

Extrait du Registre des délibérations du Conseil de Communauté

Séance du 28 septembre 2023

Publié le : 09/10/2023

Membres du Bureau en exercice : 123

Le Conseil de Communauté, régulièrement convoqué, s'est réuni à la CCIT, sous la présidence de Madame Anne VIGNOT, Présidente de Grand Besançon Métropole.

Ordre de passage des rapports : 1, 2, 3, 4, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 5, 6, 7, 8, 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, 20, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 10, 57.

La séance est ouverte à 18h03 et levée à 22h19.

Étaient présents : Audeux : Mme Françoise GALLIOU Avanne-Aveney : Mme Marie-Jeanne BERNABEU Besançon : Mme Elise AEBISCHER, Mme Frédérique BAEHR, M. Guillaume BAILLY (à partir de la question n°14), Mme Anne BENEDETTO (à partir de la question n°4), M. Kévin BERTAGNOLI, Mme Pascale BILLEREY, M. Nicolas BODIN, M. François BOUSSO (à partir de la question n°2), Mme Nathalie BOUVET, Mme Fabienne BRAUCHLI, Mme Claudine CAULET, Mme Aline CHASSAGNE, Mme Annaïck CHAUVET (à partir de la question n°28), Mme Julie CHETTOUH, M. Sébastien COUDRY, M. Philippe CREMER, M. Laurent CROIZIER, M. Benoit CYPRIANI, M. Cyril DEVESA, Mme Marie ETEVENARD, M. Ludovic FAGAUT, Mme Lorine GAGLIOLO, M. Abdel GHEZALI (à partir de la question n°2), M. Olivier GRIMAITRE, Mme Valérie HALLER, M. Damien HUGUET, M. Jean-Emmanuel LAFARGE (à partir de la question n°28), Mme Marie LAMBERT, M. Aurélien LAROPPE, Mme Myriam LEMERCIER (jusqu'à la question n°46 incluse), M. Christophe LIME (à partir de la question n°28), Mme Agnès MARTIN, M. Saïd MECHAI, Mme Carine MICHEL (à partir de la question n°8), Mme Marie-Thérèse MICHEL, Mme Laurence MULOT, M. Yannick POUJET, M. Anthony POULIN, Mme Françoise PRESSE, Mme Karima RCHDI (à partir de la question n°2), Mme Juliette SORLIN (à partir de la question n°12), M. Gilles SPICHER, M. André TERZO, Mme Claude VARET (jusqu'à la question n°35 incluse), Mme Anne VIGNOT, Mme Sylvie WANLIN (jusqu'à la question n°31 incluse), Mme Christine WERTHE, Mme Marie ZEHAF Bonnay : M. Gilles ORY Boussières : M. Eloi JARAMAGO Busy : M. Philippe SIMONIN Byans-sur-Doubs : M. Didier PAINEAU Chalèze : M. René BLAISON (à partir de la question n°2) Chalezeule : M. Christian MAGNIN-FEYSOT Champagny : M. Olivier LEGAIN Champvans-les-Moulins : M. Florent BAILLY Chaucenne : M. Alain ROSET Chevroz : M. Franck BERNARD Cussey-sur-l'ognon : M. Jean-François MENESTRIER (à partir de la question n°4) Dannemarie-sur-Crête : Mme Martine LEOTARD Deluz : M. Fabrice TAILLARD (jusqu'à la question n°44 incluse) Devecey : M. Gérard MONNIEN Ecole-Valentin : M. Yves GUYEN Fontain : M. Claude GRESSET-BOURGEOIS Franois : M. Emile BOURGEOIS Geneuille : M. Patrick OUDOT Gennes : M. Jean SIMONDON Grandfontaine : M. Henri BERMOND (à partir de la question n°2) La Vèze : M. Jean-Pierre JANNIN Larnod : M. Hugues TRUDET Les Auxons : M. Anthony NAPPEZ Mamirolle : M. Daniel HUOT (à partir de la question n°4) Mazerolles-le-Salin : M. Daniel PARIS Miserey-Salines : M. Marcel FELT (à partir de la question n°2) Montferrand-le-Château : Mme Lucie BERNARD (à partir de la question n°4) Nancray : M. Vincent FIETIER Noironte : M. Philippe GUILLAUME Novillars : M. Bernard LOUIS Osselle-Routelle : Mme Anne OLSZAK Pelousey : Mme Catherine BARTHELET Pouilley-Français : M. Yves MAURICE Pouilley-les-Vignes : M. Jean-Marc BOUSSET Roche-lez-Beaupré : M. Jacques KRIEGER Roset-Fluans : M. Jacques ADRIANSEN (jusqu'à la question n°28 incluse) Saint-Vit : Mme Anne BIHR, M. Pascal ROUTHIER Saône : M. Benoit VUILLEMIN Serre-les-Sapins : M. Gabriel BAULIEU Tallenay : M. Ludovic BARBAROSSA Thoraise : M. Jean-Paul MICHAUD Torpes : M. Denis JACQUIN Velesmes-Essarts : M. Jean-Marc JOUFFROY (à partir de la question n°5) Venise : M. Jean-Claude CONTINI Vieilley : M. Franck RACLOT Vorges-les-Pins : Mme Maryse VIPREY

Étaient absents : Amagney : M. Thomas JAVAUX Besançon : M. Hasni ALEM, Mme Karine DENIS-LAMIT, Mme Sadia GHARET, M. Pierre-Charles HENRY, M. Jamal-Eddine LOUHKIAR, M. Jean-Hugues ROUX, M. Nathan SOURISSEAU Beure : M. Philippe CHANEY Brailans : M. Alain BLESSEMAILLE Champoux : M. Romain VIENET Chemaudin et Vaux : M. Gilbert GAVIGNET Châtillon-le-Duc : Mme Catherine BOTTERON La Chevillotte : M. Roger BOROWIK Le Gratteris : M. Cédric LINDECKER Marchaux-Chaudefontaine : M. Patrick CORNE Merrey-Vieilley : M. Philippe PERNOT Montfaucon : M. Pierre CONTOZ Morre : M. Jean-Michel CAYUELA Palise : M. Daniel GAUTHEROT Pirey : M. Patrick AYACHE Pugey : M. Frank LAIDIE Rancenay : Mme Nadine DUSSAUCY Thise : M. Pascal DERIOT Vaire : Mme Valérie MAILLARD Villars Saint-Georges : M. Damien LEGAIN

Secrétaire de séance : M. Florent BAILLY

Procurations de vote : M. Hasni ALEM à Mme Anne BENEDETTO, M. Guillaume BAILLY à Mme Myriam LEMERCIER (jusqu'à la question n°13 incluse), Mme Annaïck CHAUVET à Mme Claudine CAULET (jusqu'à la question n°27 incluse), Mme Karine DENIS-LAMIT à Mme Laurence MULOT, Mme Sadia GHARET à Mme Aline CHASSAGNE, M. Pierre-Charles HENRY à Mme Christine WERTHE, M. Jean-Emmanuel LAFARGE à M. Anthony POULIN (jusqu'à la question n°27 incluse), M. Christophe LIME à M. André TERZO (jusqu'à la question n°27 incluse), Mme Carine MICHEL à M. Nicolas BODIN (jusqu'à la question n°7 incluse), M. Jean-Hugues ROUX à Mme Marie ZEHAF, Mme Juliette SORLIN à Mme Julie CHETTOUH (jusqu'à la question n°11 incluse), M. Nathan SOURISSEAU à M. Aurélien LAROPPE, Mme Claude VARET à M. Ludovic FAGAUT (à partir de la question n°36), Mme Sylvie WANLIN à M. Abdel GHEZALI (à partir de la question n°32), M. Alain BLESSEMAILLE à M. Jacques KRIEGER, Mme Catherine BOTTERON à M. Anthony NAPPEZ, M. Patrick CORNE à M. Fabrice TAILLARD, M. Daniel GAUTHEROT à M. Gilles ORY, M. Patrick AYACHE à M. Gabriel BAULIEU, M. Franck LAIDIE à M. Denis JACQUIN, Mme Nadine DUSSAUCY à Mme Marie-Jeanne BERNABEU, M. Jacques ADRIANSEN à Mme Martine LEOTARD (à partir de la question n°29)

Délibération n°2023/2023.06636

Rapport n°32 - Rapport d'activité 2022 de la DSP des lignes GINKO du cœur d'agglomération

Rapport d'activité 2022 de la DSP des lignes GINKO du cœur d'agglomération

Rapporteur : Mme Marie ZEHAF, Vice-Présidente

Inscription budgétaire
Sans incidence budgétaire

Résumé :

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

Dans le cadre de la Délégation de Service Public des transports urbains du 1^{er} janvier 2018 au 31 décembre 2024, KEOLIS Besançon Mobilités a communiqué son rapport d'activité 2022.

