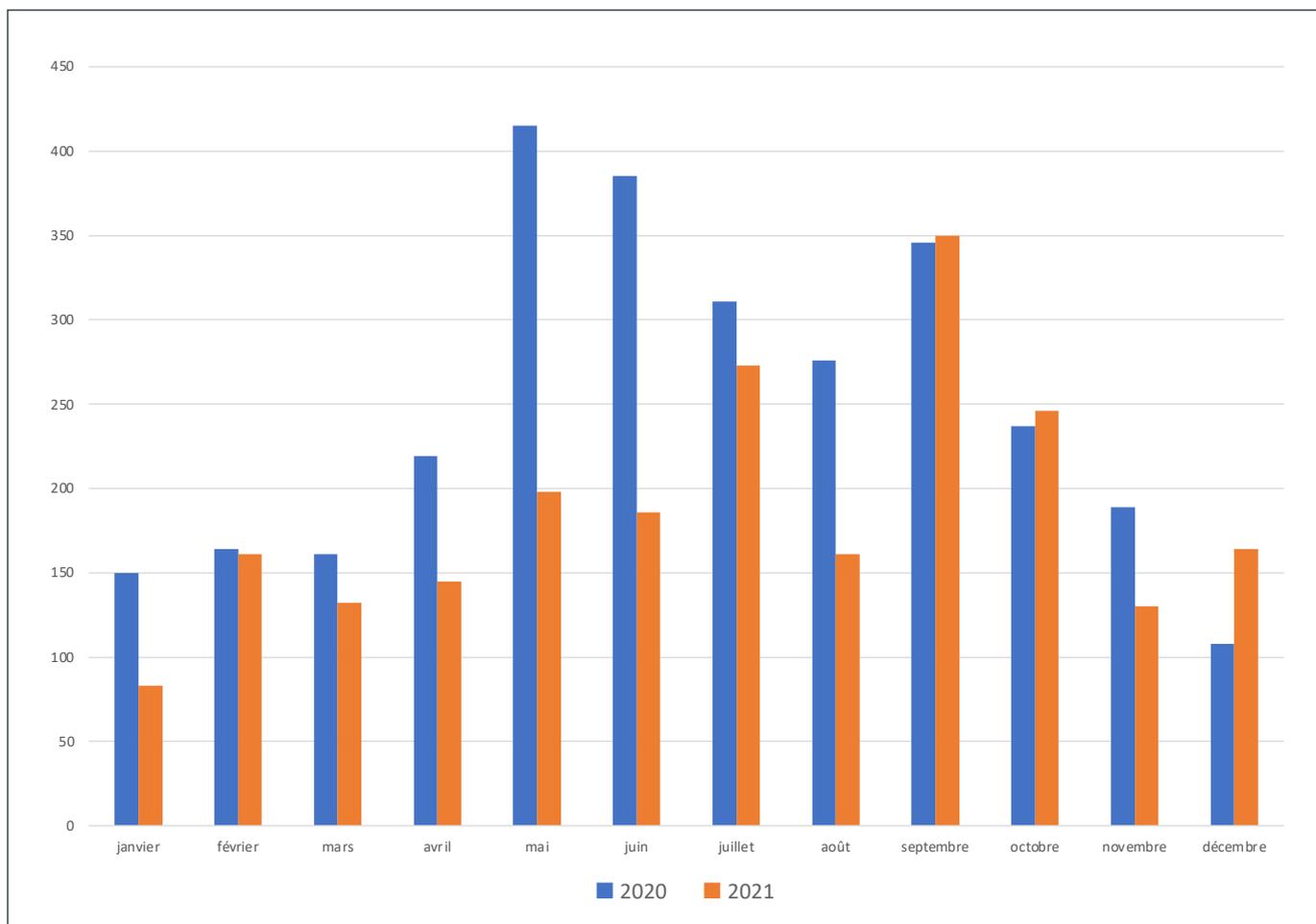
## Activité du Centre Relation Clients par type d'appel, nombre de contacts mails et téléphone par thématiques



## Évolution de l'activité du Centre Relation Clients depuis la réinternalisation KBM



## Demande information - Canal CRM



### Les engagements qualité

L'objectif contractuel de l'indicateur de la satisfaction client concernant « l'information et le conseil par téléphone » évolue et augmente à 93 %. En 2021, cet objectif est atteint avec un résultat de 96,83 %.

L'expertise des agents et la manière de traiter les échanges avec les voyageurs permettent de construire une relation durable avec ces derniers et d'offrir un accompagnement de qualité avec chacun d'entre eux.

**Une relation  
agents - clients  
efficente**

# RÉCLAMATIONS ET SUGGESTIONS CLIENTS

*En 2021, l'équipe du pôle Relation Client a réussi à maintenir la belle dynamique de performance mise en place depuis 2018. L'accent est mis sur la meilleure gestion possible des remontées client. La pertinence et les délais de traitement des réponses sont primordiaux pour donner satisfaction à notre clientèle.*

*L'attention collective portée à chaque dossier est un enjeu majeur pour le Pôle Relation Client. Il est clairement établi qu'une expérience client réussie a comme répercussion sa fidélisation. L'expertise et le soin formulés dans chacune des réponses valorisent pleinement l'image du réseau Bus&Tram. Un client satisfait devient un ambassadeur du réseau Ginko. Un pari gagnant, il recommandera naturellement l'utilisation des transports en commun.*

*L'objectif permanent du pôle est de maintenir l'amélioration continue dans le traitement des réclamations. L'engagement des équipes est quotidien pour garantir le succès d'une bonne expérience client.*

## Les statistiques CRM

### L'évolution

En 2021, pour la troisième année consécutive, la baisse significative du nombre de réclamations se confirme : 570 réclamations reçues en 2021 contre 628 en 2020, soit - 10 %.

### Les canaux

Le contact par téléphone est en constante progression depuis 2019. En 2021, il augmente encore de + 16 points par rapport à 2020. Le contexte Covid-19 a redonné l'envie de contacts directs avec les agents de relation clients. La personnalisation des échanges avec les conseillers conforte la fidélisation de la clientèle.

**L'humanisation  
des relations  
client renforce  
la confiance**

## Les motifs

L'item « conducteur » est en perpétuelle réduction depuis 2 ans. Ce motif enregistre une baisse de 11 % de réclamations par rapport à l'année 2020.

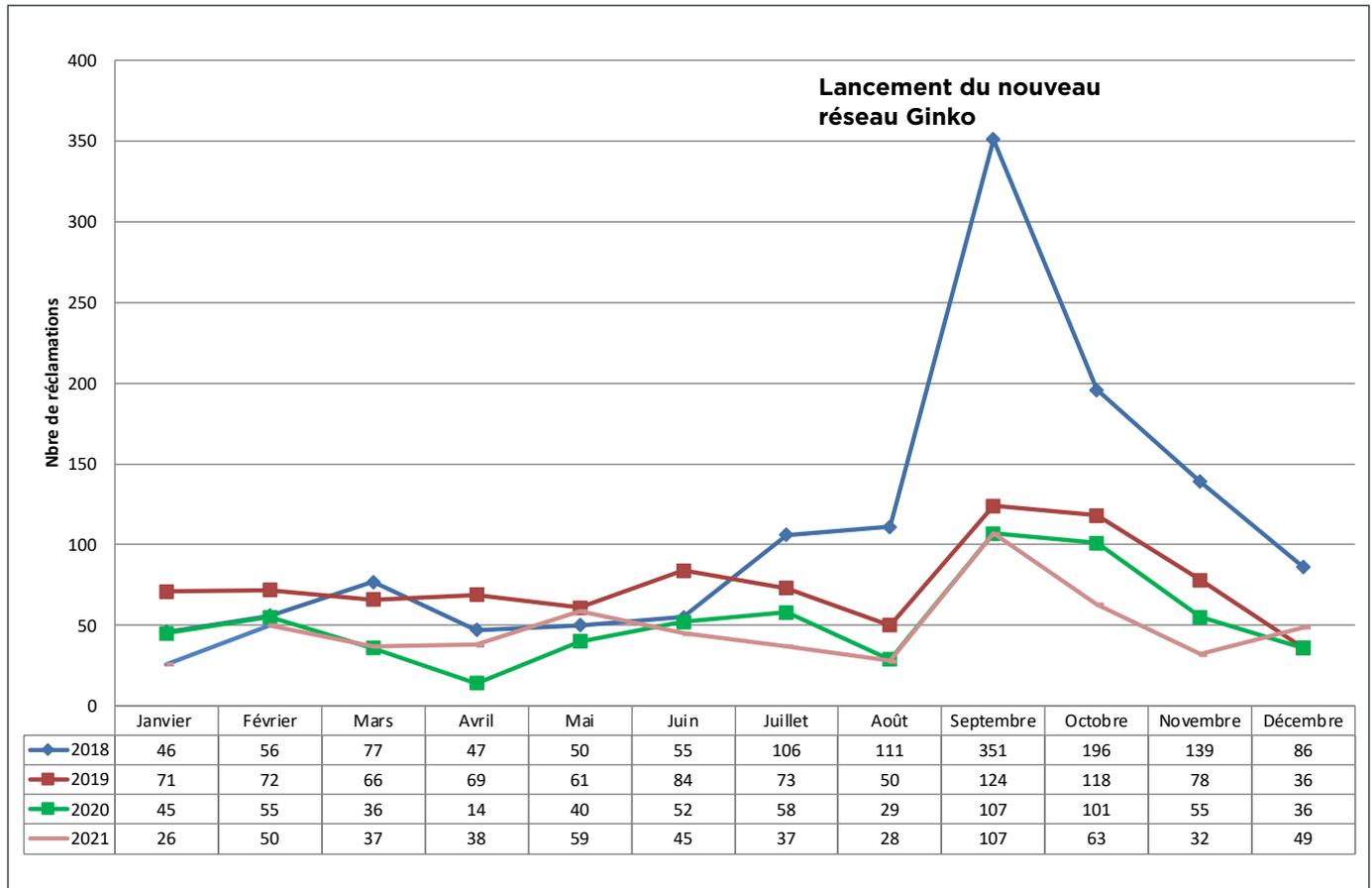
Le motif « Équipement propreté, vétusté » a également diminué : 21 réclamations en 2020 contre 7 en 2021.

L'item « Sécurité & Civisme » connaît une forte diminution. L'engagement et la sensibilisation au quotidien des équipes « terrain » pour accompagner les voyageurs aux respects des gestes barrières a contribué à réduire le nombre de remontées client.

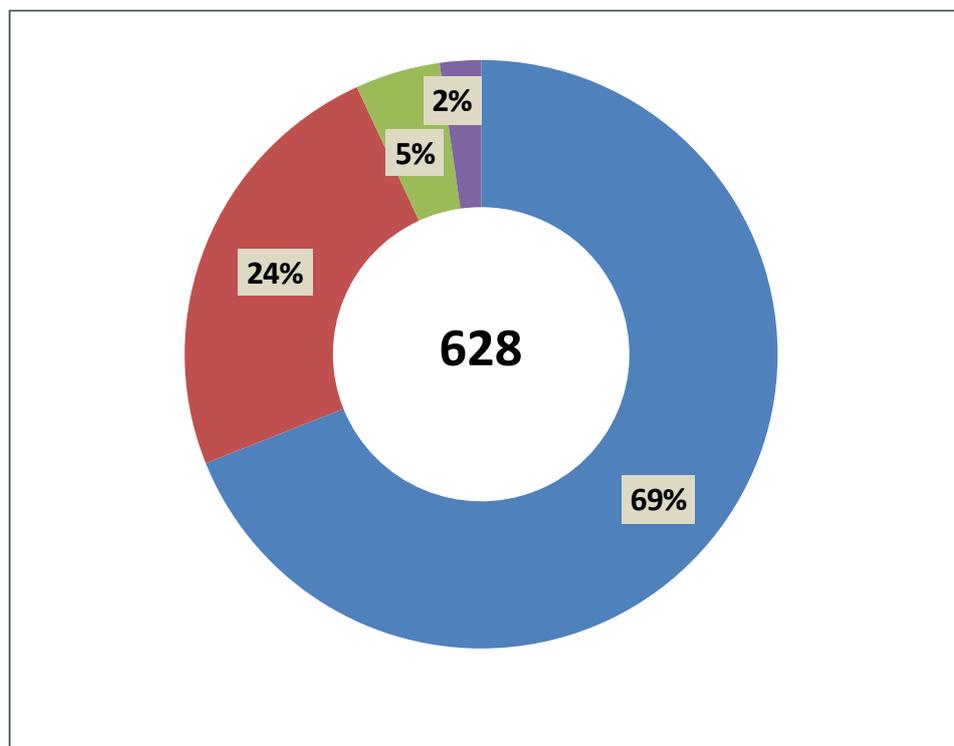
Dans une démarche d'amélioration continue, les équipes des directions de Keolis Besançon Mobilités travaillent en étroite collaboration sur des objectifs communs. Les agents du pôle Relation Client sollicitent des demandes d'analyse aux responsables concernés, en fonction de l'item du signalement réalisé et la réactivité dans les réponses est là, ce qui permet d'atteindre les objectifs fixés.

**Une énergie  
collective  
pour améliorer  
les résultats**

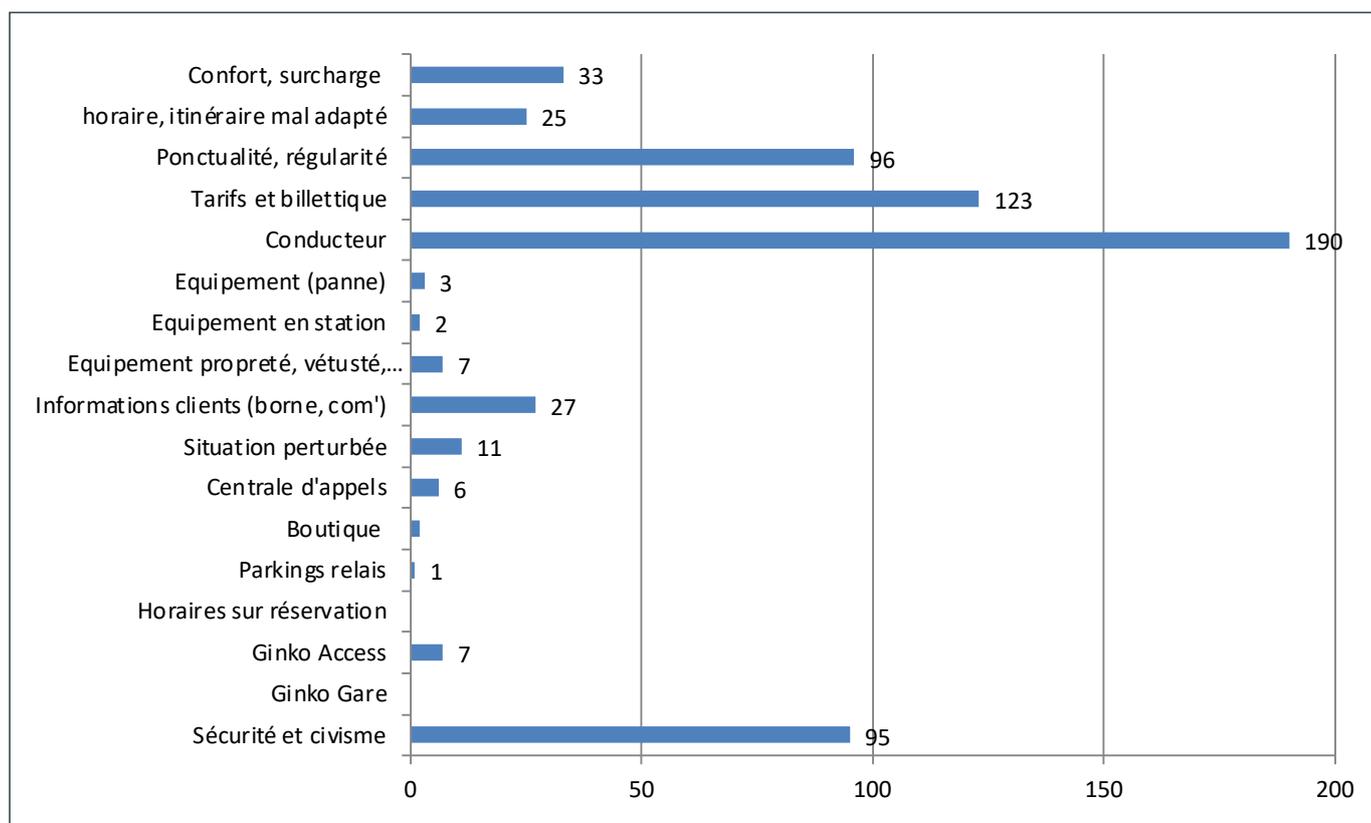
## Bilan des réclamations



## Réclamations par canal



## Réclamations par motif



## Les engagements qualité

L'objectif des délais de réponse a été réévalué en 2021 : il est de 93 %.

L'analyse des critères de performance permet d'activer les bons leviers et constitue un gage de qualité. Les résultats mesurés dans le cadre des enquêtes contractuelles dépassent l'objectif fixé par Grand Besançon Métropole.

Malgré ces bons résultats, le pôle cherche toujours à aller de l'avant ! Pour analyser les pratiques et cibler les besoins d'amélioration, un audit interne a été initié en 2021 pour évaluer la qualité des réponses apportés et s'assurer de leur pertinence, qu'elle réponde aux besoins des clients.

Objectif	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.
<b>93,00%</b>	100%	96,47%	90,00%	99,30%

# USAGE DES OUTILS DIGITAUX

Les outils digitaux permettent d'offrir de meilleurs services à nos clients, de favoriser leur mobilité grâce à l'accès à de nombreuses fonctionnalités, de communiquer avec des communautés de clients et d'inviter nos voyageurs à contribuer à l'amélioration de nos services. En 2021, l'utilisation de ces outils digitaux poursuit son essor.

## Le site ginko.voyage

En 2021, la fréquentation du site ginko.voyage repart un peu à la hausse avec +6% de sessions par rapport à 2020. Le nombre de visiteurs uniques reste identique à 2020 avec en moyenne, plus de 66 000 visiteurs par mois.

La consultation mobile du site dépasse très largement celle réalisée à partir d'un ordinateur : plus de 88 % des visiteurs utilisent un smartphone ou une tablette pour surfer sur ginko.voyage.

Le top 3 des rubriques reste également inchangé :

1. Temps réel (45%)
2. Calcul d'itinéraires (6%)
3. Horaires à l'arrêt (5%)

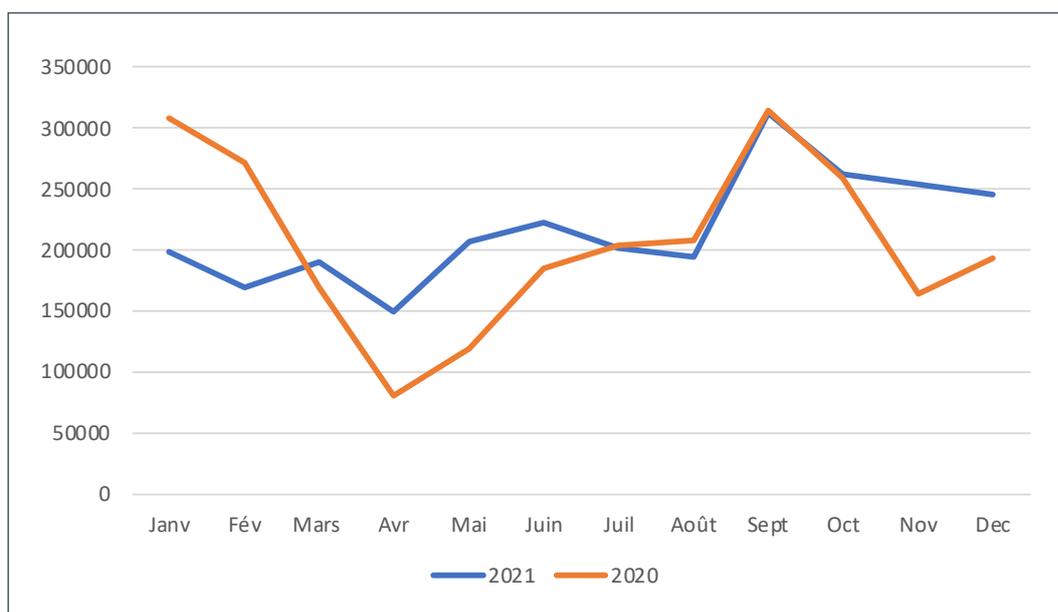
2 nouvelles fonctionnalités marquantes font leur entrée sur le site :

- Le nouveau portail Ginko Vélo : l'inscription au service est désormais 100% digitalisée et se fait directement en ligne avec pour principal avantage une vision immédiate du délai d'attente.
- Le nouveau portail Open Payment permet de consulter les historiques de validation avec sa carte bancaire

## Top 3 des rubriques consultées

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

## Connexions ginko.voyage



## La boutique en ligne

Le succès de la boutique en ligne ne se dément pas : le nombre de rechargements en ligne croît de 65 % en 2021 et les commandes de carte Ginko Mobilités augmentent dans les mêmes proportions.

Plusieurs évolutions importantes ont été apportées dans la boutique en ligne en 2021 :

- La souscription en ligne aux formules en prélèvement automatique (mandats SEPA) + proposition de cette formule à chaque ajout dans le panier d'un produit « classique ». Depuis le lancement de ce service, environ 2 100 souscriptions au prélèvement automatique ont été mises en place via la boutique en ligne (abonnements annuel, mensuel et PASS Liberté)
- Un service Click&collect avec le retrait dès le lendemain en boutique du produit acheté en ligne
- La disponibilité des rechargements en seulement 2h sur présentation de sa carte Ginko Mobilités sur un valideur bus/tram ou un DAT (précédemment, il fallait attendre le lendemain matin)
- Une évolution de la gestion des codes promo (codes promo uniques permettant de nouvelles actions commerciales)

## L'appli Ginko Mobilités

Le nombre d'utilisateurs actifs de l'appli Ginko Mobilités augmente à nouveau en 2021 : environ 16 000 par mois de janvier à août, période fortement impactée par la crise sanitaire, puis environ 23 000 par mois à partir de septembre contre 15 000 en moyenne en 2020.

Au total, l'appli Ginko a enregistré 78 000 acquisitions en 2021 (installations moins désinstallations) contre 62 000 en 2020, soit une progression de +26%. Le nombre de vues sur les pages augmente également : 5,8 millions de pages ont été vues en 2021 contre un peu moins de 4 millions en 2020 soit + 66%.

