REÇU EN PREFECTURE
Le 07 octobre 2026
VIA DOTELEC TÉLÉTRANSMISSION
025-242500361-20260924-D2026002520-DE

Grand Besançon Métropole

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE - DÉPARTEMENT DU DOUBS

Conseil de Communauté

Publié le : 07/10/2026

Séance du jeudi 24 septembre 2026

Membres du Conseil Communautaire en exercice : 122

Le Conseil de Communauté, convoqué le 18 septembre 2026, s'est réuni Salle des conférences de la CCIT du Doubs 46 avenue Villarceau à Besançon, sous la présidence de M. Ludovic FAGAUT, Président de Grand Besançon Métropole.

Ordre de passage des rapports : 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52

La séance est ouverte à 17h05 et levée à 22h40

Etaient présents : **Amagney** : M. Thomas JAVAUX, **Audeux** : M. Michel VIENET (à compter de la question n°2), **Avanne-Aveney** : Mme Marie-Jeanne BERNABEU, **Besançon** : M. Mohamed AIT-ALI, M. Hasni ALEM (à compter de la question n°8), M. Guillaume BAILLY (à compter de la question n°8), Mme Isabelle BORDAT, Mme Nathalie BOUVET, M. Patrick BOUZAT, M. Jimmy BRESILLION (jusqu'à la question n°8 incluse), M. Bruno CAIRE, Mme Aline CHASSAGNE, M. Laurent CROIZIER (à compter de la question n°8), M. Jérôme CUPILLARD, M. Clément DARCQ (à compter de la question n°9), M. Franck DEFRASNE, Mme Marie-Line EGRON, M. Ludovic FAGAUT, Mme Anne FALGA, Mme Lydie FRANCART (jusqu'à la question n°24 incluse), M. Didier GENDRAUD (à compter de la question n°8), M. Abdel GHEZALI, Mme Laura GINIOT, Mme Marie GRUILLOT, M. Pierre-Charles HENRY, M. Patrick JACQUES, Mme Véronique JELSCH, Mme Myriam LEMERCIER (à compter de la question n°25), M. Jean-Sébastien LEUBA, Mme Madeleine LHOMME, Mme Hélène MAGNIN-FEYSOT, M. Martin MELLION, Mme Emmanuelle MEUNIER (à compter de la question n°2), M. Frank MONNEUR (à compter de la question n°2), Mme Manon MONNIER, Mme Laurence MULOT CESARI, M. Pascal ORLANDI, Mme Sophie PESEUX, M. Anthony POULIN, M. Jean-Pascal REYES, M. Djilalli SAHLAOUI (à compter de la question n°14), Mme Anne-Rachel SCHERTZ, Mme Flora SIMONIN, M. Fabrice TAILLARD, Mme Frédérique THOMAS-MAURIN, M. Kévin VEJUX, Mme Séverine VÉZIÈS, Mme Anne VIGNOT, Mme Sylvie WANLIN, Mme Christine WERTHE **Beure** : M. Bruno LIND (à compter de la question n°2), **Bonnay** : M. Pascal DIMANCHE, **Braillans** : M. Thierry NONNOTTE (à compter de la question n°8), **Busy** : M. Philippe SIMONIN, **Byans-Sur-Doubs** : M. Didier PAINEAU, **Chalèze** : M. René BLAISON (à compter de la question n°2), **Chalezeule** : M. Hervé GROULT, **Champagney** : M. Olivier LEGAIN, **Champvans-Les-Moulins** : M. Florent BAILLY, **Châtillon-Le-Duc** : M. Martial DEVAUX, **Chaucenne** : M. Etienne PELLEGRINI, **Chemaudin et Vaux** : M. Serge MINORET, **Cussey-Sur-L'Ognon** : Jean-François MENESTRIER (à compter de la question n°2), **Dannemarie-Sur-Crête** : M. Sébastien PERRIN, **Devecey** : M. Gérard MONNIEN, **Ecole-Valentin** : M. Kadir YILDIRIM, **Fontain** : M. Marc GIRARDOT, **Franois** : M. Emile BOURGEOIS, **Geneuille** : M. Denis PERIN, **Gennes** : M. Jean-Michel LHOMMEE, **Grandfontaine** : M. Henri BERMOND, **La Vèze** : Mme Céline TRONCIN VERGEY, **Les Auxons** : M. Anthony NAPPEZ, **Mamirolle** : M. Philippe REGENNASS, **Mazerolles-Le-Salin** : M. Philippe DOLEJAL, **Miserey-Salines** : M. Marcel FELT (jusqu'à la question n°36 incluse), **Montfaucon** : M. Laurent JEUNET, **Montferrand-Le-Château** : Mme Lucie BERNARD (à compter de la question n°8), **Morre** : M. Hervé PONT, **Nancray** : Mme Julie DUEDE, suppléante (à compter de la question n°2), **Noironte** : M. Philippe GUILLAUME, **Osselle-Routelle** : Mme Anne OLSZAK, **Palise** : M. Christian DAVID, **Pelousey** : Mme Catherine BARTHELET, **Pirey** : M. Patrick AYACHE, **Pouilley-Français** : M. Stéphane RAMELET, **Pouilley-Les-Vignes** : M. Jean-Marc BOUSSET, **Pugey** : M. Frank LAIDIE, **Rancenay** : Mme Catherine BECKER (à compter de la question n°9), **Roche-Lez-Beaupré** : M. Jacques KRIEGER, **Roset-Fluans** : Mme Myriam DE JACQUELOT, suppléante, **Saint-Vit** : Mme Anne BIHR, **Saint-Vit** : M. Pascal ROUTHIER, **Saône** : M. Lylian CALVAT, **Serre-Les-Sapins** : Mme Valérie BRIOT, **Tallenay** : M. Ludovic BARBAROSSA, **Thise** : M. Pascal DERIOT, **Thoraise** : M. Jean-Paul MICHAUD (à compter de la question n°2), **Torpes** : Mme Julie GIRARD, **Velesmes-Essarts** : M. Jean-Marc JOUFFROY, **Vieilley** : M. Damien LIARD, **Vorges-Les-Pins** : M. Georges POITREY