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 2022 comprend notamment :

- les lignes régulières urbaines, dont deux lignes de tramway,
- les services réguliers « scolaires » urbains (DIABOLO),
- le service pour les Personnes à Mobilité Réduite (PMR) « GINKO Access » sur les communes du Grand Besançon,
- le service à la demande « GINKO Gare » pour l'accès à la Gare Viotte pour la commune de Besançon,
- les services d'écarts (navettes) et services saisonniers,
- le service de location de vélos à assistance électrique GINKO Vélo,
- le service de co-voiturage GINKO Voit',
- la gestion de la centrale d'appels,
- des services optionnels pouvant être confiés au délégataire en cours de contrat,
- des missions annexes relatives au réseau périurbain : communication, enquêtes, études...

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

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

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

La convention est complétée des avenants n°1 à n°12. En 2022, quatre avenants ont été formalisés et conclus entre les parties.

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.

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 marquaient un coup d'arrêt dans cette dynamique du fait de la crise sanitaire liée à l'épidémie COVID-19.

Pour autant, les chiffres de 2022 se rapprochent de ceux observés en 2019 : 162 voyages « comptés » ont été réalisés en moyenne par chaque habitant en 2022, contre 134 en 2021 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 il est toujours compétitif face à des territoires de taille comparable.

Évolution 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
2022	162	224	139
Ecart 2022/2019	-10%	4%	3%

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

2022 est sous le signe de la stabilité d'un point de vue de l'offre de mobilité. A noter cependant le développement de la flotte Ginko Vélo : 305 vélos ont complété la flotte existante.

1. L'évolution de l'offre en 2022

Dans sa structure, le réseau Ginko n'a pas connu d'évolutions majeures en 2022.

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 789 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 et tramway.
- 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.

2. Les kilomètres produits et réalisés

Les kilomètres produits (kilomètres commerciaux + haut le pied) réalisés en 2022 s'élèvent à 5 838 917 kilomètres, soit un écart de 1,08 % par rapport à la production kilométrique prévue contractuellement (- 63 797 km non réalisés).

Les kilomètres commerciaux représentent 91,5 % de la production, soit 5 344 454 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 8,5 % de la production, soit 494 463 kilomètres.

Les kilomètres produits réalisés en 2022 se répartissent par type de service comme suit :

- Les services tramway représentent 1 178 917 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 4 324 201 kilomètres produits, soit 74,1 % de l'offre globale ;
- Les services sous-traités représentent 335 799 kilomètres produits en 2022, soit 5,7 % de l'offre globale.

Lors de l'exercice 2022, 60 340 kilomètres commerciaux n'ont pas été réalisés et se répartissent de la façon suivante :

- Tramway : 65 000 kilomètres non réalisés dont :
 - o 24 800 kilomètres non réalisés liés aux différentes adaptations d'offre,
 - o 40 200 kilomètres non réalisés dus à des aléas de production quotidiens.
- Bus (en propre) : 460 kilomètres supplémentaires :
 - o 30 770 kilomètres non réalisés dus à des aléas de production quotidiens,
 - o 31 230 kilomètres supplémentaires réalisés liés à des adaptations d'offre structurelles et conjoncturelles ainsi qu'aux aléas de production quotidiens.
- Sous-traitance : 4 200 kilomètres supplémentaires :
 - o 2 300 kilomètres non réalisés expliqués par une répartition contractuelle de l'activité sous-traitée différente par rapport à l'offre de service mise en production,
 - o 6 500 kilomètres supplémentaires expliqués par une hausse de l'activité sur réservation du service Ginko Access.

Kilomètres commerciaux 2022 : kilomètres non réalisés

Services	km commerciaux contrat	km commerciaux réalisés	Ecart total	Ecart total (hors km non réalisés non responsables)
TRAM	1 221 048	1 156 029	-65 020	-45 232
BUS EN PROPRE	3 889 510	3 889 972	463	8 717
SOUS-TRAITANCE	294 236	298 453	4 217	4 217
TOTAL KM PRODUITS	5 404 794	5 344 454	-60 340	-32 298

Après déduction des kilomètres non réalisés pour laquelle la responsabilité de du Déléataire n'est pas engagée, la différence entre les kilomètres commerciaux contractuels et les kilomètres commerciaux réalisés pour 2022 s'élève à - 32 298 kms, soit un écart de -0,60%.

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 2022.

En 2022, la vitesse commerciale du tramway est globalement stable :

- T1 : 18,76 km/h au lieu de 18,74
- T2 : 19,19 km/h au lieu de 19,14
- T1 + T2 : 18,97 Km/h au lieu de 18,94 Km/h

S'agissant des lignes de bus, la vitesse commerciale évolue de façon positive, pour la deuxième année consécutive, passant de 17,47 à 17,84 km/h dans un contexte de hausse du trafic routier comme de la fréquentation du réseau.

La vitesse commerciale globale du réseau passe ainsi de 17,70 km/h en 2021 à 18,40 Km/h en 2022.

Jour scolaire période hiver (Jour Bleu)	
Lignes	Vitesse commerciale
T1	18,76
T2	19,19
3	17,04
4	16,15
5	16,91
6	14,26
7	19,3
8	19,84
9	18,27
10	18,25
11	17,53
12	20,89
TRAM T1&T2	18,97
BUS L3 à 12	17,84
TOTAL	18,4

L'analyse du Grand Besançon :

Les effets de la crise sanitaire sur la production kilométrique du réseau ne se font plus ressentir en 2022. Pour rappel, à la demande de la collectivité, l'offre de service nominale a été remise en œuvre intégralement à partir de juillet 2021, avec pour objectif de faire revenir les usagers.

En conséquence, si, en 2020, 12,55 % des kilomètres n'avaient pas été réalisés du fait principalement de la crise sanitaire, l'écart n'était plus que de 5,2 % en 2021 et est désormais à 1,08 %, soit un niveau équivalent à celui de 2019 (0,99 %).

Enfin, la hausse de la vitesse commerciale des bus pour la deuxième année consécutive 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 (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 2022, à 19 135 182 voyages, soit une hausse de 3 432 800 voyages par rapport à 2021 (+ 21.9 %).

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 1 430 900 voyages en plus par rapport à l'année 2021 (+ 21 %) ;
- Une hausse de la fréquentation sur les lignes de bus, avec 10 957 500 voyages réalisés, soit 2 002 900 voyages en plus par rapport à 2021 (+ 22 %).

Pour autant, comparée à l'année 2019, dernière année avant la crise sanitaire, la baisse de fréquentation en 2022 demeure toujours élevée en atteignant moins 9,3 %

Fréquentation 2022 vs 2019 par mode, en nombre de voyages

Modes	Fréquentation 2022			
	2022	2019	Ecart Volume 2022/2019	Ecart % 2022/2019
TRAM	8 170 700	9 197 473	-1 026 773	-11,2%
BUS	10 964 481	11 912 304	-947 823	-8,0%
TOTAL sans effet calendaire corrigé	19 135 181	21 109 777	-1 974 596	-9,4%
TOTAL avec effet calendaire corrigé	19 018 062		-2 091 715	-9,9%

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 marquait une légère reprise de la fréquentation, celle-ci était loin d'avoir retrouvé son rythme de croisière, avec encore une très forte baisse de 25 % par rapport à 2019.

L'année 2022 a connu un effet de traîne de la crise sanitaire : si la baisse de la fréquentation est ainsi bien moindre (- 9,3 % par rapport à 2019), elle est encore importante. Pour autant, il y a très clairement un retour des usagers dans le réseau. Ce retour a été particulièrement notable à compter du mois de septembre, sans doute une conséquence des effets conjugués de la crise énergétique et de l'inflation rendant le transport public bien plus attractif.

Un retour à la normale de la fréquentation est donc envisagé pour l'année 2023, les premiers chiffres connus étant revenus au niveau de ceux de 2019.

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 le périmètre urbain et périurbain durant l'année 2022 s'élève à 27 269 435 voyages, soit une hausse de 4 384 586 voyages par rapport à 2021 (+ 19,2 %).

Cette hausse se caractérise par :

- Une hausse de 574 103 voyages issus des ventes des Pass voyages (+ 15,8 % par rapport à 2021) ;
- Une hausse de 3 810 484 voyages issus des ventes des Pass abonnements (+ 19,8 % par rapport à 2021).

La différence d'évolution observée entre les voyages issus des Pass voyages et Pass abonnements s'explique principalement par la forte progression des ventes des Pass 18-25 ans en 2022 générant 2 045 000 voyages « comptables » supplémentaires par rapport à 2021 du fait de la reprise générale de la fréquentation et des clés de mobilité différentes.

