



Extrait du Registre des délibérations du Conseil de Communauté

Publié le : 07/10/2024

Séance du jeudi 26 septembre 2024

Membres du Conseil Communautaire en exercice : 123

Le Conseil de Communauté, convoqué le 19 septembre 2024, s'est réuni Salle des conférences de la CCIT du Doubs 46 avenue Villarceau à Besançon, sous la présidence de Mme Anne VIGNOT, Présidente de Grand Besançon Métropole.

Ordre de passage des rapports : 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, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75

La séance est ouverte à 18h00 et levée à 21h31

Étaient présents : **Besançon :** Mme Elise AEBISCHER (à compter de la question n°2), M. Hasni ALEM, Mme Frédérique BAEHR, M. Guillaume BAILLY (à compter de la question n°5), Mme Anne BENEDETTO (à compter de la question n°2), M. Kévin BERTAGNOLI (à compter de la question n°11), Mme Pascale BILLEREY, M. Nicolas BODIN, M. François BOUSSO, Mme Nathalie BOUVET, Mme Fabienne BRAUCHLI, Mme Claudine CAULET, Mme Aline CHASSAGNE (jusqu'à la question n°13 incluse), Mme Annaïck CHAUVET, Mme Julie CHETTOUH, M. Sébastien COUDRY (à compter de la question n°2), M. Benoit CYPRIANI, Mme Karine DENIS-LAMIT (jusqu'à la question n°50 incluse), Mme Marie ETEVENARD, M. Ludovic FAGAUT, Mme Lorine GAGLILOLO, M. Abdel GHEZALI, M. Olivier GRIMAITRE, M. Pierre-Charles HENRY (à compter de la question n°5), M. Damien HUGUET, Mme Marie LAMBERT, M. Aurélien LAROPPE, Mme Myriam LEMERCIER (jusqu'à la question n°47 incluse), M. Christophe LIME (à compter de la question n°2), Mme Agnès MARTIN, M. Saïd MECHAI (à compter de la question n°5), Mme Carine MICHEL (à compter de la question n°5), Mme Laurence MULOT, M. Yannick POUJET, M. Anthony POULIN, Mme Françoise PRESSE, M. Jean-Hugues ROUX (jusqu'à la question n°36 incluse), Mme Juliette SORLIN (à compter de la question n°5), M. Nathan SOURISSEAU, M. Gilles SPICHER, M. André TERZO, Mme Claude VARET, Mme Anne VIGNOT, Mme Christine WERTHE, Mme Marie ZEHAF, **Bonnay :** M. Gilles ORY, **Boussières :** M. Eloy JARAMAGO, **Busy :** M. Philippe SIMONIN, **Chaleze :** M. René BLAISON, **Chalezeule :** M. Christian MAGNIN-FEYSOT, **Champagney :** M. Olivier LEGAIN (à compter de la question n°5), **Champvans-Les-Moulins :** M. Florent BAILLY, **Chaucenne :** M. Alain ROSET, **Chemaudin et Vaux :** M. Gilbert GAVIGNET, **Chevroz :** M. Franck BERNARD (jusqu'à la question n°55 incluse), **Cussey-Sur-L'Ognon :** Jean-François MENESTRIER (à compter de la question n°2), **Devecey :** M. Gérard MONNIEN, **Ecole-Valentin :** M. Yves GUYEN, **Fontain :** M. Claude GRESSET-BOURGEOIS, **Grandfontaine :** M. Henri BERMOND (jusqu'à la question n°30 incluse), **La Chevillotte :** M. Pierre DUFAY (suppléant), **La Vèze :** M. Jean-Pierre JANNIN, **Larnod :** M. Hugues TRUDET (jusqu'à la question n°30 incluse), **Les Auxons :** M. Anthony NAPPEZ, **Marchaux-Chaudefontaine :** M. Patrick CORNE, **Mazerolles-Le-Salin :** M. Daniel PARIS, **Miserey-Salines :** M. Marcel FELT (à compter de la question n°18), **Morre :** M. Jean-Michel CAYUELA, **Nancray :** M. Vincent FIETIER, **Osselle-Routelle :** Mme Anne OLSZAK, **Palise :** M. Daniel GAUTHEROT (à compter de la question n°5), **Pelousey :** Mme Catherine BARTHELET (à compter de la question n°2), **Pirey :** M. Patrick AYACHE, **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 (à compter de la question n°2), **Serre-Les-Sapins :** M. Gabriel BAULIEU, **Tallenay :** M. Ludovic BARBAROSSA, **Thise :** M. Pascal DERIOT, **Thoraise :** M. Jean-Paul MICHAUD (à compter de la question n°2), **Torpes :** M. Denis JACQUIN, **Velesmes-Essarts :** M. Jean-Marc JOUFFROY (à compter de la question n°2), **Venise :** M. Jean-Claude CONTINI, **Vieilleil :** M. Franck RACLOT, **Vorges-Les-Pins :** Mme Maryse VIPREY

Étaient absents : **Amagney :** M. Thomas JAVAUX, **Audeux :** Mme Agnès BOURGEOIS, **Avanne-Aveney :** Mme Marie-Jeanne BERNABEU, **Besançon :** M. Laurent CROIZIER, M. Cyril DEVESA, Mme Nadia GARNIER, Mme Sadia GHARET, Mme Valérie HALLER, M. Jean-Emmanuel LAFARGE, M. Jamal-Eddine LOUHKIAR, Mme Marie-Thérèse MICHEL, Mme Karima ROCHDI, Mme Sylvie WANLIN, **Beure :** M. Philippe CHANEY, **Braillans :** M. Alain BLESSEMAILLE, **Byans-Sur-Doubs :** M. Didier PAINEAU, **Champoux :** M. Romain VIENET, **Châtillon-Le-Duc :** Mme Catherine BOTTERON, **Dannemarie-Sur-Crête :** Mme Martine LEOTARD, **Deluz :** M. Fabrice TAILLARD, **François :** M. Emile BOURGEOIS, **Geneuille :** M. Patrick OUDOT, **Gennes :** M. Jean SIMONDON, **Le Gratteris :** M. Cédric LINDECKER, **Mamirolle :** M. Daniel HUOT, **Merey-Vieilleil :** M. Philippe PERNOT, **Montfaucon :** M. Pierre CONTOZ, **Montferrand-Le-Château :** Mme Lucie BERNARD,

Noironte : M. Philippe GUILLAUME, **Novillars** : M. Lionel PHILIPPE, **Rancenay** : Mme Nadine DUSSAUCY, **Saint-Vit** : M. Pascal ROUTHIER, **Saône** : M. Benoît VUILLEMIN, **Vaire** : Mme Valérie MAILLARD, **Villars-Saint-Georges** : M. Damien LEGAIN