Etaient absents : **Besançon** : Mme Estelle CAMARA, M. Serge COUËSMES, Mme Leïla HANNOUNI, Mme Emmanuelle HUOT CUSENIER, M. Jérémy JEANVOINE, Mme Eléonore METZGER, Mme Esther SZWARC, M. Patrick VERDIER, **Boussières** : M. Eloy JARAMAGO, **Champoux** : M. Romain VIENET, **Chevroz** : M. Franck BERNARD, **Deluz** : Mme Liliane JOURNOT, **Larnod** : M. Jean-Philippe DEVEVEY, **La Chevillotte** : M. Jean-Luc BARBIER, **Marchaux-Chaudefontaine** : M. Patrick CORNE, **Merey-Vieilley** :

M. Philippe PERNOT, **Novillars :** M. Lionel PHILIPPE, **Vaire :** Mme Valérie MAILLARD, **Venise :** M. Charles POMMEY, **Villars-Saint-Georges :** M. Damien AUBERT

Secrétaire de séance : M. Emile BOURGEOIS

Procurations de vote : Besançon : M. Guillaume BAILLY à Mme Isabelle BORDAT (jusqu'à la question n°7 incluse), M. Jimmy BRESILLION à Mme Emmanuelle MEUNIER (à compter de la question n°9), Mme Estelle CAMARA à Mme Sophie PESEUX, M. Serge COUËSMES à Mme Anne FALGA, M. Clément DARCQ à Mme Marie-Line EGRON (jusqu'à la question n°8 incluse), Mme Lydie FRANCART à M. Anthony POULIN (à compter de la question n°25), M. Didier GENDRAUD à M. Pierre-Charles HENRY (jusqu'à la question n°7 incluse), Mme Leïla HANNOUNI à M. Kevin VEJUX, Mme Emmanuelle HUOT CUSENIER à Mme Manon MONNIER, M. Jérémy JEANVOINE à Mme Laura GINIOT, Mme Myriam LEMERCIER à M. Jean-Pascal REYES (jusqu'à la question n° 24 incluse), Mme Eléonore METZGER à M. Frank MONNEUR, M. Djilalli SAHLAOUI à Mme Flora SIMONIN (jusqu'à la question n°13 incluse), Mme Esther SZWARC à Mme Anne-Rachel SCHERTZ, M. Patrick VERDIER à Mme Véronique JELSCH, **Boussières :** M. Eloy JARAMAGO à M. Henri BERMOND, **Deluz :** Mme Liliane JOURNOT à M. René BLAISON, **Larnod :** M. Jean-Philippe DEVEVEY à M. Mohamed AIT-ALI, **Marchaux-Chaudefontaine :** M. Patrick CORNE à M. Thierry NONNOTTE, **Nancray :** Mme Julie DUEDE (suppléante) à Mme Céline TRONCIN VERGEY (jusqu'à la question n°1 incluse), **Novillars :** M. Lionel PHILIPPE à M. Pascal DERIOT, **Rancenay :** Mme Catherine BECKER à Mme Julie GIRARD (jusqu'à la question n°8 incluse), **Vaire :** Mme Valérie MAILLARD à M. Fabrice TAILLARD, **Villars-Saint-Georges :** M. Damien AUBERT à Mme Anne BIHR