Fréquentation comparée 2022 vs 2021

Voyages comptables

Voyages comptables urbain + périurbain	2021	2022	Ecart volume	Ecart %
Pass voyages	3 623 007	4 197 110	574 103	15,8%
Pass abonnements	19 261 841	23 072 325	3 810 484	19,8%
Total	22 884 849	27 269 435	4 384 586	19,2%

3. La fréquentation comptée par ligne

L'analyse de la fréquentation par ligne par rapport à l'année 2019 permet les observations suivantes :

- Tramway T1&T2 :
 - o En comparaison avec 2019, la fréquentation diminue de 11,2 % ;
 - o La ligne T1 observe une baisse de 8,7 %, soit - 453 000 voyages ;
 - o La ligne T2 observe une baisse plus importante de 14,8 %, soit -587 400 voyages.
- Lignes 3 à 6 :
 - o En comparaison avec 2019, et dans la continuité des observations réalisées sur les deux lignes de tramway, la fréquentation sur ces quatre lignes structurantes baisse de 8,4 %, soit - 654 200 voyages.
 - o En détail :
 - Une nette hausse de 8,6 % sur la L3, tirée en partie par le nouveau tarif du Pass 18-25 et les travaux en cours sur le Campus de La Bouloie ;
 - Une baisse sur les autres Lignes avec respectivement un recul de 15 % sur la L4, 11 % sur la L5 et 15,1 % sur la L6.
- Lignes urbaines 7 à 12 :
 - o la fréquentation diminue de 6,4 % par rapport à 2019, soit l'équivalent de - 254 200 voyages.
 - o En détail :
 - Une évolution positive du nombre de voyages sur la ligne 12, qui se situe +7,9 % de fréquentation par rapport à 2019, et sur la ligne 10 (+ 2,4 %) ;
 - Une quasi-stagnation pour la ligne 8 (- 1,7 %) et une baisse modérée pour la ligne 7 (- 3,8 %) ;
 - Des baisses encore fortes sur la ligne 9 (- 16,3 %) et sur la ligne 11 (- 33,9 %).
- Lignes complémentaires 20 à 24 :
 - o La fréquentation baisse de 20,4 % par rapport à 2019.

L'analyse du Grand Besançon :

L'évolution de la fréquentation par groupe de ligne montre que, si la fréquentation augmente sur l'ensemble des lignes par rapport à 2020 et 2021, elle demeure encore généralement en dessous de celle de 2019, à part quelques exceptions notables (LIANES 3, lignes 10, 12 et 20).

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 à décembre 2022 aux mêmes mois sur 2019.

Sur la période de septembre à décembre, la fréquentation des lignes T1 à 12 un jour de semaine scolaire s'élève en moyenne à 81 400 voyages en 2022, diminuant de 3,9 % par rapport à 2019.

Dans le détail :

- Tramway T1 et T2 : la fréquentation est en retrait de 3,9 %, principalement du fait de la ligne T2 qui enregistre une baisse de 1 150 voyages (- 7,8 %). La fréquentation moyenne journalière sur T1 diminue seulement de 0,9 % ;
- Lianes 3 à 6 : la fréquentation observée de septembre à décembre 2022 sur les Lianes baisse de 5,3 % par rapport à 2019. A noter toutefois la progression marquée sur la L3 avec une hausse de 10,1 % par rapport à 2019 ;
- Lignes urbaines 7 à 12 : une fréquentation globale en léger recul de 1,4 % entre 2022 et 2019. En détail, une hausse de fréquentation est observée sur les lignes 7 (+ 2,4 %), 8 (+ 10,5 %), et 10 (+ 2,2 %) par rapport à 2019.

La fréquentation moyenne enregistrée un samedi en 2022 est de 40 200 voyages, soit une diminution de 7,2 % par rapport à 2019. Dans le détail :

- Tramway T1 et T2 : la fréquentation est en baisse globalement de 3,8 %. Cette baisse est concentrée sur la ligne T2 avec -11,4 % de voyages par rapport à 2019 (- 935 voyages). La ligne T1 est quant à elle en hausse, avec + 1,8 % de voyages (+ 200 voyages) ;
- Lianes 3 à 6 : la baisse de fréquentation est de 6,1 % entre 2022 et 2019, malgré une hausse de fréquentation sur la Lianes 3 de 23,4 % (+ 750 voyages) ;
- Lignes urbaines 7 à 12 : la fréquentation est en baisse globalement de 18,5 % entre 2022 et 2019. Cette baisse est marquée notamment sur la ligne 7 avec - 490 voyages, la ligne 9 avec - 435 voyages et la ligne 11 avec - 220 voyages.

Une légère diminution de fréquentation globale de 3,3 % est observée le dimanche entre 2022 et 2019, soit - 530 voyages. Le recul est plus marqué sur le tramway avec - 4,9 % de voyages enregistrés (- 7,1 % sur la ligne T2) tandis que sur les Lianes, la fréquentation diminue plus légèrement, avec un retrait global de 1,5 %. Les L4 et L6 reculent respectivement de 13 % et 5,4 %. A contrario, le trafic augmente sur les L3 (+14,8%) et L5 (+1,9%).

L'analyse du Grand Besançon :

Si tous les jours de la semaine sont indifféremment impactés par une baisse de la fréquentation comparée à celle de 2019, les jours de semaine en période scolaire et les dimanches se maintiennent néanmoins mieux que les samedis observés. Le retour plus lent de la fréquentation liée aux déplacements moins contraints (loisirs, achats, etc.), généralement constatés les samedis, est une explication.

5 La fréquentation des services sur réservation

La fréquentation des services sur réservation Ginko Access, Gare, Hôpital et Cliniques en 2022 est en hausse de 19 % par rapport à l'année 2021, mais elle demeure en recul de 6 % par rapport à 2019.

Résultats de fréquentation des services sur réservation urbains

2022 vs 2019 (comptages)

Services sur réservation urbain	2022	2021	2019	Ecart 2022 vs 2021	Ecart 2022 vs 2019
Ginko Access	32 589	27 384	34 437	19%	-5%
Ginko Gare	387	221	556	75%	-30%
Ginko Hôpital - Cliniques	366	407	349	-10%	5%
TOTAL	33 342	28 012	35 342	19%	-6%

En 2022, le service Ginko Access comptabilise 32 589 voyages. Des résultats en légère baisse par rapport à 2019 (- 5,4 %, -1 848 voyages). La moyenne mensuelle s'élève à 2 716 voyages en 2022 contre 2 870 en 2019. En parallèle, il est observé une évolution positive du nombre de kilomètres réalisés (+7,31 %) se traduisant par un ratio km/voyage en hausse lié à une progression des prises en charge des clients depuis ou à destination des communes périurbaines (+10,87 % ; + 821 voyages).

Dans la continuité de l'année précédente, ce service comptabilise en 2022 près de 151 clients utilisateurs en moyenne chaque mois, soit 3 de moins par rapport à 2021, et 40 de moins par rapport à 2019.

Avec 387 voyages enregistrés en 2022, la fréquentation du service Ginko Gare progresse de 75,11 % par rapport à 2021 (+ 166 voyages), mais reste encore en net recul comparé à l'année 2019 (-169 voyages).

Avec 366 voyages réalisés en 2022, la fréquentation du service Ginko Hôpital apparaît en retrait de 8 % par rapport à 2021, mais reste en hausse de 11 % par rapport à 2019. En 2022, le service a été déclenché l'ensemble des dimanches et jours fériés.

Le service Ginko Cliniques n'a jamais été déclenché en 2022. Ce service est très peu utilisé depuis son lancement en septembre 2018 avec seulement 3 voyages comptés en 2021 et 19 voyages en 2019.

Le Délégué recommande donc de ne plus le maintenir.

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 des personnes plus fragiles et/ou dépendantes et à assurer la desserte de la gare Viotte en horaires de frange (suppression de l'offre ferroviaire lors du confinement, impact du télétravail, etc.).

Si l'année 2022 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 (P+R)

Le nombre de validations enregistrées sur les parkings-relais (P+R) en 2022 s'élève à 35 365 contre 30 891 en 2021, soit une fréquentation en hausse de 14 % (la comparaison est effectuée avec l'année 2022 car les données de 2019 ne sont pas exhaustives). Comme pour la fréquentation des lignes du réseau, il est observé un regain de fréquentation sur les P+R.