Secrétaire de séance : Mme Julie CHETTOUH

Procurations de vote : **Avanne-Aveney** : Mme Marie-Jeanne BERNABEU à M. Jean-Paul MICHAUD, **Besançon** : M. Guillaume BAILLY à Mme Myriam LEMERCIER (jusqu'à la question n°4 incluse), M. Kévin BERTAGNOLI à Mme Elise AEBISCHER (jusqu'à la question n°10 incluse), Mme Aline CHASSAGNE à M. Hasni ALEM (à compter de la question n°14), M. Sébastien COUDRY à M. Abdel GHEZALI (jusqu'à la question n°1 incluse), Mme Karine DENIS-LAMIT à M. Guillaume BAILLY (à compter de la question n°51), M. Cyril DEVESA à M. Anthony POULIN, Mme Nadia GARNIER à Mme Lorine GAGLIOLO, M. Pierre-Charles HENRY à Mme Christine WERTHE (jusqu'à la question n°4 incluse), M. Jean-Emmanuel LAFARGE à Mme Claudine CAULET, Mme Myriam LEMERCIER à Mme Christine WERTHE (à compter de la question n°48), M. Jamal-Eddine LOUHKIAR à Mme Anne VIGNOT, M. Saïd MECHAI à Mme Laurence MULOT (jusqu'à la question n°4 incluse), Mme Carine MICHEL à M. Nicolas BODIN (jusqu'à la question n°4 incluse), Mme Marie-Thérèse MICHEL à Mme Fabienne BRAUCHLI, Mme Karima ROCHDI à Agnès MARTIN, M. Jean-Hugues ROUX à Mme Marie ZEHAF (à compter de la question n°37), Mme Juliette SORLIN à M. Yannick POUJET (jusqu'à la question n°4 incluse), Mme Sylvie WANLIN à Mme Frédérique BAEHR, **Champoux** : M. Romain VIENET à M. Patrick CORNE, **Châtillon-Le-Duc** : Mme Catherine BOTTERON à M. Anthony NAPPEZ, **Deluz** : M. Fabrice TAILLARD à M. Christian MAGNIN-FEYSOT, **François** : M. Emile BOURGEOIS à M. Daniel PARIS, **Gennes** : M. Jean SIMONDON à M. Vincent FIETIER, **Mamirolle** : M. Daniel HUOT à M. Franck LAIDIE, **Miserey-Salines** : M. Marcel FELT à M. Yves GUYEN (jusqu'à la question n°17 incluse), **Montfaucon** : M. Pierre CONTOZ à M. Jean-Michel CAYUELA, **Noironte** : M. Philippe GUILLAUME à M. Florent BAILLY, **Novillars** : M. Lionel PHILIPPE à M. Jacques KRIEGER, **Pelousey** : Mme Catherine BARTHELET à M. Gabriel BAULIEU (jusqu'à la question n°1 incluse), **Rancenay** : Mme Nadine DUSSAUCY à M. Henri BERMOND (jusqu'à la question n°30 incluse) et à M. Jean-Marc BOUSSET (à compter de la question n°31), **Saint-Vit** : M. Pascal ROUTHIER à Mme Anne BIHR, **Saône** : M. Benoît VUILLEMIN à Mme Catherine BARTHELET

Délibération n°2024/2024.00285

Rapport n°31 - Rapport d'activité 2023 de la DSP des lignes GINKO du cœur d'agglomération

Rapport d'activité 2023 de la DSP des lignes GINKO du cœur d'agglomération

Rapporteur : Mme Marie ZEHAF, Vice-Présidente

	Date	Avis
Commission 5	28/08/2024	Favorable
Commission Consultative des Services Publics Locaux	03/09/2024	Favorable
Bureau	12/09/2024	Favorable

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 2023.

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 2023 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^{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°15. En 2023, trois 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 2023 se rapprochent de ceux observés en 2019 : 177 voyages ont été réalisés en moyenne par chaque habitant en 2023, contre 162 en 2022 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
2023	177	258	144
Ecart 2023/2022	9%	15%	4%

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.

B/ L'offre de Transport

2023 est sous le signe de la stabilité d'un point de vue de l'offre de mobilité et du développement de la flotte Ginko Vélo : 60 vélos ont complété la flotte existante.

1. L'évolution de l'offre en 2023

Dans sa structure, le réseau Ginko n'a pas connu d'évolutions majeures en 2023.

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 850 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 2023 s'élèvent à 5 883 730 kilomètres représentant une baisse de 0,72 % par rapport à la production kilométrique prévue contractuellement (- 42 715 kms non réalisés).

Les kilomètres commerciaux représentent 91,6 % de la production, soit 5 386 949 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 8,4 % de la production, soit 496 782 kilomètres.

Les kilomètres produits réalisés en 2023 se répartissent par type de service comme suit :

- Les services tramway représentent 1 190 558 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 4 353 824 kilomètres produits, soit 74 % de l'offre globale ;
- Les services sous-traités représentent 339 348 kilomètres produits en 2023, soit 5,8 % de l'offre globale.

Lors de l'exercice 2023, 51 870 kilomètres commerciaux n'ont pas été réalisés et se répartissent de la façon suivante :

- Tramway : 22 400 kilomètres non réalisés dont :
 - o 22 800 kilomètres non réalisés liés aux différentes adaptations d'offre ;
 - o 400 kilomètres supplémentaires expliqués par les effets calendaires de l'année 2023 par rapport à l'année 2022. Cette dernière étant l'année de référence contractuelle.
- Bus (en propre) : 31 500 kilomètres non réalisés :
 - o 62 600 kilomètres non réalisés dus à des aléas de production quotidiens ;

- 14 400 kilomètres non réalisés expliqués par les effets calendaires de l'année 2023 par rapport à l'année 2022 ;
- 45 500 kilomètres supplémentaires réalisés suite à des adaptations d'offres structurelles et conjoncturelles ainsi qu'aux aléas de production quotidiens.
- Sous-traitance : 2 100 kilomètres supplémentaires :
 - 3 000 kilomètres non réalisés expliqués majoritairement par une activité plus faible des services sur réservation (hors Ginko Access) ;
 - 5 100 kilomètres supplémentaires expliqués par une hausse de l'activité sur réservation Ginko Access et par des effets calendaires positifs sur les services réguliers.

Kilomètres commerciaux 2023 : kilomètres non réalisés

Services	Km commerciaux contrat	Km commerciaux réalisés	Ecart total	Ecart total (hors km non réalisés non responsables)
TRAM	1 190 352	1 167 955	-22 397	-7 671
BUS	3 951 850	3 920 288	-31 562	-12 261
SOUS-TRAITANCE	296 616	298 705	2 089	2 089
TOTAL 2023	5 438 818	5 386 949	-51 870	-17 843

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 2023 s'élève à - 17 843 kms soit un écart de -0,33%.

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 (bus et tramway) est évaluée sur la base des statistiques de production de l'offre mise en œuvre sur la période hiver en jour de semaine.

En 2023, la vitesse commerciale du tramway est globalement stable :

- T1 : 18,73 km/h au lieu de 18,76
- T2 : 19,09 km/h au lieu de 19,19
- T1 + T2 : 18,97 Km/h

S'agissant des lignes de bus, la vitesse commerciale évolue de façon positive, pour la troisième année consécutive, passant de 17,84 à 18,08 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 18,40 Km/h en 2022 à 18,52 Km/h en 2023.

Vitesse commerciale 2023 des lignes urbaines du réseau Ginko

Jours scolaires – période hiver (bleue)	
Lignes	Vitesse commerciale
T1	18,73
T2	19,09
L3	17,5
L4	15,94
L5	17,28
L6	14,23
7	19,73
8	20
9	18,75
10	18,31
11	17,79
12	21,32
Tram T1 et T2	18,97
Bus L3 à 12	18,08
Total	18,52

L'analyse du Grand Besançon :

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. L'année 2022 marquait le retour à la normale avec seulement 1,08 % de kilomètres non réalisés, soit un niveau équivalent à celui de 2019 (0,99 %). 2023 confirme cette bonne tendance, avec 0,88 % de kilomètres non faits, ce qui est le meilleur résultat depuis le début du contrat.