## Les réseaux sociaux

En 2021, Ginko booste la visibilité de ses contenus grâce à une présence sur un nouveau réseau social : Instagram. Instagram est un réseau social très utilisé. Il permet de toucher une cible plus jeune que Facebook et Twitter. En moins d'un an, le compte Instagram Ginko a gagné 531 abonnés.



**+ 65 %**  
**de rechargements**  
**en ligne**

Avec plus d'une vingtaine de publications/tweets chaque mois, les sujets sont variés : événements, nouveautés Ginko, produits, services, ... Deux nouveaux thèmes récurrents font leur apparition : « Le saviez-vous ? » et « Monday motivation » permettant de rappeler les règles du bien voyager et d'inciter à les respecter.

Grâce aux nombreux contenus engageants publiés, le nombre de fans de la page Ginko et de followers sur Twitter est en progression permanente. À fin 2021, la page Facebook compte près de 5 600 fans (soit + 9 % par rapport à 2020) et le compte Twitter près de 2 400 followers (soit + 4%).



Conquérir  
et fidéliser  
la clientèle



# STRATÉGIE DE COMMUNICATION ET ÉVÉNEMENTIELLE

*Après une année 2020 marquée par la crise sanitaire et ses conséquences nombreuses sur les déplacements, leur fréquence, les exigences sanitaires à bord des véhicules et de nouvelles habitudes avec la (re)découverte de la marche à pied ou du vélo, la stratégie de communication 2021 s'est articulée autour de deux objectifs majeurs :*

- *Renforcer l'image de Ginko, la marque de toutes les mobilités sûres, au cœur du quotidien des grand bisontins*
- *Reconquérir les voyageurs et relancer la fréquentation du réseau Ginko tout :*
  - *en favorisant et en accompagnant les changements de comportements vers des pratiques de mobilités durables*
  - *en poursuivant la lutte contre la fraude*
  - *en favorisant l'accessibilité du réseau*
  - *en développant la relation clients dans le cadre du projet d'entreprise de Keolis Besançon Mobilités #TEC (Tous Engagés Clients)*
  - *en conservant une agilité permettant de répondre aux actualités tout au long de l'année*



## Renforcer l'image de la marque Ginko, marque de toutes les mobilités sûres, au cœur du quotidien des grand bisontins

### Ginko, la marque de toutes les mobilités dans le Grand Besançon

La marque Ginko développe l'ambition de devenir la référence de la mobilité sur le territoire de Grand Besançon Métropole. Pour cela, plusieurs actions valorisant les solutions de mobilités offertes par Ginko ont été menées. En voici quelques exemples :

**Campagne de communication « Carte Ginko Mobilités »** (valorisation TER, Ctiz, Vélocité) afin d'informer sur les possibilités d'usages multimodaux.

**Lancement de l'action « Mois sans ma voiture »** afin d'inviter à l'expérimentation de toutes les solutions de mobilité.

34 candidats ont relevé le challenge de laisser leur voiture au garage pendant un mois et de tester de nouvelles mobilités pour effectuer leurs déplacements quotidiens. Cette action, largement médiatisée, a permis de faire découvrir au grand public les offres de mobilité du territoire, de faire évoluer les comportements et de conquérir de nouveaux clients.

Carte Ginko Mobilités

### C'EST FOU CE QU'ON PEUT FAIRE AVEC !

Bus, tram, Ginko Vélo, Ginko Voit', train, Vélocité, Citiz

MA CARTE Ginko MOBILITÉS  
PASS Abonnement et PASS Voyageur  
POUR VOYAGER DANS LE GRAND BESANÇON

**OFFRE DÉCOUVERTE**  
Du 23 août au 5 septembre

Carte Ginko Mobilités  
**0€** au lieu de 4€  
+ 4 Pass 1h OFFERTS

- en ligne [www.ginko.voyage](http://www.ginko.voyage)  
- sur les stands Ginko de rentrée  
Dates et lieux des stands disponibles sur [ginko.voyage](http://ginko.voyage)

ginko POUR VOYAGER DANS LE GRAND BESANÇON



# 1 mois sans ma voiture

DU 1<sup>ER</sup> AU 30 JUIN 2021

Relevez le défi !  
Profitez des transports et de services offerts.  
Inscrivez-vous avant le 10 mai sur [www.ginko.voyage](http://www.ginko.voyage)

Mobico citiz vélocité  
ginko VOIT' ginko Vélo  
MONOPRIX VELO CONNECT ginko maClicte

ginko POUR VOYAGER DANS LE GRAND BESANÇON



## **Ginko, au cœur du quotidien des grand bisontins et du territoire**

Assurer la mobilité, c'est assurer pour tous l'accès à l'éducation, à l'emploi, aux loisirs, à la culture, à la santé ... Les actions de communication engagées contribuent à faire reconnaître Ginko comme un acteur incontournable du quotidien des grand bisontins, des visiteurs de passage, qu'ils soient clients ou non.

### *S'associer aux événements Grand bisontins*

Keolis Besançon Mobilités accompagne les grands événements de l'année organisés dans la Métropole en valorisant les solutions de mobilité Ginko, auprès des clients, visiteurs et parties prenantes. Cette valorisation s'exprime par des stands d'information, la mise en place de titres combinés ou de titres événementiels et de communication sur les supports Ginko : affichage, relation presse, réseaux sociaux...

Quelques exemples d'actions menées ci-dessous :

#### **Raid Handi Fort**

Participation d'une équipe Keolis Besançon Mobilités et stand d'information au Village Raid Handi Fort avec démonstration d'un véhicule Ginko Access.

#### **Livres dans la Boucle**

Vente d'un PASS 2 jours 2 €, lecture à bord du tram, abri voyageur transformé en bibliothèque, découverte d'extraits d'œuvres d'auteurs présents à l'évènement.

#### **Noël avec Ginko**

- Mise en vente du PASS 24h Tribu Noël à 4 € (au lieu de 7,50 €) pour 24 h de voyages illimités pour 3 à 5 personnes
- Renfort d'offre les samedis après-midi sur les lignes L4 et 8
- Valorisation de l'offre Parking Relais
- Décoration de la boutique Ginko
- Lancement du jeu de fidélisation « Calendrier de l'avent » sur les réseaux sociaux Ginko et le site [ginko.voyage](http://ginko.voyage)

#### **Poursuite de la politique de partenariats**

Partout où il se passe quelque chose, Ginko est là.

En 2021, même si le nombre d'événements organisés sur le territoire a fortement diminué en raison de la crise sanitaire, plus de 70 partenariats ont été relayés par le biais de cadrobuses à bord des véhicules, de publications sur les réseaux sociaux, via la newsletter ou encore au travers du pack Avantages Ginko pour les abonnés annuels.

Régulièrement, des bons plans sont offerts aux voyageurs Ginko par nos partenaires : entrées gratuites, réductions, ...

Ginko poursuit également son engagement auprès de l'ESBF, club phare du handball féminin à Besançon et propose régulièrement à ses voyageurs des places à gagner pour assister aux matches.

**En 2021, Ginko a communiqué  
sur plus de 70 événements  
organisés sur le territoire de la Métropole**



# Ginko Oh Oh Oh!

**Pour Noël, changez de traîneau!**

## PASS 24h Tribu Noël

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

En vente du 27 novembre au 2 janvier

- Aux distributeurs automatiques stations trams et L3
- En ligne sur [www.ginko.voyage](http://www.ginko.voyage)
- Dans les Relais et à la Boutique Ginko

**4€\*** **7.50€**  
3 à 5 pers. hors coût du support papier

### de bus

Les samedis après-midi précédant Noël :

- Ligne L4 : un bus toutes les 8 à 10 minutes
- Ligne 8 : un bus toutes les 10 à 15 minutes

## Parkings Relais

Accès gratuit.  
Sortie sur présentation d'un titre Ginko validé dans la journée.

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

La boutique GINKO  
Centre de France  
28, rue de la République - Besançon  
ouvert du samedi / 10h - 19h

POUR VOYAGER DANS LE GRAND BESANÇON

# GINKO FÊTE LE LIVRE!

## LIVRES DANS LA BOUCLE

17-18-19 SEPT. 2021  
GRAND BESANÇON  
[livresdanslaboucle.fr](http://livresdanslaboucle.fr)

### PASS GINKO

**2 JOURS / 2€!**  
prix du support en sus (0,20€)

Pour chaque PASS acheté  
**1€ reversé** à Lire et Faire Lire  
Programme géré par la Ligue de l'Enseignement

- Valable uniquement les 18 et 19 septembre
- Voyages illimités sur le réseau Ginko
- En vente à la boutique et dans les relais Ginko et sur [www.ginko.voyage](http://www.ginko.voyage)

et aussi...

- LECTURES VOYAGEUSES**  
Lisez le premier chapitre d'un livre en bus&tram de plus de 70 auteurs présents au festival "Livres dans la Boucle" sur [www.premierchapitre.fr/ginko](http://www.premierchapitre.fr/ginko)
- LIVRES VOYAGEURS**  
Faites voyager vos livres! Les 18, 19 et 20 septembre, déposez des livres sur un siège de tram ou de bus pour partager vos lectures avec les autres voyageurs.

Scannez et lisez

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

POUR VOYAGER DANS LE GRAND BESANÇON

# MUSÉE PARC

## NANCRAY

UN ÉTÉ QUI NE MANQUE PAS D'AIRS!

ANIMATIONS tous les jours  
EXPOSITIONS  
JARDINS  
RESTAURANT TERRASSE

**ginko** vous emmène  
- Ligne 81  
- Entrée à tarif réduit pour les abonnés Ginko  
- Appli Ginko  
[www.ginko.voyage](http://www.ginko.voyage)  
03 70 27 71 60

### QUELQUES DATES À RETENIR

- 9 & 23 JUILLET**  
Apéros-concert
- 18 JUILLET**  
Contes & rencontres «du grain au fournil»
- 11 AOÛT**  
Soirée astronomique et nuit au Musée
- 22 AOÛT**  
Contes & rencontres «des fleurs et des abeilles»
- 27 AOÛT**  
Apéros-concert

à 15 km de Besançon  
[www.maisons-comtoises.org](http://www.maisons-comtoises.org)

MUSÉE DES MAISONS COMTOISES  
UN PARC QUI NE MANQUE PAS D'AIRS!

## Entretenir une relation de proximité avec nos clients et les habitants du territoire

### Présence terrain

Keolis Besançon Mobilités a organisé de nombreuses présences terrain tout au long de l'année pour aller à la rencontre des habitants de Grand Besançon Métropole : stands samedis piétons, Journées portes ouvertes collèges, lycées et université, sites universitaires, centres commerciaux,

Un nouveau format de rencontre avec nos voyageurs a été inauguré à la rentrée 2021 "Rencontrez les experts Ginko". Le principe : proposer un temps d'échange entre le public et des collaborateurs Keolis Besançon issus de différents services.

### Développement de la relation client 2.0

Les supports digitaux sont aujourd'hui incontournables, tant dans la mobilité que dans la communication.

De l'information « push » et interactive via les réseaux sociaux (Facebook, Twitter et nouveau en 2021, Instagram), les newsletters, le CRM (Customer Relation Management), aux animations pour créer de la proximité avec nos clients et conquérir de nouveaux voyageurs, la communication digitale prend une part de plus en plus importante dans la relation avec nos clients.

- La newsletter Ginko  
Nouveau format de newsletter en 2021 avec tous les 15 jours, plusieurs actus à la une.
- Animation des réseaux sociaux  
Plébiscités par de plus en plus de clients, les réseaux sociaux permettent d'entretenir avec nos clients des relations privilégiées



**Newsletter Ginko :  
près de 12 000  
inscrits**

## Reconquérir les voyageurs, relancer la fréquentation du réseau Ginko

La crise sanitaire, qui s'est inscrite dans la durée avec les vagues successives de Covid-19, a profondément modifié les habitudes de déplacement et entraîné une frilosité envers les transports en commun qui s'est traduite pour le réseau Ginko par une baisse du nombre de voyageurs et du nombre d'abonnés mensuels/annuels au profit de formules moins engageantes.

Parallèlement, les occasions d'aller à la rencontre de nos clients au travers de manifestations diverses ont également diminué. Pour contrer cette tendance, les actions déployées ont dû s'adapter à cette nouvelle conjoncture.

### S'adapter aux nouveaux usages

Proposer et promouvoir des formules pour voyager sans engagement

#### Promotion du « PASS Liberté »

et du prélèvement automatique avec possibilité de suspension.

Plusieurs actions de promotion du « PASS Liberté » ont été lancées au cours de l'année avec pour objectif d'encarter de nouveaux clients. Le but ultime ? Les fidéliser par la suite avec des formules d'abonnement. Campagne digitale et sur les stands, affichage à bord des véhicules et en stations ont été utilisés.

#### Lancement de la signature électronique

avec possibilité de suspendre son abonnement.

La formule d'abonnement par prélèvement automatique avec possibilité de suspension ou de résiliation offre aux voyageurs une liberté plébiscitée en cette période remplie d'incertitudes. Avec le lancement de la signature électronique et de la possibilité de souscrire intégralement au prélèvement automatique en ligne, Ginko facilite l'accès à cette formule. Depuis son lancement, 1 400 abonnements en prélèvement automatique ont été souscrits sur [www.ginko.voyage](http://www.ginko.voyage)

### Relancer la dynamique commerciale

La sortie de crise attendue début 2021 a conduit à la construction d'un plan d'actions commercial basé sur la relance de la fréquentation et des recettes, au travers d'actions de reconquête et de fidélisation de la clientèle.

Malgré une année 2021 qui, au final, s'est trouvée à nouveau impactée par les restrictions sanitaires, un plan d'actions commercial ambitieux a été déployé.



**Pass Liberté**  
Voyagez sans contrainte

- **VALIDEZ** votre carte à chaque montée
- **PAYEZ LE MOIS SUIVANT** par prélèvement automatique les trajets effectués :
  - > 1,40€ du 1<sup>er</sup> au 9<sup>e</sup> voyage
  - > 1,30€ à partir du 10<sup>e</sup>

**Souscrivez en ligne**  
[www.ginko.voyage](http://www.ginko.voyage)

**ginko**  POUR VOYAGER DANS LE GRAND BESANÇON 

**En 2021,**  
**893 « PASS Liberté »**  
**souscrits**

# ACTIONS DE CONQUÊTE ET FIDÉLISATION CLIENTS

Afin d'atteindre l'objectif stratégique de reconquête et de fidélisation de la clientèle, le plan d'actions commercial, qui s'adresse à toutes les cibles de clientèle, s'articule autour des activités suivantes :

- Des actions de présence terrain, accompagnées ou non d'actions promotionnelles
- L'animation de la base clients billettique via le CRM, permettant ainsi de construire une relation personnalisée et ciblée avec les clients identifiés
- L'animation du programme de fidélité pour inciter à la souscription d'abonnement annuel
- Des actions de promotion du réseau et de ses services

Voici quelques exemples :

## Présence terrain

Tout au long de l'année, malgré la diminution des manifestations et rencontres en présentiel, Ginko a organisé de nombreux stands, le plus souvent avec le matériel de vente déporté permettant de créer sur place les cartes Ginko Mobilités et de recharger Pass Voyages et abonnements.

Des offres promotionnelles sont proposées sur les stands avec la carte Ginko Mobilités à 1 €.

Plus de 30 stands se sont tenus au sein des entreprises et administrations, sites universitaires, des collèges et lycées, lors des samedis piétons et braderies, d'événements locaux (Détonation, Salon Bien vivre sa retraite, Raid Handi Forts, Rendez-vous de l'âge, Verts des Choix solidaires...) ou encore dans les centres commerciaux.

## Actions promotionnelles

**Offre de rentrée Carte Ginko Mobilités** à 1€ au lieu de 4€ pour tout nouvel abonné et 4 PASS 1h offert. Valable uniquement en ligne et sur les stands de rentrée. 1 130 nouveaux clients ont bénéficié de cette offre.

### **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 Tribu Noël**

à 4€ (au lieu de 7,50€) pour 24 h de voyages illimités pour 3 à 5 personnes.  
>>> 1 340 PASS Tribu vendus

## Pack Avantages Abonnés annuels\*

Votre mobilité récompensée

+ de **500 € d'économies !**

\* Réservé aux détenteurs de PASS Annuels (sauf PASS 4/17), valable du 01/09/2021 au 31/08/2022

 <b>Entrée gratuite</b>	 <b>1 entrée gratuite pour 1 entrée plein tarif payante</b>	 <b>• Entrée à tarif réduit • 50% de réduction sur les abonnements au musée</b>
 <b>Entrée gratuite</b>	 <b>Place à tarif réduit</b>	 <b>3 € la place de cinéma</b>
 <b>5 € la place</b>	 <b>2 € de réduction sur la partie</b>	 <b>5 € la place hors Coupe d'Europe</b>
 <b>• La séance découverte gratuite • 75 € de remise sur les frais de dossier</b>	 <b>Jusqu'à 3 € de réduction</b>	 <b>10% de remise</b>
 <b>1 bon de réduction de 10 € à partir de 40 € d'achat</b>	 <b>10% de remise sur tous les jeux vidéo d'occasion</b>	 <b>10% de remise sur le rayon papeterie</b>
 <b>10% de remise sur réparations et accessoires</b>	 <b>10% de remise</b>	 <b>1 bon de réduction de 5 € à partir de 30 € d'achat</b>
 <b>Frais d'adhésion et abonnement annuel offerts</b>	 <b>• Un duplicata gratuit • Un oubli pardonné • 50% de réduction sur les abonnements Ginko Vélo</b>	 <b>Retrouvez votre carte Avantages Ginko dématérialisée sur <a href="http://www.ginko.voyage/boutique">www.ginko.voyage/boutique</a></b>

[www.ginko.voyage](http://www.ginko.voyage)

POUR VOYAGER DANS LE GRAND BESANÇON

**Offre promotionnelle carte Ginko Mobilités : 1 130 nouveaux clients !**

**PROMO**

**ma carte 1€**

~~4€~~

au lieu de

Uniquement sur stand Ginko

**MA CARTE Ginko MOBILITÉS**

PASS Abonnements et PASS Voyages

POUR VOYAGER DANS LE GRAND BESANÇON

**Campagnes  
CRM :  
166 000 mails  
envoyés en  
2021**

## **Animation de la Relation clients**

par l'intermédiaire de la base client billettique : du mail de bienvenue présentant le mode d'emploi et les avantages de la carte Ginko Mobilités à la relance pour non renouvellement d'un abonnement ou incitation à souscrire une formule annuelle, le CRM (logiciel de Gestion de la Relation Client) permet d'entretenir des relations personnalisées avec nos clients.

14 000 mails sont ainsi envoyés en moyenne chaque mois.

Pour conduire toutes ces actions, les données clients sont essentielles. Ginko cherche donc à enrichir sa base en permanence au travers de jeux-concours et d'actions permettant d'encarter de nouveaux prospects.

L'animation du programme de fidélité : avec de nombreuses réductions et gratuités proposées chez près de 30 partenaires, le Pack Avantages incite à la souscription de l'abonnement annuel.

## **Promotion du réseau et des services**

### **Pack info Ginko communes périurbaines**

Au mois d'août, un pack info Ginko ciblé par commune a été envoyé à toutes les mairies des communes de Grand Besançon Métropole afin qu'elles puissent diffuser ces informations via leurs supports de communication : site internet et bulletins municipaux.

### **Ligne Ginko Citadelle**

Afin d'annoncer la reprise de la ligne Ginko Citadelle en mai, une large campagne a été déployée, valorisant également la visite numérique à bord grâce au service Ginko Tour :

- Cadrobus,
- Dièdres tous véhicules
- Site web
- Réseaux sociaux
- Newsletter
- Ecran Boutique Ginko
- Flyers et cadrobus lieux touristiques
- Communiqué de presse
- Bus image
- Habillage station Ginko Chamars

### **Services été dont l'expérimentation « Ginko forêt de Chailluz »**

Nouveau en 2021, Ginko propose aux grand bisontins un nouveau service pour se rendre à la forêt de Chailluz.

Ce service enrichit l'offre des services estivaux : Ginko Plage et Ginko Piscine.

Ces services sont valorisés au travers du guide "un été grandes heures nature avec Ginko" proposant aux habitants et touristes la découverte du patrimoine naturel et culturel de Grand Besançon Métropole... mais aussi par le biais des supports de communication plus traditionnels : communication digitale, relations presse, affichage...

**L'ensemble des actions commerciales  
déployées en 2021 a représenté  
un budget de 58 200 €**



# LUTTE CONTRE LA FRAUDE

## Constats et objectifs

Depuis 2018, Keolis Besançon Mobilités s'engage dans la lutte anti-fraude au quotidien. Il s'agit d'une des priorités majeures de l'entreprise. Après une année 2020 grandement marquée par la crise sanitaire, 2021 devait permettre de stabiliser l'activité, l'organisation et d'accentuer la force du contrôle.

En 2021, 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'efficacité a permis de mieux structurer et organiser les actions tout en professionnalisant les équipes.

Objectif atteint en augmentant la présence des équipes sur le terrain tout en réussissant à améliorer leur efficacité, avec un nombre de contrôles toujours plus important par agent.

**2021, une année record en termes de nombre de contrôles malgré une activité « réduite » en fin d'année.**

**+ de 290 000 contrôles sur le réseau réalisés par les équipes du pôle LAF.**



## Une organisation qui fait ses preuves

### Une organisation toujours plus efficiente et professionnalisée

La programmation journalière, le suivi, la construction des opérations de contrôles réalisés a permis d'être de plus en plus efficient sur le terrain : la preuve par les chiffres présentés 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 portables de contrôle 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.

### Une mobilisation forte les 7 premiers mois de l'année

Durant les 7 premiers mois de l'année, du fait d'un taux absentéisme maîtrisé, d'une offre de transport légèrement réduite et d'une collaboration étroite avec la direction Exploitation, les effectifs ont pu temporairement être renforcés. Ainsi, sur la période, l'effectif de contrôle a progressé de 82% en nombre d'ETP comparé à 2020. Et les impacts sur le taux de contrôle ont été immédiats : 2,45 en moyenne, avec un pic à 3,04% en mai, vs 1,55 en 2020.

A partir de la rentrée, l'activité LAF est en recul. Ce résultat s'explique par le non-renouvellement de mission LAF de 10 conducteurs polyvalents arrivant au

terme de leur première mission de 3 ans : un recrutement a été lancé pour retrouver l'effectif nécessaire au respect du plan d'actions défini en matière de lutte anti-fraude. Il s'explique aussi par le déploiement des nouveaux matériels de contrôle qui sont progressivement pris en main par les équipes : un temps d'adaptation est nécessaire.