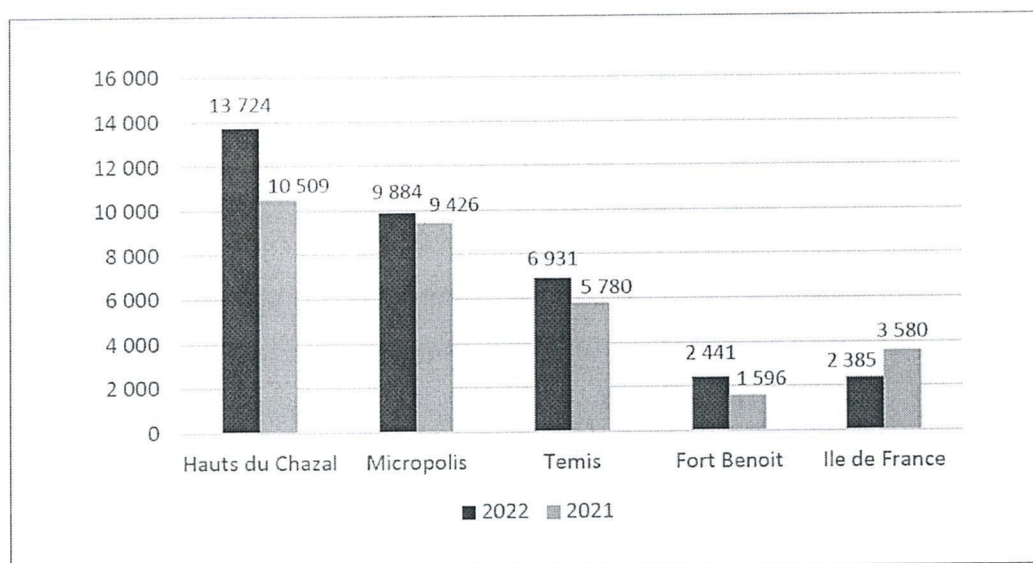
Le P+R « Hauts du Chazal » est le plus fréquenté avec 13 724 validations enregistrés. Sa fréquentation augmente de plus de 30 % par rapport à l'année 2021.

Les P+R « Micropolis » et « Temis » complètent le podium avec respectivement 9 890 et 6 930 entrées comptabilisées. La fréquentation du P+R « Micropolis » reste stable avec une hausse de 5 % mais celle du P+R « Temis » augmente de 20 % par rapport à 2021.

« Fort Benoit » et « Ile de France » sont les P+R les moins utilisés, avec un cumul de moins de 2 500 stationnements en 2022. A noter une évolution de 53 % de la fréquentation sur le parking « Fort Benoit » par rapport à 2021.

A contrario, il est observé une baisse de 33 % des stationnements sur le P+R « Ile de France ».

Nombre de validations enregistrées sur chaque Parking Relais en 2022 et 2021



Les P+R sont utilisés quasi-exclusivement du lundi au vendredi, avec 93 % des validations enregistrées, le samedi représentant 5 % et le dimanche 2 % des validations.

Près de 50 % des utilisateurs du service sont des actifs (abonnés PASS Sésame) et plus de 30 % des validations réalisées le sont via des abonnements « jeunes » (abonnés PASS 4/17 et 18/25). Seulement 7 % des utilisateurs ne sont pas abonnés au réseau Ginko et stationnent à l'aide d'un PASS Voyage.

L'analyse du Grand Besançon :

En 2022, la fréquentation des P+R est en forte hausse (+ 14 %).

Les P+R GINKO sont essentiellement utilisés par des actifs ou des étudiants, en semaine. Il reste donc une marge de progression pour conquérir les usagers occasionnels du réseau et faire en sorte aussi que ces P+R soient utilisés également le week-end.

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

Avec un parc de près de 800 vélos à assistance électrique (VAE), l'activité du service Ginko Vélo est grandissante.

En termes d'usage, les principales statistiques caractérisant le service « GinkoVélo » sur l'année 2022 sont les suivantes :

- 768 nouveaux contrats réalisés (+282 contrats par rapport à 2021) et 517 contrats terminés.
- Depuis le lancement du service en juin 2019, près de 1 930 clients ont bénéficié d'une location Ginko Vélo.
- 95 % des locations sont réalisés pour une durée de 12 mois.
- 52 % des usagers du service sont abonnés au réseau Ginko contre 68 % des usagers en 2021. Cette évolution est expliquée par le changement des conditions d'accès aux tarifs réduits fin 2021, la réduction tarifaire pour les abonnements de 12 mois étant désormais accordée uniquement aux abonnés Ginko annuels.
- La répartition entre les habitants de Besançon et des communes périurbaines est toujours de 2/3 – 1/3, respectant les poids démographiques de Grand Besançon Métropole.
- Malgré une flotte de VAE grandissante, la demande demeure forte (environ 450 dossiers en permanence) et induit un temps d'attente moyen de 4 mois.
- La flotte Ginko Vélo a réalisé plus de 464 000 kilomètres sur l'année 2022, soit en moyenne plus de 600 km réalisés par vélo. Cette distance cumulée a permis d'éviter le rejet d'environ

88 160 kg de CO2 comparé à l'usage d'une voiture à moteur thermique (données calculées sur le site de l'ADEME).

Afin de mieux connaître le niveau de satisfaction, les usages et les attentes des usagers utilisateurs des Ginko Vélo, une nouvelle enquête en ligne a été adressée à l'ensemble des clients Ginko Vélo en juin 2022. Voici les principaux résultats :

- Taux de satisfaction : 95 % des clients Ginko Vélo sont satisfaits du service de location.
- Les principaux points de satisfaction sont le tarif attractif et la longue durée de location.
- Les points d'insatisfaction relevés sont le temps d'attente pour l'attribution d'un vélo et l'impossibilité de renouveler une location sans délai de carence.
- Les usages identifiés : la majorité des usagers Ginko Vélo déclarent utiliser le VAE en complément ou en substitution de leur voiture personnelle pour des trajets domicile-travail.

Aujourd'hui, le service de co-voiturage « Ginko Voit' » éprouve encore des difficultés à se développer, d'autant plus avec les applications concurrentes existantes (notamment l'application « BlaBlacar Daily »), avec une forte notoriété et qui permettent une rémunération des conducteurs.

Si l'année 2022 se caractérise par une activité en hausse sur l'application (hausse des inscriptions), le nombre de trajet réalisé à travers l'application demeure toujours insatisfaisant. Les principaux indicateurs 2022 sont ainsi :

- 350 nouvelles inscriptions, contre 234 personnes supplémentaires inscrites sur le service en 2021,
- 183 trajets supplémentaires proposés dont 120 trajets réguliers et 63 trajets occasionnels.

Le covoiturage en tant que mode de transport du quotidien, sur de courtes distances, est encore peu pratiqué sur l'ensemble des territoires français. L'augmentation des prix des carburants et la valorisation du covoiturage par l'Etat pourront sans doute favoriser les citoyens à partager davantage leur trajet. La solution Ginko Voit' devra aussi s'adapter pour mettre en avant le covoiturage sur le territoire du Grand Besançon Métropole.

L'analyse du Grand Besançon :

Le succès de « GINKO Vélo » se confirme en 2022. Cette première phase de déploiement opérée, avec une flotte de 784 VAE acquis par GBM, la poursuite du développement de ce service et/ou son évolution (types de vélos, types de location, etc.) est à l'étude.

Même s'il progresse en 2022, le service « GINKO Voit' » peine toujours à trouver son public. A termes, ce service devra donc évoluer. Néanmoins, en cumul depuis son lancement, 1 447 personnes se sont inscrites sur l'application et 602 trajets ont été proposés.

8 Les ventes et recettes par titre

Au 1er juillet 2022, la gamme tarifaire du réseau Ginko a été enrichie cette année d'un « PASS 18/25 tarif réduit » destiné aux étudiants.

En 2022, le contexte de crise sanitaire restait légèrement présent au premier semestre. Les recettes commerciales ont progressé de 14,3 % par rapport à 2021.

Les plus fortes progressions sont observées sur :

- les « PASS Voyages » (+17,2 % de recettes) et donc les clients occasionnels
- les « PASS Abonnements » (+ 12.8 % de recettes), tirées par les « PASS Sésame ».