Délibération n°2026/2026.00252
Rapport n°26 - Rapport d'activité 2025 de la DSP des lignes GINKO du cœur d'agglomération

26

Rapport d'activité 2025 de la DSP des lignes GINKO du cœur d'agglomération

Rapporteur : M. Patrick JACQUES, Vice-Président

	Date	Avis
Commission n° 4	15/09/2026	Favorable
CCSPL	09/09/2026	Favorable
Bureau	17/09/2026	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 Transports 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 1er janvier 2025 au 31 décembre 2031, KEOLIS Besançon Mobilités a communiqué son rapport d'activité 2025. L'année 2025 confirme une progression de la fréquentation du réseau de transport à Besançon. Avec 22 369 359 voyages comptabilisés sur le périmètre urbain, le nombre de déplacements augmente de 1,5 % par rapport à 2024. En moyenne, chaque habitant de Besançon a ainsi réalisé 189 voyages au cours de l'année.
La gamme tarifaire a connu de nombreux changements au 1er juillet 2025, suite à l'adoption de mesures de gratuité partielle et des évolutions de tarifs lors du conseil communautaire d'avril 2025. Ces mesures ont eu un impact sur les recettes commerciales, qui ont diminué de 2,7 %, soit une baisse de 325 000 € par rapport à 2024.
Par ailleurs, l'année 2025 a été marquée par le renforcement du parc de tramway, avec la réception par Grand Besançon Métropole de cinq nouvelles rames ALSTOM, d'une longueur de près de 33 mètres chacune.
Une année globalement très positive avec une performance accrue du réseau et une expérience acquise par le délégataire.

I. Rappel de la nature du contrat et du service délégué

La Convention de concession de service public pour la gestion et l'exploitation du service public de voyageurs urbain et des services de mobilités du réseau Ginko a été signée le 11 décembre 2024 entre la société Keolis et La Communauté Urbaine de Grand Besançon Métropole.

Cette convention confiée par Keolis à sa filiale exploitante Keolis Besançon Mobilités concerne la période du 1er janvier 2025 au 31 décembre 2031, soit 7 années d'exploitation.

Le service délégué en 2025 comprend notamment :

- Les lignes régulières urbaines, dont lignes de tramway et lignes de bus,
- Les services urbains,
- Les services de Transports à la Demande (TAD),
- Le service pour les Personnes à Mobilité Réduite (PMR) « GINKO Access » sur les communes du Grand Besançon,
- Les services d'écarts (navettes) et services saisonniers,
- Le service de location de vélos à assistance électrique GINKO Vélo,
- Les consignes vélos,
- Les vélos en libre-service,
- Les parkings relais,
- Les pôles d'échange,
- La gestion de l'agence Ginko,

- 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...

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.

En 2025, la convention a été complétée d'un avenant formalisé et conclu entre les parties. L'avenant n°1 concerne les évolutions tarifaires visant à renforcer l'équité d'accès au réseau pour les différents publics jeunes et en mettant en place l'accès gratuit le samedi à tous les publics.

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.

Les chiffres de 2025 dépassent ceux observés en 2024 : 189 voyages ont été réalisés en moyenne par chaque habitant de Besançon en 2025, contre 184 en 2024 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
2024	184	120
2025	189	121
Ecart 2025/2024	3%	0%

Voyages comptés : données issues des cellules de comptage des bus et tramways.
Voyages comptés + validations : données issues des cellules de comptage des bus et tramways, de validations dans les cars.