Enfin, la hausse de la vitesse commerciale des bus pour la troisième année consécutive et le maintien de la vitesse commerciale du tramway à presque 19 Km/h traduisent à nouveau 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 préventives 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.) et de divers aléas impactant l'espace public (travaux, manifestations, etc.).

C/ 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 2023, à 20 873 481 voyages, soit une hausse de 9,1% par rapport à l'année 2022. Cela représente 1 738 300 voyages supplémentaires.

Cette hausse se caractérise par :

- Une hausse de la fréquentation sur les lignes de tramway, avec 8 776 489 voyages comptabilisés, soit 569 351 voyages en plus par rapport à l'année 2021 (+ 6,9 %) ;
- Une hausse de la fréquentation sur les lignes de bus, avec 12 096 992 voyages réalisés, soit 1 168 949 voyages en plus par rapport à 2021 (+ 10,7 %).

Le niveau de fréquentation est revenu à celui de l'année 2019, référence avant la crise sanitaire : -1,1 %, soit - 237 000 voyages. Un écart à nuancer entre les modes tramway (-4,6 %) et bus (+1,6 %).

Fréquentation 2023 vs 2022 et 2019 par mode, en nombre de voyages

Modes	Fréquentation - Nombre de voyages comptés			
	2023	2022	Ecart Volume 2023/2022	Ecart % 2023/2022
TRAM	8 776 489	8 207 138	+ 569 351	+ 6,9 %
BUS	12 096 992	10 928 044	+ 1 168 949	+ 10,7%
TOTAL sans effet calendaire corrigé	20 873 481	19 135 182	+ 1 738 300	+ 9,1%
TOTAL avec effet calendaire corrigé	20 959 481		+ 1 824 300	+ 9,5%

	2023	2019	Ecart Volume 2023/2019	Ecart % 2023/2019
TRAM	8 776 489	9 197 473	-420 984	-4,6%
BUS	12 096 992	11 912 304	184 689	1,6%
TOTAL sans effet calendaire corrigé	20 873 481	21 109 777	-236 295	-1,1%
TOTAL avec effet calendaire corrigé	20 904 331		-205 445	-1,0%

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'impact de la crise sanitaire s'était poursuivi sur 2021, avec encore une très forte baisse de 25 % par rapport à 2019.

L'année 2022 avait connu un effet de traîne de la crise sanitaire, avec une baisse de la fréquentation bien moindre (- 9,3 % par rapport à 2019), mais encore importante.

L'année 2023 confirme ce retour progressif à la normale, avec un niveau de fréquentation désormais équivalent à celui de 2019 (- 1,1 %). Il y a très clairement un retour des usagers dans le réseau.

Sauf aléas sur le reste de l'année, les premiers chiffres de l'année 2024 montrent une nette hausse de la fréquentation par rapport à 2023. Le record de 2019 devrait donc être dépassé.

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) réalisé sur les périmètres urbain et périurbain durant l'année 2023 s'élève à 28 165 905 voyages, soit une hausse de 896 470 voyages par rapport à 2022 (+ 3,3 %).

Cette hausse se caractérise par :

- Une hausse de 297 107 voyages issus des ventes des Pass voyages (+ 7,1 % par rapport à 2022),
- Une hausse de 599 363 voyages issus des ventes des Pass abonnements (+ 2,6 % par rapport à 2022).

Fréquentation comparée 2023 vs 2022

Voyages comptables

Voyages comptables urbain + pérlurbain	2022	2023	Ecart volume	Ecart %
Pass voyages	4 197 110	4 494 217	297 107	7,1%
Pass abonnements	23 072 325	23 671 688	599 363	2,6%
Total	27 269 435	28 165 905	896 470	3,3%

3. La fréquentation comptée par ligne

L'analyse de la fréquentation par ligne par rapport à l'année 2022 permet les observations suivantes :

- Tramway T1&T2 :
 - o En comparaison avec 2022, la fréquentation augmente de 6,9 % (y compris plan B) ;
 - o La ligne T1 observe une hausse de 7,1 %, soit 339 060 voyages ;
 - o La ligne T2 observe une hausse de 7,1 %, soit 239 480 voyages.
- Lignes 3 à 6 :
 - o En comparaison avec 2022, et dans la continuité des observations réalisées sur les deux lignes de tramway, la fréquentation sur ces quatre lignes structurantes augmente de 11,2 %, soit 797 961 voyages.
 - o En détail :
 - Une nette hausse de 13,6 % sur la L3 ;
 - Une nette hausse de 13,4 % sur la L5 ;
 - Une hausse un peu moindre sur les autres Lignes de respectivement 7,8 % sur la L4 et 11,7 % sur la L6.
- Lignes urbaines 7 à 12 :
 - o la fréquentation augmente de 10,1 % par rapport à 2022, soit l'équivalent de 369 857 voyages ;
 - o En détail :
 - L'évolution est positive sur l'ensemble des lignes 7 à 12 ;
 - A noter, une évolution marquée sur la ligne 8 avec une hausse de 14,9 % par rapport à 2022, soit 86 095 voyages ;
 - La fréquentation sur la ligne 7 augmente également de 10,7%, soit 173 880 voyages.
- Lignes complémentaires 20 à 24 :
 - o La fréquentation baisse globalement de 3,6 % par rapport à 2022.

L'analyse du Grand Besançon :

La fréquentation par groupe de lignes augmente sur l'ensemble des lignes par rapport à 2022 et plus particulièrement sur les lignes de bus, à l'exception des lignes complémentaires 20 à 24 sur lesquelles la fréquentation est par nature faible.

4 La fréquentation des services sur réservation

La fréquentation des services sur réservation Ginko Access, Gare, Hôpital et Cliniques en 2023 est stable par rapport à l'année 2022 (+ 0,3 %).

Résultats de fréquentation des services sur réservation urbains

2023 vs 2022 (comptages)

Services sur réservation urbain	2023	2022	Ecart volume	Ecart %
Ginko Access	32 641	32 589	52	0%
Ginko Gare	374	387	-13	-3%
Ginko Hôpital - Cliniques	408	356	52	15%
TOTAL	33 423	33 332	91	0,3%

En 2023, le service Ginko Access comptabilise 32 641 voyages. Des résultats similaires par rapport à 2022 (+ 0,2 %, + 52 voyages). La moyenne mensuelle s'élève à 2 716 voyages en 2022 contre 2 870 en 2019.

Toutefois, deux tendances se dessinent au cours de l'année avec :

- au premier semestre, une fréquentation en retrait de 3 % ;
- au second semestre, une fréquentation en progression de 7 %. Des résultats positifs expliqués par la mise en place du nouvel écosystème digital et des nouvelles modalités de réservations proposées aux clients (application et page web dédiées, réservation possible 1 heure avant).

Sur le second semestre, ce service comptabilise en moyenne 185 clients utilisateurs chaque mois, en nette progression par rapport à l'année précédente (151 clients en moyenne en 2022).

