



Publié le : 08/10/2025

Conseil de Communauté

Séance du jeudi 25 septembre 2025

Membres du Conseil Communautaire en exercice : 123

Le Conseil de Communauté, convoqué le 18 septembre 2025, s'est réuni Salle des conférences de la CCIT du Doubs 46 avenue Villarceau à Besançon, sous la présidence de Mme Anne VIGNOT, Présidente de Grand Besançon Métropole.

Ordre de passage des rapports : 1, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 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, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61.

La séance est ouverte à 18h03 et levée à 21h07

Étaient présents : **Avanne-Aveney :** Mme Marie-Jeanne BERNABEU, **Besançon :** Mme Elise AEBISCHER, Mme Frédérique BAEHR, M. Guillaume BAILLY (à compter de la question n°69), Mme Anne BENEDETTO (à compter de la question n°69), Mme Pascale BILLEREY, M. Nicolas BODIN, Mme Nathalie BOUVET, Mme Fabienne BRAUCHLI, Mme Julie CHETTOUH (à compter de la question n°69), M. Sébastien COUDRY, M. Laurent CROIZIER, M. Benoît CYPRIANI, M. Cyril DEVESA, Mme Marie ETEVENARD, M. Ludovic FAGAUT (jusqu'à la question n°68 incluse), Mme Lorine GAGLIOLO, Mme Nadia GARNIER, M. Olivier GRIMAITRE, M. Pierre-Charles HENRY (à compter de la question n°69), M. Damien HUGUET, M. Jean-Emmanuel LAFARGE, M. Aurélien LAROPPE, Mme Myriam LEMERCIER (jusqu'à la question n°42 incluse), M. Christophe LIME, Mme Agnès MARTIN, M. Saïd MECHAI, Mme Marie-Thérèse MICHEL, Mme Laurence MULOT (à compter de la question n° 62), M. Anthony POULIN, Mme Françoise PRESSE, Mme Karima ROCHDI (jusqu'à la question n°4 incluse), M. Jean-Hugues ROUX, Mme Juliette SORLIN (à compter de la question n°5), M. Nathan SOURISSEAU, 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, **Champagney :** M. Olivier LEGAIN, **Champvans-Les-Moulins :** M. Florent BAILLY, **Châtilлон-Le-Duc :** M. Martial DEVAUX, **Chaucenne :** M. Alain ROSET, **Chemaudin et Vaux :** M. Gilbert GAVIGNET, **Chevroz :** M. Franck BERNARD, **Cussey-Sur-L'Ognon :** Jean-François MENESTRIER, **Dannemarie-Sur-Crête :** Mme Martine LÉOTARD, **Deluz :** M. Fabrice TAILLARD, **Devecey :** M. Gérard MONNIEN, **Ecole-Valentin :** M. Yves GUYEN, **François :** M. Emile BOURGEOIS, **Geneuille :** M. Patrick OUDOT, **La Vèze :** M. Jean-Pierre JANNIN, **Les Auxons :** M. Anthony NAPPEZ, **Mamirolle :** M. Daniel HUOT (à compter de la question n°5), **Mazerolles-Le-Salın :** M. Daniel PARIS, **Morre :** M. Jean-Michel CAYUELA, **Nancray :** M. Vincent FIETIER, **Noironte :** M. Philippe GUILLAUME, **Novillars :** M. Lionel PHILIPPE, **Osselle-Routelle :** Mme Anne OLSZAK, **Pelousey :** Mme Catherine BARTHELET, **Pirey :** M. Patrick AYACHE, **Pouilley-Les-Vignes :** M. Jean-Marc BOUSSET, **Pugey :** M. Frank LAIDIE, **Roche-Lez-Beaupré :** M. Jacques KRIEGER, **Roset-Fluans :** M. Jacques ADRIANSEN (à compter de la question n°5), **Saint-Vit :** Mme Anne BIHR, **Saône :** M. Benoît VUILLEMIN (jusqu'à la question n°48 incluse), **Serre-Les-Sapins :** M. Gabriel BAULIEU, **Tallenay :** M. Ludovic BARBAROSSA, **Torpes :** M. Denis JACQUIN, **Velesmes-Essarts :** M. Jean-Marc JOUFFROY, **Venise :** M. Jean-Claude CONTINI, **Vieilley :** M. Franck RACLOT, **Vorges-Les-Pins :** Mme Maryse VIPREY

Étaient absents : **Amagney :** M. Thomas JAVAUX, **Audeux :** Mme Agnès BOURGEOIS **Besançon :** M. Hasni ALEM, M. Kévin BERTAGNOLI, M. François BOUSSO, Mme Claudine CAULET, Mme Aline CHASSAGNE, Mme Annaïck CHAUVET, Karine DENIS-LAMIT, Mme Sadia GHARET, M. Abdel GHEZALI, Mme Valérie HALLER, Mme Marie LAMBERT, M. Jamal-Eddine LOUHKIAR, Mme Carine MICHEL, M. Yannick POUJET, M. Gilles SPICHER, Mme Sylvie WANLIN **Beure :** M. Philippe CHANEY, **Braillans :** M. Alain BLESSEMILLE, **Byans-Sur-Doubs :** M. Didier PAINEAU, **Chalezeule :** M. Christian MAGNIN-FEYSOT, **Champoux :** M. Romain VIENET, **La Chevillotte :** M. Roger BOROWIK, **Fontain :** M. Claude GRESSET-BOURGEOIS, **Gennes :** M. Jean SIMONDON, **Grandfontaine :** M. Henri BERMOND, **Larnod :** M. Hugues TRUDET, **Mamirolle :** M. Cédric LINDECKER, **Marchaux-Chaudefontaine :** M. Patrick CORNE, **Merey-Vieilley :** M. Philippe PERNOT, **Miserey-Salines :** M. Marcel FELT, **Montfaucon :** M. Pierre CONTOZ, **Montferrand-Le-Château :** Mme Lucie BERNARD, **Palise :** M. Daniel GAUTHEROT, **Pouilley-Français :** M. Yves MAURICE, **Rancenay :** Mme Nadine

DUSSAUCY, **Saint-Vit** : M. Pascal ROUTHIER , **Thise** : M. Pascal DERIOT, **Thoraise** : M. Jean-Paul MICHAUD, **Vaire** : Mme Valérie MAILLARD, **Villars-Saint-Georges** : M. Damien LEGAIN