** Depuis le 1er juillet 2025, les données de fréquentation du samedi ne sont plus comptabilisées, du fait de la gratuité du réseau, de l'absence de cellules de comptages dans les cars et de l'abandon du geste de validation.*

B/ L'offre de Transport

2025 est sous le signe de la stabilité d'un point de vue de l'offre de mobilité.

1. *L'évolution de l'offre en 2025*

Dans sa structure, le réseau Ginko n'a pas connu d'évolutions majeures en 2025.

Pour rappel, le réseau déployé depuis 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 organisé 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 en 2025 l'un des 850 Vélos à Assistance Electrique (VAE) pour 1, 3, 6 ou 12 mois à des prix très attractifs,
- « Ginko VéloCité », modernisé en mai 2025, proposant un service de vélos en libre-service composé de 200 vélos classiques et VAE et 32 stations,
- "Ginko VéloPark", lancé en 2018, permet de stationner un vélo à proximité du réseau bus et tram et favorise ainsi la multimodalité.

De plus, 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 2025 s'élèvent à 6 404 217 kilomètres représentant une baisse de 0,89 % par rapport à la production kilométrique prévue contractuellement (57 655 kms non réalisés).

Les kilomètres commerciaux représentent 84 % de la production, soit 5 402 320 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 16 % de la production.

Les kilomètres produits réalisés en 2025 se répartissent par type de service comme suit :

- Les services tramway représentent 1 183 879 kilomètres produits, soit 19 % de l'offre globale,
- Les services réalisés en bus (lignes régulières et lignes saisonnières) représentent 4 160 537 kilomètres produits, soit 65 % de l'offre globale,
- Les services sous-traités (hors Ginko Access) représentent 670 858 kilomètres produits en 2025, soit 10 % de l'offre globale,
- Le service Ginko Access cumule 193 254 kilomètres en propre et 195 689 kilomètres en sous-traitance, soit 6 % de l'offre globale.

Lors de l'exercice 2025, 56 640 kilomètres commerciaux n'ont pas été réalisés et se répartissent de la façon suivante :

- Tramway : 27 434 kilomètres non réalisés dont :
  - 23 652 kilomètres non réalisés liés à des aléas de production quotidiens, dont 11 212 kilomètres liés à l'immobilisation d'une rame pour le traitement des fissures de caisse,
  - 3 782 kilomètres non réalisés expliqués par l'écart entre l'offre contractuelle et l'offre graphique (offre tram renforcée non mise en place en décembre).

- Bus (en propre) : 39 864 kilomètres non réalisés :
  - 19 443 kilomètres non réalisés dus à des aléas de production quotidiens,
  - 17 690 kilomètres non réalisés expliqués par l'écart entre l'offre contractuelle et l'offre graphique (offre renfort d'offre sur L3 et L6).

- Sous-traitance : 10 658 kilomètres supplémentaires

- Lié essentiellement à une sous-estimation kilométrique des services TAD Périurbain.

Kilomètres commerciaux 2025 : kilomètres non réalisés

Services	Km commerciaux contrat	Km commerciaux réalisés	Ecart total	Ecart total (hors km non réalisés non responsables)
TRAM	**1 188 864**	**1 161 430**	**-27 434**	-8 791
BUS	**3 764 726**	**3 724 862**	**-39 864**	**-12 052**
SOUS-TRAITANCE	318 335	328 993	10 658	10 658
TOTAL 2025 hors Ginko Access	**5 271 926**	**5 215 286**	**-56 640**	**-10 184**

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 2025, la vitesse commerciale du tramway accuse une baisse de 0,26 km/h par rapport à 2024 :
- T1 : 18,22 km/h contre 18,47 km/h en 2024,
- T2 : 18,49 km/h contre 18,76 km/h en 2024,
- T1 + T2 : 18,33 Km/h contre 18,59 km/h en 2024.

S'agissant des lignes de bus, la vitesse commerciale évolue également de façon négative en 2025, avec une baisse de 0,38 km/h par rapport à 2024.