Avec 374 voyages enregistrés en 2023, la fréquentation du service Ginko Gare est en léger retrait de 3,47 % par rapport à 2022 (- 13 voyages).

Avec 408 voyages réalisés en 2023, la fréquentation du service Ginko Hôpital est en progression de 15 % par rapport à 2022 (+ 52 voyages).

Le service Ginko Cliniques n'a jamais été déclenché en 2023, comme 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.

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.).

L'année 2023 permet de constater néanmoins une très légère hausse de la fréquentation. Hors service GINKO Access, ces services sont globalement peu utilisés.

5 La fréquentation des parkings-relais (P+R) et des « GINKO VéloParks »

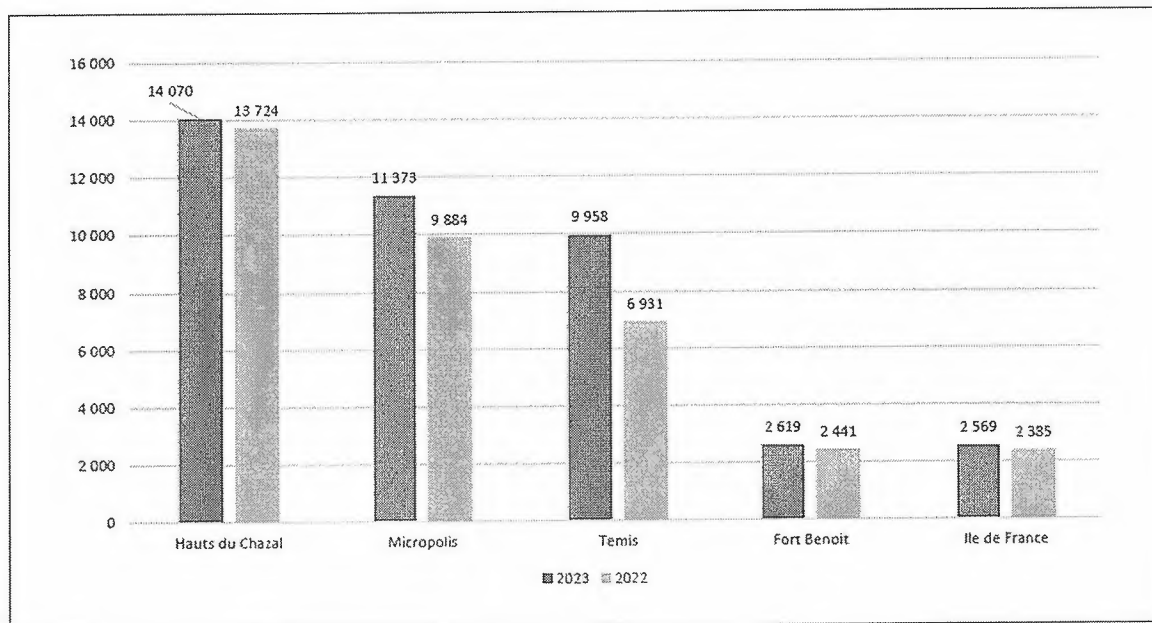
Le nombre de stationnements enregistré sur les parkings-relais (P+R) en 2023 s'élève à 40 589 contre 35 365 en 2022, soit une fréquentation en hausse de 15 %. Comme pour la fréquentation des lignes du réseau, il est observé un regain de fréquentation sur les P+R.

Le P+R « Hauts du Chazal » est le plus fréquenté avec 14 070 stationnements enregistrés. Sa fréquentation augmente de 3 % en 2023 après une croissance de plus de 30 % en 2022.

Les P+R « Micropolis » et « Temis » complètent le podium avec respectivement 11 373 et 9 958 stationnements enregistrés. La fréquentation du P+R « Micropolis » progresse de 15 % et celle du P+R « Temis » de 44 %.

« Fort Benoit » et « Ile de France » sont les P+R les moins utilisés, avec environ 2 500 stationnements chacun en 2023. La fréquentation est stable.

**Nombre de validations enregistrées
sur chaque Parking Relais en 2023 et 2022**



Les P+R sont utilisés quasi-exclusivement du lundi au vendredi, avec 94 % des validations enregistrées, le samedi représentant 4 % 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 6 % des utilisateurs ne sont pas abonnés au réseau Ginko et stationnent à l'aide d'un PASS Voyage.

En 2023, les VéloParks ont enregistré 3 531 stationnements de vélos, soit 80 % de plus qu'en 2022. Un nouveau record tiré par la forte progression du VéloPark Campus Bouloie (+70 % par rapport à 2022) et l'ouverture du nouveau VéloPark République au dernier trimestre 2023 enregistrant en seulement 3 mois plus de 500 validations.

L'usage des Ginko VéloParks se caractérise également par :

- une utilisation quasi-exclusive du lundi au vendredi, avec 91 % des validations enregistrées. Le samedi représente 6 % et le dimanche 4 % des validations ;
- une typologie de clients utilisateurs représentée à 65 % par des jeunes (« Pass 4-17 » et « Pass 18-25 »), 19 % par des détenteurs de « Pass VéloPark », 5 % par des bénéficiaires de « Pass Ginko Vélo » et 11 % répartis sur les autres abonnements.

Nombre de validations enregistrées sur chaque VéloPark

Ginko VéloPark	2023	2022	Ecart volume	Ecart %
Crous U	2 533	1 501	1 032	69%
Marnières	473	460	13	3%
République	525		525	-
TOTAL	3 531	1 961	1 570	80%

L'analyse du Grand Besançon :

En 2022, la fréquentation des P+R était en forte hausse (+ 14 %). C'est encore le cas en 2023 (+ 15 %).

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.

Avec une hausse de 80 % de la fréquentation et la création d'un troisième GINKO « VéloParks » à l'automne, ces équipements trouvent peu à peu leur place dans l'offre de mobilité du réseau GINKO. Les nouveaux déploiements prévus sur 2024 devraient conforter cette tendance.

6 GINKO VÉLO

Avec un parc de près de 850 vélos à assistance électrique (VAE), l'activité du service Ginko Vélo continue de s'accroître.

En termes d'usage, les principales statistiques caractérisant le service « GinkoVélo » sur l'année 2023 sont les suivantes :

- 804 nouveaux contrats réalisés (+36 contrats par rapport à 2022) et 765 contrats terminés (+248 par rapport à 2022). Depuis le lancement du service en juin 2019, près de 2 758 contrats de location Ginko Vélo ont été créés ;
- 92 % des abonnements sont réalisés pour une durée de 12 mois ;
- 44 % des clients du service sont abonnés au réseau Ginko contre 52 % des clients en 2022. Une évolution expliquée via le changement des conditions d'accès aux tarifs réduits fin 2021 (une réduction tarifaire pour les abonnements 12 mois n'est uniquement accordée qu'aux abonnés Ginko annuels) ;
- La répartition du nombre de location entre les habitants de Besançon et des communes périurbaines perdure avec un poids respectant le poids démographique de Grand Besançon Métropole ;
- Malgré une flotte de VAE grandissante, la demande exercée sur le service demeure forte : environ 500 dossiers en liste d'attente induisant un délai de 6 mois pour bénéficier d'un vélo ;
- La flotte Ginko Vélo a réalisé plus de 566 000 kilomètres sur l'année 2023, soit en moyenne plus de 650 km réalisés par vélo. Cette distance cumulée a permis d'éviter le rejet d'environ 105 000 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 2023. Voici les principaux résultats :

- Taux de satisfaction : 94 % 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 : 75 % déclarent utiliser leur Ginko Vélo pour leur déplacement domicile-travail. 85 % des clients utilisent leurs vélos plus de 3 fois par semaine.