### La lutte contre la fraude, c'est l'affaire de tous chez KBM !

Avec l'organisation mise en place, les managers LAF ont la capacité d'être plus présents sur le terrain, renforçant ainsi les équipes et adaptant en temps réel ce qui doit l'être.

Les actions de validations à quai sont maintenues de façon hebdomadaire, mobilisant entre 4 et 8 agents dont le métier n'est pas le contrôle durant 1h30 à 2h en contrôle préventif (validation avant la montée à bord). Le planning de ces actions est conçu pour être présent au bon endroit au bon moment, en fonction de l'affluence dans les véhicules dans les différents secteurs de la ville.

En complément, les agents de maîtrise exploitation intègrent dorénavant dans leur service des temps de contrôle préventifs. Munis du même équipement que les agents de contrôle, ils sont en capacité de réaliser des contrôles sur toutes les lignes du réseau, en binôme, ou en renfort des équipes de contrôleurs.

### Un travail de collaboration avec les forces de sécurité intérieure

2021 est marqué par le développement des actions avec les forces de sécurité intérieure. En moyenne, une action par semaine est réalisée en collaboration entre les équipes de KBM et celles de la Police Municipale, de la Police Nationale ou des forces de Gendarmerie. Outre le fait de donner encore plus de visibilité aux actions réalisées, cela permet de renforcer les liens entre les équipes et de mieux se connaître : indispensable au vu des objectifs communs.

Les équipages de Police sont également amenés à se déplacer plus régulièrement en tenue à bord des véhicules, dans le cadre de leurs missions : de quoi rassurer également les clients et renforcer le sentiment de sécurité sur le réseau Ginko.

## De nouveaux outils depuis décembre avec l'arrivée de l'openpayment, le service de validation par carte bancaire

Dans ce projet, un des volets était le changement de matériel de contrôle, lequel devait permettre d'assurer le contrôle des titres Ginko et des cartes bancaires des voyageurs.

Dès le début du projet, le pôle « Lutte Anti-Fraude » a été sollicité et s'est mobilisé pour que le produit réponde réellement aux besoins des agents. Et les résultats sont très positifs. Dès décembre, les agents ont pu utiliser ce nouveau matériel et après quelques semaines d'utilisation, il était adopté.

Sur la partie technique, outre le fait de contrôler l'ensemble des titres proposés sur le réseau Ginko et les cartes bancaires, l'outil permet également de rédiger directement le procès-verbal de façon dématérialisée, sur place. Le PV est imprimé sur place et remis à la personne verbalisée. Un gain de temps et une « qualité » de PV maximisée.

A terme, l'outil fera également office de TPE (terminal de paiement bancaire) : le fraudeur pourra directement régler son PV par carte bancaire sur place (c'est le cas aujourd'hui mais sur un TPE portable).

## Un bilan 2021 très positif malgré un dernier trimestre poussif

Dans un contexte plus favorable qu'en 2020 mais toujours marqué par la crise sanitaire, notamment en première partie d'année, les résultats obtenus en 2021 sont de qualité :

- Nombre de clients contrôlés en forte augmentation de 27% dans un contexte où la fréquentation est en baisse par rapport à 2019 : un taux de contrôle en forte progression
- Un taux de fraude constaté de 1,94% : en baisse par rapport à 2020 (2,16 %)
- 1 296 TroK'it transformés : une action commerciale qui trouve toujours son public

Ces chiffres positifs sont confirmés par l'enquête fraude annuelle réalisée fin octobre. Le taux de fraude est en baisse de 0,7 points, toujours dans un contexte de crise sanitaire : il passe de 12,5 à 11,8% (cf. annexe 19). Une dynamique positive qui n'est pas forcément celle constatée ailleurs, dans des agglomérations de taille comparable avec celle de GBM, qui voient leur taux de fraude continuer à progresser. Taux de fraude qui ont en moyenne enregistré une hausse de 2 à 3 points entre 2019 et 2021, pour se retrouver à des niveaux compris entre 10,5 et 13%.

Voici les éléments qu'il faut retenir de la fraude sur le réseau Ginko :

- Une forte baisse du nombre de fraudeurs sans titre, le noyau dur des fraudeurs, preuve de l'efficacité des actions menées sur le terrain
- Une progression sensible du nombre de fraudeurs ne correspondant pas à la carte utilisée : une manière de contourner les actions mises en place
- Une baisse du taux de fraude les jours de semaine, notamment aux heures de pointe. En revanche, une forte progression de ce taux les samedis (publics occasionnels)
- Des niveaux de fraude en baisse sur les déplacements aux motifs contraints (études, travail...) vs une progression importante sur ceux qui ne le sont pas (loisirs, achats, démarches...)



**Un taux de contrôle  
en constante progression :  
1.85% en 2020, contre 1.54% en 2020**

## Bilan fraude 2021

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai
<b>Clients contrôlés</b>	28 385	23 926	35 904	24 414	36 347
<b>Voyages mensuels</b>	1 241 173	1 080 600	1 443 288	952 546	1 194 791
<b>PV dressés</b>	602	462	756	572	608
<b>Taux de contrôle</b>	2,29%	2,21%	2,49%	2,56%	3,04%
<b>Taux de fraude apparent</b>	2,12%	1,93%	2,11%	2,34%	1,67%
<b>PV Soldés</b>	237	182	294	171	215
<b>Taux de recouvrement (hors Trok It)</b>	39,37%	39,39%	38,89%	29,90%	35,36%

## Bilan fraude 2020

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai
<b>Clients contrôlés</b>	26 831	27 975	11 262	0	11 201
<b>Voyages mensuels</b>	1 994 990	1 882 142	1 046 378	315 075	634 423
<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%		4,42%
<b>PV Soldés</b>	209	240	68	0	144
<b>Taux de recouvrement</b>	41,06%	43,64%	42,50%		29,09%

## Ecart 2021 vs 2020

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai
<b>Clients contrôlés</b>	6%	-14%	219%	-	224%
<b>Voyages mensuels</b>	-38%	-43%	38%	202%	88%
<b>PV dressés</b>	18%	-16%	373%	-	23%

Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
34 264	20 822	13 800	23 083	19 586	18 756	10 728	<b>290 015</b>
1 356 107	1 028 188	909 814	1 728 898	1 743 957	1 551 046	1 461 265	<b>15 691 673</b>
574	381	245	370	418	401	225	<b>5 614</b>
2,53%	2,03%	1,52%	1,34%	1,12%	1,21%	0,73%	<b>1,85%</b>
1,68%	1,83%	1,78%	1,60%	2,13%	2,14%	2,10%	<b>1,94%</b>
206	142	95	159	167	151	90	<b>2 109</b>
35,89%	37,27%	38,78%	42,97%	39,95%	37,66%	40,00%	<b>37,57%</b>

Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
21 167	19 849	13 427	28 145	26 573	23 548	18 777	<b>228 755</b>
1 131 391	1 142 676	1 019 988	1 762 331	1 611 800	1 088 698	1 228 487	<b>14 858 379</b>
495	716	263	446	517	462	338	<b>4 951</b>
1,87%	1,74%	1,32%	1,60%	1,65%	2,16%	1,53%	<b>1,54%</b>
2,34%	3,61%	1,96%	1,58%	1,95%	1,96%	1,80%	<b>2,16%</b>
716	385	79	191	161	128	148	<b>2 469</b>
35,20%	31,95%	30,04%	42,83%	31,14%	27,71%	43,79%	<b>49,87%</b>

Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
62%	5%	3%	-18%	-26%	-20%	-43%	<b>27%</b>
20%	-10%	-11%	-2%	8%	42%	19%	<b>6%</b>
16%	-47%	-7%	-17%	-19%	-13%	-33%	<b>13%</b>



# Qualité de service



# DÉMARCHE QUALITÉ CONTRACTUELLE

*L'objectif la démarche qualité prévu contractuellement est de faire progresser la qualité de service du réseau urbain Ginko.*

Après une année 2020 fortement impactée en termes d'offre et de fréquentation par les différents confinements liés à l'épidémie de Covid-19, les mesures qualité 2021 ont pu se dérouler normalement.

Pour rappel, 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 Délégataire à augmenter son niveau d'exigence :**

- Accueil en agence commerciale : 91% contre 89% en 2020
- Information et conseil par téléphone : 93% contre 92%
- Accueil et confort à bord : 91% contre 89%
- Traitement des réclamations : 93% contre 92%



## Les résultats enregistrés

Seuls les critères ponctualité et information à bord sont légèrement en dessous des objectifs fixés :

- **Information à bord** : 98.8% de moyenne annuelle pour un objectif de 99%. Le résultat est très légèrement en dessous de l'objectif et a fortement progressé comparé à 2020.
- **Pour la ponctualité**, même si la moyenne annuelle de 72.2% reste en dessous de l'objectif de 75%, il est à noter une augmentation du taux de ponctualité trimestriel entre le début et la fin d'année.

Un certain nombre d'actions mises en place ont permis d'apporter une nette progression à ce critère (voir paragraphe ponctualité).

*Les résultats détaillés et analysés sont regroupés en annexe 15.*

**Keolis Besançon  
Mobilités a tenu  
ses engagements  
sur 7 des 9 critères  
contractuels**

## Synthèses des mesures qualité 2021

Critères	Nombre de mesures 2021	Taux de conformité %	Objectif de conformité Contractuel %	Commentaires
Accueil en agence commerciale	60	96.4	91	Objectif atteint
Information et conseil par téléphone	60	96.8	93	Objectif atteint
Accueil et confort à bord	120	98.2	91	Objectif atteint
Information et disponibilité des équipements station Tramway	68	100	94	Objectif atteint
Information aux points d'arrêts	320	100	99	Objectif atteint
Information dynamique à bord	120	98.8	99	Objectif non atteint (de très peu) Mais nette amélioration par rapport à 2020
Conformité des véhicules	124	99.8	99	Objectif atteint
Ponctualité Bus et Tramway	Totalité des passages en station	72.2	75	Objectif non atteint Mais les résultats trimestriels sont en constante amélioration
Traitement des réclamations	Totalité des réclamations	97	93	Objectif atteint

## 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 de service perçue par les clients Ginko.

Les mesures qualité internes ont été intégrées dans les objectifs 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.

## Mesures internes complémentaires

En 2021, plus de 2 600 mesures ont été réalisées en complément des obligations contractuelles réparties de la manière suivante :

	1er Semestre	2ème Semestre	GLOBAL
<b>Conformité des Bus à la sortie du matin</b>	264	90	354
<b>Conformité des Trams à la sortie du matin</b>	396	312	708
<b>Information à bord des Bus</b>	102	116	218
<b>Information à bord des Trams</b>	181	145	326
<b>Informations Voyageurs Poteaux Bus</b>	257	75	332
<b>Informations Voyageurs Abris Bus</b>	214	88	302
<b>Informations Voyageurs Stations Tram</b>	283	103	386
<b>TOTAL CONTRÔLES EFFECTUES</b>	<b>1697</b>	<b>929</b>	<b>2626</b>

## Mise en place de parcours client : une action labellisée « TEC »

En droite ligne avec notre projet d'entreprise « Tous Engagés Clients » (TEC), la Direction a décidé de démultiplier les moments de présence sur le réseau, au contact des voyageurs comme des agents de l'entreprise. Le périmètre des collaborateurs réalisant des parcours clients a ainsi été élargi au comité de Direction, aux responsables de pôles et à l'ensemble des équipes des directions DMCM et DQSE, soit 33 personnes au total. Chacune réalise environ 3 parcours client par an.

L'idée générale du parcours client est ainsi de se mettre à la place du client qui utilise le réseau Ginko en ayant un œil aguerri sur

ce qui est bien et ce qui l'est moins. La présence sur le terrain ne peut que nous aider à améliorer la qualité de service sur le réseau en remontant tous ces instants de non-qualité.

Cette présence terrain crée également un retour positif dans le cadre des échanges avec les conducteurs. La qualité du contact avec le conducteur à bord de son bus permet d'aborder de nombreux sujets et de montrer notre forte sensibilisation à l'engagement client.

La démarche parcours client sera encore élargie en 2022 avec la participation de l'ensemble des agents de maîtrise de la direction Exploitation (35 personnes supplémentaires), puis, dans le cadre de l'accord de « déroulement de carrière » à l'ensemble des employés hors personnel de conduite.

## 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 Délégitaire 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 2021	
		N	N-1	N	N-1
<b>Fiabilité globale</b>	<b>Tramway</b>	97,3%	94,1%	91,6%	92,1%
	<b>Bus</b>	99,2%	95,3%	96,0%	89,5%
	<b>TOTAL</b>	<b>98,8%</b>	<b>95,0%</b>	<b>95,0%</b>	<b>90,1%</b>
<b>Fiabilité hors événements non responsables</b>		<b>99,2%</b>	<b>99,3%</b>	<b>98,7%</b>	<b>97,9%</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 72.2%, l'objectif contractuel n'a pas été atteint mais les résultats trimestriels sont en

constante amélioration. Nette amélioration sur la ponctualité du tramway (+2.7) et légère diminution au bus (-1.3).

Les actions d'amélioration amorcées continuent, dont l'implication des régulateurs dans l'analyse des temps de parcours, un suivi individualisé des avances par les chefs d'équipes et l'intégration d'un critère avances dans l'accord déroulement de carrière entrant en vigueur en 2022.

	Décembre	N-1	Cumul 2021	Cumul 2020
<b>Tramway</b>	93,2%	92,6%	93,0%	90,3%
<b>Bus</b>	68,8%	68,3%	67,6%	68,9%
<b>Globale</b>	<b>73,2%</b>	<b>72,8%</b>	<b>72,2%</b>	<b>73%</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

À fin 2021, 30% des arrêts Ginko sont accessibles soit 353 arrêts accessibles (sur 1163 arrêts équipés) :

- 177 arrêts de bus urbains accessibles
- 62 stations tram accessibles
- 114 arrêts bus périurbains accessibles

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

Sur l'année 2021, 7 arrêts supplémentaires ont été mis en accessibilité sur la commune de Besançon et 5 dans les autres communes de Grand Besançon Métropole.

## L'information voyageurs

Le travail pour améliorer l'accessibilité de l'information voyageurs a été mené en 2021 sur deux axes.

### BIV de nouvelle génération

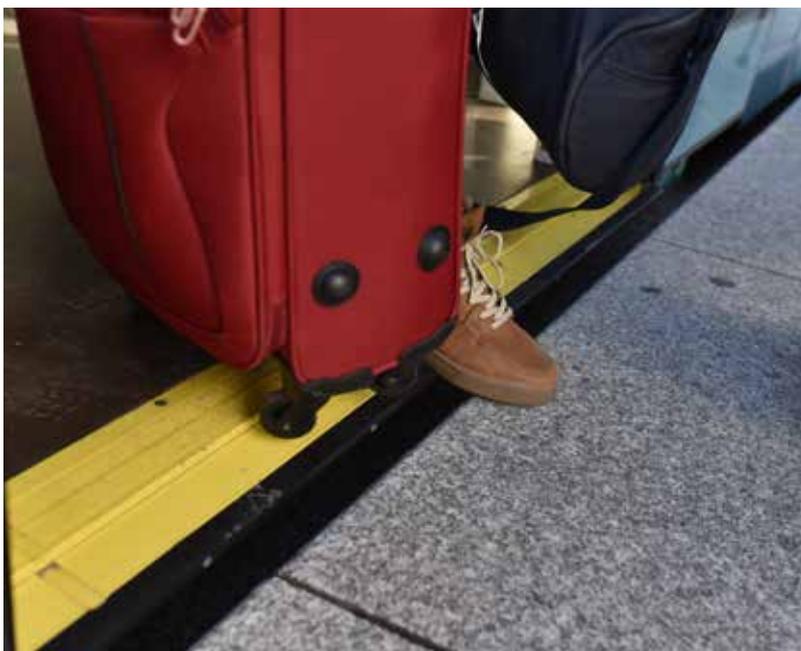
Comme pour les BIV précédemment implantées aux stations TCSP et sur les pôles d'échanges, dans le cadre du renouvellement sur 3 ans des BIV aux arrêts bus urbains, le cahier des charges intègre bien les remarques formulées par le groupe d'experts d'usage lors de la consultation initiale.

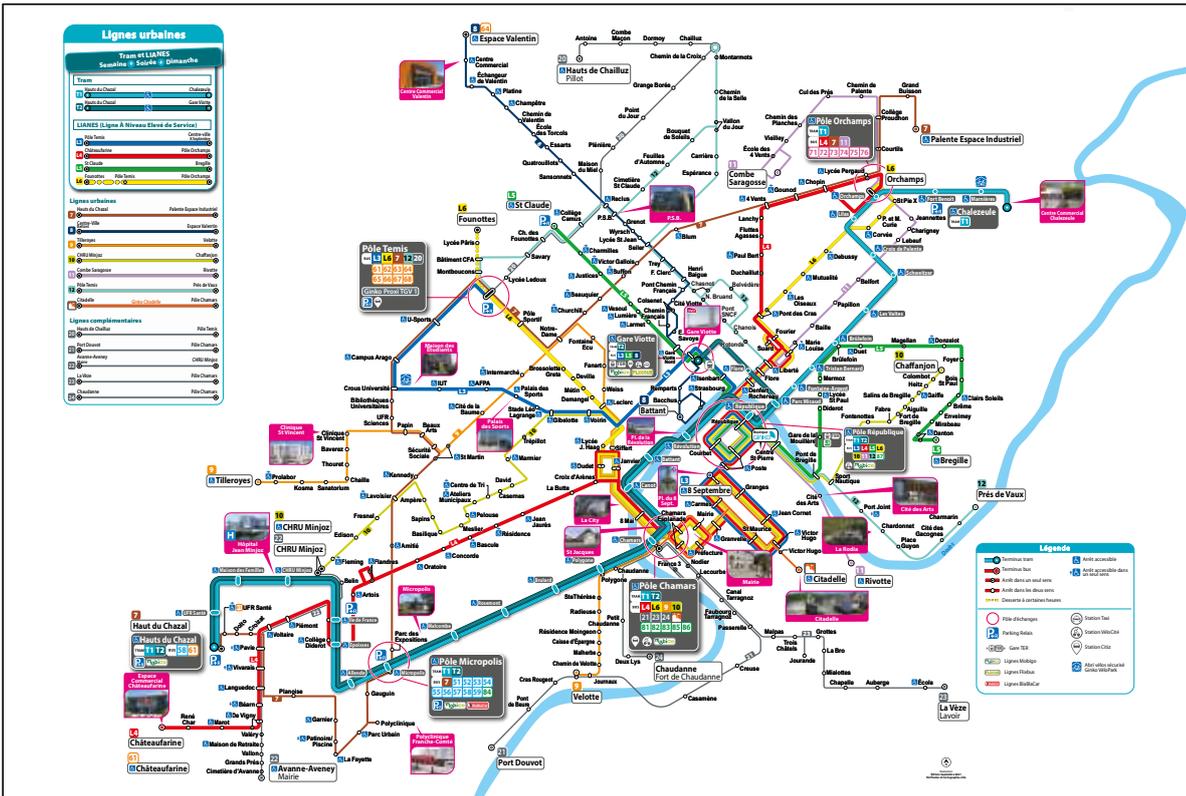
### Nouveauté : le plan accessibilité du réseau Ginko

Un nouvel outil qui valorise les travaux d'accessibilité réalisés, tant sur l'aspect matériel roulant que sur l'aménagement des arrêts, en passant par les outils d'IV déployés progressivement.

Ce nouveau plan des lignes urbaines répertorie l'ensemble des arrêts accessibles. Il a été créé pour l'ensemble des personnes ayant des difficultés à se déplacer, à se repérer (personnes ayant des déficiences visuelles ou mentales, personnes en fauteuil roulant, seniors, personnes avec poussettes...).

Ce plan a été travaillé en partenariat avec le Groupe d'Experts d'Usage et respecte les normes d'accessibilité (taille et type de typo, tracé schématique des lignes), les demandes énoncées en CIA (intégration de photos pour repérage de lieux remarquables, fond très clair...). Il a été conçu à partir des règles du « Facile à lire et à comprendre », même s'il n'en a pas encore la certification. Il s'agira d'une prochaine étape après une année d'utilisation et de retours des différents publics concernés.





Le plan accessible du réseau Ginko, "facile à lire et à comprendre"

**Plan du réseau urbain**  
à partir du 30 août 2021

Voyageons tous ensemble

**ginko**

www.ginko.voyage

L'appel Ginko Mobilités

03 70 27 71 60

La boutique Ginko

La boutique Mobilités

**Voyageons tous ensemble**

**Le réseau Ginko : des solutions adaptées à chacun**

Pour Ginko, chaque voyageur quel que soit sa situation, son âge, son handicap ou son degré de mobilité (durable ou momentané) doit pouvoir se déplacer normalement, sans contrainte et en toute sécurité.

Pour aller toujours plus loin dans ce sens, les travaux et les réflexions se poursuivent en s'appuyant sur un dialogue permanent avec les acteurs du monde du handicap.

Jour après jour, Ginko améliore l'accessibilité pour que le voyage soit possible pour tous et agréable pour chacun.

**Pour une mobilité vraiment partagée**

**De plus en plus d'arrêts de bus accessibles**  
**100% des stations tramway accessibles**

Aujourd'hui, 344 arrêts Ginko sont accessibles :

- 42 stations tramway
- 177 arrêts dans Besançon
- 111 arrêts dans les autres communes de Grand Besançon Métropole

Les quais des stations tramway sont facilement accessibles grâce à des rampes d'accès.

**Des bornes d'information voyageurs sur la LIANES 3 et les pôles d'échanges**

- Horaires en temps réel des lignes en passage.
- Les 2 prochains passages sont indiqués
- Alertes info trafic : des informations importantes sont annoncées vocalement
- Actualités du réseau Ginko voyageurs

**100% des bus et des tramways accessibles**

100% des bus et tramways sont à plancher plat

Toutement plus pratique pour les parents avec poussettes, les voyageurs chargés de bagages, les personnes âgées... Les tramways sont de plain-pied avec le quai.

**Des emplacements pour les fauteuils roulants**

A bord des bus, un emplacement est aménagé pour accueillir un fauteuil roulant, à proximité immédiate des portes d'accès. Cet espace est identifié par un pictogramme. Un bouton spécifique d'appel est installé dans l'espace réservé. Il permet à l'utilisateur de signaler au conducteur son intention de descendre ou d'entrer en contact avec le conducteur.