Vitesse commerciale 2025 vs 2024 des lignes urbaines du réseau Ginko

Vitesse exprimée en km/h

Lignes	2024	2025
T1	18,47	18,22
T2	18,76	18,49
L3	15,97	15,42
L4	15,91	15,53
L5	16,29	15,88
L6	13,85	13,68
7	19,04	18,70
8	19,07	18,42
9	17,93	17,84
10	17,16	17,32
11	17,48	16,79
12	20,52	19,85
Moyenne par mode		
Tram T1 et T2	**18,59**	**18,33**
Bus L3 à 12	**16,85**	**16,47**

L'analyse du Grand Besançon :

La vitesse commerciale accuse une nouvelle baisse pour les 2 modes : - 0,38 Km/h pour le bus et - 0,26 Km/h pour le tram.

Pour le tramway, la baisse de vitesse commerciale est liée pour partie à l'arrivée des nouvelles rames Alstom. Afin de prendre en compte les spécificités techniques des nouvelles rames, plus longues, il a été nécessaire de réduire les vitesses maximales dans certaines courbes et de repousser les panneaux indicatifs de vitesse afin que la rame longue puisse se réaligner avant de réaccélérer en sortie de courbe.

Concernant les bus, la baisse de vitesse commerciale concerne la totalité des lignes de bus, du fait d'une nouvelle hausse de fréquentation (+ 3 %) et d'un accroissement du trafic automobile et plus globalement des contraintes de circulation.

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 2025, à 22 369 359 voyages, soit une hausse de 1,5 % par rapport à l'année 2024. Cela représente 321 558 voyages supplémentaires.

La gratuité du réseau tous les samedis depuis le 5 juillet 2025 a contribué à cette augmentation à hauteur de +1 %, soit + 183 000 voyages.

Il est constaté :

- Une baisse de la fréquentation sur les lignes de tramway, avec 9 156 970 voyages comptabilisés, soit une baisse de 60 397 voyages par rapport à l'année 2024 (- 0,7 %),
- Une hausse de la fréquentation sur les lignes de bus, avec 13 213 719 voyages réalisés, soit 381 955 voyages en plus par rapport à 2024 (+ 3 %).

Avec 22,37 millions de voyages enregistrés, l'année 2025 établit un nouveau record de fréquentation. Le précédent datait de 2024, avec 22,14 millions de voyages.

Fréquentation 2025 vs 2024 par mode, en nombre de voyages

Modes	Fréquentation - Nombre de voyages comptés			
	2025	2024	Ecart Volume 2025/2024	Ecart % 2025/2024
TRAM	9 156 970	9 217 367	-60 397	-0,7%
BUS	13 213 749	12 831 793	381 955	3%
TOTAL sans effet calendaire corrigé	**22 370 719**	**22 049 160**	**321 558**	**1,5%**
TOTAL avec effet calendaire corrigé	22 338 358		289 198	**1,3%**

2. *La fréquentation des services périurbains Ginko*

En 2025, le nombre de validations billettique s'élève à 1 727 947 sur le périmètre périurbain, représentant une légère baisse de 1,8 %, soit - 32 100 validations.

Cependant, depuis la mise en place de la gratuité pour tous le samedi depuis le 6 juillet 2025, il n'y a plus de validations effectuées le samedi. Sans comptabiliser les samedis, la baisse de fréquentation annuelle est moindre : on comptabilise un total de 1 707 016 validations, soit - 1,0 % par rapport à 2024, soit - 17 500 validations.

L'évolution est différente en fonction du secteur géographique. Hors samedi, le secteur Sud affiche une fréquentation en baisse de 5,3 %. La fréquentation des secteurs Est et Ouest est également en baisse, avec respectivement - 0,8 % et - 1,9 %. Tandis que sur le secteur Nord-ouest, la fréquentation est en hausse de 1,4 %.

Les services sur réservations proposés sur le périmètre périurbain sont multiples et couvrent l'intégralité du territoire. Si leur fréquentation a été prise en compte dans les paragraphes précédents par le biais des validations billettiques, des indicateurs permettent de mesurer leurs performances :

- Nombre de courses déclenchées :
  - une hausse importante de 9,7 % par rapport à 2024 : 28 043 courses réalisés en 2025 contre 25 554 courses réalisées en 2024,
  - Le taux de déclenchement moyen s'élève à 22 % contre 20,1 % en 2024.
- Nombre de voyages réalisés :
  - en hausse de 2,7 % par rapport à l'année précédente, passant de 40 492 à 41 579 voyages.
- Clients uniques :
  - en 2025, 3 857 clients différents ont été utilisateurs des services sur réservation, contre 3 653 clients en 2024, soit une progression 6 %,
  - 34 % d'entre eux n'ont réalisé qu'un seul voyage en 2025 (pourcentage quasi identique aux années précédentes), 67 % entre 1 et 5 voyages et 79 % entre 1 et 10 voyages, démontrant le caractère très occasionnel de l'usage de ces services.