Titres en volumes/recettes HT – Recettes de gestion

		Volumes				Recettes de gestion HT			
		Cumul fin Décembre				Cumul fin Décembre			
		Réel 2022	Réel 2021	Ecart	Ecart (%)	Réel 2022	Réel 2021	Ecart	Ecart (%)
PASS VOYAGES	PASS 1 et 2 voyages	1 112 709	1 219 253	-106 544	-8,7%	1 594 203	1 747 994	-153 791	-8,8%
	PASS 10 voyages	130 987	133 367	-2 380	-1,8%	1 548 028	1 576 167	-28 139	-1,8%
	PASS liberté	95 184	52 247	42 937	82,2%	114 854	63 011	51 843	82,3%
	PASS Carte Bancaire	560 531	0	560 531		713 403	0	713 403	
	PASS 24 heures	17 460	15 533	1 927	12,4%	71 427	63 544	7 883	12,4%
	Autres PASS	10 038	5 400	4 638	85,9%	65 853	55 001	10 852	19,7%
	Total	1926909	1425800	501109	35,1%	4 107 768	3 505 718	602 050	17,2%
PASS ABONNEMENTS	Mensuels	203 265	145 454	57 811	39,7%	3 462 992	2 931 008	531 984	18,2%
	Annuels	14 454	13 337	1 118	8,4%	2 786 824	2 611 847	174 977	6,7%
	Total	217 720	158 791	58 929	37,1%	6 249 816	5 542 855	706 961	12,8%
TOTAL Recettes		2144629	1584591	560038	35,3%	10 357 584	9 048 573	1 309 011	14,5%
						212 237	223 650	-11 413	-5,1%
TOTAL Recettes y c. annexes						10 569 821	9 272 224	1 297 598	14,0%
						98 762	58 701	40 061	68,2%
TOTAL Recettes y c. Vélo						10 668 583	9 330 925	1 337 658	14,3%

Les recettes perçues par canaux de vente en 2022 se décomposent ainsi :

- Les distributeurs automatiques de titres (DAT) restent le premier canal de vente en termes de chiffre d'affaires (32 % des recettes), même si leur part est en baisse : moins 5 points par rapport à 2021.
- L'agence commerciale se maintient en deuxième position (18 % des recettes), tandis que les recettes liées à la vente à bord baissent d'1 point (6 % des recettes totales)
- La boutique en ligne continue à progresser et totalise désormais 11 % des recettes, à comparer avec celles des conducteurs (6 %)
- L'openpayment (validation par carte bancaire), lancé le 31 janvier 2022, fait une entrée remarquée et représente déjà 7 % des recettes. En 11 mois de fonctionnement, plus de 560 000 validations ont été réalisées. Sur une journée, depuis septembre 2022, entre 4 000 et 5 000 validations par jour sont faites sur le réseau Ginko. Fin décembre 2022, la part des validations de titres occasionnels réalisées via l'openpayment est de 25 %.

Recettes HT par canal de vente

	2021	2022	Evolution
Boutique Ginko	1 668 162	1 920 313	15%
Prélèvements automatiques	1 379 457	1 436 218	4%
Boutique en ligne	871 496	1 139 306	31%
Dépositaires Urbain	1 223 136	1 212 622	-1%
Conducteurs Urbain	662 701	654 271	-1%
Openpayment	0	713 403	
DAT	3 447 615	3 431 068	0%
P+R	0	0	
Sous-traitance	912	2 681	194%
Amendes	94 882	64 029	-33%
Spéciaux	5 042	15 923	216%
Total	9 353 403	10 589 834	13%

L'analyse du Grand Besançon :

Sous les effets de la crise, les recettes commerciales avaient 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 étaient toujours inférieures de 11,5 %, soit une perte de 1,2 M€ HT.

En 2022, même si les effets de la crise sanitaire ont continué à avoir un impact sur la fréquentation au premier semestre, les recettes perçues ont pour autant augmenté de 14,5 % et sont revenues au niveau de celles perçues en 2019.

La dématérialisation et la multiplication des canaux de vente se poursuivent, avec notamment le succès du déploiement de l'openpayment et l'ouverture de la nouvelle agence GINKO en 2022.

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 2021 « record » en nombre de contrôles et des actions menées permettant de stabiliser l'activité, l'organisation et d'accentuer la force du contrôle, 2022 devait être l'année de la confirmation. Cette année est également marquée par le déploiement de la validation par carte bancaire (« open payment »), lequel a induit l'arrivée de nouveaux matériels de contrôle et des adaptations dans les méthodes utilisées.

En 2022, l'ambition restait toujours de perturber au maximum les fraudeurs en s'appuyant sur des méthodes diversifiées, sur une grande mobilité et visibilité des équipes. In fine, même si le taux de fraude poursuit sa baisse, les résultats de l'année sont en demi-teinte. Début 2022, l'activité de lutte anti-fraude a été fortement réduite, en lien avec les difficultés pour recruter les conducteurs. De nombreux recrutements ont été réalisés en interne pour atteindre l'effectif nominal à compter

d'octobre. Le retour à l'effectif a permis de poursuivre les actions engagées dans le domaine de la lutte contre la fraude et ainsi, dérouler le plan d'actions bâti.

In fine, même si le taux de fraude global poursuit sa baisse, les résultats de l'année sont en demi-teinte :

- Le taux de fraude issu de l'enquête « fraude » est en baisse de 0,6 points : il passe de 11,8 % à 11,2 %. Cette dynamique positive n'est pas forcément celle constatée ailleurs, dans des agglomérations de taille comparable qui voient leur taux de fraude stagner ou progresser, pour se retrouver en moyenne à des niveaux compris entre 12 et 13 %.
- En revanche, le taux de fraude constaté est de 2,08 %, soit une légère augmentation par rapport à 2021 (1,94 %).
- Le taux de contrôle est en baisse sur les 9 premiers mois, mais il remonte en fin d'année (1,40% en novembre et décembre).

La fraude sur le réseau Ginko en 2022 se caractérise par :

- Une augmentation du nombre de fraudeurs sans titre, le noyau dur des fraudeurs ;
- Un taux de fraude stable les jours de semaine et une forte baisse le samedi (utilisateurs occasionnels) ;
- Un taux de fraude important entre 12h et 16h30, mais aussi après l'heure de pointe en fin de journée ;
- La fraude par mode est quasiment stable : légère baisse sur le bus (-1 point) et statu quo sur le tram.

L'analyse du Grand Besançon :

En 2020, la crise sanitaire avait mis un point d'arrêt pendant quelques semaines aux actions de lutte contre la fraude, notamment durant la période de confinement. En 2021, avec le retour progressif du fonctionnement du réseau et de la fréquentation, le délégataire avait relancé son plan d'action, avec une hausse notable du nombre d'usagers contrôlés.

En 2022, la pénurie de conducteurs, notamment en début d'année, a entraîné le redéploiement des équipes de lutte anti-fraude sur la conduite, ce qui a réduit le nombre de contrôles effectués. Néanmoins, avec 11,2 % en 2022 contre 11,8 % en 2021, le taux de fraude du réseau est dans la moyenne des réseaux de même taille avec tramway.

A noter que la validation par carte bancaire (open-payment) a contribué à la lutte contre la fraude des usagers occasionnels, notamment le samedi. La multiplication et la dématérialisation des moyens de paiement, qui facilitent l'accès aux titres de transports, peuvent donc avoir un effet positif sur ce sujet.

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.

En 2022, seul le critère ponctualité est légèrement en dessous des objectifs fixés. Si la moyenne annuelle de 72,7 % reste en dessous de l'objectif de 75 %, il est à noter une amélioration du taux de ponctualité annuel de + 0,5 % par rapport à 2021.

Synthèses des mesures qualité 2022

Critères	Nombre de mesures 2022	Taux de conformité %	Objectif de conformité Contractuel %	Commentaires
Accueil en agence commerciale	60	97.7	93	Objectif atteint
Information et conseil par téléphone	60	95.8	94	Objectif atteint
Accueil et confort à bord	360	98.7	93	Objectif atteint
Information et disponibilité des équipements station Tramway	67	99	94	Objectif atteint
Information aux points d'arrêts	323	99.9	99	Objectif atteint
Information dynamique à bord	360	99.3	99	Objectif atteint
Conformité des véhicules	126	99.8	99	Objectif atteint
Ponctualité Bus et Tramway	Totalité des passages en station	72.8	75	Objectif non atteint Mais les résultats trimestriels sont en constante amélioration
Traitement des réclamations	Totalité des réclamations	99	94	Objectif atteint

L'analyse du Grand Besançon :

Les objectifs de qualité des services effectués par le délégataire sont globalement atteints.

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 2022.

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.

7 marques de bus différentes et 16 séries de véhicules sont exploitées sur le réseau, sur un total de 118 bus exploités.

En 2022, les mouvements de parc sont les suivants :

- Réception de 4 véhicules (3 bus articulés GNV et 1 PMR)
- Sortie de 7 véhicules (1 bus articulé, 3 bus standards, 2 bus moyenne capacité et 1 PMR)

Les pannes en ligne avec pertes d'exploitation sont en hausse par rapport à l'exercice précédent. Le taux de pannes aux 10 000 kilomètres est de 1,64 en 2022 contre 1,44 en 2021. Les principales causes de pannes ayant généré des interventions des équipes de maintenance en ligne ont été identifiées (problème de fermeture et ouverture de portes, système de dépollution sur les bus se mettant en défaut, défauts de suspension des trains roulants au niveau des capteurs). Au regard de cette analyse, le Délégataire portera une attention particulière à ces organes mécaniques en 2023.