Secrétaire de séance : M. Aurélien LAROPPE

Procurations de vote : **Audeux** : Mme Agnès BOURGEOIS à M. Olivier LEGAIN, **Besançon** : M. Hasni ALEM à M. André TERZO, M. Guillaume BAILLY à Mme Myriam LEMERCIER (jusqu'à la question n°68 incluse), Mme Anne BENEDETTO à M. Anthony POULIN (jusqu'à la question n°68 incluse), M. Kévin BERTAGNOLI à Mme Elise AEBISCHER, M. François BOUSSO à M. Benoit CYPRIANI, Mme Claudine CAULET à M. Aurélien LAROPPE, Mme Aline CHASSAGNE à M. Nathan SOURISSEAU, M. Ludovic FAGAUT à Mme Claude VARET (à compter de la question n°69), Mme Sadia GHARET à M. Christophe LIME, M. Abdel GHEZALI à M. Jean-Hugues ROUX, Mme Valérie HALLER à M. Jean-Emmanuel LAFARGE, M. Pierre-Charles HENRY à Mme Laurence MULOT (jusqu'à la question n°68 incluse), Mme Marie LAMBERT à Mme Christine WERTHE, Mme Myriam LEMERCIER à M. Guillaume BAILLY (à compter de la question n° 43), Mme Carine MICHEL à M. Nicolas BODIN, M. Yannick POUJET à Mme Frédérique BAERHR, Mme Karima ROCHDI à Mme Agnès MARTIN (à compter de la question n° 5), Mme Juliette SORLIN à Mme Marie ZEHAF (jusqu'à la question n°4 incluse), M. Gilles SPICHER à Mme Pascale BILLEREY, Mme Sylvie WANLIN à Mme Julie CHETTOUH
Chalezeule : M. Christian MAGNIN-FEYSOT à M. René BLAISON, **Fontain** : M. Claude GRESSET-BOURGEOIS à M. Jean-Pierre JANNIN, **Gennes** : M. Jean SIMONDON à M. Vincent FIETIER, **Grandfontaine** : M. Henri BERMOND à M. Eloy JARAMAGO, **Miserey-Salines** : M. Marcel FELT à M. Yves GUYEN, **Montfaucon** : M. Pierre CONTOZ à M. Jean-Michel CAYUELA, **Montferrand-Le-Château** : Mme Lucie BERNARD à Mme Lorine GAGLILOLO, **Palise** : M. Daniel GAUTHEROT à M. Franck RACLOT, **Pouilley-Français** : M. Yves MAURICE à M. Gilles ORY, **Roset-Fluans** : M. Jacques ADRIANSEN à Mme Anne OLSZAK (jusqu'à la question n°4 incluse), **Saint-Vit** : M. Pascal ROUTHIER à Mme Anne BIHR, **Thoraise** : M. Jean-Paul MICHAUD à Mme Marie-Jeanne BERNABEU, **Vaire** : Mme Valérie MAILLARD à M. Fabrice TAILLARD.

Délibération n°2025/2025.00317

Rapport n°63 - Rapport d'activité 2024 de la DSP des lignes GINKO du cœur d'agglomération

Rapport d'activité 2024 de la DSP des lignes GINKO du cœur d'agglomération

Rapporteur : Mme Marie ZEHAF, Vice-Présidente

	Date	Avis
Commission n°5	27/08/2025	Favorable
CCSPL	03/09/2025	Favorable
Bureau	11/09/2025	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 2024.

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 2024 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°16. En 2024, un avenant a été formalisé et conclu 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.

Les chiffres de 2024 dépassent maintenant ceux observés en 2019 : 184 voyages ont été réalisés en moyenne par chaque habitant en 2024, contre 177 en 2023 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
	Voyages comptés / an / habitant	Voyages comptés + validations / an / habitant
2017	170	108
2018	173	110
2019	181	114
2020	128	81
2021	134	87
2022	162	104
2023	177	114
2024	184	120
Ecart 2024/2023	4%	6%

*Voyages comptés : données issues des cellules de comptage des bus et tramways.
Validations : données issues de la billetterie (valideurs)*

B/ L'offre de Transport

2024 est sous le signe de la stabilité d'un point de vue de l'offre de mobilité.

1. L'évolution de l'offre en 2024

Dans sa structure, le réseau Ginko n'a pas connu d'évolutions majeures en 2024.

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.
- "Ginko VéloPark", lancé en 2018, permet de stationner un vélo à proximité du réseau bus et tram et favorise ainsi la multimodalité. 5 abris vélos sécurisés sont implantés sur le territoire, dont 2 nouvellement intégrés à la marque Ginko : "Mairie" et "Beaux-Arts", situés à l'intérieur des parkings en ouvrage éponymes.
- 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 2024 s'élèvent à 5 884 410 kilomètres représentant une baisse de 0,71% par rapport à la production kilométrique prévue contractuellement (- 42 036 kms non réalisés).

Les kilomètres commerciaux représentent 91,5 % de la production, soit 5 384 157 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 500 253 kilomètres.

Les kilomètres produits réalisés en 2024 se répartissent par type de service comme suit :

- Les services tramway représentent 1 183 535 kilomètres produits, soit 20,1 % de l'offre globale.
- Les services réalisés en bus (lignes régulières, lignes saisonnières et service Ginko Access en propre) représentent 4 383 112 kilomètres produits, soit 74,5 % de l'offre globale
- Les services sous-traités représentent 317 763 kilomètres produits en 2024, soit 5,4 % de l'offre globale

Lors de l'exercice 2024, 54 661 kilomètres commerciaux n'ont pas été réalisés et se répartissent de la façon suivante :

- Tramway : 29 230 kilomètres non réalisés dont :
 - o 27 360 kilomètres non réalisés liés par les aléas de production quotidiens, dont 15 368 kilomètres liés à l'immobilisation d'une rame pour le traitement des fissures de caisse.
 - o 1 870 kilomètres non réalisés expliqués par les effets calendaires de l'année 2024 par rapport à l'année 2022, cette dernière étant l'année de référence contractuelle.
- Bus (en propre) : 6 300 kilomètres non réalisés :
 - o 57 480 kilomètres non réalisés dus à des aléas de production quotidiens
 - o 17 690 kilomètres non réalisés expliqués par les effets calendaires de l'année 2024 par rapport à l'année 2022, cette dernière étant l'année de référence contractuelle.

- 68 870 kilomètres supplémentaires réalisés suite à des adaptations d'offre structurelles et conjoncturelles ainsi qu'aux aléas de production quotidiens (déviations).
- Sous-traitance : 19 100 kilomètres non réalisés :
 - 23 100 kilomètres non réalisés expliqués majoritairement par une activité plus faible des services sur réservation (hors Ginko Access) et une surestimation des kilomètres réalisés sur Ginko Access.
 - 4 000 kilomètres supplémentaires expliqués par l'effet calendaire et une activité sous-estimée en période estivale.

Kilomètres commerciaux 2024 : kilomètres non réalisés

Services	Km commerciaux contrat	Km commerciaux réalisés	Ecart total	Ecart total (hors km non réalisés non responsables)
TRAM	1 190 352	1 161 126	-29 226	-7 480
BUS	3 951 850	3 945 543	-6 307	33 032
SOUS-TRAITANCE	296 616	277 488	-19 128	-19 128
TOTAL 2024	5 438 818	5 384 157	-54 661	6 424

Après déduction des kilomètres non réalisés pour lesquels la responsabilité de l'exploitant n'est pas engagée, la différence entre les kilomètres commerciaux réalisés pour 2024 et les kilomètres commerciaux contractuels s'élève à + 6 424 km, soit un écart de +0,12%.