En cumulant les lignes régulières et les services à la demande urbains et périurbains, le nombre de voyages sur le réseau GINKO est de 24,097 millions en 2025.

3. *La fréquentation comptée par ligne*

L'analyse de la fréquentation par ligne par rapport à l'année 2024 permet les observations suivantes :

- Tramway T1&T2 :
  - En comparaison avec 2024, la fréquentation diminue légèrement de 0,7 % (hors plan B), soit - 65 730 voyages,
  - La ligne T1 observe une baisse de 0,9 %, soit - 48 710 voyages,
  - La ligne T2 observe une hausse de 0,4 %, soit -17 014 voyages.

- Lianes 3 à 6 :
  - En comparaison avec 2024, la fréquentation sur ces quatre lignes structurantes augmente de 3,5 %, soit + 297 800 voyages.
  - En détail :
    - Une nette hausse de 3,9 % sur la L3 (+ 98 000 voyages),
    - Une hausse de 2,1 % sur la L4 (+ 59 700 voyages),
    - Une nette hausse de 5,1 % sur la L5 (+ 81 000 voyages),
    - Une nette hausse de 3,9 % sur la L6 (+ 58 900 voyages).

- Lignes urbaines 7 à 12 :
  - La fréquentation augmente de 2 % par rapport à 2024, soit l'équivalent de 85 000 voyages.

- On note quelques différences d'évolution selon les lignes :
  - + 10,4 % pour la ligne 10, soit + 54 300 voyages (ligne impactée par des travaux en 2024),
  - - 3,5 % pour la ligne 9, soit - 25 100 voyages.

- Lignes complémentaires 20 à 24 :
  - La fréquentation baisse globalement de 15 % par rapport à 2024.
  - Seule la ligne 24 évolue positivement, avec une hausse de 9,8 %, soit 152 voyages par rapport à 2024.

4 La fréquentation des services sur réservation urbains

Les fréquentation 2025 des services sur réservation urbains (Ginko Access, Gare, Hôpital et Cliniques) est en hausse de 6,2 %par rapport à 2024.

Résultats de fréquentation des services sur réservation urbains

2025 vs 2024 (comptages)

Services sur réservation urbain	2025	2024	Ecart volume	Ecart %
Ginko Access	37 254	35 140	2 140	5,6%
Ginko Gare	407	397	10	2,5%
Ginko Hôpital - Cliniques	617	501	116	23,2%
TOTAL	**38 278**	**36 038**	**2 240**	**6,2%**

En 2025, le service Ginko Access comptabilise 35 254 voyages, marquant une augmentation par rapport à l'année précédente de 5,6 % (+ 2 140 voyages). C'est la deuxième année consécutive que le service Ginko Access affiche une nette progression par rapport à l'année précédente (+ 8 % en 2024)

Cette hausse globale depuis deux ans a été rendue possible grâce à la mise en place d'un nouvel outil de gestion des courses et des réservations en septembre 2023.

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 +10% de voyages réalisés, soit 200 voyages. Ces voyages incluent une part significative de clients occasionnels, motivés par les motifs « loisirs » ou « autres ».

Le service a comptabilisé en moyenne 208 clients différents par mois en 2025 (contre 191 en 2024), soit une progression de 9 %.

Avec 407 voyages enregistrés en 2025, la fréquentation du service Ginko Gare est en hausse de 2,5 % par rapport à 2024 (+10 voyages).

Avec 617 voyages réalisés en 2025, la fréquentation du service Ginko Hôpital est en progression de 23,2 % par rapport à 2024 (+116 voyages).

Le service Ginko Cliniques a été déclenché seulement 2 fois en 2025. Il reste très peu utilisé depuis son lancement en 2018.

L'analyse du Grand Besançon :

Le contrat précédent avait connu une baisse de fréquentation entre 2019 et 2023 due à la crise sanitaire, puis connu une année historique en 2024 avec une hausse de la fréquentation de 4,9 % par rapport à 2019, dernière année non impactée par les effets de la crise sanitaire.