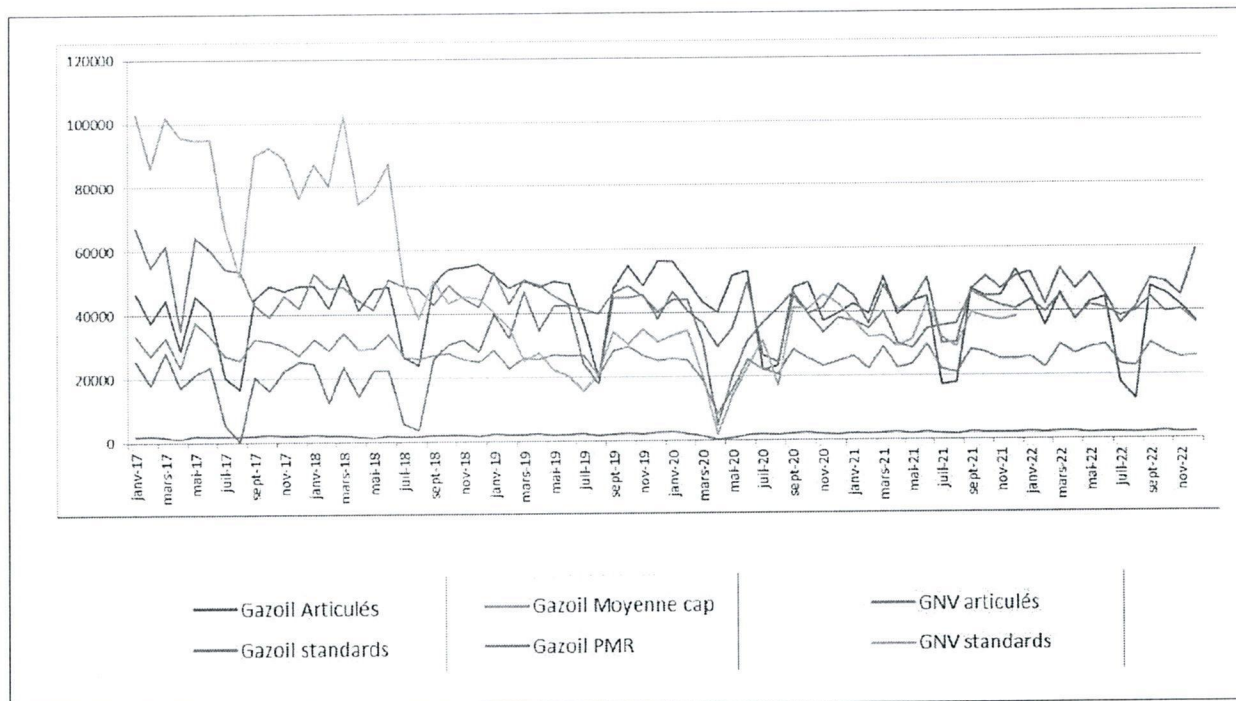
Le taux de disponibilité des rames de tramway est stable par rapport à 2021. Le ratio des kilomètres commerciaux perdus rapporté à la production kilométrique est en très légère amélioration (1 493 km perdus en 2022 par rapport à 1 558 km en 2021), dans un contexte d'augmentation de la production kilométrique.

L'équipe maintenance en charge du matériel roulant a terminé en 2022 la maintenance préventive du pas des 420 000 km sur l'ensemble des rames, exception faite de la rame 817 en réparation chez le constructeur CAF (réparation suite à un sinistre non responsable et des travaux de reprises techniques). Concernant le bus, le taux de disponibilité des matériels roulant est stable par rapport à 2021.

	2022		2021	
	BUS	TRAM	BUS	TRAM
Taux de disponibilité	99,86 %	99,05 %	99,88 %	99,26 %
Kilomètres réalisés	4 480 649	1 182 528	4 304 164	1 132 787
Kilomètres perdus dus à des pannes	6 402	1 493	5 805	1 558

La consommation de carburant en 2022 est légèrement supérieure à celle enregistrée en 2021. Cette hausse de consommation en volume est liée essentiellement à l'augmentation de la production kilométrique sachant que l'exercice 2021 avait encore été marqué en début d'année par une légère adaptation de l'offre kilométrique au regard de l'effet de traine de la crise sanitaire.

Évolution des consommations mensuelles par type 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 2022, le parc de bus est désormais de 118 véhicules exploités.

En 2022, le Grand Besançon a fait l'acquisition de 4 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.

Des tests de bus électriques et hybrides GNV ont été effectués sur le réseau. Ces tests ont permis de concrétiser une première commande de 2 bus moyenne capacité électriques, dont la livraison et la mise en service a été effective en début d'année 2023. 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.

Les principaux investissements réalisés par Grand Besançon Métropole en 2022 sont la poursuite de la rénovation du bâtiment B4 (travaux de toiture), ainsi que le réaménagement de la zone de stationnement :

- Remplacement de l'ensemble des puits de lumières, permettant de bénéficier d'un éclairage naturel tout au long de la journée ;
- Isolation de la toiture ;

- Remplacement des tôles de rives en bordure de toiture afin de garantir l'étanchéité complète du bâtiment ;
- Remplacement de l'assécheur d'air du compresseur afin d'éliminer les fines particules d'eau dans le réseau pneumatique ;
- Installation de chauffages réversibles dans les bureaux des chefs d'équipes ;
- Remplacement du revêtement du parking bus permettant la réorganisation du flux de circulation des véhicules sur le site et l'inversion des pôles entrée/sortie, ainsi que l'anticipation de l'arrivée de futurs véhicules GNV avec l'intégration de gaines techniques dans le sol (réservations) ;
- Installation en fin d'année de 2 bornes de rechargement en vue de l'arrivée de 2 bus électriques de moyenne capacité.

Grand Besançon Métropole a par ailleurs réalisé des investissements en matière d'outillage pour la maintenance bus, avec notamment l'achat d'une passerelle permettant de travailler sur la toiture des véhicules en toute sécurité.

Sur le site du centre de maintenance du tramway aux Hauts-du-Chazal, les équipes de maintenance infrastructure ont réceptionné en 2022 un camion plateau de 7,5 tonnes IVECO équipé d'un bras télescopique. Cet investissement du Grand Besançon Métropole va permettre, pour les agents intervenant sur le réseau, de procéder au changement d'ensembles d'aiguillages tramway en toute sécurité.

c/ L'agence « GINKO Mobilités »

L'année 2022 a été marquée d'un point vue commercial par l'ouverture de la nouvelle agence « Ginko Mobilités » en centre-ville, le 2 mai 2022. Ce lieu visible et central, situé à proximité de la station de tramway Révolution, vise à répondre à tous les besoins et toutes les questions des usagers.

Le projet a été géré par les équipes du délégataire tant sur la partie conception que sur la partie réalisation, en y associant les équipes de Grand Besançon Métropole.

L'objectif commun était de créer une agence regroupant tous les services de mobilité du territoire, qu'ils soient gérés ou non par le Délégué, dans un lieu répondant aux attentes des usagers et de la Collectivité.

L'analyse du Grand Besançon :

De nombreux investissements ont été réalisés par le Grand Besançon en 2022 sur l'outil de production.

Néanmoins, il reste encore à mener quelques opérations de remise aux normes du dépôt bus.

Par ailleurs, en prévision de l'adaptation des voies de remisage du centre de maintenance tramway dans la perspective de la livraison des futures rames mi-2025, des études de maîtrise d'œuvre ont été engagées fin 2022.

2. Les personnels

L'effectif annuel moyen en équivalent temps plein (ETP) est de 469,9 en 2022, dont 313 à la conduite et 10 cadres du groupe KEOLIS mis à disposition de KEOLIS Besançon Mobilités (11 à fin 2022 : sept membres du comité de direction, un responsable maintenance Tramway, un responsable études et produits, une responsable méthode et ordonnancement et une contrôleur de gestion).

Moyenne annuelle de l'effectif équivalent temps plein

Effectif ETP moyen + MAD (hors intérimaires)

Exploitation	356,7
dont conduite	313,0
dont contrôle fraude	6,9
Maintenance	52,0
dont maintenance tramway	11,4
Commercial	33,2
dont commercial périurbain	
dont contrôle fraude	4,8
Services généraux	28,0
Effectifs totaux	469,9
dont hors Personnel Mis A Disposition (PMAD)	459,9
dont Personnel Mis A Disposition (PMAD)	10,0

Alors que la pandémie semblait s'essouffler tout au long de l'année 2021, avec 54 salariés positifs à la Covid-19 sur toute l'année, l'intensité de la crise sanitaire a redoublé en 2022 (180 salariés testés positifs Covid-19 en 2022, dont 70 % sur le 1er semestre).