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 2024, la vitesse commerciale du tramway est globalement stable :

- T1 : 18,47 km/h au lieu de 18,50
- T2 : 18,76 km/h au lieu de 18,84
- T1 + T2 : 18,59 Km/h au lieu de 18,65

S'agissant des lignes de bus, la vitesse commerciale évolue pour la première fois de façon négative, passant de 17,22 à 16,85 Km/h dans un contexte de hausse du trafic routier, comme de la fréquentation du réseau, et de nombreux travaux de voirie ayant imposé des déviations (effondrements rue de Vesoul pour la L5, travaux de recalibrage et réfection de la rue de Dole et du carrefour de la Bascule pour la L4, travaux en lien avec le réseau de chaleur pour la ligne 10 et effets indirects sur L4, travaux de réaménagement de la rue Proudhon pour toutes les lignes desservant la Boucle, etc.).

La vitesse commerciale globale du réseau passe ainsi de 17,42 Km/h en 2023 à 17,10 Km/h en 2024.

Vitesse commerciale 2024 vs 2023 des lignes urbaines du réseau Ginko

Vitesse commerciale, (de janvier à décembre, (sauf juillet et août), du lundi au vendredi)	2023	2024
Lignes	VC en km/h	VC en km/h
T1	18,5	18,47
T2	18,84	18,76
L3	16,48	15,97
L4	16,13	15,91
L5	16,74	16,29
L6	14,27	13,85
7	19,34	19,04
8	19,61	19,07
9	18,27	17,93
10	17,87	17,16
11	17,72	17,48
12	20,9	20,52
Moyenne par mode		
Tram T1 et T2	18,65	18,59
Bus L3 à 12	17,22	16,85
Moyenne globale réseau		
Total	17,42	17,10

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 confirmait cette bonne tendance, avec 0,88 % de kilomètres non faits. Avec 0,12 % de kilomètres non faits, l'année 2024 présente le meilleur résultat depuis le début du contrat.

Après la hausse de la vitesse commerciale des bus trois années consécutives et le maintien de la vitesse commerciale du tramway à presque 19 Km/h, l'année 2024 une baisse globale de la vitesse commerciale du réseau, en particulier sur les lignes de bus. Celle-ci reste néanmoins élevée pour un réseau urbain de cette taille et la baisse constatée semble plutôt conjoncturelle à ce stade.

La vitesse commerciale du réseau demeure 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.).

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 2024, à 22 136 599 voyages, soit une hausse de 6 % par rapport à l'année 2023. Cela représente 1 263 118 voyages supplémentaires.

Cette hausse se caractérise par :

- Une hausse de la fréquentation sur les lignes de tramway, avec 9 217 367 voyages comptabilisés, soit 440 878 voyages en plus par rapport à l'année dernière (+ 5 %)
- Une hausse de la fréquentation sur les lignes de bus, avec 12 919 232 voyages réalisés, soit 822 240 voyages en plus par rapport à 2023 (+ 6,8 %)

Il s'agit d'une fréquentation historique jamais atteinte sur le réseau Ginko : le précédent record fut établi en 2019 (année de référence avant la crise sanitaire), avec près de 21 110 000 voyages. Par rapport à 2019, on observe ainsi une évolution de + 4,9 % soit environ + 1 026 800 voyages. Cette évolution est hétérogène entre les modes : tramway +0,2% et bus +8,5%.

Fréquentation 2024 vs 2023 et 2019 par mode, en nombre de voyages

Modes	Fréquentation - Nombre de voyages comptés			
	2024	2023	Ecart Volume 2024/2023	Ecart % 2024/2023
TRAM	9 217 367	8 776 489	440 878	5,0%
BUS	12 919 232	12 096 992	822 240	6,8%
TOTAL sans effet calendaire corrigé	22 136 599	20 873 481	1 263 118	6,1%
TOTAL avec effet calendaire corrigé	22 326 599		1 453 118	7,0%

	2024	2019	Ecart Volume 2024/2019	Ecart % 2024/2019
TRAM	9 217 367	9 197 473	19 894	0,2%
BUS	12 919 232	11 912 304	1 006 929	8,5%
TOTAL sans effet calendaire corrigé	22 136 599	21 109 777	1 026 823	4,9%
TOTAL avec effet calendaire corrigé	22 326 599		1 216 823	5,8%

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 poursuivie 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 avait confirmé un retour progressif à la normale, avec un niveau de fréquentation équivalent à celui de 2019 (- 1,1 %), avec très clairement un retour des usagers dans le réseau.

Avec 4,9 % de fréquentation en plus en 2024 qu'en 2019, cette année est donc historique pour le réseau. Le réseau a retrouvé, après 4 années, la dynamique qui était la sienne avant la crise sanitaire.

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 2024 s'élève à 30 053 548 voyages, soit une hausse de 1 887 643 voyages par rapport à 2023 (+ 6,7 %).

Cette hausse se caractérise par :

- Une hausse de 192 381 voyages issus des ventes des Pass voyages (+ 4,3 % par rapport à 2023)
- Une hausse de 1 695 262 voyages issus des ventes des Pass abonnements (+ 7,2 % par rapport à 2023)

Fréquentation comparée 2024 vs 2023 Voyages comptables

Voyages comptables urbain + périurbain	2023	2024	Ecart volume	Écart %
Pass voyages	4 494 217	4 686 598	192 381	4,3%
Pass abonnements	23 671 688	25 366 950	1 695 262	7,2%
Total	28 165 905	30 053 548	1 887 643	6,7%

3. La fréquentation comptée par ligne

L'analyse de la fréquentation par ligne par rapport à l'année 2023 permet les observations suivantes :

- Tramway T1&T2 :
 - o En comparaison avec 2023, la fréquentation augmente de 5 % (hors plan B).
 - o La ligne T1 observe une hausse de 4,5 %, soit 232 170 voyages.
 - o La ligne T2 observe une hausse de 5,7 %, soit 207 600 voyages.
- Lianes 3 à 6 :
 - o En comparaison avec 2023, et dans la continuité des observations réalisées sur les deux lignes de tramway, la fréquentation sur ces quatre lignes structurantes augmente de 7,5 %, soit 594 760 voyages.
 - o En détail :
 - Une nette hausse de 6,5 % sur la L3
 - Une nette hausse de 7,8 % sur la L4
 - Une nette hausse de 9,7 % sur la L5
 - Une nette hausse de 6,8 % sur la L6.
- Lignes urbaines 7 à 12 :
 - o la fréquentation augmente de 5,6 % par rapport à 2023, soit l'équivalent de 226 180 voyages.
 - o En détail :
 - L'évolution est positive sur l'ensemble des lignes 7 à 12.
 - A noter, une évolution marquée sur la ligne 7 avec une hausse de 5,6 % par rapport à 2023, soit 100 270 voyages.
- Lignes complémentaires 20 à 24 :
 - o La fréquentation baisse globalement de 16 % par rapport à 2023.
 - o Seule la ligne 24 évolue positivement, avec une hausse de 11,9 %, soit 166 voyages par rapport à 2023.