Dans le tramway, 2 emplacements situés au centre des rames sont réservés aux fauteuils roulants, poussettes ou vélos.

**SALARIÉS**

**-50% SUR VOTRE ABONNEMENT**

Votre employeur prend en charge au minimum 50% de votre abonnement Ginko!

**LA BOUTIQUE EN LIGNE**

sur [www.ginko.voyage](http://www.ginko.voyage) ou l'appel Ginko Mobilités

- RECHARGEMENT
- COMMANDE
- TÉLÉCHARGEMENT
- MISE À JOUR DES DROITS
- SOUSCRIPTION PASS Liberté
- PRÉLEVEMENT AUTOMATIQUE

**Principaux tarifs**

Supports	PASS Voyages	PASS Abonnements
Carte Ginko Mobilités	Rechargeable sur tous les supports 1h ou 24h de voyages à volonté	Rechargeable uniquement sur la carte Ginko Mobilités
Carte nominative, rechargeable pendant 5 ans et sécurisée	PASS 1h : 1,40€	Voyages à volonté tous les jours, sur toutes les lignes du réseau Ginko
Carte anonyme	PASS 24h : 4,50€	PASS 4/17 ans : 16,80€
Elle se prête et peut aussi être utilisée pour voyager à plusieurs personnes, rechargeable pendant 2 ans	PASS 2 voyages : 2,80€	PASS 4/17 ans réduit : 11,90€
	PASS 10 voyages : 13€	PASS 18/25 ans : 29€
	PASS Liberté : du 1 <sup>er</sup> au 1 <sup>er</sup> voyage : 1,40€	PASS 26 ans et étudiants de 26 à 28 ans : 43,50€
	à partir du 2 <sup>e</sup> voyage : 1,30€	PASS +65 ans : 32€
	Carte à puce	PASS PMS : 21€
		pour les personnes invalides à partir de 80%

**Formule annuelle pour tous les abonnements**

D'autres PASS disponibles pour répondre à des besoins spécifiques. Pour une création d'abonnement, rendez-vous sur la boutique en ligne ou à la boutique Ginko. Pour un rechargement voir ci-dessus.

**Détenteur de la Carte Mobilité Inclusion Invalidité, voyagez accompagné(e) !**

**L'accompagnateur gratuit**  
La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements figure sur la carte CMI (invalidité) mention "besoin d'accompagnement". Un accompagnateur pourra alors voyager gratuitement sur le même itinéraire que le client.

**L'accompagnateur payant**  
Il s'agit de personnes de la famille ou amis qui participent au déplacement de client sans prendre en charge une mission d'assistance. Dans ce cas, les personnes qui accompagnent doivent être détenteurs d'un titre de transport Ginko valide.

**Points de vente, rechargement, information**

**Boutique en ligne**  
sur [www.ginko.voyage](http://www.ginko.voyage) et l'appel Ginko Mobilités

**Distributeurs de titres**  
aux stations tram et aux principales stations de la LIANES 3

**La boutique Ginko**  
Centre St Pierre,  
28 rue de la République - Besançon

**Relais Ginko**  
plus de 50 points de vente dans le Grand Besançon

**Bus**  
vente uniquement de PASS 1h, PASS 24h et PASS 2 voyages

**PASS Liberté**  
Voyagez sans contrainte, payez le mois suivant

Souscrivez en ligne [www.ginko.voyage](http://www.ginko.voyage)

**Ginko booster de mobilité**

grand bonjour à Besançon

**Des annonces vocales et visuelles**

A l'arrêt du bus à l'arrêt ou à l'approche du tram, une annonce vocale informe du numéro de ligne et de sa destination. A bord, le nom du prochain arrêt bus ou prochaine station tram est affiché et annoncé.

**Une boutique accessible**  
La boutique Ginko est accessible de plain-pied et dispose de compteurs adaptés.

**Un calculateur d'itinéraires adapté**

En cochant l'option voyager en fauteuil roulant, vous proposez des trajets uniquement en provenance et à destination d'arrêts qui sont accessibles.

**Calcul d'itinéraires**



# Maintenance et patrimoine



# MAINTENANCE TRAMWAY

## MATÉRIEL ROULANT

19 rames de tramway de type URBOS 3 (constructeur CAF) constituent le parc mis à disposition de l'exploitant par l'autorité délégante. 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 2021.

### État de parc Tramway au 31.12.2021

N°Rame	Appellation	Compteur kilométrique au 31/12/2021	Km réalisés sur la période du 01/01/2021 au 31/12/2021
801	Victor HUGO	424936	62423
802	Les Frères LUMIERE	453422	63023
803	COLETTE	433402	64407
804	Louis PASTEUR	449666	63720
805	Jouffroy D'ABBANS	464028	64502
806	VAUBAN	436739	61312
807	Gustave COURBET	431272	58796
808	Jeanne-Antide THOU-RET	425573	59184
809	Rouget DE LISLE	471364	58908
810	Marie CURIE	457364	56330
811	Claude-Nicolas LEDOUX	442166	61863
812	Charle FOURIER	446796	65488
813	Pierre-Joseph PROUD-HON	379128	69394
814	Nicole BONVALOT	477346	61784
815	Toussaint LOUVER-TURE	438539	63881
816	Louis PERGAUD	423724	56610
817	Léonel DE MOUSTIER	370877	10959
818	Jenny D'HERICOURT	422074	69263
819	Henri FERTET	415543	60940



*Kit du matériel préparé pour la gamme de maintenance*



*Réalisation de la gamme de maintenance sur les bogies*

## L'organisation de la maintenance Tramway

La maintenance du matériel roulant tramway a été intégralement internalisée depuis le 1er janvier 2018. Cette maintenance était initialement confiée au constructeur CAF. Les équipes de Keolis Besançon Mobilités ont 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 gérée 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 délégataire
- Au lot de pièces rachetées au constructeur CAF initialement en charge de la maintenance
- Aux approvisionnements nécessaires compte tenu de l'internalisation de la maintenance en 2018 et des programmes de gros entretiens précisés dans le plan de maintenance

L'équipe de maintenance est composée d'un responsable de maintenance tramway, un chef d'équipe, un technicien méthodes, un magasinier et 10 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 - 7 jours/7.

Le programme de révision du pas de maintenance des 420 000 km est en cours depuis juillet 2020 (12 rames révisées). Le planning de cette grande révision va se poursuivre jusqu'en 2022. Cette révision a pour objectif de maintenir la fiabilité et la sécurité des véhicules en remettant en condition toutes les pièces et les systèmes de chacune des rames suivant la gamme du plan de maintenance du constructeur : bogies, freinage, climatisations...

# MAINTENANCE TRAMWAY INFRASTRUCTURES

L'équipe assurant la maintenance des installations fixes a réalisé la campagne de meulage du rail avec l'appui d'un prestataire : 7 kilomètres de voie ont été meulés pendant 4 semaines.

Lors de cette campagne de meulage préventif et correctif, la partie centrale du réseau a été traitée, du pont Canot jusqu'à la station Tristan Bernard pour la ligne T1, ainsi que l'ensemble de la ligne T2.

Les parties de la ligne présentant une usure ondulatoire, au niveau des appareils de voies du secteur République, ainsi qu'entre la station Battant et la station Révolution, ont été traitées plus spécifiquement à la fin de la campagne de meulage.

L'équipe a également réalisé durant les mois de juillet et août, pendant les nuits longues, les travaux suivants :

- Les consignations et l'accompagnement des entreprises qui travaillent pour le compte de Grand Besançon Métropole ainsi que celles qui réalisent des prestations à proximité de nos infrastructures sur les ouvrages d'art (nettoyage des aqua drains ...)
- L'entretien préventif des sous stations électriques
- Le rechargement du rail sur la courbe Battant : environ 65 mètres de la bande de roulement ont été traités en curatif
- Le changement de 4 aiguilles d'appareils de voie : Corvée, Lilas, Chalezeule et gare Viotte
- Le changement de 4 appareils tendeurs à moufle par des tendeurs à gaz : cet investissement de Grand Besançon Métropole a permis d'uniformiser l'ensemble de ces appareils sur le réseau
- La campagne de mesure du fil de la ligne aérienne de contact avec l'aide d'un prestataire spécialisé

L'année 2021 a été marquée par un événement « traumatique » complexe à gérer. Le 7 mai, un camion grue intervenant sur le chantier de démolition des immeubles du quartier de La Grette a arraché la ligne aérienne de contact (LAC) à proximité de la station Brulard. La remise en exploitation du réseau a nécessité une journée de travaux effectués par l'équipe de la filiale avec l'aide des experts du groupe Keolis.



Meulage sur le secteur république



Rechargement du rail sur le secteur Battant



Réparation de la LAC le 8 mai

# 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 véhicules 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 de cette mesure 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 31.12.2021 :

## État de parc Bus au 31.12.2021

Constitution du parc de bus au 31/12/2021						
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
4	1	Bus Moy.Capacité	23	20	Irisbus	GX117/117L
10	10	Bus Moy. Capacité			Irisbus	GX127/127L
9	9	Bus Moy. Capacité			Irisbus	GX137
4	4	Bus Standard GO	52	44	Irisbus	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	48	42	Solaris	Urbino 18
14	14	Bus Articulé GO			Mercedes	Citaro
9	3	Bus Articulé GNV			Irisbus	Agora
14	14	Bus Articulé GNV			Iveco	Urbanway
<b>132</b>	<b>114</b>	<i>Parc physique supérieur au parc exploité au 31/12/2021 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</i>				

## Les entrées sorties du parc bus

En 2021, le parc bus en exploitation est identique à celui de l'année précédente :

- 6 véhicules (3 bus moyenne capacité et 3 bus articulés GNV) ont été réceptionnés
- Sortie physique d'un véhicule et mise hors exploitation de 5 véhicules en attente de documents administratifs
- À noter que 18 véhicules sont en attente de sortie pour des raisons administratives

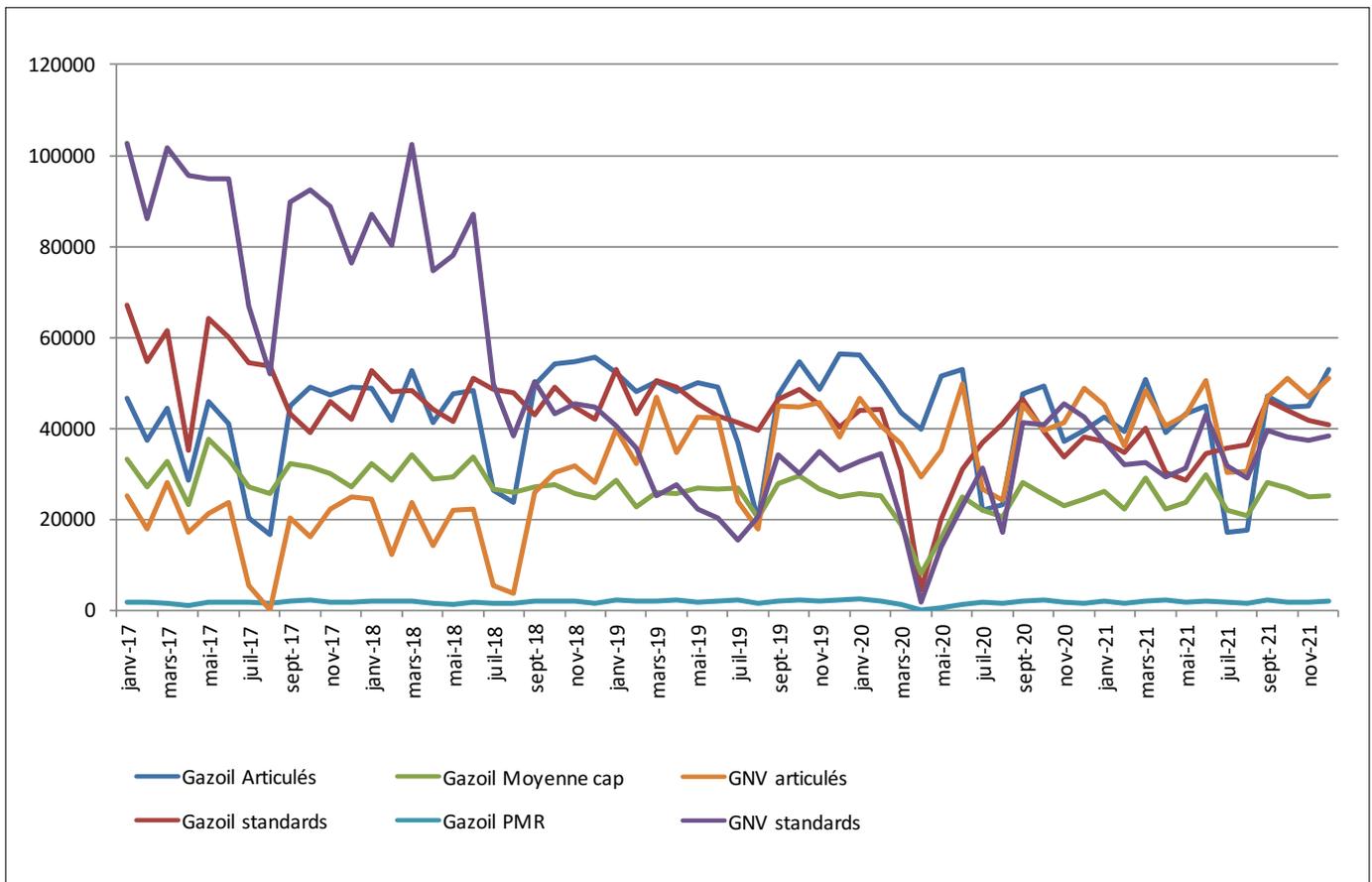
Type de bus	Entrées		Sorties	
	Nb Parc	N° Véhicule	Nb Parc	N°Véhicule
PMR	0		0	13*
MC	3	52,53,54	1	80, 83*, 84*, 85*
STD	0		0	429*, 432*, 433*, 435*, 436*, 437*, 439*, 448*
ART	3	521 522 523	0	501*, 502*, 503*, 504*, 505*, 507*
	6		3	

*Véhicules sur parc non exploités au 31/12/2021 lié à l'attente de documents administratifs de cession.*





## Évolution des consommations mensuelles par types de bus



La consommation de carburant est stable entre les exercices 2021 et 2019. L'exercice 2020 n'a pas été pris en compte du fait de l'impact de la crise sanitaire (Covid-19). Légère chute de consommation sur les véhicules articulés GNV et GO à l'été 2021, compte tenu de l'utilisation privilégiée de standards au regard des chiffres de fréquentation.

## Consommation annuelle des véhicules

	Gazoil Articulés	Gazoil standards	Gazoil Moyenne cap	Gazoil PMR	GNV articulés	GNV standards
janv-21	42 618	37 250	26 187	2 011	45 103	37 257
févr-21	39 329	34 800	22 268	1 685	36 218	32 162
mars-21	50 749	40 050	29 034	2 074	48 250	32 560
avr-21	39 212	30 277	22 352	2 292	40 499	29 291
mai-21	43 263	28 582	23 645	1 835	43 020	31 380
juin-21	44 862	34 542	29 793	2 140	50 570	42 900
juil-21	17 137	35 609	22 011	1 793	30 290	31 840
août-21	17 749	36 393	20 748	1 550	30 486	29 134
sept-21	47 174	46 069	28 062	2 226	46 923	39 617
oct-21	44 677	43 883	27 035	1 962	51 115	38 195
nov-21	45 074	41 848	24 972	1 925	46 990	37 300
déc-21	52 911	40 818	25 127	2 063	51 033	38 367
<b>TOTAUX</b>	<b>484 756</b>	<b>450 120</b>	<b>301 233</b>	<b>23 556</b>	<b>520 500</b>	<b>420 000</b>

Valeurs en litres pour les bus Gazoil et en Normo mètre cube pour les bus GNV

### 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 d'un responsable de pôle, 3 chefs d'équipes, un magasinier, un agent méthodes, 2 pompistes-remiseurs, 3 carrossiers et 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 - 7jours/7.

## Données mensuelles pour toutes les opérations préventives, réglementaires et curatives réalisées en 2021 :

	Interventions préventives	Interventions correctives	Interventions réglementaires	Remorquages
janvier-21	34	242	36	1
février-21	17	193	29	0
mars-21	32	230	72	0
avril-21	26	183	31	1
mai-21	20	193	26	3
juin-21	9	189	34	2
juillet-21	26	151	55	2
août-21	11	165	41	2
septembre-21	31	249	30	1
octobre-21	22	245	19	0
novembre-21	26	220	35	3
décembre-21	27	271	41	1
<b>TOTAUX</b>	<b>281</b>	<b>2531</b>	<b>449</b>	<b>16</b>

Toutes les opérations réglementaires et préventives sont inscrites et suivies en GMAO. 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.

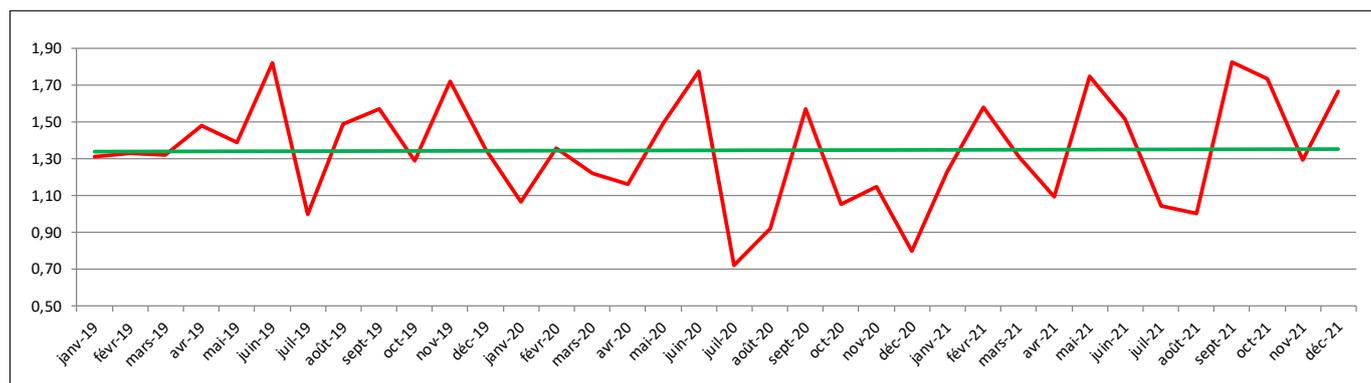
### Pannes en ligne avec pertes d'exploitation

Les pannes en ligne avec pertes d'exploitation sont stables par rapport à 2019. Le taux de pannes

aux 10 000 kilomètres est de 1.44 en 2021 contre 1.47 en 2019 (voir graphique ci-dessous).

Compte tenu de la crise sanitaire, l'année 2020 ne peut pas être prise en référence.

### Taux de pannes en ligne pour 10 000 km





# DISPONIBILITÉ DU PARC BUS ET TRAMWAY

	2020		2021	
	BUS	TRAM	BUS	TRAM
Taux de disponibilité	99.90%	99.90%	<b>99.88%</b>	<b>99.26%</b>
KM parcourus	3 957 166	1 125 996	<b>4 304 164</b>	<b>1 132 787</b>
KM perdus dus à des pannes	4835	1175	<b>5805</b>	<b>1558</b>

Le taux de disponibilité des rames de tramway s'est dégradé engendrant une perte de kilomètres commerciaux pour la deuxième année consécutive (1 558 km en 2021 au lieu de 1 175 km en 2020). Cette dégradation s'explique par l'absence de réserve de rames due à une accidentologie non responsable engendrant une immobilisation longue des matériels roulants concernés (rames 813 et 816 en 2020 ; rames 817 et 810 en 2021).

Dans le même temps, l'équipe en charge de la maintenance des rames poursuivait les gammes de maintenance préventive prévues au seuil des 420 000 km, nécessitant l'immobilisation d'une rame par mois.

Concernant le bus, stabilité du taux de disponibilité malgré une augmentation de la production kilométrique.

## Immobilisations des rames 817 & 810

L'année 2021 a été marquée par l'immobilisation de longue durée de deux rames de tramway suite à des accidents non responsables.

**La rame 817** était en approche du croisement de la rue Ambroise Paré et de la route de François en voie 2. Un véhicule léger venant de la gauche a grillé le feu rouge et a percuté la rame au niveau du flan de la loge conducteur. Cette collision a provoqué le déraillement complet d'un bogie du tramway.

La rame a subi des dégâts importants sur le côté gauche au niveau de la caisse ainsi que sur le bogie et le berceau avant. Une équipe de maintenance a dû être diligentée pour remettre le bogie sur les rails et rapatrier la rame au centre de maintenance.

Compte tenu de l'importance des dégâts, la rame a été convoyée en Espagne afin d'être réparée et remise en état dans les ateliers du constructeur.

Le constructeur, avec l'accord de Grand Besançon Métropole, profite de cette intervention pour réaliser une reprise technique sur la rame. La remise en exploitation de la rame sera conditionnée par un dossier d'intention présenté pour validation au STRMTG. A ce jour, aucune date prévisionnelle de remise en exploitation n'est annoncée. Le retour de la rame à Besançon est prévue au printemps 2022.

**La rame 810** était en approche du carrefour de la rue du Piémont et de la rue du Luxembourg en voie 1. Un véhicule léger venant de la rue du Piémont a grillé le feu rouge et a percuté la rame au niveau du flan de la loge conducteur « C1 ». Le véhicule léger est venu s'immobiliser entre la rame et le poteau de la ligne aérienne de contact.

La rame a subi des dégâts sur le côté droit au niveau de la caisse ainsi que sur le bogie. Une équipe de maintenance tramway a dû être diligentée pour remettre le bogie sur les rails et rapatrier la rame au centre de maintenance.

Cet accident a provoqué l'arrêt temporaire de l'exploitation de la ligne de tramway et Keolis Besançon Mobilités a dû mettre en place le « plan B » (bus de substitution) afin d'assurer la continuité de service.

Au global, la période totale d'immobilisation pour effectuer la réparation de cette rame 810 a duré 77 jours. Cette rame a pu être remise en exploitation pour la rentrée scolaire de septembre.

À noter que certaines pièces avaient un délai important d'approvisionnement. Keolis Besançon Mobilités a dû missionner une entreprise spécialisée en ferroviaire pour souder les butées. A la suite de cette prestation, les équipes du délégataire ont dû effectuer un contrôle de la soudure en faisant appel à un organisme agréé.