L'analyse du Grand Besançon :

Le succès de « GINKO Vélo » se confirme en 2023. Cette première grande phase de déploiement opérée, avec une flotte de près de 850 VAE acquis par GBM, le développement de ce service et/ou son évolution (types de vélos, types de location, etc.) s'est poursuivie sur 2024.

7 Les ventes et recettes par titre

Au 1^{er} juillet 2022, la gamme tarifaire du réseau Ginko a été enrichie cette année d'un « PASS 18/25 tarif réduit » destiné aux étudiants. L'année 2023 marque ainsi la première année complète de vente de ce nouveau titre.

En 2023, les effets du COVID ne sont plus présents. Les recettes commerciales ont progressé de 7,7 % par rapport à 2022. Les progressions sont observées sur les « PASS Voyages » (+ 8 % de recettes) et donc, les clients occasionnels. Les recettes induites par les « PASS Abonnements » sont elles aussi en progression, de 7,4 %.

Titres en volumes/recettes HT – Recettes de gestion

		Volumes				Recettes de gestion HT			
		Cumul fin Décembre				Cumul fin Décembre			
		Réel 2023	Réel 2022	Ecart	Ecart (%)	Réel 2023	Réel 2022	Ecart	Ecart (%)
PASS VOYAGES	PASS 1 et 2 voyages	994 137	1 112 709	-118 572	-10,7%	1 422 976	1 594 203	-171 227	-10,7%
	PASS 10 voyages	120 760	130 987	-10 227	-7,8%	1 427 164	1 548 028	-120 865	-7,8%
	PASS liberté	90 758	95 184	-4 426	-4,6%	109 760	114 854	-5 094	-4,4%
	PASS Carte Bancaire	1 023 319	560 531	462 788	82,6%	1 302 406	713 403	589 003	82,6%
	PASS 24 heures	19 195	17 460	1 735	9,9%	78 525	71 427	7 098	9,9%
	Autres PASS	12 024	10 038	1 986	19,8%	95 215	65 853	29 362	44,6%
	Total	2 260 193	1 926 909	333 284	17,3%	4 436 046	4 107 768	328 278	8,0%
PASS ABONNEMENTS	Mensuels	221 373	203 265	18 108	8,9%	3 749 633	3 462 992	286 641	8,3%
	Annuels	13 196	14 454	-1 259	-8,7%	2 965 663	2 786 824	178 840	6,4%
	Total	234 569	217 720	16 849	7,7%	6 715 297	6 249 816	465 481	7,4%
TOTAL Recettes	2 494 762	2 144 629	350 133	16,3%	11 151 343	10 357 584	793 759	7,7%	

	Recettes annexes
TOTAL Recettes y c. annexes	

257 978	212 237	45 741	21,6%
11 409 322	10 569 821	839 500	7,9%

Vélo	Recettes vélo
TOTAL Recettes y c. Vélo	

132 474	98 762	33 712	34,1%
11 541 796	10 668 583	873 212	8,2%

Les recettes perçues par canaux de vente en 2023 se décomposent ainsi :

- Les distributeurs automatiques de titres (DAT) restent le premier canal de vente en termes de chiffre d'affaires (29 % des recettes), même si leur part est en baisse : moins 3 points par rapport à 2022,

- L'agence commerciale se maintient en deuxième position (19 % des recettes), tandis que les recettes liées à la vente à bord baissent d'un point (5 % des recettes totales),
- La boutique en ligne continue à progresser et totalise désormais 12 % des recettes (+ 1 point), à comparer avec celles des conducteurs (5 %),
- L'openpayment (validation par carte bancaire), lancé le 31 janvier 2022, représente désormais 11 % des recettes (+ 4 points). Plus de 1.8 million de validations ont été réalisées depuis le lancement du service. 5 500 à 6 000 validations par jour sont faites sur le réseau Ginko. Un pic à 7 500 a été atteint le 1^{er} décembre 2023. Fin décembre, la part des validations de titres occasionnels réalisées via l'openpayment est de 35 % ; il était de 24 % en 2022. La simplicité, la facilité d'utilisation et le gain de temps sont les arguments mis en avant par ses utilisateurs.

Recettes HT par canal de vente

	2022	2023	Evolution
Boutique Ginko	1 920 313 €	2 100 760 €	+ 9%
Prélèvements automatiques	1 436 218 €	1 493 542 €	+ 4%
Boutique en ligne	1 139 306 €	1 311 174 €	+ 15%
Dépositaires Urbain	1 212 622 €	1 121 192 €	-8%
Conducteurs Urbain	654 271 €	616 891 €	-6%
Openpayment	713 403 €	1 302 406 €	+ 83%
DAT	3 431 068 €	3 238 417 €	-6%
P+R	- €	- €	
Sous-traitance	2 681 €	2 766 €	+ 3%
Amendes	64 029 €	106 449 €	+ 66%
Spéciaux	15 923 €	17 594 €	+ 10%
Total	10 573 911 €	11 293 597 €	7%

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 avaient pour autant augmenté de 14,5 % et étaient revenues au niveau de celles perçues en 2019.

En 2023, les recettes sont en hausse de 7 % par rapport à 2022 et de 6,9 % par rapport à 2019. L'année 2023 confirme ainsi le succès des nouveaux canaux de vente déployés à partir de 2022, à savoir l'openpayment, la nouvelle boutique en ligne et la nouvelle agence GINKO Mobilités.

8 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 2022 marquée par un deuxième semestre très encourageant, 2023 confirme cette dynamique avec notamment un chiffre record en termes de nombre de contrôles : 350 000 voyageurs contrôlés sur l'année.

En 2023, 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.

Ainsi, le taux de fraude en forte baisse s'établissant à 9,5 % en 2023 contre 11,2 % en 2022, soit une baisse de 1,7 point. Le réseau de Besançon se situe dans le TOP 5 des réseaux de taille comparable, gérés par le Groupe Keolis.

Ce bon résultat s'explique ainsi :

- Un nombre de clients contrôlés en forte hausse de 64 % dans un contexte où la fréquentation est également en forte hausse ;
- Un taux de contrôle de 1,67 % en 2023 (1,8 % sur le dernier quadrimestre), en hausse par rapport à 2022 (1,40 %) ;
- Un nombre de contrôles/agent/service en hausse : +18 % de productivité des agents ;
- 1 851 amendes transformées en abonnement : « TroK'it », une action commerciale toujours utilisée pour transformer les fraudeurs en abonnés.

La fraude sur le réseau Ginko en 2023 se caractérise par :

- une baisse de la fraude sans titre, le noyau dur des fraudeurs,
- un taux de fraude en baisse les jours de semaine et relativement stable les autres jours,
- une fraude par mode avec des tendances inversées : une forte baisse à bord du tram et une légère augmentation sur le bus.

L'analyse du Grand Besançon :

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

En 2023, avec le déploiement de l'ensemble des moyens de lutte anti-fraude du délégataire, le taux de fraude passe sous les 10 %, ce qui est le meilleur résultat constaté depuis la prise de fonction de KEOLIS en 2018.