L'analyse du Grand Besançon :

La fréquentation par groupe de lignes augmente sur l'ensemble des lignes par rapport à 2023 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

Les résultats de fréquentation 2024 issus des services sur réservation Ginko Access, Gare, Hôpital et Cliniques sont en hausse par rapport à 2023 (+7.8%).

Résultats de fréquentation des services sur réservation urbains

2024 vs 2023 (comptages)

Services sur réservation urbain	2024	2023	Ecart volume	Ecart %
Ginko Access	35 140	32 641	2 499	8%
Ginko Gare	397	374	23	6%
Ginko Hôpital - Cliniques	501	408	93	23%
TOTAL	36 038	33 423	2 615	7,8%

En 2024, le service Ginko Access comptabilise 35 140 voyages, marquant une augmentation par rapport à l'année précédente de 8 % (+2 499 voyages).

Cette hausse globale a été rendue possible grâce à la mise en place d'un nouvel outil de gestion des courses en septembre 2023. Ainsi, en moyenne, 23 % des kilomètres commerciaux ont été parcourus avec au moins deux personnes à bord, représentant près de 45,6 % de courses partagées.

Cette augmentation d'activité est particulièrement prononcée pendant les périodes de vacances scolaires, notamment l'été, qui a connu les plus fortes croissances, avec une moyenne de + 30 % de voyages réalisés, soit + 1 200 voyages. Ces voyages incluent une part significative de clients occasionnels, motivés par les motifs « loisirs » ou « autres ».

Le service a comptabilisé en moyenne 191 clients différents par mois en 2024 (contre 185 en 2023), soit une progression de +3 %. 310 clients différents ont utilisé ce service en 2024.

Avec 397 voyages enregistrés en 2024, la fréquentation du service Ginko Gare est en hausse de 6 % par rapport à 2023 (+ 23 voyages).

Avec 501 voyages réalisés en 2024, la fréquentation du service Ginko Hôpital est en progression de 23 % par rapport à 2023 (+ 93 voyages).

Le service Ginko Cliniques n'a jamais été déclenché en 2024, comme en 2023. Ce service est très peu utilisé depuis son lancement en septembre 2018.

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 2024 marque néanmoins une 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 »

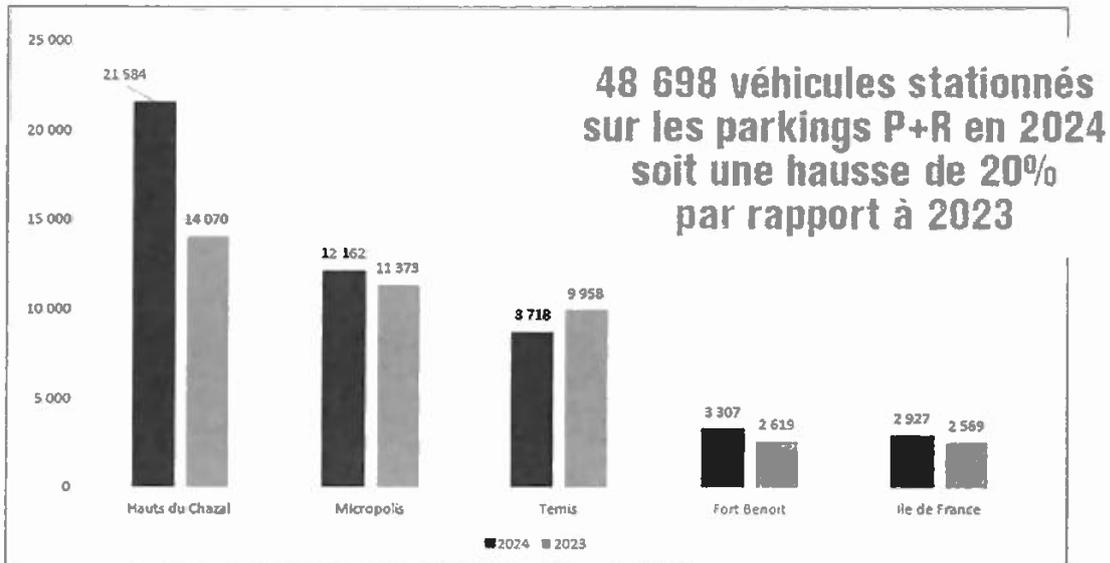
Le nombre de stationnements enregistrés sur les parkings-relais (P+R) en 2024 s'élève à 48 698 contre 40 589 en 2023, soit une fréquentation en hausse de 20 %. Comme pour la fréquentation des lignes du réseau, il est observé un regain de fréquentation sur les P+R.

Le P+R « Hauts du Chazal », en raison de sa proximité avec le CHU Minjot et des évolutions liées au secteur au second semestre 2024, demeure le plus fréquenté avec 21 584 stationnements enregistrés, marquant une nouvelle progression de 53 % en 2024.

Les P+R « Micropolis » et « Temis » complètent le podium avec respectivement 12 162 et 8 718 entrées. La fréquentation du P+R « Micropolis » augmente de 7 %, tandis que celle du P+R « Temis » connaît une diminution de 12%, après une forte hausse l'année précédente. Cette diminution s'explique notamment par les travaux en lien avec le « Campus Nature Bouloie ».

« Fort Benoit » et « Ile de France » sont les P+R les moins utilisés, avec environ 3 000 stationnements chacun en 2024.

Nombre de validations enregistrées sur chaque Parking Relais en 2024 et 2023



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.

La majorité des clients utilisateurs des parkings relais Ginko sont des usagers abonnés cumulant plus de 90 % des validations réalisées :

- 49 % sont des actifs (abonnés PASS Sésame),
- 25 % sont des étudiants (abonnés PASS 18/25),
- 9 % sont des jeunes scolarisés ou leur parents (Pass 4-17 ans)
- et 8 % disposent d'autres abonnements.

La validation par carte bancaire, effectif depuis septembre 2024, représente 5 % des validations totales sur la période de septembre à décembre 2024.

En 2024, les VéloParks ont enregistré 9 307 stationnements de vélos, établissant un nouveau record, principalement grâce à l'implantation du Ginko VéloPark République, qui représente à lui seul 46% des validations annuelles.

En deuxième position, se trouve le Ginko VéloPark Crous Université avec 2 422 validations, soit une baisse de 4% par rapport à 2023.

En troisième position, on retrouve le Ginko VéloPark Marché Beaux-Arts, avec 1 052 validations depuis son ouverture en septembre 2024.

L'usage des Ginko VéloParks se caractérise également par :

- Une utilisation constante et uniforme du lundi au vendredi, avec respectivement 16% des ouvertures pour chaque journée.
- Une typologie de usagers utilisateurs représentée à 46 % par des lycéens/étudiants (« PASS 4-17 » et « PASS 18-25 »), 38% par des détenteurs de « PASS VéloPark », 3% par des détenteurs de « PASS Ginko Vélo » et 12% répartis sur les autres abonnements.