Accident rame 817



Accident rame 810



Convoiage rame 817

# MAINTENANCE DES SYSTÈMES ÉLECTRONIQUES

*En 2021, en complément de la maintenance préventive, curative et améliorative, un travail de préparation à l'arrivée de l'OpenPayment a été réalisé.*

## 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 tramway (SAEIV, billettique, rétrovision, interphone...)
- Le matériel embarqué des bus (SAEIV, billettique...)
- Les totems
- Les DAT
- Les valideurs de quai (Vélo Park, P+R)
- Les parcs des autocars des 3 opérateurs péri-urbains

Une montée de version firmware a été également réalisée sur les écrans TFT des dièdres afin de fiabiliser l'affichage.

## Montée de version billettique et Open Payment

Avec pour objectif la préparation à la montée de version billettique et le rétrofit des valideurs, les équipes de maintenance du pôle MSE ont :

- Remplacé les piles sur l'ensemble des valideurs (350 équipements)
- Démonté 120 valideurs pour constituer un stock, en prévision de la modification matérielle et logicielle faite par Kuba et d'un roulement d'équipements
- Réalisé une formation PCI DSS, formation animée par Kuba

Le jour de la bascule, conjointement, les équipes de Kuba et de Keolis Besançon Mobilités ont échangé tous les valideurs des rames et ceux de quelques bus. Les deuxièmes valideurs équipant les bus avaient été démontés au préalable afin de permettre cette installation, puis rétrofités par Kuba.

## Déploiement des routeurs 4G sur l'ensemble du parc

En vue de la mise en service de l'OpenPayment, il a été nécessaire de fiabiliser et d'améliorer le débit de données des véhicules. Pour cela, un routeur 4G a été intégré dans chaque bus et tramway. En plus de cette installation, une reprogrammation de l'ensemble des équipements embarqués (SAEIV, dièdres, girouettes, switches...) a été réalisée.

## Focus maintenance péri-urbaine

Pour GTV, maintenance préventive et corrective ont été réalisées en mars et avril. Les 24 cars équipés d'un pupitre billettique ont été contrôlés : 5 dysfonctionnements ont été constatés et réparés. Il s'agissait essentiellement de problèmes de tête d'impression.

Pour MBFC, la maintenance préventive ainsi que la maintenance corrective qui en a découlé, ont été réalisées en février. Les 49 cars équipés d'un pupitre billettique ainsi que le PDVV ont été contrôlés : 22 dysfonctionnements ont été constatés et réparés. Il s'agissait essentiellement de problèmes de tête d'impression et de problème GPS.

Pour Mont jura, la maintenance préventive ainsi que la maintenance corrective qui en a découlé, ont été réalisées sur site en avril. Les 59 cars équipés d'un pupitre billettique ont été contrôlés : 18 dysfonctionnements ont été constatés et réparés. Il s'agissait essentiellement de problèmes GPS et de configuration.



*Intérieur du valideur CP6500*



*Déploiement des valideurs rétrofités à bord du tramway*

# MAINTENANCE DES BÂTIMENTS

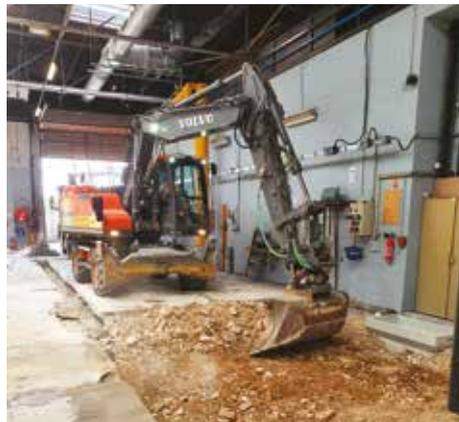
## Site de maintenance bus de Planoise

De nombreux travaux ont été pilotés et pris en charge par les équipes de Grand Besançon Métropole, auxquelles le Délégué a apporté son concours pour la rénovation de l'atelier de maintenance bus (B4).

Grand Besançon Métropole y réalise de nombreux investissements afin de rénover ce bâtiment qui date de 1974 !

- Les sols ont été repris pour supprimer les bosses et les trous de l'ancienne dalle avec un nouveau béton et un marquage résistant aux huiles et aux hydrocarbures. Les caniveaux d'évacuation ont été refaits, ils sont tous connectés au déboureur.
- Les fosses d'atelier ont été remises en état, équipées d'éclairage, d'air et d'un nouveau barriérage pour garantir la sécurité des agents.
- L'éclairage a été complètement changé, les anciens tubes fluos ont été remplacés par de l'éclairage à LED plus performant et moins énergivore.
- Pour le chauffage d'atelier, tous les aérothermes ont été remplacés par des nouveaux équipements plus performants. Des ventilateurs ont été ajoutés pour pousser un maximum d'air chaud en direction du sol.
- Toutes les portes sectionnelles ont été remplacées. Les nouvelles portes intègrent un vitrage pour bénéficier d'un maximum de lumière naturelle à l'intérieur de l'atelier.

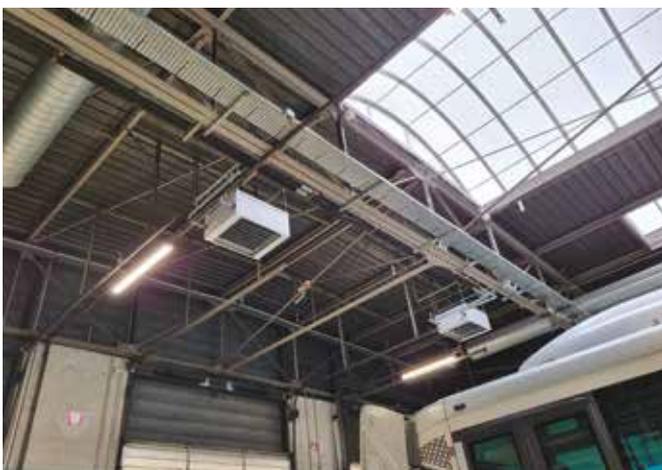
Dans le cadre de la réalisation du plan pluriannuel d'investissements, Grand Besançon Métropole a réalisé un investissement en matière d'outillage pour la maintenance bus : un jeu de 6 colonnes de levage a été installé afin de permettre la réalisation des opérations de maintenance sous châssis en sécurité.



*Dalle engin*



*Nouvelle dalle peinte*



*Aérothermes installés*



*Nouvelles portes d'atelier*

## 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 :

- Tous les luminaires du remisage ont été remplacés. Les ampoules au mercure, obsolètes, ont été remplacées par des éclairages à LED qui consomment moins et offrent une luminosité plus forte. Ces travaux réalisés par une entreprise extérieure ont mobilisé nos équipes en appui.
- Dans la zone de stockage extérieure des pièces infrastructures, a été réalisé un enrobé pour permettre de stocker en sécurité les pièces (Rails, supports, poteaux...).
- Des travaux d'installation de bornes électriques au centre de maintenance Tramway ont été réalisés sous l'ombrière du parking. Cet investissement va permettre le rechargement de 4 véhicules électriques.

Dans le cadre de la réalisation du plan pluriannuel d'investissements, Grand Besançon Métropole a continué à investir dans de gros outillages :

- Un nouveau kit de ré-enraillement. Cet outillage va permettre de gagner en réactivité en combinant deux opérations (la translation et le levage). De plus, ce nouveau kit sera adaptable facilement pour d'autres types de rames, de CAF comme d'autres constructeurs.

## Terminus de lignes - Travaux bâtiment

Quelques travaux de remise en état ont été réalisés sur la fin d'année 2021, et notamment la rénovation des planchers des locaux d'exploitation de plusieurs terminus : Tilleroyes, St-Claude, Gare Viotte et Rivotte.



*Remplacement des luminaires avec l'aide des équipes infrastructures*



*Nouvel enrobé à l'extrémité du remisage des tramways*



*Bornes de rechargement pour véhicules électriques*



*Utilisation du kit ré-enraillement par les équipes MR*



*Kit ré-enraillement en caisse*



# MAINTENANCE DU MOBILIER URBAIN

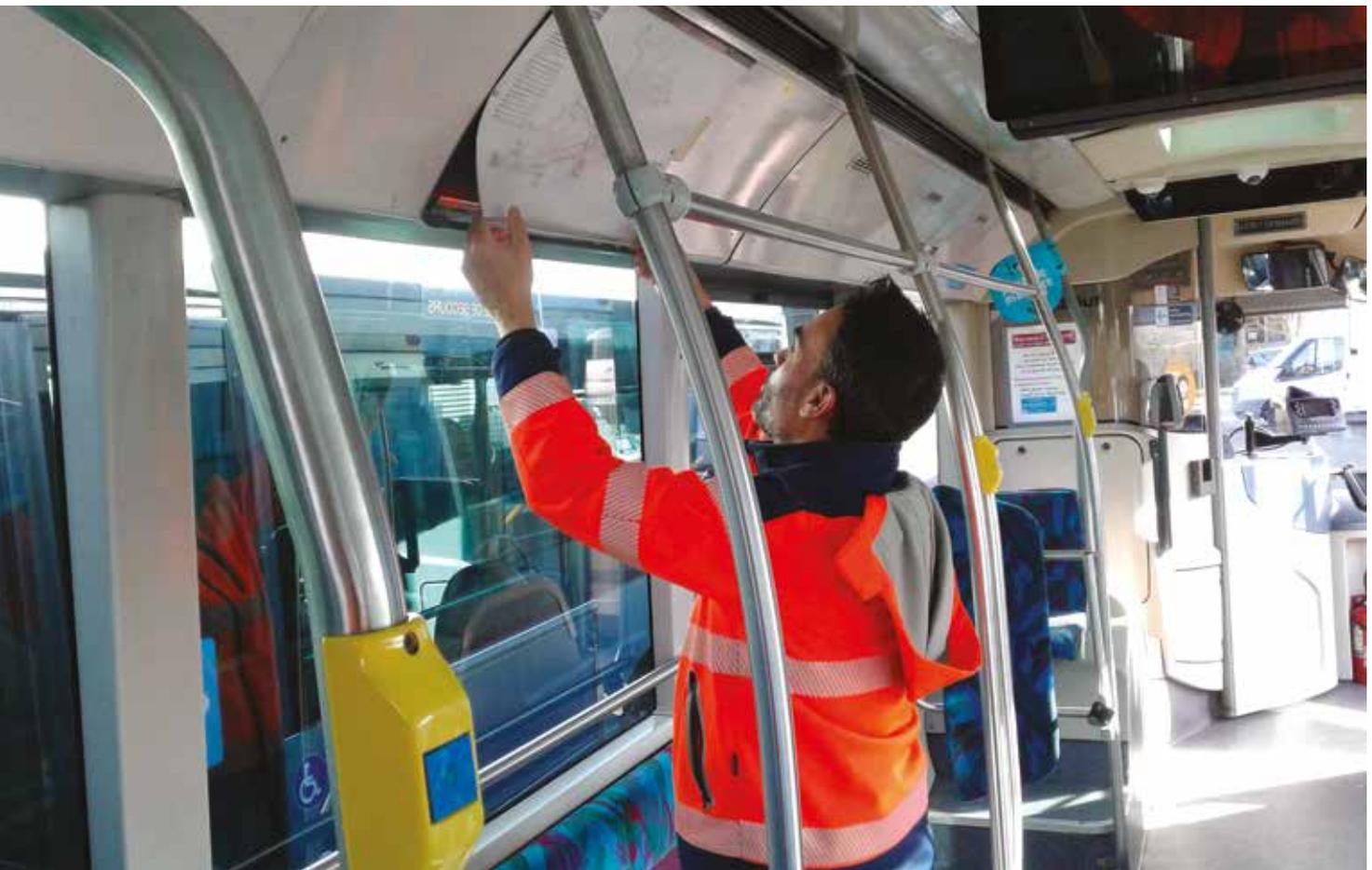
## Un nombre d'interventions en baisse sur le mobilier urbain en 2021

L'année 2021 a été moins impactée par la crise sanitaire que l'année 2020. Des adaptations d'offre ont été nécessaires sur le premier semestre uniquement, ce qui a induit un nombre d'interventions annuelles en baisse de 22% par l'équipe chargée de la signalétique, de l'information et du mobilier urbain.

Un niveau d'interventions en hausse cette année en termes de vandalisme (+41%) qui s'explique par la reprise de la fréquentation du réseau post-crise sanitaire. La part des interventions liée au vandalisme représente 15% des interventions totales.

La démarche qualité préventive et corrective a pu être maintenue sur l'année 2021 avec la réalisation de 23 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 6 fois et chaque rame de tramway 7 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 près de 20 000 interventions sur le terrain, sur un parc de matériel de plus de 1 700 unités.



## Près de 20 000 interventions sur le terrain en 2021

### Nombre d'interventions urbain/périurbain/tram et évolution mobilier

Interventions SIMU		Cumul 2021		
		Réalisé N	Réalisé N-1	Ecart
Interventions urbain	Pose et entretien IV - Mobilier	11 643	18 988	-39%
	Vandalisme	1 494	1 166	28%
	<b>TOTAL</b>	<b>13 137</b>	<b>20 154</b>	<b>-35%</b>
Interventions tram	Pose et entretien IV - Mobilier	2 001	1 699	18%
	Vandalisme	932	583	60%
	<b>TOTAL</b>	<b>2 933</b>	<b>2 282</b>	<b>29%</b>
Interventions périurbain	Pose et entretien IV - Mobilier	3 079	2 477	24%
	Vandalisme	555	360	54%
	<b>TOTAL</b>	<b>3 634</b>	<b>2 837</b>	<b>28%</b>
<b>TOTAL interventions</b>		<b>19 704</b>	<b>25 273</b>	<b>-22%</b>
Mobilier	Nombre d'arrêts urbains	641	642	0%
	Nombre d'arrêts périurbains	521	502	4%
	Nombre de poteaux sur l'urbain	359	361	-1%
	Nombre de poteaux sur le périurbain	301	288	5%
	Nombre d'abribus sur l'urbain	282	281	0%
	Nombre d'abribus sur le périurbain	220	214	3%
	Nombre d'arrêts avec banc	558	553	1%



# Outils systèmes



# BILLETTIQUE : PROJET DE MIGRATION ET DE DÉPLOIEMENT DE L'OPENPAYMENT

En 2021, les équipes de la Direction Projets et SI ont géré les phases préparatoires à la mise en place du projet OpenPayment et la montée de version vers Kubapay.1.0.

Ce projet a pour ambition de permettre l'usage de la carte bancaire comme titre de transport et la gestion de l'obsolescence du système central billettique.

- La phase 1, phase d'analyse avait été réalisée en 2020.
- La phase 2 du projet était la phase de développement de la solution par l'entreprise KUBA, cette phase s'est soldée par une validation en plateforme usine. Cette validation s'est déroulée du 28 juin 2021 au 1er juillet 2021 dans les locaux de KUBA.
- 35 réserves et 8 points de vigilance ont été relevés lors de cette validation. Aucun point bloquant n'a été relevé, c'est pourquoi Grand Besançon Métropole a validé cette phase avec réserve le 13/07/2021. Les réserves ont été levées les 9 et 10 septembre 2021.
- La phase 3 du projet avait pour objectif de valider la solution en condition opérationnelle. Elle a été validée lors de la recette de pré-production au centre de maintenance Tramway du 8 novembre 2021 au 17 novembre 2021.

86 réserves ont été notifiées. Aucun point bloquant n'a été relevé, c'est pourquoi Grand Besançon Métropole a validé cette phase avec réserve le 19 novembre 2021. Ces réserves ont été levées les 29 et 30 novembre 2021.

Le déploiement du système s'est déroulé les 3,4 et 5 décembre 2021.

La boutique Ginko a dû être fermée le 3 décembre après-midi. KUBA a alors lancé le processus de migration environ 24 heures. La migration complète du système a été validée le 4 décembre en début d'après-midi.



Briefing au Centre de Maintenance Tramway avant déploiement

Ce top a lancé les actions matérielles : les terminaux de vente de la Boutique Ginko ont tous été remplacés, l'ensemble des valideurs des rames de tram a été mis à jour (120 équipements). Ces actions ont été réalisées conjointement par les équipes KBM et KUBA. Les premiers tests en production ont été concluants.

Les équipements des bus urbains quant à eux ont été mis à jour la semaine suivante, du 6 au 10 décembre. Les équipements des bus péri-urbains ont été mis à jour du 13 au 22 décembre.

Dès la mise à jour du système en place, une campagne de bêta-test a été lancée sur la partie OpenPayment. Cette phase a donc commencé le 5 décembre pour se finir le 30 janvier 2022.

La Direction Marketing Clients et Mobilités a recruté 80 clients volontaires et quelques agents KBM pour tester cette nouvelle fonctionnalité en condition réelle. Tous les bêta-testeurs identifiés ont été conviés à 2 soirées au centre de maintenance tram.

Ces soirées avaient pour objectif de présenter la solution et d'expliquer nos attentes en termes de retour d'expérience utilisateur et d'éventuel bug.

Cette phase a été très enrichissante pour les équipes mobilisées sur le projet. Nous avons également demandé aux bêta-testeurs de s'exprimer sur le visuel du valideur. Côté technique, aucun souci majeur rencontré.



Briefing des bêta-testeurs au Centre de Maintenance Tramway  
Introduction de Marie ZEHAFF, Vice-Présidente Transports de Grand Besançon Métropole



Validation par carte bancaire  
le jour de la migration

**Prochaine étape :  
le lancement  
grand public,  
le 31 janvier 2022**

# COMPTAGE AUTOMATIQUE DES PASSAGERS EMBARQUÉS

Grand Besançon Métropole a initié une démarche qui a conduit à la mise en place d'un système de comptage des passagers avec différenciation du sens de passage, et de certaines typologies de voyageurs.

Des mesures permanentes et fiables, permettront ainsi d'obtenir des données représentatives de la charge des véhicules ainsi que de la fréquentation du réseau.

## Description du projet

Ce système de comptage repose sur la technologie caméra stéréoscopique 3D. Les performances exigées dans le contrat avec le titulaire du marché sont encadrées par une erreur maximum de 5% par sens de passage et de 2% pour la globalité des personnes transportées. Les résultats obtenus par comptage manuel dans toutes les familles de véhicules confirment le respect de ces exigences.

## Les grands jalons du projet

Le déploiement de la solution a été planifié sur 3 années :

- 2020 : 19 rames de tramway et 45 bus équipés, l'ensemble des véhicules devant être fonctionnel
- 2021 : 38 bus équipés et fonctionnels
- 2022 : équipement du reste de la flotte en mai 2022, soit 19 bus

## Principales fonctionnalités métier et innovations apportées par le système de comptage voyageurs

Le comptage automatique précis des usagers empruntant les transports en commun permettra de connaître grâce à une analyse spatio-temporelle fine le détail du taux de fraude en comparant les données de fréquentation au nombre de validations effectives de titres de transport.

Ces informations permettent de :

- Alimenter le module « fraudomètre » afin que les écrans à bord des véhicules diffusent des messages « nudge » et sensibilisent les clients en vue d'une réduction de la fraude
- Disposer de données pour établir les plans de contrôle des équipes de lutte anti-fraude

## Évolution du système

Un POC (proof of concept) sur le comptage des vélos sera mené courant 2022 dans une rame de tramway, afin de mesurer l'impact sur le remplissage des rames lié au développement de l'usage du vélo.

# SYSTÈME D'AIDE À L'EXPLOITATION ET D'INFORMATION VOYAGEURS

## Open data

Pour la mise en conformité de la plateforme OpenData avec la Loi d'orientation des mobilités (LOM), le site open data <https://api.ginko.voyage> a été enrichi de nouvelles fonctionnalités.

Ce site fournit maintenant automatiquement et quotidiennement un fichier GTFS qui contient tous les horaires théoriques et tous les tracés GPS des lignes urbaines et périurbaines du réseau Ginko. L'objectif est d'améliorer l'ouverture des données (open data) qui favorisera le développement de services numériques de mobilité améliorant l'information des usagers sur l'offre de transport disponible.

## Ajout de services véhicules en temps réel dans le SAE

Au Poste Central de Commandement (PCC), les régulateurs peuvent désormais créer, en direct, des nouveaux services véhicules (aussi appelés circuits) qui n'étaient pas planifiés dans l'offre théorique.

Cette nouvelle fonctionnalité permet de mieux réagir aux aléas du trafic de bus et tramway. En effet, en créant de nouveaux voyages dans le SAE (Système d'Aide à l'Exploitation) en temps réel, les conducteurs reçoivent automatiquement par radio numérique, sur leur pupitre embarqué, les informations sur la suite des courses à exécuter : notamment les horaires et les lieux de départ/arrivée. Ces données étaient précédemment fournies de façon orale par le régulateur en poste ; elles sont maintenant connues du SAE et les véhicules peuvent être suivis sur les écrans du PCC, comme les autres circuits prévus.

Le SAE alimente ensuite le SIV (Système d'Information Voyageur) qui permet aux usagers d'être informés des départs complémentaires programmés, lesquels sont pris en compte sur les bornes d'information (BIV) en station, sur le site web et l'app <https://ginko.voyage>.

Une fois dans le véhicule, les clients bénéficient également de l'annonce sonore et visuelle des prochaines stations. Cette information en temps réel très appréciée des voyageurs, de façon générale, l'est davantage encore en cas de situation perturbée.

## Bus « Plan B » en temps réel dans le SAE

Lorsque le tram est à l'arrêt, les bus de substitution du Plan B prennent le relais. L'offre théorique du plan B peut être maintenant intégrée au Système d'Aide à l'Exploitation (SAE). Ceci apporte plusieurs fonctionnalités : suivi des véhicules au PCC, information d'avance/retard sur le pupitre conducteur, annonce des temps d'arrivée des bus en station sur l'application et le site <https://ginko.voyage>, annonce des prochaines stations dans le véhicule, mise en place automatique des girouettes de destination sans action du conducteur.

Ensuite, ces données du plan B sont historisées et vont permettre des analyses de statistiques des temps de parcours ou des statistiques de comptage de cette ligne de substitution. Cela permettra d'adapter l'offre du plan B en fonction de la réalité enregistrée.

Cette flexibilité d'utilisation du plan B dans le SAE ajoute de véritables atouts pour les régulateurs et les conducteurs, mais aussi pour nos clients qui bénéficieront d'une information toujours plus fiable en situation perturbée.