Le renforcement de la présence sur le terrain, la réorganisation des équipes de contrôle, mais aussi la validation par carte bancaire (openpayment), toutes ces actions ont contribué à la lutte contre la fraude, notamment celle des usagers occasionnels.

9 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 2023, Keolis Besançon Mobilités a tenu ses engagements sur 6 des 9 critères contractuels. Pour 2 des 3 critères restants, les résultats sont très proches de l'objectif à atteindre :

- information dynamique à bord : 98,74 % pour un objectif à 99 %,
- traitement des réclamations : 94,92 % pour un objectif à 95 %.

Seul le critère ponctualité est légèrement en dessous de l'objectif fixé. Si la moyenne annuelle de 73.9 % reste en dessous de l'objectif de 75 %, il est à noter une amélioration du taux de ponctualité annuel de 1,1 point par rapport à 2022 et de 1,6 point par rapport à 2021.

Synthèse des mesures qualité 2023

Critères	Nombre de mesures 2023	Taux de conformité %	Objectif de conformité Contractuel %	Commentaires
Accueil en agence commerciale	60	98.85	95	Objectif atteint
Information et conseil par téléphone	60	95.7	95	Objectif atteint
Accueil et confort à bord	360	99.6	96	Objectif atteint
Information et disponibilité des équipements station Tramway	67	100	94	Objectif atteint
Information aux points d'arrêts	329	100	99	Objectif atteint
Information dynamique à bord	360	98.74	99	Objectif non atteint de très peu
Conformité des véhicules	120	99.9	99	Objectif atteint
Ponctualité Bus et Tramway	Totalité des passages en station	73.9	75	Objectif non atteint et les résultats sont encore en amélioration
Traitement des réclamations	Totalité des réclamations	94.92	95	Objectif non atteint de très peu

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 2023.

D/ 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 115 bus exploités.

En 2023, les mouvements de parc sont les suivants :

- Réception de 2 bus moyenne capacité 100 % électrique ;
- Sortie de 8 véhicules (5 bus articulés GNV, 2 bus moyenne capacité gazole et 1 minibus PMR).

Les pannes en ligne avec pertes d'exploitation sont en baisse de 6 % par rapport à l'exercice précédent. Le taux de pannes aux 10 000 kilomètres est de 1,46 en 2023 pour 1,56 en 2022.

Les principales causes de pannes ayant généré des interventions des équipes de maintenance en ligne ont été identifiées : problèmes sur le système de refroidissement avec des fuites de durites, mises en défaut par erreur des sondes de dépollution engendrant une limitation du régime moteur. Au regard de cette analyse, le Délégataire portera une attention particulière à ces organes mécaniques en 2024.

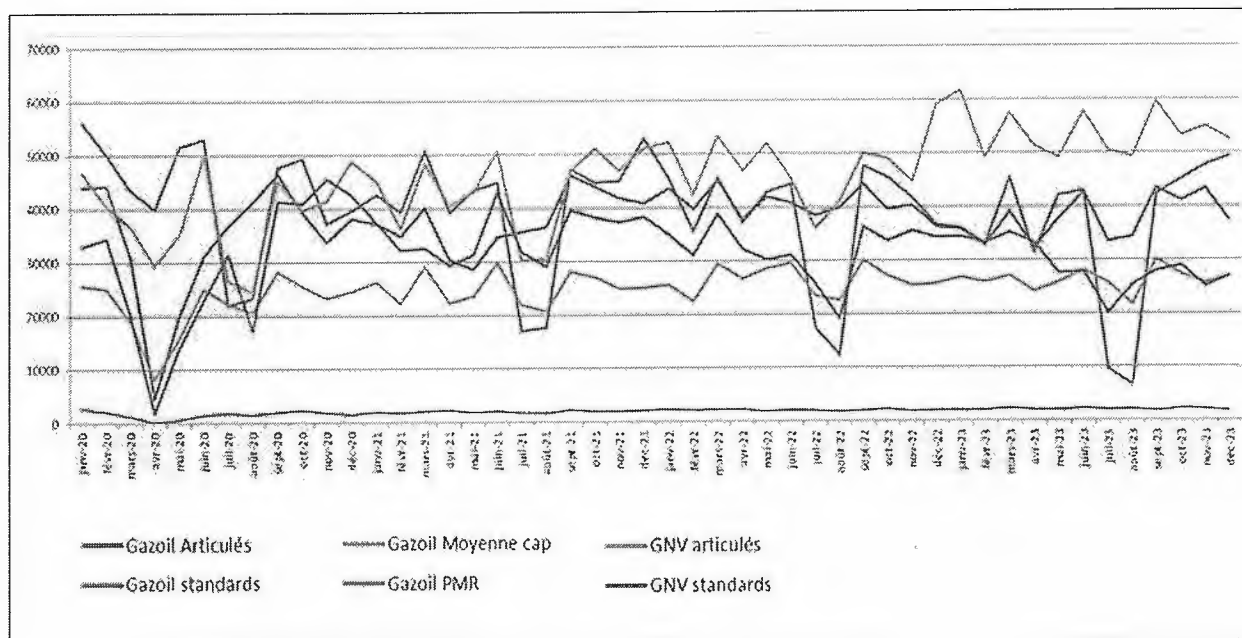
Le taux de disponibilité des rames de tramway est stable par rapport à 2022. Le ratio des kilomètres commerciaux perdus rapporté à la production kilométrique est en très légère amélioration (1 347 km perdus en 2023 par rapport à 1 493 km en 2022), dans un contexte d'augmentation de la production kilométrique. L'équipe maintenance en charge du matériel roulant a terminé en 2023 la maintenance préventive du pas des 420 000 km sur l'ensemble des rames.

Concernant le bus, le taux de disponibilité est stable par rapport à 2022 (légère baisse des kilomètres perdus en 2023 par rapport à 2022).

	2023		2022	
	BUS	TRAM	BUS	TRAM
Taux de disponibilité	99,56%	99,89%	99,86%	99,05%
Kilomètres réalisés	4 477 168	1 192 210	4 480 649	1 182 528
Kilomètres perdus dus à des pannes	6 080	1 347	6 402	1 493

En 2023, la consommation globale de gazole est inférieure de 4,4 % en volume à celle de 2022 (production kilométrique inférieure de 1,7 % et consommation aux 100 km en amélioration).
La consommation globale de GNV est supérieure de 3,8 % en volume à celle de 2022 (production kilométrique supérieure de 4,6 % et consommation au 100 km en légère amélioration).

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 2023, le parc de bus est désormais de 115 véhicules exploités.

En 2023, le Grand Besançon a fait l'acquisition de 2 nouveaux véhicules 100 % électriques, qui ont été mis à la disposition du délégataire, en remplacement de véhicules anciens au gazole. La flotte GNV quant à elle est passée 100 % Bio-GNV durant l'année. Depuis janvier 2024, la flotte gazole est 100 % bio-carburant HVO et deux nouveaux bus 100 % électriques seront livrés en cours d'année.

En deux années, la totalité de la flotte de bus de Grand Besançon Métropole a fait sa transition vers des carburants bas carbone.

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 Délégué a apporté son concours.