Nombre de validations enregistrées sur chaque VéloPark

Ginko VéloPark	2024	2023	Ecart volume	Ecart %
Crous U	2 422	2 533	-111	-4%
Marnières	568	473	95	20%
République	4 278	525	3 753	-
Marché Beaux-Arts	1 052	-	-	-
Mairie	987	-	-	-
TOTAL	9 307	3 531	5 776	164%

L'analyse du Grand Besançon :

En 2022, la fréquentation des P+R était en forte hausse (+ 14 %). C'était encore le cas en 2023 (+ 15 %) et 2024 accroît encore cette tendance (+ 20 %).

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 164 % de la fréquentation et la création de trois nouveaux GINKO « VéloParks », ces équipements trouvent peu à peu leur place dans l'offre de mobilité du réseau GINKO. Les nouveaux nombreux déploiements prévus sur 2025 devraient conforter cette tendance.

6 GINKO VÉLO

Avec un parc de près de 830 Ginko Vélo Classique et 10 Ginko Vélo Famille, l'activité du service se stabilise.

En termes d'usage, les principales statistiques caractérisant le service « GinkoVélo » sur l'année 2024 sont les suivantes :

- 809 nouveaux contrats réalisés (+ 5 contrats par rapport à 2023) et 808 contrats terminés (+ 43 par rapport à 2023).
- 91 % des abonnements sont réalisés pour une durée de 12 mois, 6 % pour une durée de 6 mois, et 3 % pour une durée inférieure à 3 mois (soit 3 points de moins par rapport à 2023, au bénéfice du Pass 6 mois),
- 43 % des clients du service sont abonnés au réseau Ginko contre 44 % des clients en 2023.
- 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
- La demande pour le service a évolué, avec environ 350 dossiers en attente en moyenne, contre 500 en 2023. Cela a permis de réduire les délais d'attente de location, offrant ainsi des conditions plus satisfaisantes pour les clients.
- La flotte Ginko Vélo a parcouru plus de 502 000 kilomètres en 2024. Cette distance cumulée a permis d'éviter l'émission d'environ 109 000 kg de CO₂, comparé à l'usage d'une voiture thermique (selon les données 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 janvier 2025. Voici les principaux résultats :

- Taux de satisfaction : 96 % des clients Ginko Vélo sont satisfaits du service de location.
- Les usages identifiés : 75% déclarent utiliser leur Ginko Vélo pour leur déplacement domicile-travail. 76 % des clients utilisent leurs vélos plus de 3 fois par semaine.

- Le report modal : 49% des répondants indiquent qu'ils effectuaient ces trajets domicile-travail en voiture personnelle avant de disposer d'un Ginko Vélo.

L'analyse du Grand Besançon :

Le succès de « GINKO Vélo » se confirme en 2024. 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 2025.

7 Les ventes et recettes par titre

Si la gamme tarifaire « bus & tram » n'a pas évolué au 1er juillet 2024, elle s'est enrichie du côté des mobilités alternatives : un « PASS Ginko Vélo 6 mois » est créé, tout comme un « PASS Ginko Vélo Famille » du fait de la diversification de la flotte de vélos.

En 2024, les recettes commerciales ont progressé de 6,1 % par rapport à 2023. Les progressions sont observées à la fois sur les « PASS Voyages » (+ 5 % de recette), les clients occasionnels, et sur les « PASS Abonnements » (+ 7 %).

Titres en volumes/recettes HT - Recettes de gestion 2024 vs 2023

		Volumes				Recettes de gestion HT			
		Cumul fin Décembre				Cumul fin Décembre			
		Réel 2024	Réel 2023	Ecart	Ecart (%)	Réel 2024	Réel 2023	Ecart	Ecart (%)
PASS VOYAGES	PASS 1 et 2 voyages	952 608	994 137	-41 529	-4,2%	1 368 770	1 422 976	-54 207	-3,8%
	PASS 10 voyages	114 358	120 760	-6 402	-5,3%	1 351 499	1 427 164	-75 665	-5,3%
	PASS liberté	93 539	90 758	2 781	3,1%	112 593	109 760	2 832	2,6%
	PASS Carte Bancaire	1 287 591	1 023 319	264 272	25,8%	1 638 752	1 302 406	336 346	25,8%
	PASS 24 heures	20 719	19 195	1 524	7,9%	84 760	78 525	6 235	7,9%
	Autres PASS	17 184	12 024	5 160	42,9%	97 696	95 215	2 481	2,6%
	Total	2 485 999	2 260 193	225 806	10,0%	4 654 069	4 436 046	218 023	4,9%
PASS ABONNEMENTS	Mensuels	225 236	210 887	14 348	6,8%	4 037 648	3 745 586	292 062	7,8%
	Annuels	15 136	14 547	589	4,0%	2 899 730	2 735 268	164 462	6,0%
	Total	240 371	225 434	14 937	6,6%	6 937 379	6 480 855	456 524	7,0%
TOTAL Recettes		2 726 370	2 485 627	240 743	9,7%	11 591 448	10 916 901	674 547	6,2%

	Recettes annexes
TOTAL Recettes y c. annexes	

	265 362	257 978	7 384	2,9%
11 856 810		11 174 879	681 931	6,1%

Vélo	Recettes vélo
TOTAL Recettes y c. Vélo	

	144 862	132 474	12 388	9,4%
12 001 672		11 307 353	694 318	6,1%

Les recettes perçues par canaux de vente en 2024 se décomposent ainsi :

- Les distributeurs automatiques de titres (DAT) restent le premier canal de vente en termes de chiffre d'affaires (27 % des recettes), même si leur part est en baisse : moins 2 points par rapport à 2023.
- L'agence commerciale se maintient en deuxième position (17 % des recettes), ainsi que les recettes liées à la vente à bord (5 % des recettes totales)
- La boutique en ligne continue à progresser et totalise désormais 13 % des recettes (+ 1 point)
- L'openpayment (validation par carte bancaire), lancé le 31 janvier 2022, représente désormais 14 % des recettes (+ 3 points). Plus de 3,2 millions de validations ont été réalisées depuis le lancement du service. 5 500 à 7 500 validations par jour sont faites sur le réseau Ginko. En

2024, la part des validations de titres occasionnels réalisées via l'openpayment est de 52% ; il était de 35% en 2023. L'open payment représente 42% de l'ensemble des actes de ventes. 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

	2023	2024	Evolution
Boutique Ginko	2 100 760 €	2 093 708 €	0%
Prélèvements automatiques	1 493 542 €	1 635 565 €	10%
Boutique en ligne	1 311 174 €	1 593 368 €	22%
Dépositaires Urbain	1 121 192 €	1 043 539 €	-7%
Conducteurs Urbain	616 891 €	588 984 €	-5%
Openpayment	1 302 406 €	1 638 752 €	26%
DAT	3 238 417 €	3 273 111 €	1%
P+R	- €	- €	
Sous-traitance	2 766 €	3 068 €	11%
Amendes	106 449 €	120 533 €	13%
Spéciaux	17 594 €	10 755 €	-39%
Total	11 311 191 €	12 001 383 €	6%

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 étaient en hausse de 7 % par rapport à 2022 et de 6,9 % par rapport à 2019. L'année 2023 confirmait 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.