La dynamique se confirme sur le nouveau contrat en 2025, avec une augmentation de la fréquentation de 1,5 % sur le réseau urbain par rapport à l'année précédente. Seule la fréquentation sur le réseau périurbain connait une légère diminution de 1,8 % (-1 % hors validation du samedi gratuit).

Au global, sur le réseau GINKO, la hausse de fréquentation aura été de 1,2 % en 2025, tirée par la hausse de la fréquentation sur les services urbains.

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

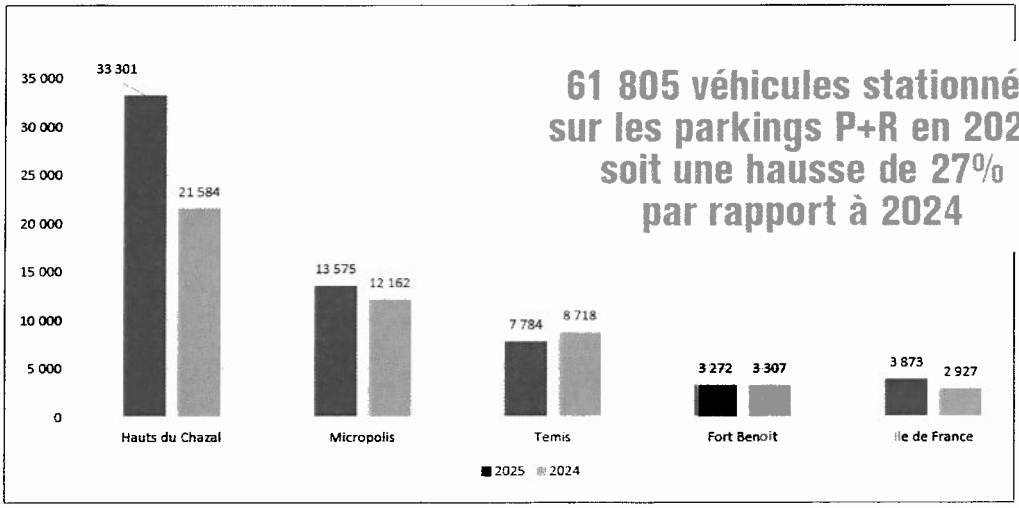
Parkings-relais

Le nombre de stationnements enregistrés sur les parkings-relais (P+R) en 2025 s'élève à 61 805 contre 48 698 en 2024, soit une fréquentation en hausse de 27 %. 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 Minjoz et des évolutions liées au secteur au second semestre 2024, demeure le plus fréquenté avec 33 301 stationnements enregistrés, marquant une nouvelle progression de 54 % en 2025.

Les P+R « Micropolis » et « Temis » complètent le podium avec respectivement 13 575 et 7 784 entrées. La fréquentation du P+R « Micropolis » augmente de 12 %, tandis que celle du P+R « Temis » connaît une diminution de 11 %, après une forte hausse l'année précédente.
« Fort Benoit » et « Ile de France » sont les P+R les moins utilisés, avec 3 873 et 3 272 stationnements en 2025.

Nombre de validations enregistrées sur chaque Parking Relais en 2025 et 2024



Nota : il conviendrait d'ajouter les données de fréquentation du parking "Vesoul", dont nous ne disposons pas faute de présence d'un contrôle d'accès à ce parking.

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 91 % des validations réalisées :

- 43 % sont des actifs (abonnés PASS Sésame),
- 34 % sont des étudiants (abonnés PASS 18/25),
- 6 % sont des jeunes scolarisés ou leurs parents (Pass 4-17 ans),
- et 8 % disposent d'autres abonnements.

La validation par carte bancaire représente 6 % des validations totales.

GINKO VéloParks

En 2025, les GINKO VéloParks ont enregistré 13 305 stationnements de vélos, établissant un nouveau record.

Le « Ginko VéloPark République » reste de loin le plus utilisé, avec 3 693 validations, représentant 28 % des stationnements. Il est suivi par « Beaux-Arts », qui totalise 2 781 validations (21% des validations totales), puis « Mairie » avec 2 093 validations (16% des validations totales).