L'absentéisme pour de la maladie de courte durée a donc augmenté de 26 % en comparaison avec 2021. Les actions du délégataire pour la valorisation du présentisme, dans un tel contexte, n'ont pas permis d'inverser cette tendance.

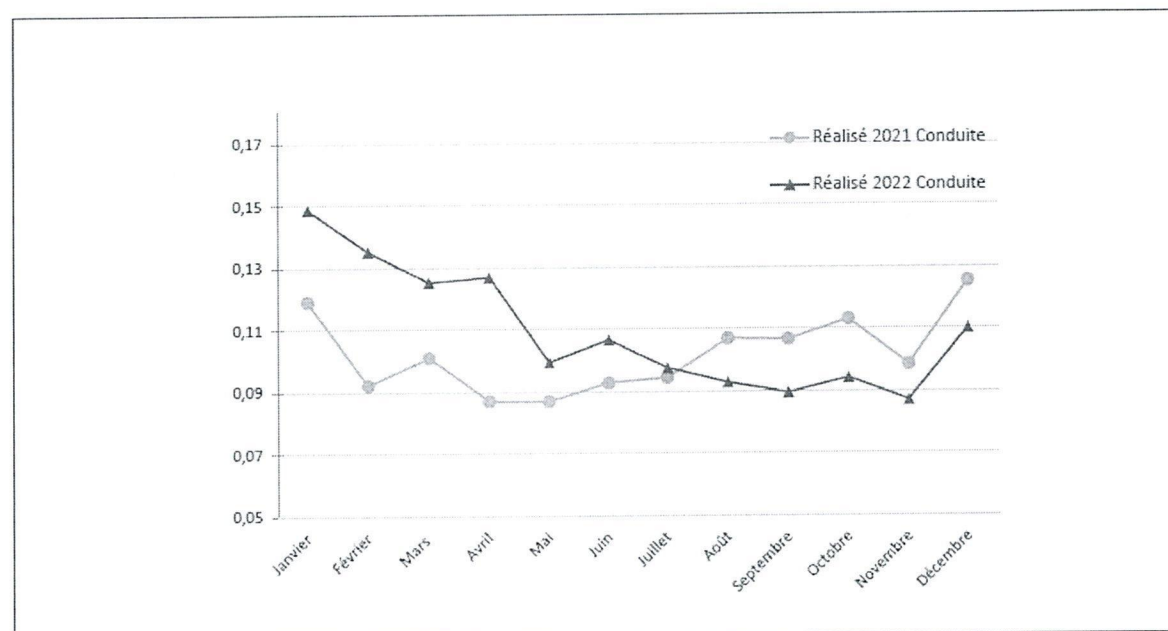
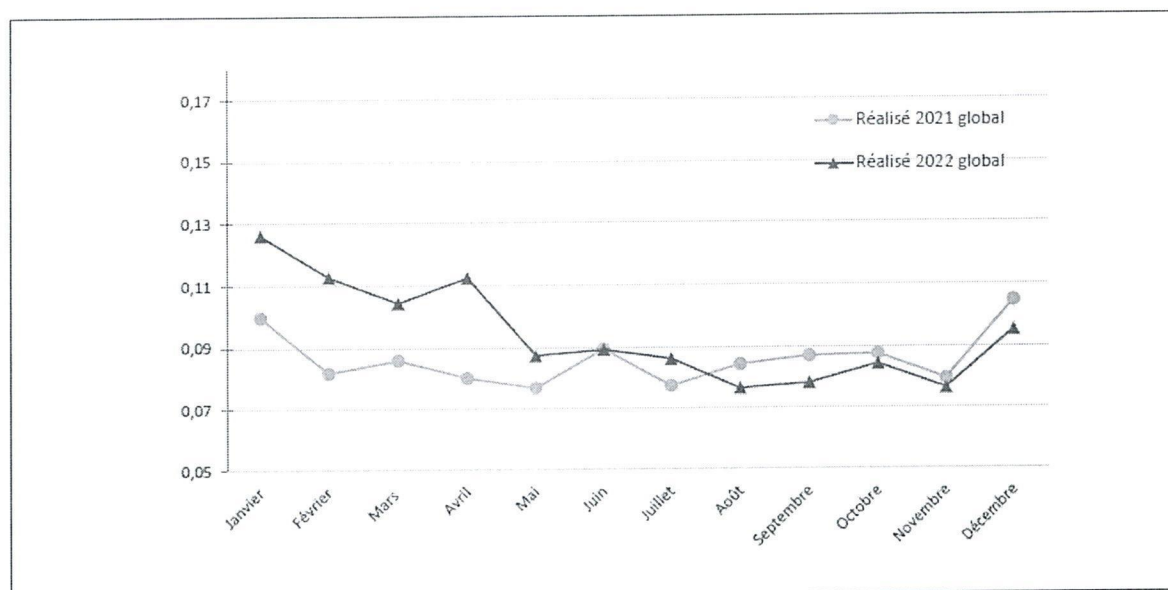
La maladie de plus de 3 mois a fléchi de 3 % et les absences en lien avec des accidents de travail sont restées stables.

En conséquence, l'absentéisme annuel de l'entreprise en 2022 a augmenté de 10 % pour s'établir à 9,5 %. Pour rappel, ce taux d'absentéisme était de 8,5 % en 2021 et de 9,8 % en 2020. Néanmoins, ce taux d'absentéisme est inférieur à la moyenne des réseaux Grands Urbains de Keolis. Keolis Besançon Mobilités termine ainsi l'année 2022 au troisième rang du taux d'absentéisme le plus bas parmi les 12 réseaux de taille analogue gérés par le groupe.

Heures d'absences par motif

Suivi Absentéisme	Cumul 2022	
	Nb d'heures	Taux
Maladie	31 934	3,9%
Longue Maladie	29 839	3,6%
Maternité	1 420	0,2%
Accidents du travail et Trajet	8 299	1,0%
Mi-Temps Thérapeutique	6 025	0,7%
Taux d'absentéisme	77 517	9,5%

Evolution de l'absentéisme entreprise et personnel de conduite entre 2021 et 2022



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 2018. En 2022, même si le taux d'absentéisme a été certes plus élevé de deux points que celui de 2019, il est demeuré contenu au regard du rebond du premier semestre lié à la multiplication des cas de COVID dans l'entreprise.

3. La conflictualité

Trois alarmes sociales ont été déposées en 2022, dont deux pour des motifs extérieurs à l'entreprise :

- Une première alarme sociale le 11 janvier sur des motifs nationaux interprofessionnels divers (pouvoir d'achat, réforme de l'assurance chômage, pensions de retraite...) et une seconde le

- 24 octobre, sur des motifs nationaux spécifiques à la branche professionnelle (minimas conventionnels, pénibilité, 32 heures de travail hebdomadaires)
- Une alarme sociale déposée le 13 janvier pour des revendications liées à la politique salariale 2022 et à la prévention des risques psychosociaux.

Les deux alarmes sociales liées à des revendications nationales ont donné lieu chacune à une journée de grève, sur des dates de mobilisation nationales. La mobilisation sur ces deux journées a été faible avec respectivement 16 et 9 grévistes, sans réel impact sur la réalisation des services.

L'alarme sociale déposée le 13 janvier a donné lieu à 18 journées de grève consécutives entre le 28 janvier et le 14 février, avec des mobilisations variables (23 grévistes en moyenne sur chaque journée).

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.

Avec 32 jours impactés par une grève en 2020, dans un contexte exceptionnel, et a contrario une année 2021 avec aucune alarme sociale et aucune grève, les grèves de 2020 semblaient donc revêtir un caractère plus conjoncturel que structurel au sein de l'entreprise.

L'année 2022 présente donc dans ce cadre un bilan intermédiaire, avec certes 20 journées impactées par une grève, mais avec finalement peu d'incidence sur le service rendu aux usagers du fait de la faible mobilisation constatée globalement.

4. La sûreté et les incivilités

En 2022, le nombre de faits enregistrés est en légère augmentation, avec 135 faits contre 125 en 2021.

En isolant les incivilités et agressions recensées sur la ligne T1, les vendredis, samedis et dimanches matin (10 bagarres et 17 incivilités), en lien avec les sorties de la discothèque « Le Teasing », de juillet à décembre, les faits seraient même en diminution.

Les incivilités et agressions recensées sur la ligne T1, les vendredis, samedis et dimanches matin, expliquent en grande partie la forte hausse des agressions clients : + 42 %. Les agressions sur les personnels du délégataire sont, à contrario, en baisse : - 20 %. Les jets de projectiles sont relativement stables, mais le nombre de vitres cassées est en baisse de 40 %.