Avec une nouvelle hausse de plus de 6 % en 2024, sans évolution tarifaire, le volume de recettes commerciales atteint un record, ce qui démontre l'attractivité du réseau GINKO pour les usagers.

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 2023 record avec plus de 350 000 voyageurs contrôlés, 2024 se positionne en nouvelle référence avec notamment un nombre de contrôles jamais atteint jusqu'à présent : plus de 420 000 voyageurs contrôlés sur l'année.

En 2024, 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 8,8 % en 2024, contre 9,5 % en 2023 et 11,2 % en 2022, soit une baisse de 2,4 points. 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 21 % dans un contexte où la fréquentation est également en forte hausse
- Un taux de contrôle de 1,92 % en 2024 contre 1,67 % en 2023 et 1,40 % en 2022
- Un nombre de contrôles/agent/service en hausse : +15 % de productivité des agents
- 1 956 amendes transformées en abonnement : « TroK'it », une action commerciale toujours utilisée pour transformer les fraudeurs en abonnés

La fraude sur le réseau Ginko en 2024 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... mais en hausse le samedi
- une fraude par mode avec des tendances inversées : une forte baisse à bord des bus et une augmentation sur les tram

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 contrôle effectués. 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 passait sous les 10 %.

En 2024, ce taux est désormais de 8,8 %, 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 2024, Keolis Besançon Mobilités a tenu ses engagements sur 7 des 9 critères contractuels. Pour les 2 critères restants, les résultats sont proches de l'objectif à atteindre :

- Information et conseil par téléphone : 92,48 % pour un objectif à 96 %

- Ponctualité : moyenne annuelle de 72,97 % inférieure à l'objectif de 75 % ; ce critère s'est légèrement dégradé notamment en raison des nombreux travaux ayant perturbé le fonctionnement des lignes Ginko traversant le centre-ville.

Synthèse des mesures qualité 2024

Critères	Nombre de mesures 2024	Taux de conformité %	Objectif de conformité Contractuel %	Commentaires
Accueil en agence commerciale	60	97.35	95	Objectif atteint
Information et conseil par téléphone	60	92.48	96	Objectif non atteint
Accueil et confort à bord	360	99.34	96	Objectif atteint
Information et disponibilité des équipements station Tramway	68	100	94	Objectif atteint
Information aux points d'arrêts	312	100	99	Objectif atteint
Information dynamique à bord	360	99.03	99	Objectif atteint
Conformité des véhicules	108	99.9	99	Objectif atteint
Ponctualité Bus et Tramway	Totalité des passages en station	72.97	75	Objectif non atteint
Traitement des réclamations	Totalité des réclamations	98.23	96	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 2024.

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 115 bus exploités.

En 2024, les mouvements de parc sont les suivants :

- Réception de 2 bus moyenne capacité 100 % électrique et de 2 bus standard GNV
- Aucune sortie de véhicules

Les pannes en ligne avec pertes d'exploitation sont en hausse de 16,6 % par rapport à l'exercice précédent. Le taux de pannes aux 10 000 kilomètres est de 1,71 en 2024 pour 1,46 en 2023.

Les principales causes de pannes ayant générées des interventions des équipes de maintenance en ligne ont été identifiées : problème sur le système de refroidissement avec des fuites de durites, mise 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 2025.

Le taux de disponibilité des rames de tramway est stable par rapport à 2023. Le ratio des kilomètres commerciaux perdus rapporté à la production kilométrique est en très légère amélioration (1 176 km perdus en 2024 par rapport à 1 347 km en 2023), malgré l'indisponibilité permanente d'une rame en lien avec la reprise des fissures par le constructeur CAF. A noter par ailleurs que l'équipe maintenance en charge du matériel roulant a entamé en 2024 la maintenance préventive du pas correspond aux 630 000 km.

Concernant le bus, le taux de disponibilité est stable par rapport à 2023 et reste à un niveau très élevé.

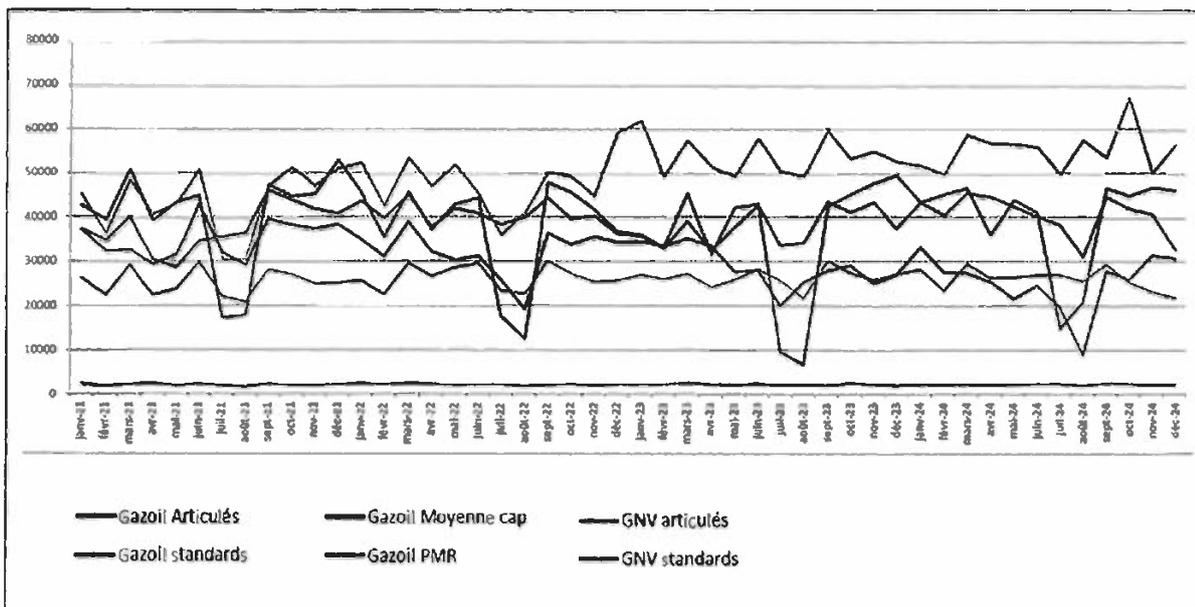
	2024		2023	
	BUS	TRAM	BUS	TRAM
Taux de disponibilité	99,86%	99,90%	99,56%	99,89%
Kilomètres réalisés	4 529 454	1 190 318	4 477 168	1 192 210
Kilomètres perdus dus à des pannes	6 245	1 176	6 080	1 347

Au premier janvier 2024, le passage au HVO de l'intégralité de la flotte de bus gazole a eu un impact sur l'évolution de la consommation de carburant. L'évolution de la consommation en litres aux 100 km représente une augmentation de plus de 4 % en moyenne par rapport à l'exercice 2023 sur la flotte de véhicules concernés.

La consommation en Nmb au 100 km de la flotte de bus GNV est en baisse de 1,3 % par rapport à 2023.

Consommation annuelle des véhicules

Valeurs en litres pour les bus Gazoiil et en Normo mètre cube pour les bus GNV



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 2024, le parc de bus est désormais de 115 véhicules exploités.