Page d'accueil de l'Open data

Open data du réseau Ginko 16:36:08

**ginko**

**Présentation**

- Présentation
- API bas niveau
- API Javascript
- Titres de transport
- Données référentielles
- Temps réel
- Objet Form Tarif
- Objet Form Ligne

**API Temps Réel**  
Structure des lignes, recherche d'arrêts, horaires de passage en temps réel...

- API REST
- API Javascript

**GTFS lignes urbaines et périurbaines**  
Données théoriques des lignes urbaines et périurbaines Ginko (horaires, itinéraires). Fichier mis à jour à chaque changement d'offre, y compris lors des évolutions de l'offre pendant la crise sanitaire. Les données actuelles sont valables jusqu'au Dimanche 3 Juillet 2022 inclus.

[Télécharger](#)

• L'API fonctionne exclusivement par des requêtes HTTP GET ou POST. La réponse est au format JSON. Vous pouvez utiliser l'API bas niveau depuis n'importe quel langage; en complément, une surcouche haut niveau est disponible en Javascript pour accélérer votre développement. Note: le format JSON ne garantit pas l'ordre des champs à l'intérieur d'un objet. L'ordre choisi dans cette documentation ne correspond donc pas forcément à l'ordre réel.



Temps d'attente aux arrêts des bus «Plan B» affichés sur l'appli Ginko Mobilités



# Ressources humaines



## L'ÉVOLUTION DES EFFECTIFS

*La crise sanitaire toujours présente et une baisse notable du chômage aggravent la pénurie de main d'œuvre*

- *Reconstituer nos viviers d'agents de conduite dans un contexte de baisse du chômage*
- *Faire évoluer nos process de recrutement et d'intégration pour gagner en attractivité*
- *Saisir les opportunités pour proposer aux jeunes un parcours professionnalisant via l'alternance*





## Reconstituer un vivier d'agents commerciaux de conduite

Après une année de crise sanitaire et l'arrêt des recrutements, un vivier d'agents commerciaux de conduite difficile à réamorcer.

### Vers une fin du sourcing intérimaire ?

Sur un métier déjà en pénurie, la crise sanitaire n'a fait qu'empirer la situation. Les agences peinent à identifier des profils expérimentés ou juste disposant des qualifications requises. Les missions en intérim sont dorénavant alimentées par des candidats directement sourcés par l'entreprise et confiés aux agences de travail temporaire pour une période de mission en pré intégration.

### POEC : Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective

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 en fin d'année 2020.

L'intégration de 8 diplômés en juin 2021 est un véritable succès plébiscité par les nouveaux agents et par l'encadrement de l'exploitation

- Un process de pré sélection exigeant
- Une qualité de formation
- Un parcours d'intégration élaboré

### 8 demandeurs d'emploi intégrés

Sur les 10 candidats sélectionnés et diplômés, 8 ont intégré l'entreprise en juin 2021 : un taux de transformation de 80 %

### POEI : Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle

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 POEI en fin d'année 2021.

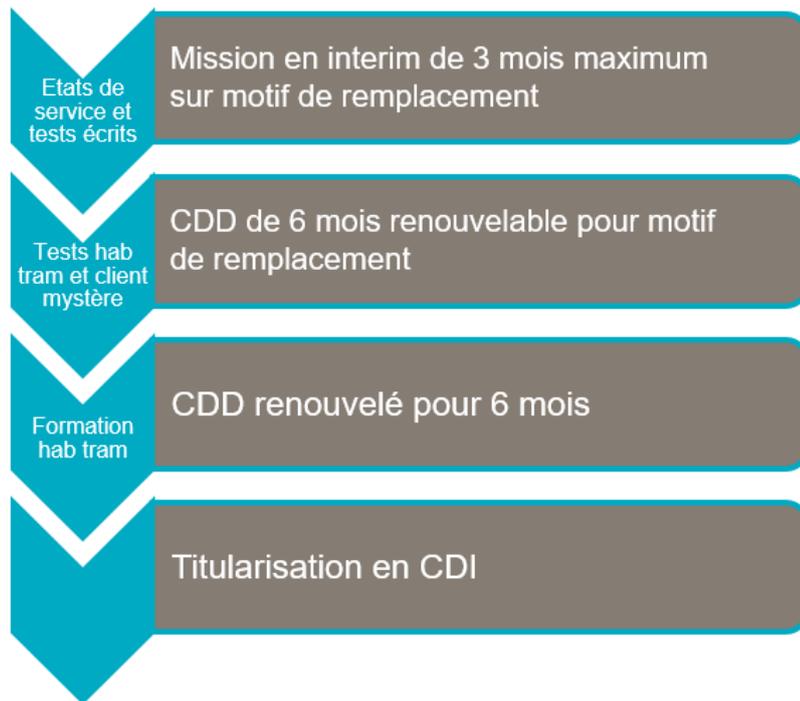
Devant l'urgence de nos besoins et les pénuries constatées, nous avons fait le choix de mettre en œuvre cette démarche dans le but de former 6 demandeurs d'emploi au permis D et à la FIMO, lesquels seront intégrés dans l'entreprise en avril 2022

## Faire évoluer nos process de recrutement et d'intégration pour gagner en attractivité

Afin de réduire la durée de précarité et d'accélérer le sentiment d'appartenance de nos futurs recrutements d'Agent Commercial de Conduite, un nouveau

parcours d'intégration des pré embauches par l'intérim a été défini afin de réduire la période de précarité.

A chaque changement de contrat, des étapes de sélection destinées à fiabiliser le recrutement.



## Offrir aux jeunes la possibilité de vivre une expérience professionnelle qualifiante : l'alternance

Qu'il s'agisse de départs ou de nouveaux projets à mener, nous avons saisi les opportunités d'intégrer des alternants, de leur proposer de vivre et acquérir une expérience professionnelle riche et variée.

### 2 alternantes au service Ressources Humaines

1 poste du pôle développement RH est réservé chaque année à l'accueil d'un(e) alternant(e) depuis septembre 2020. Keolis Besançon Mobilités a été choisi début 2021 comme filiale pilote de déploiement d'un nouveau logiciel de paie et de gestion administrative du personnel sur l'ensemble du périmètre français de Keolis. Une alternante a été recrutée à l'issue de son stage afin de soulager le pôle paie et administration RH, fortement mobilisé sur ce projet.

### 2 alternantes au service Communication et actions commerciales

Pour compenser le départ d'une Chargée d'actions commerciales, 1 alternante a été recrutée. Le déploiement de nombreux projets nécessitant des actions fortes de communication a justifié le recrutement d'une alternante aux côtés de notre Community Manager.

### 1 alternante au service QSE

Keolis Besançon Mobilités souhaite s'engager vers une certification ISO 14001. Le travail préparatoire nécessaire présentait une belle opportunité pour une étudiante en Licence Professionnelle QHSE.

### 1 alternant au service SI

Les nombreux projets à venir (open payment, BIV, fraudomètre...) nécessitaient de renforcer temporairement les effectifs de la Direction des Systèmes d'Information.

**6 alternants recrutés en 2021**

# LES EFFECTIFS EN 2021

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>356,2</b>
dont conduite	309,1
dont contrôle fraude	10,4
<b>Maintenance</b>	<b>51,4</b>
dont maintenance tramway	12,1
<b>Commercial</b>	<b>33,7</b>
dont commercial périurbain	
dont contrôle fraude	4,0
<b>Services généraux</b>	<b>26,4</b>

<b>Effectifs totaux</b>	<b>467,7</b>
dont hors Personnel Mis A Disposition (PMAD)	459,1
dont Personnel Mis A Disposition (PMAD)	8,6

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

Effectif ETP moyen + MAD (hors intérimaires)

<b>Exploitation</b>	<b>351,3</b>
dont conduite	304,4
dont contrôle fraude	10,4
<b>Maintenance</b>	<b>51,4</b>
dont maintenance tramway	12,0
<b>Commercial</b>	<b>31,1</b>
dont commercial périurbain	
dont contrôle fraude	4,0
<b>Services généraux</b>	<b>25,8</b>

<b>Effectifs totaux</b>	<b>459,7</b>
dont hors Personnel Mis A Disposition (PMAD)	451,1
dont Personnel Mis A Disposition (PMAD)	8,6

## Les effectifs par catégorie &amp; sexe

## Moyenne annuelle de l'effectif et au 31.12.21

Employé		Ouvrier		Personnel de conduite		Agent de Maîtrise		Total		
F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F & H

*Effectif nominal*

au 31/12/21	27	4	0	27	51	270	18	66	96	367	463
-------------	----	---	---	----	----	-----	----	----	----	-----	-----

Moyenne annuelle	24,58	3,00	0,00	27,33	50,83	269,08	17,50	66,50	92,92	365,92	458,83
------------------	-------	------	------	-------	-------	--------	-------	-------	-------	--------	--------

*Effectif Equivalent Temps Plein*

ETP moyens	21,78	2,55	0,00	27,33	49,15	265,34	17,30	66,38	88,23	361,60	449,83
------------	-------	------	------	-------	-------	--------	-------	-------	-------	--------	--------

## 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 & Infrastructure
- 1 responsable Etudes et Produits

### Travailleurs temporaires

Nous avons eu recours au travail temporaire pour une moyenne annuelle de 5,3 ETP.

- 3,6 ETP à la conduite et uniquement sur des motifs de remplacement
- 0,4 ETP à la maintenance
- 1,3 ETP en relation clients



# POLITIQUE DE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL ET MESURES DE LUTTE CONTRE L'ABSENTÉISME

*La poursuite de la pandémie, bien que moins impactante qu'en 2020 sur nos activités, a influencé nos décisions, nos actions :*

- *Covid-19 : protéger nos salariés*
- *Valoriser le présentéisme*
- *Un absentéisme contenu*
- *Redynamiser l'entreprise autour des projets et en tirant les enseignements de l'Enquête sur la Qualité de vie au travail et l'engagement des collaborateurs réalisée en 2020*

## **Covid-19 : protéger nos salariés**

Toutes les mesures sanitaires initiées en 2020 ont été maintenues :

- Dans les véhicules : vitre de protection du conducteur, nettoyage renforcé, désinfection, signalétique...
- En matière d'Équipement de Protection Individuelle (EPI) : gel hydroalcoolique, masques...
- En limitant les flux et les rassemblements dans nos locaux avec la poursuite du télétravail, le maintien des jauges en salle de réunion et en salles de pause...
- Par une communication soutenue sur le respect indispensable des gestes barrière

**Seulement 12% de nos agents testés positifs au Covid en 2021**

## **Valoriser le présentéisme**

Du fait de la survenance de la crise sanitaire, nous n'avons pas été en capacité de mesurer les effets réels sur l'absentéisme d'une disposition de l'accord NAO 2020 prévoyant de reverser 30% des primes d'assiduité non acquises aux collaborateurs sans aucune absence sur l'année.

Alors que nous n'imaginions pas une poursuite de la crise sanitaire sur 2021, nous avons donc proposé aux partenaires sociaux, de prolonger cette disposition avec :

- Une augmentation de la part redistribuée à 50% de l'enveloppe non versée
- Une extension du dispositif aux collaborateurs de statut Agent de Maîtrise

222 collaborateurs ont bénéficié de ce Bonus de Prime d'assiduité en 2021.

**44% des agents ouvrier-employé et 55% des agents de maîtrise sans aucune absence de juin 2020 à mai 2021**

## Baromètre Qualité de vie au travail et Engagement collaborateurs

La première enquête réalisée à l'automne 2020 a révélé des axes d'amélioration sur lesquels nous avons travaillé en 2021 :

- L'autonomie, l'encouragement des initiatives, la reconnaissance, la collaboration, l'esprit d'équipe
- La communication sur les objectifs et les décisions de l'entreprise, en particulier vers nos agents de maîtrise

## Impliquer et valoriser nos collaborateurs

Pour chaque projet ou réflexion menés, y associer des collaborateurs concernés présente de nombreux avantages : la qualité et la créativité des idées, la valorisation des équipes, la collaboration des différents services concernés, l'assurance que le résultat sera conforme aux attentes...

La nouvelle Agence GinkoMobilités en est un très bon exemple. Les chargées de clientèle ont été associées, sous le pilotage de notre Responsable des Ventes, à la redéfinition du service proposé à nos clients et aux modalités d'accueil que nous souhaitons mettre en place dans ce nouveau lieu. Elles ont également été forces de proposition durant les réflexions en matière d'ergonomie, avec l'appui de l'ergonome de notre service de santé au travail.

Nos chargées de clientèle ont visité des agences Orange et La poste pour découvrir les nouveaux concepts d'accueil clients et partager l'expérience de leurs équipes.

La réorganisation de la Direction Exploitation est un autre exemple dans lequel 5 pôles ont travaillé ensemble à concevoir cette nouvelle organisation et ses modes de fonctionnement : le pôle Mouvement, le pôle PCC, le pôle Méthodes et ordonnancement, le pôle sûreté et le pôle Lutte antifraude. Une fois les principes et contours définis, des groupes de travail mixant des équipes de ces différents pôles ont travaillé ensemble au fonctionnement opérationnel de cette nouvelle organisation.

## L'encadrement : un relai au service de nos objectifs

Après la mise en place du Tchat (bi mensuel) destiné à l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise, nous avons mis en place 2 rituels de communication interne à destination des agents de maîtrise afin de :

- Les informer des décisions de la direction
- Les impliquer dans nos projets et nos objectifs
- Les positionner comme relai de la direction
- Leur permettre d'alimenter leurs échanges avec leurs équipes et de susciter leur engagement



**Rencontre** de 6 collaborateurs avec Laurent Sénecat et un membre du comité de direction

**Rythme** : Bi hebdomadaire

**Durée** : 1h

**Contenu** : aucun ordre du jour, échanges sur les sujets/questions des participants



**Réunion Teams** à laquelle se connectent les invités qui le souhaitent

**Rythme** : hebdomadaire, tous les mardis pendant le comité de direction

**Durée** : 15 mn

**Contenu** : informations principales du comité de direction du jour sans échanges

2 nouveaux rituels de communication interne

## Un absentéisme 2021 en amélioration

# L'absentéisme annuel de l'entreprise en 2021 en baisse de 13% : -5% sur la maladie et - 42% concernant les accidents du travail

Bien que l'absentéisme pour cause de maladie ne soit pas encore revenu au niveau de 2019, celui lié aux accidents du travail s'est fortement amélioré

- Une baisse de 27% des accidents avec arrêt
- 7 200 heures d'absences de moins vs 2020 pour ce motif

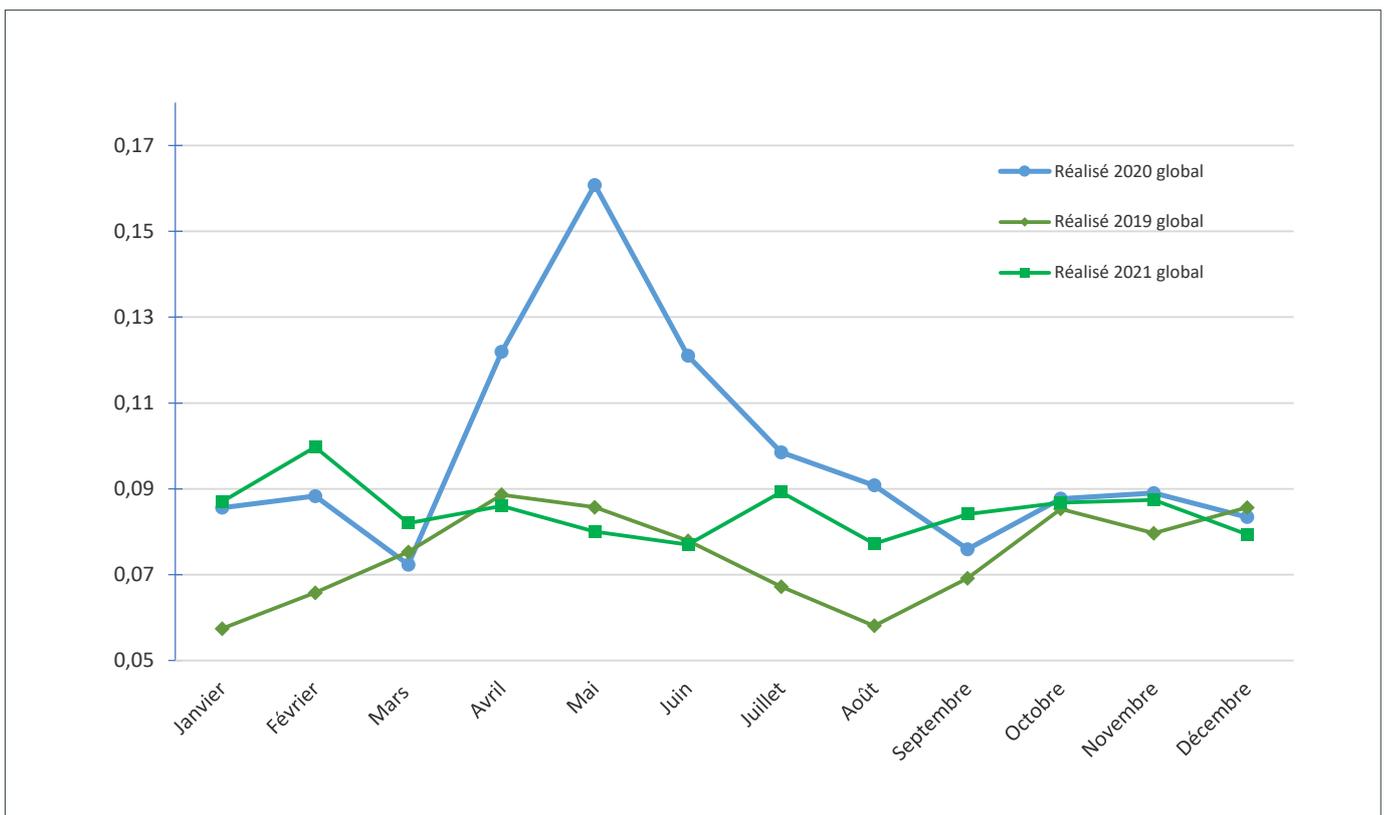
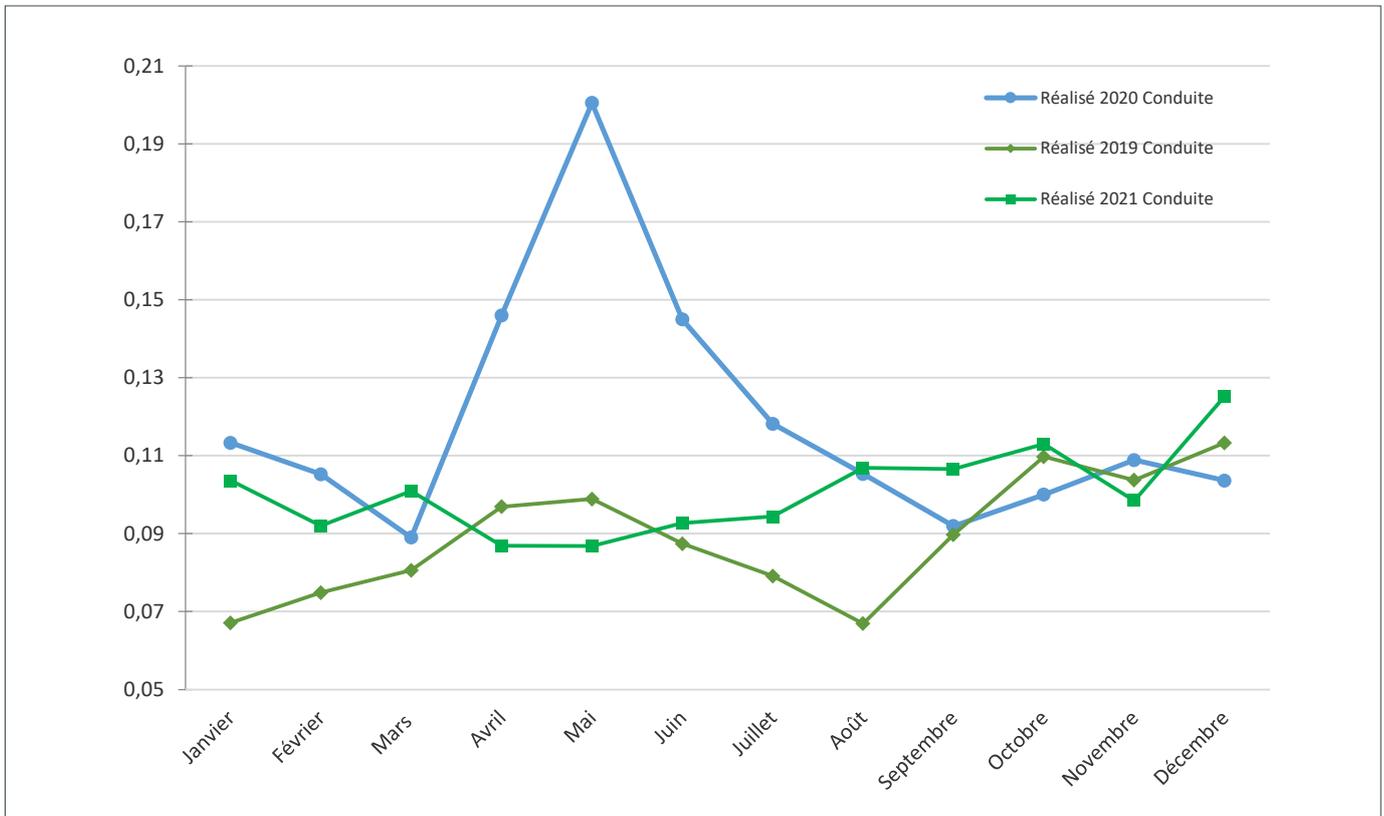
### Un absentéisme inférieur à la moyenne des réseaux Grands Urbains de Keolis

Keolis Besançon Mobilités termine l'année 2021 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 !

## Heures d'absences par motif

Suivi Absentéisme	Cumul 2021	
	Nb d'heures	Taux
Maladie	24 411	3,1%
Longue Maladie	28 079	3,5%
Maternité	-	-
Accidents du travail et Trajet	8 581	1,1%
Mi-Temps Thérapeutique	6 454	0,8%
<b>Taux d'absentéisme</b>	<b>67 525</b>	<b>8,5%</b>

## Evolution de l'absentéisme entreprise et personnel de conduite entre 2020 et 2021





## LE PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Les formations ont pu reprendre leur cours cette année et retrouver un rythme de déploiement habituel :

- Les formations obligatoires
- Notre projet d'entreprise #TEC - Tous Engagés Clients

### Les formations réalisées

#### 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 fortes contraintes de la crise sanitaire subies en 2020.

- 5 793 heures pour 385 stagiaires

2 520 heures de formation pour la FCO (Formation de Conduite Obligatoire) et 1 736 heures à la conduite tramway (habilitation et recyclage)

**57% des heures de formation correspondent à des formations obligatoires**

### Notre projet d'entreprise #TEC : déployé et complété

La formation #Tous Engagés Clients 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.