L'année 2022 est restée malgré tout, relativement calme sur le plan de la sûreté. L'équilibre reste toujours fragile, au regard de l'actualité présente sur certains secteurs de la ville. Les actions engagées, l'anticipation des événements, le maintien de la vigilance et de la présence sur le terrain, ainsi que celle des forces de sécurité à partir de 18 heures à bord des bus et tram, contribuent à rassurer les voyageurs et personnels de l'entreprise, tout en maintenant le sentiment de sécurité sur le réseau Ginko.

Statistiques incivilités

	Réalisé 2022	Réalisé 2021	Ecart
Agressions	24	22	9%
Incivilités	96	89	8%
Jets de projectiles et vitres cassées	15	14	7%
Nombre de faits en cumul	135	125	8%
Plaintes	31	38	-18%

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 27 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 transmettre aux services judiciaires compétents.

Néanmoins, l'alerte du délégataire sur des phénomènes nouveaux constatés en soirée en 2022 a été suivie de réunions de travail avec les représentants de la Préfecture, des forces de l'ordre, de la Ville de Besançon et de GBM afin de mettre en œuvre 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 2022 a été impacté par un effet de traîne de la crise sanitaire de la Covid-19. Les recettes affichent un retrait de 1 068 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 433 K€ HT et par une perte additionnelle de recettes de 635 K€ HT liée en partie à un taux de fraude sous-estimé initialement.

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 2022, ce lissage représente une avance de financement des charges de la part du délégataire de 1 212 K€ (impact de +1 568 K€ en 2018, -180 K€ en 2019, - 419 K€ en 2020, +708 K€ en 2021 et - 465 K€ en 2022). Les comptes du délégataire au 31 décembre 2022 sont présentés hors lissage afin d'être en cohérence avec le niveau de charges d'exploitation supportées au cours de cette cinquième année du contrat.

Conformément à l'avenant 8, et dans la continuité de l'exercice 2021, des points trimestriels ont été organisés avec l'autorité délégante afin de suivre les effets de traine de la crise sanitaire. Les derniers échanges avec la collectivité traduisent l'ambition commune des parties de clôturer ce dossier à fin 2022 hors rebond de la crise sanitaire.

A partir de septembre 2022, l'ordre du jour de ces réunions a été étendu à une analyse des incidences financières liées à l'évolution brutale du coût des énergies. Pour faire face à cette situation, des pistes d'économies ont été proposées par le délégataire à l'autorité délégante.

Le délégataire a également sollicité l'autorité délégante lors des dernières réunions de l'exercice clos afin que soient appréhendés dans les comptes de manière la plus fidèle possible les impacts des négociations à venir.

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
Produits d'exploitation en K€	37 601	36 646	35 246	36 922	38 662			185 077
Forfait de charges	37 099	36 236	34 931	36 523	38 308			183 097
Recettes accessoires	502	411	314	399	354			1 980

2. Les principales dépenses d'exploitation

Dans la continuité des exercices précédents, l'année 2022 a fait l'objet du déploiement de nombreux projets d'amélioration des services Ginko : lancement du service « valider avec sa carte bancaire » dit Openpayment, ouverture le 2 mai de la nouvelle agence Ginko Mobilités, etc.

Les dépenses d'exploitation s'établissent à 37 180 K€ HT.

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

a/ Les achats

Le poste achats représente 14 % 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.

Ce poste augmente de 21 % en 2022. Les principales évolutions entre 2021 et 2022 ont été les suivantes :

- Prix des énergies : gazole + 35 %, électricité + 27 %, GNV +3 0% (hors maintenance station de compression) ;
- Augmentation significative des coûts des consommables bus (pneumatiques, lubrifiants) ainsi que des énergies bâtimentaires ;
- Impact lié à l'évolution de la production kilométrique (en 2022, pas de réduction d'offre induit par l'effet de traîne de la crise sanitaire) ;
- Stabilité de consommation de pièces détachées.

b/ La sous-traitance et les services extérieurs

Les services extérieurs représentent 21 % 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.

Ce poste augmente de 7 % en 2022. Les principales évolutions entre 2021 et 2022 ont été les suivantes :

- Augmentation du poste Etudes (réalisation enquête origine destination, actions de communication) ;
- Entretien véhicules : - 14 % (solde sur 2022 de la révision des 420 000 km sur le tramway et absence de sinistre immobilisant sur le matériel roulant) ;
- Entretien et réparation des locaux et infrastructures : - 9 % (lié à la gamme de maintenance sur les infrastructures essentiellement) ;
- Augmentation du poste personnel mis à disposition (structuration du pôle Méthodes et Ordonnancement Exploitation) ;
- Poste assurances en diminution (produits exceptionnels concernant l'indemnisation des sinistres des rames 816 et 817 survenus sur les exercices antérieurs respectivement en 2020 et 2021).

C/ Les charges de personnel

Ce poste représente 60 % des dépenses d'exploitation et correspond aux effectifs de la filiale en propre.

Ce poste augmente de 1 % en 2022. Les principales évolutions entre 2021 et 2022 ont été les suivantes :

- Augmentation de l'effectif : + 8,8 ETP (conducteurs essentiellement) ;
- Effet favorable lié à la diminution du taux de charges sociales et plus particulièrement sur les cotisations Urssaf ;
- Effet défavorable de la hausse des compteurs compte tenu des difficultés rencontrées pour recruter des conducteurs et agents de maintenance post crise sanitaire ;
- Hausse du taux d'absentéisme par rapport à 2021 entraînant une augmentation des indemnités journalière de sécurité sociale.

d/ Les impôts et taxes et autres charges

Les autres postes de charge représentent 5 % de dépenses d'exploitation et sont composés :

- des impôts et taxes,
- des charges d'amortissements,
- des charges de gestion courante.

Ce poste baisse de 15 % en 2022. Les principales évolutions entre 2021 et 2022 ont été les suivantes :

- Augmentation de la CFE (projet de loi finance) ;
- Diminution des provisions pour risque (social) ;
- Diminution des dotations aux amortissements.

Dépenses d'exploitation en K€

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
Achats	4 261	4 264	3 485	4 455	5 374			21 839
Services extérieurs	7 350	6 800	7 347	7 087	7 568			36 152
Charges de personnel	23 746	22 450	21 535	22 166	22 472			112 369
Impôts et taxes	1 314	1 276	1 273	1 056	1 110			6 030
Autres charges	515	533	714	1 011	656			3 428
CICE	-877	0	0	0	0			-877
Dépenses d'exploitation en K€	36 309	35 323	34 355	35 776	37 180			178 942

3. Le résultat de l'entreprise

Le pilotage et la maîtrise des dépenses d'exploitation a permis d'atténuer l'effet de traine de la crise sanitaire de la Covid-19.

La perte de recettes liée à la crise sanitaire sur l'exercice 2022 est en fort retrait par rapport aux années précédentes (perte de recettes de 0,4 M€ en 2022, 2 M€ en 2021 et 3,2 M€ en 2020).

Le résultat contractuel de l'entreprise pour l'année 2022 est de 1,482 M€, ce qui correspond à la différence entre les produits d'exploitation (38,662 M€) et les dépenses d'exploitation (37,180 M€).

L'analyse du Grand Besançon :

Fin 2022, au regard du contexte de l'effet de traine de la crise sanitaire sur 2022 et de la crise énergétique pour la collectivité, une négociation a été engagée avec le délégataire qui a abouti à la passation de l'avenant n°13 au contrat (Délibération du Conseil Communautaire du 29 juin dernier).

Les comptes du délégataire présentés dans son rapport d'activité 2022 ont été finalisés avant l'achèvement total de la négociation.

En conséquence, le résultat réel de KEOLIS Besançon Mobilités pour l'année 2022 est in fine de 1 415 K€ HT, soit 3,65 % de son chiffre d'affaire.

Le Conseil de Communauté prend acte du rapport d'activité 2022 sur la DSP des lignes GINKO du cœur d'agglomération.

La présente délibération peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal administratif de Besançon dans les deux mois suivant sa publicité.

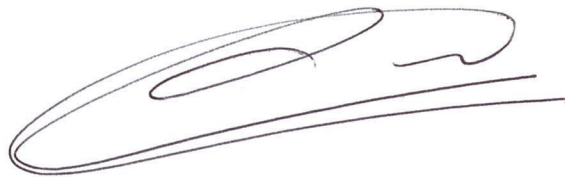
Le secrétaire de séance,



Florent BAILLY
Conseiller Communautaire

Pour extrait conforme,

La Présidente,



Anne VIGNOT
Maire de Besançon