En 2024, le Grand Besançon a fait l'acquisition de 2 nouveaux véhicules 100 % électriques supplémentaires, qui ont été mis à la disposition du délégataire, en remplacement de véhicules anciens au gazole.

Pour rappel, la flotte GNV est passée 100 % Bio-GNV durant l'année 2023. Depuis janvier 2024, la flotte gazole est désormais 100 % bio-carburant HVO.

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 Délégataire a apporté son concours.

Les principaux investissements réalisés par Grand Besançon Métropole en 2024 sont :

- La transformation de la cabine de peinture du bâtiment B4 en stockage des pièces nécessaire à la maintenance des bus
- L'achat de deux bornes de recharge supplémentaires pour les 4 bus électriques
- L'installation d'un escabeau roulant permettant aux équipes de maintenance de travailler sur la toiture des bus en toute sécurité
- L'extension du nombre de voies de remisage en vue de l'accueil des nouvelles rames Alstom
- La création d'une fosse dans la prolongation du tour en fosse afin de pouvoir usiner les roues des nouvelles rames Alstom
- Le remplacement des brosses du tunnel de lavage, qui permettront de mieux épouser la forme de toutes les rames, Alstom ou CAF
- L'installation de nouveaux racks pour le magasin, lesquels permettent d'optimiser le stockage et la cohabitation entre les pièces CAF et ALSTOM

L'analyse du Grand Besançon :

De nombreux investissements ont été réalisés par le Grand Besançon en 2024 sur l'outil de production, en prévision notamment de la livraison des futures rames ALSTOM en 2025.

2. Les personnels

L'effectif annuel moyen en équivalent temps plein (ETP) est de 484,8 en 2024, dont 316,8 à la conduite et 11,1 cadres du groupe KEOLIS mis à disposition de KEOLIS Besançon Mobilités (sept membres du comité de direction, un responsable maintenance Tramway, 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	367,2
dont conduite	316,8
dont contrôle fraude	11,1
Maintenance	55,2
dont maintenance tramway	12,2
Commercial	34,2
dont commercial périurbain	
dont contrôle fraude	5,0
Services généraux	28,2
Effectifs totaux	484,8
dont hors Personnel Mis A Disposition (PMAD)	473,7
dont Personnel Mis A Disposition (PMAD)	11,1

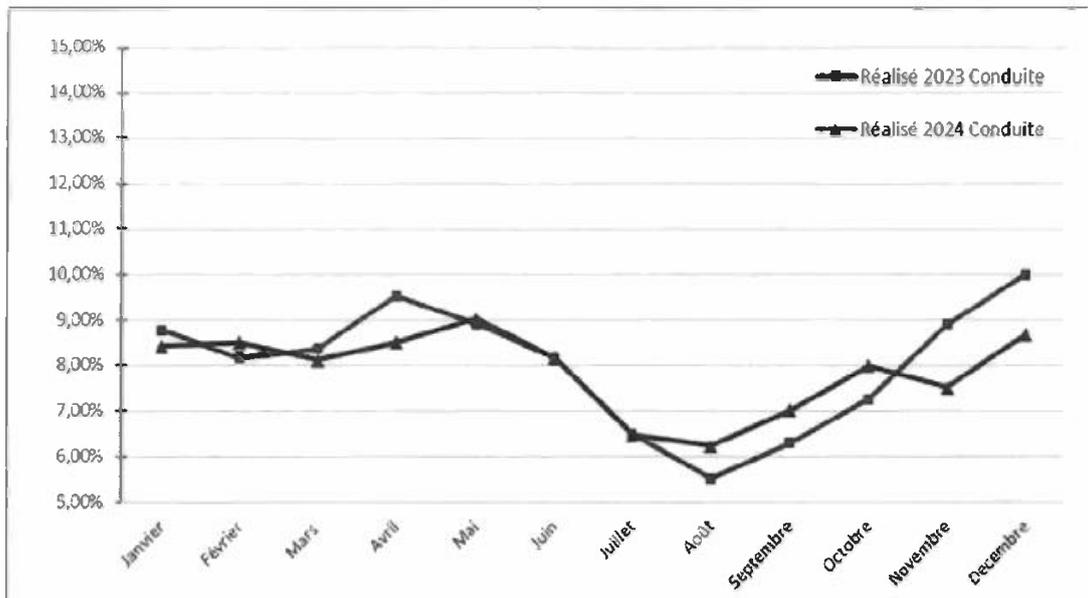
Avec un taux de 7,3 %, Keolis Besançon Mobilités termine l'année 2023 au 1er rang du taux d'absentéisme le plus bas parmi les 12 réseaux de taille analogue gérés par le Groupe Keolis.

Pour rappel, l'absentéisme annuel de l'entreprise en 2023 était de 7,7 %. Il était de 9,5 % en 2022, 8,5 % en 2021 et de 9,8 % en 2020.

Heures d'absences par motif

Suivi Absentéisme	Cumul 2024	
	Nb d'heures	Taux
Maladie	21 107	2,5%
Longue maladie	25 547	3,0%
Maternité		
Accidents du travail et de trajet	8 440	1,0%
Mi-Temps thérapeutiques	6 960	0,8%
Taux d'absentéisme	62 054	7,3%

Evolution de l'absentéisme du personnel de conduite entre 2023 et 2024



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 2024, le taux d'absentéisme à 7,3 % est le plus faible depuis le début du contrat, y compris devant 2019 (7,5 %). Sur ce plan aussi, l'année 2024 est une réussite.

3. La conflictualité

Une seule alarme sociale a été déposée en 2024 (contre 8 en 2023) et pour un motif extérieur à l'entreprise (appel à un mouvement national de la CGT) et pour une seule journée de grève.

Les motifs nationaux n'ont cependant que peu mobilisé puisque seulement 15 conducteurs et une employée se sont déclarés grévistes, n'entraînant aucun impact visible sur le service proposé aux clients.

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.

En 2023 les 11 jours de grève constatés avaient finalement peu impacté le service rendu aux usagers, si ce n'est lors de certaines manifestations nationales plus suivies par les salariés du délégataire.

La conflictualité aura été très faible en 2024, avec un seul jour de grève sans incidence sur le service rendu aux usagers, rejoignant ainsi quasiment le très bon résultat de 2021.

4. La sureté et les incivilités

En 2024, le nombre de faits enregistrés est globalement stable.

Les incivilités liées à la sortie de discothèque du Teasing ont été en très net recul à la suite des dispositifs de contrôle et d'accompagnement mis en place avec les agents de maîtrise et équipes de la lutte anti-fraude de Keolis Besançon Mobilités et le soutien des forces de sécurité comprenant la Police Nationale et Municipale, ainsi que la Gendarmerie, sur le secteur compris entre Chalezeule et Fort Benoit.

Même si les agressions sont en augmentation, elles restent en nombre limité et heureusement sans gravité au regard du nombre de voyageurs transportés quotidiennement. Ce sont surtout les usagers qui en sont victimes, passant de 7 en 2023 à 14 en 2024.