Les principaux investissements réalisés par Grand Besançon Métropole en 2023 sont :

- le remplacement du compresseur d'air du bâtiment B4, permettant d'améliorer la sécurité et le confort de travail des agents ;
- l'achat de deux bornes permettant la recharge des deux nouveaux bus électriques ayant intégré le parc en début d'année 2023 ;
- l'installation de la détection gaz dans le bâtiment B1, lequel permet aux agents de réaliser toutes les gammes d'entretien des bus GNV dans les travées de l'atelier de ce bâtiment ;
- remplacement des éclairages du bâtiment B4 par des LEDS, réduisant la consommation électrique et améliorant le confort de travail des agents ;
- remplacement des éclairages du Centre de Maintenance (CDM) par des LEDS, réduisant la consommation électrique et améliorant le confort de travail des agents ;

- fourniture d'une nouvelle balayeuse, qui permet de poursuivre le nettoyage de la plateforme tramway de façon qualitative et économe en eau/énergie.

L'analyse du Grand Besançon :

De nombreux investissements ont été réalisés par le Grand Besançon en 2023 sur l'outil de production, afin d'améliorer la performance de celui-ci et donc la qualité du service rendu aux usagers.

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 en 2025, les études de maîtrise d'œuvre ont été achevées en 2023. Les nouvelles voies de remisage seront livrées courant 2024.

2. Les personnels

L'effectif annuel moyen en équivalent temps plein (ETP) est de 475,9 en 2023, dont 312,4 à la conduite et 11,1 cadres du groupe KEOLIS mis à disposition de KEOLIS Besançon Mobilités (12 à fin 2023 : sept membres du comité de direction, un responsable maintenance Tramway, un responsable études et produits, une responsable méthode et ordonnancement, une contrôleuse de gestion, un responsable du pôle régulation).

Moyenne annuelle de l'effectif équivalent temps plein

Effectif ETP moyen + MAD (hors intérimaires)

Exploitation	362,0
dont conduite	312,4
dont contrôle fraude	10,0
Maintenance	52,2
dont maintenance tramway	12,8
Commercial	33,4
dont commercial périurbain	
dont contrôle fraude	5,0
Services généraux	28,3
Effectifs totaux	475,9
dont hors Personnel Mis A Disposition (PMAD)	464,8
dont Personnel Mis A Disposition (PMAD)	11,1

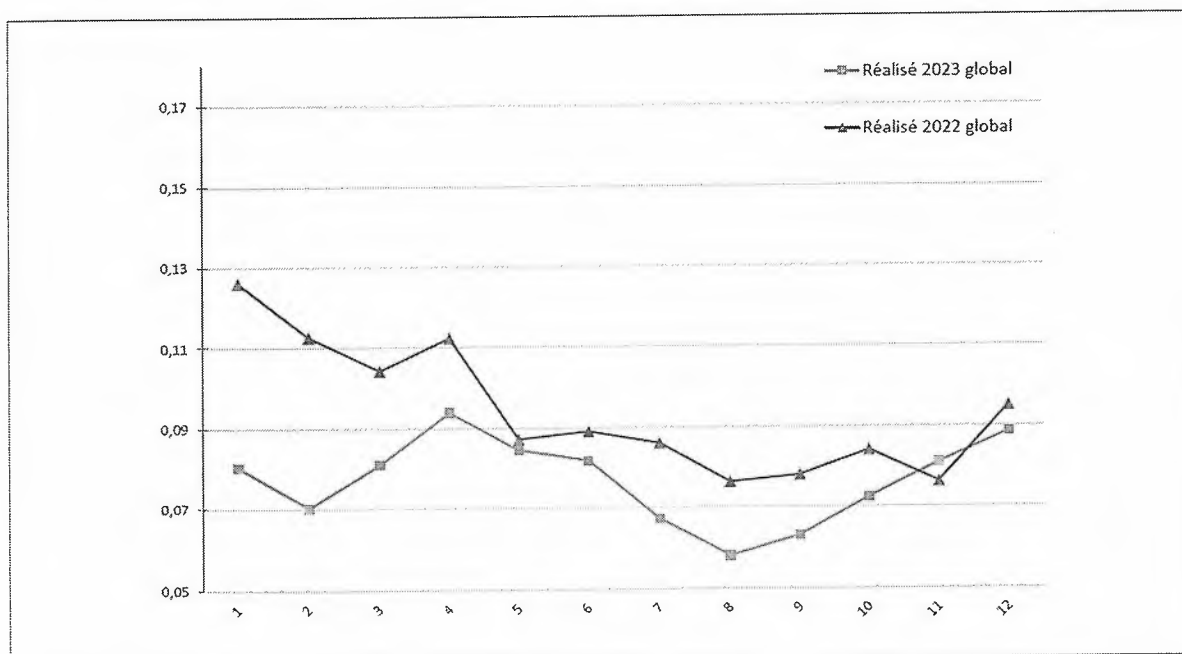
Avec un taux de 7,7 %, Keolis Besançon Mobilités termine l'année 2023 au 1^{er} rang du taux d'absentéisme le plus bas parmi les 12 réseaux de taille analogue gérés par le Groupe Keolis.

Pour rappel, l'absentéisme annuel de l'entreprise en 2022 était 9,5 %. Il était de 8,5 % en 2021 et de 9,8 % en 2020.

Heures d'absences par motif

Suivi Absentéisme	Cumul 2023	
	Nb d'heures	Taux
Maladie	29 155	3,5%
Longue maladie	19 990	2,4%
Maternité	1 002	0,1%
Accidents du travail et de trajet	5 798	0,7%
Mi-Temps thérapeutiques	8 006	1,0%
Taux d'absentéisme	63 951	7,7%

Evolution de l'absentéisme entreprise entre 2022 et 2023



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 2023, le taux d'absentéisme est le plus faible depuis 2019 (7,5 %). Sur ce plan aussi, l'année 2023 marque un retour à la normale, après trois années impactées par les effets de la crise sanitaire.

3. La conflictualité

Huit alarmes sociales ont été déposées en 2023, dont 7 pour des motifs extérieurs à l'entreprise (motifs nationaux de mobilisation, dont la réforme des retraites en particulier).

Ces alarmes sociales ont généré 11 journées plus ou moins perturbées par des mouvements de grève entre janvier et avril. A noter que la seule alarme sociale interne à l'entreprise n'a pas débouché sur un mouvement de grève.

La plus forte mobilisation a atteint une centaine de grévistes les jours annoncés de manifestations nationales. En dehors de ces fortes journées, le nombre de grévistes était limité et n'avait pas d'impact sur le service réalisé.

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 présentait a contrario 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.

2023 se présente donc comme une année dont les mouvements de grève auront finalement peu impacté le service rendu aux usagers, si ce n'est lors de certaines manifestations nationales plus suivies par les salariés du délégataire.

4. La sureté et les incivilités

En 2023, le nombre de faits enregistrés a fortement diminué (- 39 %).

Les incivilités liées à la sortie de discothèque du Teasing sont en très net recul, à la suite des dispositifs de contrôle et d'accompagnement mis en place à l'initiative de Keolis Besançon Mobilités, avec le soutien des forces de sécurité comprenant les Police Nationale et Municipale, ainsi que la Gendarmerie, sur le secteur compris entre Chalezeule et Fort Benoit. Les horaires des agents de sécurité ont été repensés, à la lueur des remontées terrain et de l'expérience acquise, pour assurer un accompagnement plus efficace des deux premières rames de tramway les vendredis et/ou samedis et dimanches.