Son déploiement, débuté en fin d'année 2020, a pris son essor et remporte un vif succès auprès de nos stagiaires, tous agents au contact des clients au quotidien : conducteurs, chargés de clientèle et d'information voyageurs.

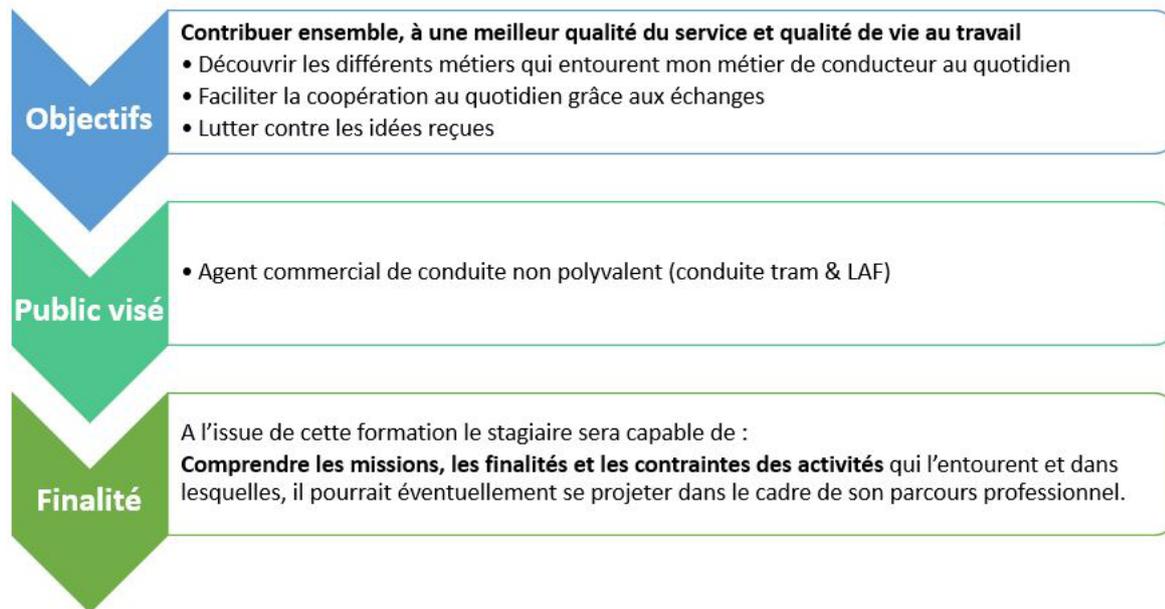
**63 stagiaires ont suivi la formation #TEC**

Un nouveau module de formation, complémentaire, a été conçu par les équipes de Keolis Besançon Mobilités : l'atelier Régul - Tram - Laf (RTL).

Un parcours destiné aux agents commerciaux de conduite bus en session individuelle d'une journée, au cours de laquelle le stagiaire suit un parcours sur 3 activités : régulation, conduite du tramway et fraude.

**19 stagiaires ont suivi la formation RTL**

## Atelier RTL



## Objectifs par atelier RTL

### PCC

Contribuer ensemble à une meilleur qualité de service :

- Découvrir le PCC et le métier de régulateur
- Comprendre l'intérêt et l'utilité de collaborer ensemble
- Identifier mon rôle
- Favoriser les échanges et la coopération

### CONDUITE TRAMWAY

Découvrir la conduite du Tramway :

- Identifier ce qui diffère de la conduite bus
- Echanger sur la formation d'habilitation Tramway

### LAF

Contribuer ensemble à une meilleure qualité de service :

- Découvrir le rôle de la LAF
- Comprendre l'intérêt et l'utilité de collaborer ensemble
- Favoriser les échanges et la coopération



*Formation Tec*

## Plan de développement des compétences 2021

Actions de Formation	Nbre de Stagiaires	Sexe		CSP			Durée hrs/stagiaire	Total Hrs Formation	Organisme de Formation	COUT DES FORMATIONS			
		F	H	AM	E	O				Coûts Pédagogiques	Frais Annexes	Rémunération et Coût Formateur	Cout Total Formation
# TEC Tous Engagés Clients	63	25	38	1	7	55	7	438	Next Level / Interne	3 399 €	937 €	11 883 €	16 218 €
Actualités Sociales Parcours Digital Learning	1	1		1			7	7	CEGID	990 €	- €	181 €	1 171 €
Agent Commercial de Contrôle (ACCO)	5		5			5	35	175	IK	8 250 €	313 €	3 820 €	12 383 €
Amélioration continue de la conduite (ACC)	3		3			3	14	42	IK	990 €	91 €	914 €	1 995 €
Appareils de Voie Voestalpine	5		5	1		4	31	154	VOESTALPINE	9 251 €	1 392 €	2 901 €	13 544 €
Apprivoiser le STRESS pour faire face aux situations difficiles	16	4	12			16	14	224	IK	8 800 €	386 €	5 139 €	14 325 €
Atelier RTL (REGUL TRAM LUTTE ANTI-FRAUDE)	19	3	16			19	7	133	Interne	- €	142 €	5 659 €	5 801 €
B2XL Opération Batterie	13		13	10		3	7	91	IK	2 400 €	125 €	2 291 €	4 816 €
Bachelor Responsable Commercial et Marketing	1	1				1	184	184	ECM	- €	- €	1 693 €	1 693 €
CACES Cariste R489 Catégorie 3 Initial	2		2			2	28	56	AFTRAL / Groupe FORCES	1 086 €	51 €	1 064 €	2 200 €
CACES Cariste R489 Catégorie 3 Recyclage	4		4	2		2	14	56	AFTRAL	1 420 €	26 €	1 381 €	2 827 €
CACÉS Chariot Gerbeur R485 Catégorie 2 Initial	11		11	4		7	14	154	AFTRAL	3 818 €	140 €	3 462 €	7 421 €
CACES PEMP R486A Catégorie B Initial	1		1	1			21	21	Groupe FORCES	680 €	30 €	427 €	1 137 €
CACES PEMP R486A Catégorie B Recyclage	1		1	1			14	14	Groupe FORCES	485 €	- €	333 €	818 €
CACES Pontier Elingueur R484 sol/cabine Recyclage	3		3	1		2	7	21	AFTRAL	750 €	45 €	489 €	1 285 €
Challenge - Management	1	1		1			35	35	IK	1 375 €	962 €	1 087 €	3 424 €
Conduire des projets	1		1	1			14	14	IK	960 €	36 €	493 €	1 489 €
ECMAScript 6 langage développements Web	2		2	2			21	42	ORSYS	2 132 €	967 €	1 074 €	4 173 €
FALC atelier Facile à Lire et à Comprendre	1	1		1			14	14	IK	- €	493 €	430 €	923 €
Favoriser l'accessibilité des PMR dans l'urbain	42	8	34			42	7	294	IK	6 930 €	630 €	6 583 €	14 143 €
FCO Marchandises	1		1	1			35	35	AFTRAL	464 €	52 €	942 €	1 458 €
FCO Voyageurs	72	11	61	8		64	35	2 520	IK	33 858 €	5 451 €	57 342 €	96 650 €
Fonctionnement, réglages, schéma électrique porte louvoyante, coulissante et rampe IVECO BUS	4		4	3		1	21	84	HEULIEZ BUS	- €	170 €	2 039 €	2 210 €
Gestionnaire en Maintenance et Support Informatique	1		1			1	161	161	CESI	- €	- €	1 481 €	1 481 €
Habilitation Commerciale Tramway	9	2	7			9	105	945	Interne	- €	- €	26 048 €	26 048 €
Habilitation Conduite Manœuvre Tramway	1		1			1	7	7	Interne	- €	- €	283 €	283 €
Habilitation Electrique BT élémentaires/ou manœuvres BT -Recyclage	8		8	3		5	11	91	Groupe FORCES	2 410 €	92 €	2 080 €	4 582 €
Habilitation Electrique Electricien BT	3		3			3	21	63	Groupe FORCES	1 335 €	67 €	1 243 €	2 645 €
Habilitation Electrique Electricien BT HT	1		1			1	28	28	Groupe FORCES	605 €	23 €	498 €	1 126 €
Habilitation Electrique Electricien BT HT -Recyclage	1		1	1			14	14	Groupe FORCES	365 €	- €	377 €	742 €
Habilitation Electrique Electricien BT -Recyclage	2		2			2	11	21	Groupe FORCES	570 €	15 €	471 €	1 056 €
Habilitation Electrique Personnel réalisant des Manœuvres BT et HT - recyclage	1		1	1			14	14	Groupe FORCES	365 €	- €	394 €	759 €
HASTUS 2019	2		2	2			56	112	GIRO	- €	- €	3 852 €	3 852 €
Illustrator CC perfectionnement	1	1				1	14	14	ORSYS	660 €	328 €	373 €	1 362 €
Incendie	77	12	65	8		69	0	0	FCI	3 420 €	- €	- €	3 420 €
Initialisation à la programmation Objet/Java	1		1	1			21	21	ORSYS	1 035 €	- €	553 €	1 588 €
Licence Droit Economie Gestion mention gestion, parcours gestion des RH	1	1				1	424	424	ECM	1 568 €	- €	6 761 €	8 329 €
Licence Professionnelle Qualité Sécurité Environnement	1	1				1	344	344	CFA Université FC	- €	- €	3 693 €	3 693 €
Magnétoscopie contrôle non destructif Niveau 2	2		2	2			40	80	TRIHOM	5 933 €	1 126 €	1 970 €	9 028 €
Magnétoscopie SGS Niveau 2	2		2	2			40	80	SGS	5 619 €	1 769 €	2 009 €	9 397 €
Maîtriser les appareils de voie VOSSLOH et les aiguillages	2		2			2	21	42	IK	1 650 €	1 388 €	747 €	3 786 €
Maîtriser les techniques de redressage pour nouveaux allages	3		3			3	14	42	IK	1 650 €	246 €	974 €	2 870 €
Management opérationnel de la maintenance KIHM	1		1	1			21	21	IK	1 100 €	533 €	598 €	2 231 €
Management opérationnel de l'exploitation KIH0	20	4	16	20			8	154	IK	10 325 €	393 €	4 563 €	15 280 €
Manager sans pouvoir hiérarchique	1		1	1			14	14	IK	760 €	329 €	356 €	1 445 €
Moniteur FCO et Tramway	6	4	2			6	11	63	Interne	- €	114 €	2 355 €	2 469 €
Organiser et gérer un transport international	1		1			1	21	21	ORSYS	809 €	300 €	419 €	1 527 €
Parcours de maintenance LAC	4		4	1		3	23	91	IK	7 360 €	294 €	1 780 €	9 434 €
Permis de Conduire C	1		1			1	70	70	BAUD	1 617 €	77 €	1 283 €	2 976 €
Permis de Conduire C avec Code	1		1	1			105	105	BAUD	1 783 €	239 €	1 838 €	3 861 €
Permis de Conduire D avec Code	1		1			1	105	105	BAUD	2 167 €	- €	2 058 €	4 224 €
Prévenir et agir contre la discrimination à l'embauche	1	1		1			7	7	M2I Formation	595 €	- €	173 €	768 €
Prévenir et gérer les situations critiques	8	4	4			2	13	105	IK	4 400 €	204 €	2 263 €	6 867 €
Projet SIRH HR Ultimate	2	2		2			35	70	HR Path	- €	2 123 €	2 207 €	4 331 €
Projet SIRH SUCCESFACTORS	2	2		2			7	14	Clap Partner	- €	- €	441 €	441 €
Qlik Sense Développeur	1		1	1			14	14	ORSYS	827 €	- €	346 €	1 173 €
Recyclage Habilitation Conduite Tramway	113	16	97	31		82	7	791	Interne	- €	- €	25 585 €	25 585 €
Réentraînement SAMS	8	2	6	5	1	2	7	56	Interne	29 €	68 €	1 284 €	1 381 €
Remorquage poussage rame/rame	19	4	15	18		1	7	133	Interne	- €	- €	5 286 €	5 286 €
Reprise Formation Tramway	4	1	3	1		3	7	28	Interne	- €	- €	1 276 €	1 296 €
SQL Server administration	1		1	1			35	35	ORSYS	1 659 €	817 €	762 €	3 238 €
SST Maintien et Actualisation des compétences	30	5	25	15	3	12	7	217	AFTRAL / Groupe FORCES	2 946 €	417 €	5 262 €	8 626 €
Technique de maintenance des Appareils de Voie VOSSLOH	1		1			1	70	70	VOSSLOH	4 100 €	1 088 €	1 537 €	6 724 €
TP Directeur des Ressources Humaines	1	1				1	161	161	PIGIER	- €	- €	1 520 €	1 520 €
TP Responsable Communication et Webmarketing	1	1				1	216	216	PIGIER	- €	- €	1 988 €	1 988 €
TP Responsable en Management et Direction des Ressources Humaines	1	1				1	184	184	ECM	- €	- €	2 895 €	2 895 €
Tunnel et circulation sur le dépôt	17	3	14			17	7	116	Interne	- €	111 €	2 366 €	2 477 €
Tuteur formation sur portail M-Tutorat	5	3	2	5			8	40	OPCO	- €	- €	1 393 €	1 393 €
Windows 2019 mise en œuvre et administration	1		1	1			28	28	ORSYS	1 326 €		610 €	1 936 €
<b>Total général</b>	<b>643</b>	<b>126</b>	<b>517</b>	<b>166</b>	<b>21</b>	<b>456</b>		<b>10 240</b>		<b>157 024 €</b>	<b>24 619 €</b>	<b>237 884 €</b>	<b>419 527 €</b>
		20%	80%	26%	3%	71%				<b>Dont Rémunération et coûts formateurs 237 884 €</b>			
Dont 7 Apprentis en alternance	7	6	1	0	7	0	239	1 674	ICESI/3ECM/2PIGIER/CFA univ.F	1 568 €	0 €	20 032 €	21 600 €

# LE DIALOGUE SOCIAL

L'année 2021 a vu un retour progressif à une forme plus habituelle du dialogue social tout en conservant la communication directe par notre site/appli intranet KeoBM lorsque cela était nécessaire. Au-delà de la forme, la crise sanitaire a enfin laissé place à d'autres thématiques de discussions.

- 3 négociations menées
- La conflictualité

## Les négociations menées

La reconnaissance est une attente forte des collaborateurs, notamment exprimées au travers du baromètre engagement réalisé à l'automne 2020. Deux des négociations menées cette année poursuivent cet objectif : un dispositif de reconnaissance individuel, le déroulement de carrière, et l'autre collectif, l'intéressement.

### Déroulement de carrière

Entamée en octobre 2020, la négociation d'un déroulement de carrière destiné à reconnaître les performances individuelles, a rythmé l'année 2021. La complexité globale du sujet et la mesure prévisionnelle des impacts d'un tel accord a nécessité 10 réunions de négociation échelonnées sur une période de 15 mois pour aboutir à un accord signé par 4 organisations syndicales.

- Une mise en place en 3 phases annuelles à partir de septembre 2022
- Une évaluation triennale de l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise pour obtenir une note minimale de 12/15
- La possibilité d'obtenir une augmentation de coefficient de 2 points tous les 3 ans dans la limite de 20 points tout au long d'une carrière
- Une évaluation sur 10 critères centrés autour de 3 thématiques :
  - L'engagement clients
  - Le professionnalisme
  - L'implication

## Intéressement 2021 - 2023

Par cet accord d'intéressement, les parties signataires ont réaffirmé leur volonté de développer l'implication de l'ensemble des salariés dans l'activité de Keolis Besançon Mobilités avec pour objectif d'en améliorer les performances. L'intention des parties est de favoriser la reconnaissance collective des salariés.

Le contrat d'intéressement mis en place repose sur le suivi et l'appréciation de 4 critères :

- 1 critère de croissance des recettes commerciales
- 1 critère de développement des validations
- 2 critères d'amélioration de la qualité de service pour nos clients voyageurs : l'accueil et le confort à bord de nos véhicules et les kilomètres commerciaux réalisés

## Des seuils de déclenchement et des objectifs de performance redéfinis chaque année

### Négociation annuelle obligatoire 2022

La négociation annuelle des salaires pour l'année 2022 s'est ouverte le 10 octobre 2021. Dans un contexte de forte inflation, les propositions finales ont abouti à la signature de l'accord par 2 organisations syndicales, la CGT et la CFDT. Cependant, ces 2 organisations syndicales n'étant pas suffisamment représentatives au plan juridique pour valider cet accord (49,7% pour 50% exigés), l'entreprise a été contrainte de mettre en place sa politique salariale 2022 par une Décision Unilatérale de l'Employeur.

## La conflictualité

Aucune alarme sociale et par conséquent, aucune grève n'a été menée sur cette année, pas même à l'appel de mouvements nationaux.

Dans un contexte de poursuite d'une crise sanitaire majeure et dans un secteur d'activité propice aux mouvements sociaux, l'absence de toute conflictualité est particulièrement remarquable.

## Aucune heure de grève en 2021





# Sécurité des biens et des personnes



# LA SÉCURITÉ D'EXPLOITATION TRAMWAY

## Audit sécurité maintenance tramway par le STRMTG

Un audit de maintenance a eu lieu le 4/12/2020.

Aucune non-conformité n'a été relevée. Seuls, 2 points d'amélioration et 2 remarques ont été formulés.

Ces 4 points ont fait l'objet d'un plan d'actions mis en œuvre en 2021.

Citons notamment :

- Les rapports des maintenances quinquennales des appareils de voies ont été fournies par Vossloh. Ces fiches ont été transmises au STRMTG par voie électronique le 11 mars 2021
- En complément de ces tournées sécurité, le service QSE s'attache à réaliser des tournées terrain spécifiques à la qualité de réalisation de la prestation. Ces tournées seront mentionnées dans le rapport annuel 2021. Deux audits de ce type ont été réalisés sur les gammes MR et 2 audits sur les gammes IF. Les comptes-rendus ont été transmis au STRMTG lors de la réunion sécurité du 16 décembre 2021

- La version du PDM v3,1-juin 2019 a été ajoutée sur l'ensemble des fiches de visites préventives. Les fiches modifiées ont été transmises au STRMTG par voie électronique le 11 mars 2021
- Le service QSE mettra à jour en lien avec les autres services les documents relatifs au RSE qui le nécessitent. Documents transmis au STRMTG lors de la réunion sécurité du 16 décembre 2021

L'ensemble des items de l'audit a été traité. Audit clos.

**Aucune non-conformité  
n'a été relevée**



## Construction d'un module d'animation pour prévenir les accidents chez les jeunes publics

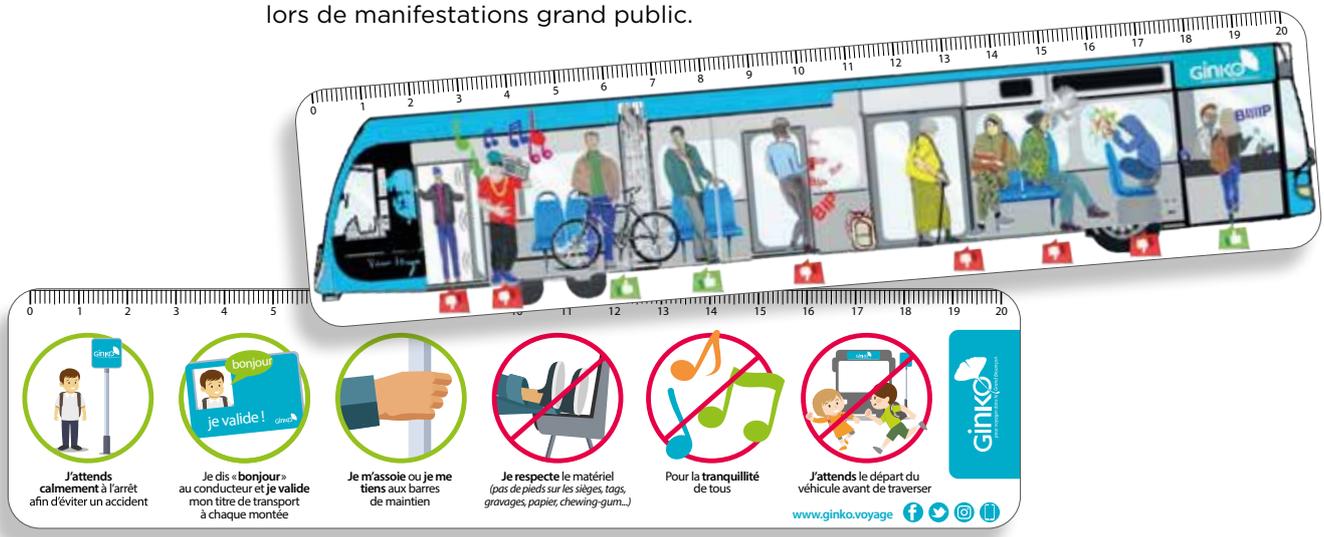
Un groupe de travail réunissant des agents de maîtrise Exploitation, des conducteurs, des chefs d'équipe lutte anti-fraude et l'équipe QSE a permis l'élaboration d'un nouveau module visant à renouveler et dynamiser notre style d'intervention.

Objectifs : sensibiliser les jeunes publics aux bons comportements à adopter à l'intérieur des véhicules et aux abords des stations de bus et tramway et ainsi limiter le nombre d'accidents et d'incivilités.  
Public concerné : classes de 6<sup>ème</sup> et 5<sup>ème</sup>, autres établissements ou associations demandeurs et jeunes publics lors de manifestations grand public.

Déroulé pédagogique :

- 1. Ouverture de la séance avec présentation du réseau et des métiers
- 2. Sensibilisation aux bons comportements à avoir à l'intérieur du véhicule
- 3. Présentation de vidéos sur des accidents du réseau bisontin et commentaires
- 4. Sensibilisation aux bons comportements à avoir à l'extérieur du véhicule

Une première session a eu lieu en novembre au collège St Joseph où près de 150 élèves de 6<sup>ème</sup> ont été sensibilisés. Des contacts sont pris avec le rectorat pour faire connaître notre sensibilisation aux autres établissements scolaires.



# SINISTRALITÉ TRAMWAY ET BUS

## Sinistralité bus

Le nombre d'accidents bus est en légère augmentation en 2021 (161 accidents pour 148 en 2020 et 211 en 2019). L'activité bus a été fortement impactée en 2020 par les différents confinements mis en œuvre dans le cadre de la crise sanitaire. Si on compare donc les résultats à 2019, la tendance est plutôt bonne. Le taux d'événements aux 10 000 kilomètres est de 0.370 en 2021 pour 0.374 en 2020 et 0.478 en 2019.