Les fêtes de la musique, du 14 juillet, d'Halloween et de fin d'année n'ont pas généré de débordements particuliers. Le reste de l'année 2024 est resté sur la tendance de l'année précédente de ville apaisée et de maîtrise de la sécurisation avec une stabilité des événements.

Statistiques incivilités

	Réalisé 2024	Réalisé 2023	Ecart
Agressions	24	10	140%
Incivilités	50	58	-14%
Jets de projectiles et vitres cassées	12	17	-29%
Nombre de faits en cumul	86	85	1%
Plaintes	18	17	13%

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).

Cependant, depuis 2023, il est constaté une forte baisse de ces phénomènes, avec 85 faits enregistrés en 2023 et 86 en 2024.

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.

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

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'année 2024 est marquée par :

- Le dépassement significatif de la fréquentation par rapport au niveau de celle enregistrée en 2019 : 22,1 millions de voyages en 2024 pour 21,1 millions en 2019, avant crise sanitaire de la Covid-19.
- Une progression de fréquentation par rapport à l'exercice 2023 de 6,1 %, fréquentation mesurée au moyen des voyages comptés.
- Le dépassement de l'objectif de recettes contractuel de 717 K€, soit une progression de 6,1 % par rapport à l'exercice 2023.
- Le déclenchement pour la première année du contrat du mécanisme d'intéressement sur les recettes en faveur de l'Autorité Délégante.

Sur les 717 K€ de surperformance de collecte de recettes par rapport à l'objectif contractuel, 302 K€ reviennent ainsi à Grand Besançon Métropole.

b/ Le forfait de charge

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

Les comptes du Délégué au 31 décembre de chaque année sont présentés hors lissage afin d'être en cohérence avec le niveau de charges d'exploitation supportées au cours des exercices concernés.

En cumul sur les 7 années du contrat, à fin 2024, le lissage est neutre :

- Année 2018 : + 1 568 K€
- Année 2019 : - 180 K€
- Année 2020 : - 419 K€
- Année 2021 : + 708 K€
- Année 2022 : - 465 K€
- Année 2023 : - 234 K€
- Année 2024 : - 978 K€

C/ Les recettes accessoires

Les recettes accessoires concernent essentiellement les remboursements de TICPE sur le gazole et HVO (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	45 452	273 223
Forfait de charges	37 099	36 236	34 931	36 523	38 308	42 395	45 125	270 617
Recettes accessoires	502	411	314	399	354	298	328	2 606

2. Les principales dépenses d'exploitation

Les dépenses d'exploitation s'établissent à 42 577 K€ HT.

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

a/ Les achats

Le poste achats représente 13 % des dépenses d'exploitation et regroupe :

- Les coûts des énergies des véhicules de transport (gazole et HVO, 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 15 % en 2023. Les principales évolutions entre 2023 et 2024 ont été les suivantes :

- Prix des énergies (HVO + 4 %, électricité de traction - 44 %, GNV hors maintenance station de compression - 21 %)
- Baisse significative du coût des énergies bâtementaires - 43 %
- Légère augmentation du poste pièces détachées

L'exercice 2024 est marqué par une baisse du prix des énergies, principalement celui de l'électricité, qui a fait suite à la forte hausse constatée en 2023.

b/ La sous-traitance et les services extérieurs

Les services extérieurs représentent 23 % des dépenses d'exploitation et sont constitués des charges suivantes :

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

Les principales évolutions entre 2023 et 2024 ont été les suivantes :

- Augmentation du poste sous-traitance : +11 % (services TAD et PMR essentiellement)
- Augmentation des coûts d'entretien des infrastructures du tramway, stabilité de l'entretien des locaux
- Augmentation des coûts d'entretien des bus
- Augmentation du poste entretien vélos (Impact du remplacement des gros organes d'une partie de la flotte : « batteries et moteurs », essentiellement)
- Augmentation du poste intérimaires (conduite)
- Diminution du programme études et enquêtes marketing

c/ Les charges de personnel

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

Les principales évolutions entre 2023 et 2024 ont été les suivantes :

- Augmentation de l'effectif de 9 ETP (conduite et maintenance essentiellement)
- Stabilité du taux de charges sociales
- Baisse du taux d'absentéisme par rapport à 2023 sur les services supports essentiellement. Légère baisse du taux d'absentéisme également en conduite
- Effet des évolutions salariales

d/ Les impôts et taxes et autres charges

Les autres postes de charge représentent 4 % de dépenses d'exploitation et sont composés :

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

Les principales évolutions entre 2023 et 2024 ont été les suivantes :

- Augmentation des charges fiscales sur salaire en lien avec l'augmentation des effectifs
- Diminution de la CVAE (projet de loi finance)
- Diminution des provisions pour risque (social)
- Augmentation 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	5 534	33 625
Services extérieurs	7 350	6 800	7 347	7 087	7 568	8 516	9 736	54 404
Charges de personnel	23 746	22 450	21 535	22 166	22 472	24 129	25 512	162 009
Impôts et taxes	1 314	1 276	1 273	1 056	1 110	1 035	1 061	8 126
Autres charges	515	533	714	1 011	656	819	735	4 983
CICE	-877	0	0	0	0	0	0	-877
Dépenses d'exploitation en K€	36 309	35 323	34 355	35 776	37 180	40 750	42 577	262 269

3. Le résultat de l'entreprise

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

Pour la seconde année consécutive du contrat, le niveau de recettes encaissées dépasse l'objectif contractuel confirmant une bonne dynamique du réseau Ginko. Le mécanisme d'intéressement sur les recettes contribue à la performance financière de l'exercice à hauteur de 414 K€.

Le résultat contractuel de l'entreprise pour l'année 2024 est de 2,875 M€, ce qui correspond à la différence entre les produits d'exploitation (45,452 M€) et les dépenses d'exploitation (42,577 M€).

L'analyse du Grand Besançon :

Après l'année 2023, 2024 est la seconde année qui n'est pas impactée financièrement par les effets de la crise sanitaire de 2019, 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, mais aussi par l'expérience acquise ces dernières années par le délégataire pour gérer au mieux la production du service sur le territoire.

En conséquence, le résultat réel de KEOLIS Besançon Mobilités pour l'année 2024 est de 2,875 M€ HT, soit 6,7 % de son chiffre d'affaires. A noter que ce résultat intègre 400 K€ HT d'intéressement sur les recettes commerciales, le délégataire ayant pour la première fois dépassé largement son objectif de recettes annuel grâce à la très bonne performance du réseau. A noter que GBM a bénéficié également de cette très bonne performance, en récoltant plus de 300 K€ HT de recettes supplémentaires par rapport au budget prévisionnel 2024.

En cette dernière année de contrat, il s'agit du meilleur résultat financier du délégataire depuis le début du contrat en 2018.

Le Conseil de Communauté prend acte du rapport d'activité 2024 sur la DSP des lignes GINKO du cœur d'agglomération.

Le Secrétaire de séance,



Aurélien LAROPPE
Vice-Président

Pour extrait conforme,
La Présidente,



Anne VIGNOT
Maire de Besançon