Fin juin et début juillet, les émeutes urbaines ont touché tout le pays. L'anticipation et la coordination des mesures de protection des biens et des personnes décidés par la Préfecture du Doubs, Grand Besançon Métropole et les forces de sécurité intérieure, en lien avec Keolis Besançon Mobilités, ont permis de limiter les actes d'incivilités à l'égard des personnels, des voyageurs et des biens.

Les fêtes du 14 juillet, Halloween et 31 décembre n'ont pas donné lieu à des débordements et le reste de l'année 2023 est resté sur la tendance de ville apaisée et de diminution des incivilités.

Statistiques incivilités

	Réalisé 2023	Réalisé 2022	Ecart
Agressions	10	24	-58%
Incidivilités	58	96	-40%
Jets de projectiles et vitres cassées	17	19	-11%
Nombre de faits en cumul	85	139	-39%
Plaintes	17	31	-45%

L'analyse du Grand Besançon :

Depuis 2019, le nombre des phénomènes « d'incivilités » sur le réseau était très stable (entre 130 et 140 faits constatés par an). En 2023, avec 89 faits enregistrés pour un réseau ayant transporté plus de 28 millions de voyageurs dans l'année, le nombre d'incivilités est le plus bas jamais constaté.

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.

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. Cela semble avoir été efficace sur l'année 2023.

En 2024, le déploiement sur le territoire de Besançon de la « Brigade de Sécurisation des Transports en Commun » de la Police Nationale devrait permettre de conforter ces bons résultats.

E/ 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'année 2023 est marquée par :

- une fréquentation au niveau de celle enregistrée en 2019, avant crise sanitaire ;
- une progression de fréquentation par rapport à l'exercice 2022 ;
- l'atteinte de l'objectif de recettes contractuel pour la première année depuis le début du contrat ;
- une hausse des recettes encaissées de 6,8 % par rapport à l'exercice 2022.

Les recettes encaissées sont supérieures de 62 K€ à l'objectif contractuel.

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 2023, ce lissage représente une avance de financement des charges de la part du Délégataire de 978 K€ (impact de +1 568 K€ en 2018, -180 K€ en 2019, - 419 K€ en 2020, +708 K€ en 2021, - 465 K€ en 2022 et - 234 K€ en 2023). Les comptes du Délégataire au 31 décembre 2023 sont présentés hors lissage afin d'être en cohérence avec le niveau de charges d'exploitation supportées au cours de cette sixième année du contrat.

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 TICPE 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	42 693		227 770
Forfait de charges	37 099	36 236	34 931	36 523	38 308	42 395		225 492
Recettes accessoires	502	411	314	399	354	298		2 278

2. Les principales dépenses d'exploitation

Les dépenses d'exploitation s'établissent à 40 750 K€ HT.

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

a/ Les achats

Le poste achats représente 15 % 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 16 % en 2023. Les principales évolutions entre 2022 et 2023 ont été les suivantes :

- Prix des énergies (gazole -4 %, électricité de traction +146 %, stabilité GNV hors maintenance station de compression) ;
- Augmentation significative du coût des énergies bâtimentaires +180 % ;
- Légère augmentation du poste pièces détachées.

La hausse du prix de l'électricité a eu un impact important sur l'exercice 2023.

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 13 % en 2023. Les principales évolutions entre 2022 et 2023 ont été les suivantes :

- Augmentation du poste sous-traitance : +13 % (prix de sous-traitance et évolution de l'offre Ginko Access à partir de septembre) ;
- Stabilité de l'entretien des locaux et infrastructures ;
- Augmentation du poste entretien vélos : évolution du parc et impact du remplacement des gros organes d'une partie de la flotte (batteries et moteurs) ;
- Augmentation du poste personnel mis à disposition (impact année pleine de la structuration mise en place en 2022) ;
- Poste assurances en augmentation (absence d'impact de produits exceptionnels concernant l'indemnisation de sinistres d'exercices antérieurs, en comparaison avec les précédents exercices) ;
- Diminution du programme études et enquêtes marketing tel que prévu à l'annexe 24 (actualisée dans l'avenant 7) ;
- Augmentation des postes intérimaires (conduite et services supports).

c/ Les charges de personnel

Ce poste représente 59 % des dépenses d'exploitation et correspond aux effectifs de la filiale en propre.

Ce poste augmente de 7 % en 2023. Les principales évolutions entre 2022 et 2023 ont été les suivantes :

- Augmentation de l'effectif de 4.9 ETP (renfort contrôle de la lutte contre la fraude essentiellement) ;
- Stabilité du taux de charges sociales ;
- Effet défavorable de la hausse des compteurs ;
- Baisse du taux d'absentéisme par rapport à 2022 entraînant une diminution des indemnités journalières de sécurité sociale ;
- Effet des évolutions salariales.

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 5 % en 2023. Les principales évolutions entre 2022 et 2023 ont été les suivantes :

- Diminution de la CVAE (projet de loi finance) ;
- Augmentation 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	6 252		28 091
Services extérieurs	7 350	6 800	7 347	7 087	7 568	8 516		44 668
Charges de personnel	23 746	22 450	21 535	22 166	22 472	24 129		136 498
Impôts et taxes	1 314	1 276	1 273	1 056	1 110	1 035		7 065
Autres charges	515	533	714	1 011	656	819		4 247
CICE	-877	0	0	0	0	0		-877
Dépenses d'exploitation en K€	36 309	35 323	34 355	35 776	37 180	40 750		219 692

3. Le résultat de l'entreprise

Le pilotage et la maîtrise des dépenses d'exploitation expliquent la performance financière de l'entité.

Pour la première année du contrat, l'objectif de recettes contractuel pourtant ambitieux est atteint, confirmant la bonne dynamique du réseau Ginko.

Le résultat contractuel de l'entreprise pour l'année 2023 est de 1,943 M€, ce qui correspond à la différence entre les produits d'exploitation (42,693 M€) et les dépenses d'exploitation (40,750 M€).

L'analyse du Grand Besançon :

Depuis 2019, l'année 2023 est la première année qui n'est pas impactée financièrement par les effets de la crise sanitaire, que ce soit du côté des recettes ou du côté des charges.

Il en résulte une année globalement très positive, avec une performance accrue du réseau pour les usagers, favorisée certes par ce retour à la normale, mais aussi par l'expérience acquise ces dernières années par le délégataire pour gérer au mieux la production du service.

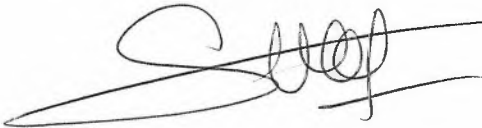
En conséquence, le résultat réel de KEOLIS Besançon Mobilités pour l'année 2023 est de 1,943 M€ HT, soit 4,7 % de son chiffre d'affaire. Il s'agit du meilleur résultat financier du délégataire depuis le début du contrat en 2018.

Mme Marie-Jeanne BERNABEU (1), conseillère intéressée, ne prend part ni au débat, ni au vote.

Le Conseil de Communauté prend acte du rapport d'activité 2023 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.

La Secrétaire de séance,



Julie CHETTOUH
Conseillère Communautaire

Pour extrait conforme,
La Présidente,



Anne VIGNOT
Maire de Besançon