Tous les indicateurs sont encourageants sauf celui du nombre d'accidents corporels. Le nombre d'accidents corporels est en hausse avec 46 événements en 2021 contre 41 cas recensés en 2020 et 44 en 2019.

Le nombre d'accidents avec des points fixes (bornes, potelets,) revient au niveau de 2019 avec 39 accrochages.

Le nombre d'accidents responsables à 116 est bien en dessous du résultat de 2019 (134).

## Sinistralité tramway

Au total, l'année 2021 fait état de 21 événements tramway contre 36 en 2020 dont :

**10 collisions** à comparer aux 25 de 2020 impliquant 10 VL. 9 des 10 automobilistes n'ont pas respecté la SLT. A noter qu'aucune collision piétons cycles n'est à déplorer (9 en 2020). Ces événements ont fait 6 blessés légers dont 3 sur un même événement au carrefour piémont.

**10 événements voyageurs** à comparer aux 10 de 2020. Il s'agit de 10 chutes intérieures, toutes au démarrage de la rame. Ces événements ont fait 4 blessés légers.

**1 autre type d'événement** : un bivoie au retournement en arrière gare de la station Gare Viotte

Le taux d'événement au 10 000 kilomètres parcourus est en nette amélioration : 0.185 en 2021 à comparer aux 0.320 en 2020.

Le nombre de freinages d'urgence (FU) est en baisse par rapport à 2020 avec 222 FU contre 238 en 2020. Ces FU n'ont occasionné aucune chute voyageur.

Une analyse détaillée sera faite dans le cadre du rapport annuel sur la sécurité de l'exploitation. Le rapport annuel 2020, 1ère et 2ème parties, rédigé en 2021, a été jugé conforme au guide technique du Strmtg issu du décret STPG 2017-440 du 30 mars 2017. Il est disponible en Annexe 17 de ce document.

*Le détail des tendances de l'accidentologie est disponible en annexe 16 de ce document.*



# SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL

La préservation de la santé et l'amélioration des conditions de travail des salariés ont été cette année encore une priorité pour notre entreprise.

## Sur le plan de la santé des salariés

La gestion de la pandémie liée à la Covid-19 aura été, bien évidemment, une préoccupation majeure pour Keolis Besançon Mobilités en 2021. Face à une situation inédite, comme en 2020, l'entreprise 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, dont les effets en 2021 ont néanmoins été moins complexes à gérer qu'en 2020.

Les équipes bisontines ont à nouveau pu compter sur le soutien précieux du Groupe Keolis, lequel avait 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...

Dans ce contexte très particulier, les équipes ont néanmoins réamorcé les actions de sensibilisation et les animations.



### **17 juin, animation journée santé sécurité au travail dans le cadre de la semaine Keolis de la santé, sécurité et sûreté**

4 ateliers ont été proposés avec comme objectifs de prodiguer des conseils simples pour améliorer la qualité de vie des salariés :

- Intervention d'une nutritionniste sur l'importance de bien se nourrir en fonction de son activité
- Atelier sur l'importance du sommeil : conseils pour mieux dormir...
- Intervention sur l'importance d'avoir une activité physique adaptée pour prévenir les troubles musculosquelettiques (TMS) : éveil musculaire, lutte contre la sédentarité, renforcement musculaire. L'intervenant a insisté aussi sur les astuces pour "bouger" au terminus ou au bureau et faire des étirements
- Atelier "pause bien être" massage assis afin de réduire les contraintes musculo squelettiques.

**Près de 100 personnes ont participé à cette animation notamment à la séance d'éveil musculaire organisée sur le parking.**

## Sur le plan de la sécurité

Les équipes de Keolis Besançon Mobilités ont assisté celles de Grand Besançon Métropole sur différents dossiers concernant notamment son patrimoine immobilier.

### Rénovation du bâtiment B4

Dans le cadre du projet de rénovation de l'atelier B4, Keolis Besançon Mobilités a apporté son expertise sécuritaire dans la construction commune du projet avec Grand Besançon Métropole.

Une aide précieuse a été apportée par le service prévention de la CARSAT avec lequel les équipes QSE de l'entreprise travaillent régulièrement.

La CARSAT a apporté ses conseils, au cours de différents échanges, notamment sur la mise en place d'extracteurs de fumées et des systèmes de renouvellement d'air afin que l'installation respecte bien les normes existantes. Grâce aux travaux réalisés, les agents des ateliers bénéficient désormais d'un environnement de travail plus agréable et sécuritaire.

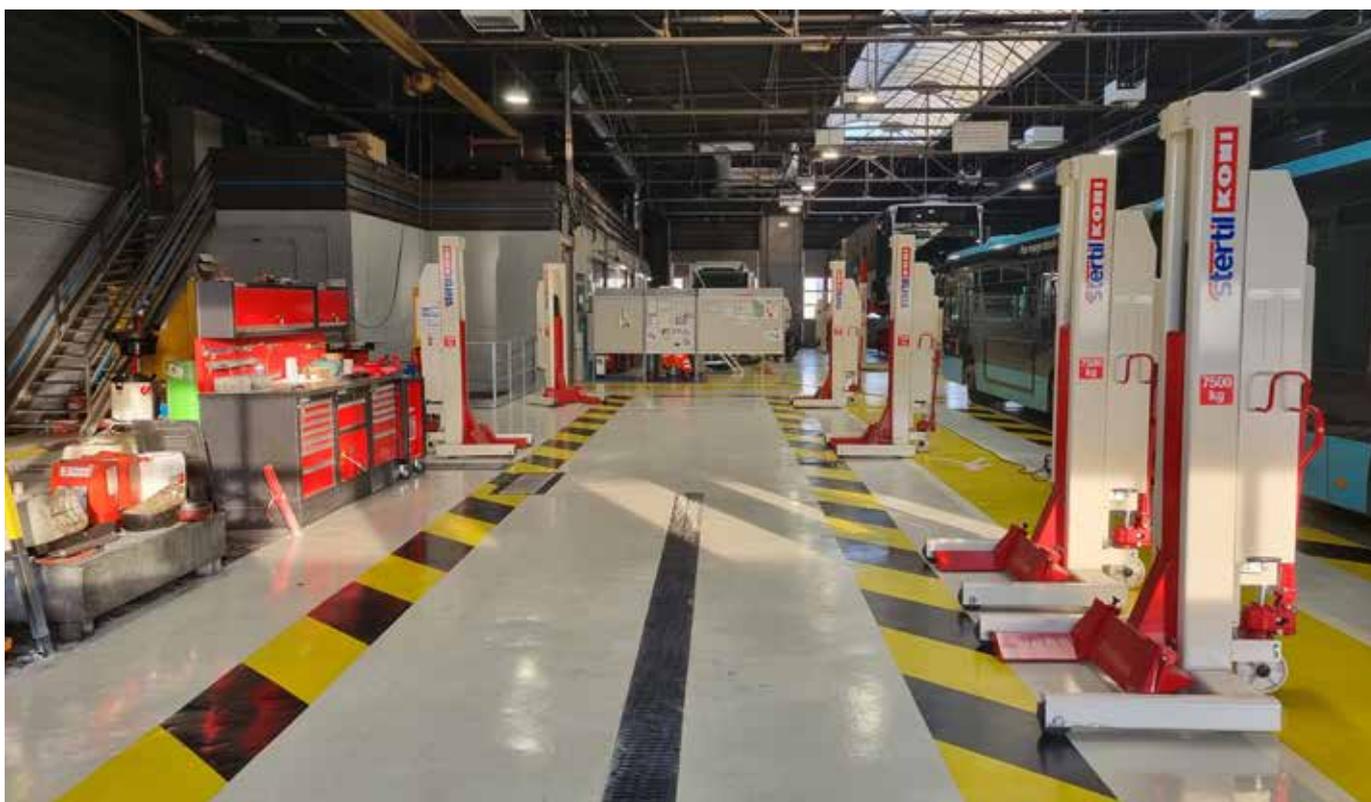
## Transfert de la station GNV

Dans ce cadre, et au regard des difficultés rencontrées dans la transmission préalable de documents liés à cette installation, Grand Besançon Métropole et Keolis Besançon Mobilités ont souhaité faire appel à un organisme indépendant pour connaître la conformité réglementaire de l'installation au titre des ICPE et plus particulièrement vis-à-vis de la rubrique 1413.1.b (installations de remplissage de réservoirs de gaz naturel ou biogaz, sous pression).

5 non-conformités majeures (NCM) et 6 autres non-conformités (ANC) ont été relevées. Un plan d'actions visant à lever ces non-conformités a été partagé avec Grand Besançon Métropole.

Ce plan a été porté à connaissance des responsables ENGIE lors de plusieurs réunions pilotées par GBM et KBM afin qu'ils puissent nous apporter les éléments manquants ou réaliser les modifications nécessaires à l'installation.

La régularisation de ces éléments n'est pas encore finalisée à ce jour.



## Evolution des audits sécurité et intégration des gammes de maintenance

En complément de ses rondes sécurité devenues usuelles, le service QSE a décidé d'aller encore plus loin en réalisant des tournées terrain spécifiques, lesquelles intègrent la vérification de la qualité de réalisation de la prestation.

Ces tournées s'attachent à vérifier que toutes les gammes de maintenance sont connues et maîtrisées mais aussi à déceler des améliorations potentielles quant à la préservation de la santé et de la qualité de vie au travail de nos opérateurs.

Elles sont réalisées sur les différents sites et services de maintenance de l'entreprise : matériel roulant et infrastructures tramway, matériel roulant bus, systèmes électroniques. Elles font l'objet d'une synthèse, commentée en point sécurité journalier. Et un plan d'actions et d'amélioration est organisé par le chef d'équipe concerné.

En 2021, 8 rondes ont été réalisées en situation de travail.

## Adhésion au club santé sécurité de la CCI du Doubs

Ce club animé par l'Afnor permet à une dizaine d'entreprises du secteur Grand Besançon d'échanger sur différentes problématiques Santé Sécurité au Travail et ainsi partager leurs bonnes pratiques en la matière.

Des visites de sites complètent ces moments d'échanges.

## Sur le plan environnemental

Un des objectifs de cette année 2021 a été de consolider nos relations partenariales afin d'accroître encore nos actions en faveur de l'environnement et du développement durable sur le plan local.

Citons notamment :

- La participation de l'entreprise au club climat de Grand Besançon Métropole afin de partager son ambition d'être un territoire à énergie positive d'ici 2050
- L'adhésion de Keolis Besançon Mobilités à l'association ATMO Bourgogne Franche-Comté
- Le travail partenarial avec la Société Coopérative d'intérêt Collectif SCIC Autopartage Besançon qui gère le service d'autopartage Citiz, et le service mobilités de Grand Besançon Métropole afin d'implanter une station Citiz rue Branly et de réduire notre parc de véhicules de service
- L'adhésion de Keolis Besançon Mobilités au club Environnement piloté par la CCI du Doubs

## Plan de mobilité : de nouvelles actions entreprises

Keolis Besançon Mobilités a par ailleurs continué le déploiement de son plan de mobilité et la pérennisation du prêt de ses 10 vélos à assistance électriques (VAE) à des salariés désireux de tenter l'expérience pour venir au travail.

Un travail est mené aussi pour développer le covoiturage en interne et l'utilisation possible des véhicules de relève comme solution possible de mobilités domicile-travail.

## Deux audits ICPE sur le plan réglementaire

Sur le plan réglementaire, 2 audits ICPE ont été réalisés cette année :

- Le premier concerne la station-service du dépôt de Planoise au titre de l'ICPE 1435 : aucune non-conformité n'a été relevée
- Le second concerne le centre de maintenance au titre de l'ICPE 2930. Une seule non-conformité a été relevée : absence de contrôle des rejets atmosphériques (délai du dernier contrôle dépassé). Cette non-conformité a été levée le mois suivant par la réalisation de mesures de rejets atmosphériques



# SÛRETÉ ET INCIVILITÉS

Assurer la sûreté des voyageurs, des agents et des biens de l'entreprise est une priorité du quotidien de Keolis Besançon Mobilités. Elle se traduit par des engagements et des actions concrètes, en synergie étroite avec de nombreux acteurs du territoire.

## Coordination et actions partenariales avec les acteurs de la sûreté

La Direction Exploitation poursuit sa mission de reporting en matière de sûreté. Mensuellement, des indicateurs sont partagés avec les acteurs du territoire, permettant une gestion partenariale de la sécurité.

En parallèle, le responsable Sûreté et Circulation de Keolis Besançon Mobilités assure systématiquement une participation aux instances partenariales : CLSPDR, participation active aux échanges sur la PSQ, stratégie de prévention de la délinquance...

Au quotidien, ce dernier assure également le lien les équipes Exploitation / Lutte anti-fraude et les forces de sécurité intérieure, Police Nationale, Police Municipale et Gendarmerie. Nos objectifs majeurs et partagés sont les suivants :

- Intervenir de façon réactive et prioritaire en cas de déclenchement de l'appel d'urgence par un agent de l'entreprise
- Gérer plus facilement les difficultés sur la voie publique par une communication directe et réactive
- 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, de façon réactive
- Mener régulièrement des actions conjointes en stations et à bord des bus/trams pour lutter contre la fraude, le trafic/la vente de stupéfiants...

## Mesures de prévention et d'accompagnement

Au fil de l'année 2021, des actions complémentaires en matière de prévention et d'accompagnement ont été relancées, dans un contexte de sortie progressive de la crise sanitaire :

- Poursuite de la descente à la demande entre 2 arrêts, le soir, à partir de 21h, mesure appréciée par la clientèle féminine, tout particulièrement
- Mise en œuvre des mesures d'accompagnement de jeunes dans le cadre des mesures de réparation pénale
- Un travail sur les marches exploratoires a été initié avec de nombreux partenaires et le soutien des élus de Grand Besançon Métropole.

Malgré l'engagement des équipes du Délégué et des partenaires, le projet a dû être abandonné, faute d'identifier un nombre suffisant d'habitants souhaitant se mobiliser au sein du quartier de Planoise. Ce projet visant à identifier les leviers permettant d'améliorer l'accès au réseau Ginko dans ce quartier et de renforcer le sentiment de sécurité sera relancé sous une autre forme en 2022.



**POLICE**



- Laissez descendre avant de monter  
de deux mètres  
avant de monter
- Appuyez pour ouvrir  
Press to open
- En attendant  
d'acquiescer  
à une porte  
ouverte, laissez-la  
fermer
- Ne couvrez pas  
votre visage et pensez  
à porter votre masque

## Statistiques incivilités

	2020	2021
<b>Agressions</b>	32	22
<b>Incivilités</b>	91	89
<b>Jets de projectiles et vitres cassées</b>	8	14
<b>Nombre de faits en cumul</b>	<b>131</b>	<b>135</b>
<b>Plaintes</b>	44	38

En 2021, en cumul, le nombre de faits enregistrés est globalement stable. Le nombre d'agressions diminue de 31% : - 30% concernant les agressions clients et - 50% concernant celles visant des conducteurs. Les agressions sur les agents de contrôle restent stables.

Les incivilités sont en légère diminution avec un recul de 2%, mais les jets de projectiles sont en hausse de 14%.

Le nombre de plaintes déposées est également en baisse de 14%.

L'année 2021, en prise avec la reprise d'activité et les évolutions de la crise sanitaire, a amorcé une tendance à la baisse au niveau des faits et du sentiment d'insécurité. Les actions engagées, en lien

avec nos partenaires externes, portent leur fruit. Cela dit, le contexte et la maîtrise de celui-ci restent encore fragiles au sortir de la crise sanitaire.

Une vigilance accrue et une présence régulière des forces de sécurité en tenue à bord des bus/trams Ginko, tout particulièrement après 18h en semaine comme le week-end, serait de nature à rassurer voyageurs comme agents de l'entreprise.

**Les interventions sur le mobilier urbain et périurbain en hausse de 40% par rapport à 2020**

## VANDALISME

En 2021, 3 195 interventions sur le réseau ont fait suite à des actes de vandalisme. Elles concernent les interventions sur le mobilier, à bord des bus et des tramways, sur les installations fixes ou sur le matériel embarqué.

Les interventions sur le mobilier urbain et périurbain, 2 981 en 2021, sont les plus nombreuses et sont en hausse de 40 % par rapport à 2020.

### Vandalisme

	Nombre d'interventions en 2021	Nombre d'interventions en 2020
<b>Mobilier urbain et périurbain</b>	2 981	2 109
<b>Bus</b>	80	148
<b>Tram</b>	112	22
<b>Installations fixes</b>	3	2
<b>Matériel embarqué</b>	19	12
<b>TOTAL</b>	<b>3 195</b>	<b>2 293</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 2021 a encore été impacté de manière significative par la crise sanitaire de la Covid-19.

Les recettes affichent un retrait de - 2 682 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 - 2 045 K€ et par une perte additionnelle de recettes de - 637 K€ liée essentiellement à un taux de fraude sous-estimé dans le cadre du DCE transmis aux candidats lors de la consultation de DSP.

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>Produits d'exploitation en K€</b>	<b>37 601</b>	<b>36 646</b>	<b>35 246</b>	<b>36 922</b>				<b>146 415</b>
<b>Forfait de charges</b>	37 099	36 236	34 931	36 523				<b>144 789</b>
<b>Recettes accessoires</b>	502	411	314	399				<b>1 626</b>



## Forfait de charges

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

En cumul à fin 2021, ce lissage représente une avance de financement des charges de la part du Délégué de 1 677 K€ (impact de +1568 K€ en 2018, -180 K€ en 2019, - 419 K€ en 2020 et +708 K€ en 2021). Les comptes du Délégué au 31 décembre 2021 sont présentés hors lissage afin d'être en cohérence avec le niveau de charges d'exploitation supportées au cours de cette quatrième année du contrat.

Conformément à l'avenant 8, des points trimestriels ont été organisés avec l'Autorité Délégante afin de suivre les impacts de la crise sanitaire et de proposer des pistes d'économies. A ce titre, il a été proposé à la Collectivité de recaler à la baisse l'objectif de recettes sur la base d'un taux de fraude réaliste sur les exercices 2022 à 2024 (hors effet de la crise sanitaire) et de procéder dans le même temps à une baisse équivalente du forfait de charges. A ce titre, Keolis Besançon Mobilités a inscrit dans les comptes de l'exercice 2021 une diminution significative du forfait de charges de l'exercice en prévision d'une rétrocession future à la Collectivité sur les années suivantes du contrat.

Le forfait de charges 2021 intègre également 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 2021 sans pouvoir affiner ces hypothèses, l'Autorité Délégante ayant fait le choix de finaliser les négociations définitives début 2022 afin de bénéficier des résultats 2021 pour analyser la situation économique.

Enfin, le forfait de charges intègre également les effets favorables de la liquidation de la rémunération de l'exercice antérieur.

*Le détail du coût du forfait de charges 2021 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 précédents, l'année 2021 a fait l'objet du déploiement de nombreux projets d'amélioration des services Ginko (upgrade du système billettique, déploiement de l'open payment...).

L'année 2021 est marquée à nouveau par des coûts de roulage hors effet prix en retrait par rapport au nominal 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	4 455				16 465
<b>Services extérieurs</b>	7 350	6 800	7 347	7 087				28 584
<b>Charges de personnel</b>	23 746	22 450	21 535	22 166				89 897
<b>Impôts et taxes</b>	1 314	1 276	1 273	1 056				4 920
<b>Autres charges</b>	515	533	714	1 011				2 773
<b>CICE</b>	-877	0	0	0				-877
<b>Dépenses d'exploitation en K€</b>	<b>36 309</b>	<b>35 323</b>	<b>34 355</b>	<b>35 776</b>				<b>141 762</b>

**Poste achats :**  
**+ 28 % vs 2020**

## Poste achats

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

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

Analyse des évolutions :

- *Prix des énergies (Gazole +11 %, Electricité +3 %, Gaz +72 %)*
- *Hausse de la consommation de pièces détachées (augmentation de la production kilométrique Bus liée un impact de la crise sanitaire plus faible qu'en 2020, travaux d'entretien soutenus sur le Tram, compte tenu d'une usure prématurée de certains organes)*

**Poste services extérieurs :**  
**- 4 % vs 2020**

## Poste service extérieurs

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

- Les coûts des activités sous-traitées nécessaires à l'exploitation du réseau
- Les locations de 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 +27 % (pas d'impact Covid-19 sur la sous-traitance en 2021)*
- *Entretien véhicules -18 % (sécurisation budget maintenance en 2020 pour faire face à une usure prématurée de certains organes des rames de tramway non reconduite en 2021)*
- *Entretien infrastructures +18 % (lié à la gamme de maintenance)*
- *Primes d'assurance - 6 % (produit d'assurance exceptionnel concernant l'indemnisation du sinistre de la rame 813 survenu en 2019 et impact défavorable lié à l'incendie de la balayeuse)*

## Charges de personnel

Ce poste représente 62 % 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 inférieures à 2020 compte tenu d'une réduction moins impactante de l'offre de transport
- Effet défavorable de la hausse des compteurs compte tenu d'un mécanisme d'embauche retardé mécaniquement en 2020 du fait de la crise sanitaire
- Forte diminution du taux d'absentéisme entraînant une diminution significative des indemnités journalière de sécurité sociale

**Poste charges de personnel : + 3 % vs 2020**

## 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 :

- Diminution de la CVAE (projet de loi finance)
- Augmentation des provisions pour risque (social)
- Augmentation des redevances informatiques en lien avec le déploiement de projets

**Poste autres charges : + 4 % vs 2020**

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.

## 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. L'effet de cette crise reste significatif sur l'exercice 2021 mais en nette amélioration par rapport à 2020.

Le résultat contractuel affiche une progression de +29 % par rapport à l'exercice 2020 compte tenu de l'enregistrement dans les comptes d'un produit d'assurance exceptionnel concernant un sinistre survenu en 2019 sur le Tramway pour lequel les coûts de remise en état ont été supportés sur les exercices antérieurs à 2021. Retraité de ce produit exceptionnel, la progression de résultat est de +10 % par rapport à 2020.

Le résultat contractuel de l'entreprise pour l'année 2021 est de 1.146 M€, ce qui correspond à la différence entre les produits d'exploitation (36.922 M€) et les dépenses d'exploitation (35.776 M€).

Retraité du produit exceptionnel, le résultat contractuel de l'entreprise pour l'année 2021 est de 0.977 M€.