L'usage des Ginko VéloParks se caractérise également par :

- Une utilisation constante et uniforme du mardi au vendredi, avec des variations entre 17 % et 18 % des ouvertures pour chaque journée,
- Le lundi est plus faible, il représente 13 % des validations totales,
- Les samedi et dimanche restent stables par rapport à 2024, avec respectivement 11% et 7% des validations,
- La typologie des utilisateurs se compose de 53 % de détenteurs d'un « Pass VéloPark », 26 % de collégiens, lycéens et étudiants (détenteurs des « Pass 4-14 », « Pass 4-17 », « Pass 15-25 » et « Pass 18-25 »), 11 % de titulaires du « Pass Sésame », et 22 % d'usagers disposant d'autres types d'abonnements.

Nombre de validations enregistrées sur chaque VéloPark

Ginko VéloPark	2025	2024	Ecart volume	Ecart %"
Crous U	939	2 422	-1 483	-61%
Marnières	435	568	-133	-23%
République	3 693	4 278	-585	-14%
Marché Beaux-Arts	2 781	1 052	1 729	164%
Mairie	2 093	987	1 106	112%
Chamars	725			
CHU Minjoz	641			
Gare de Saône (10p)	544			
Gare de St Vit (10p)	340			
UFR Santé	815			
Piscine Mallarmé	299			
TOTAL	13 305	9 307	3 998	43%

L'analyse du Grand Besançon :

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 43 % de la fréquentation des GINKO « VéloParks », ces équipements trouvent peu à peu leur place dans l'offre de mobilité du réseau GINKO. Les nouveaux nombreux déploiements réalisés en 2025 confortent cette tendance.

6 Usage des services « GinkoVélo » et « Ginko Vélocité »

GinkoVélo

Avec un parc de près de 820 Ginko Vélo Classique et 20 Ginko Vélo Famille, l'activité du service se stabilise en 2025.

En termes d'usage, les principales statistiques caractérisant le service « GinkoVélo » sur l'année 2025 sont les suivantes :

- 837 nouveaux contrats réalisés (+ 28 contrats par rapport à 2024) et 891 contrats terminés (+ 71 par rapport à 2024),
- 79 % des locations sont réalisées pour une durée de 12 mois, 15 % pour une durée de 6 mois, et 4 % pour une durée inférieure à 3 mois,
- 29 % des clients du service sont abonnés au réseau Ginko,
- La répartition du nombre de location entre les habitants de Besançon et des communes périurbaines se maintient, avec un poids respectif conforme aux équilibres démographiques de Grand Besançon Métropole,
- La demande pour le service se stabilise, avec environ 130 dossiers en attente en moyenne, contre 350 en 2024,
- La flotte Ginko Vélo a parcouru plus de 2 827 380km depuis la création du service en juillet 2019.

Ginko Vélocité

Au total, 284 274 locations de Ginko Vélocité ont été enregistrées, soit 43 586 prises supplémentaires par rapport à 2024, ce qui représente une hausse de 18 %.

En moyenne, le service compte 2 800 abonnés longue durée par mois, à l'origine de 79 % des locations, soit une progression de +10 % par rapport à 2024. Par ailleurs, 48 645 titres courtes durées ont été vendus, générant 21 % des locations, ce qui représente une augmentation de 160 % par rapport à l'année précédente.

La majorité des locations se fait via smartphone, représentant 88 % du total.

Sur le plan de l'exploitation, chaque vélo est utilisé en moyenne 4,2 fois par jour. Le nombre de stations a varié au cours de l'année, en raison de nouvelles implantations et de travaux, avec une moyenne de 31 stations en service sur la période.

L'analyse du Grand Besançon :

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

Cette première grande phase de déploiement opérée, avec une flotte de près de 850 VAE acquis par GBM et le développement du service Ginko Vélocité et/ou son évolution (types de vélos, types de location, etc.) s'est poursuivie sur 2025.

7 *Les ventes et recettes par titre*

La gamme tarifaire a connu de nombreux changements en cette année 2025. Les élus de Grand Besançon Métropole ont voté des mesures de gratuité partielle et des évolutions de tarifs lors du conseil communautaire d'avril 2025.

Elles sont les suivantes :
- Création d'un « PASS 4/14 ans» annuel, gratuit,
- Création de « PASS 15/25 ans» mensuel (16.80€) et annuel (180€),
- Suppression des « PASS 4/17 ans» et « 18/25 »,
- Création d'un « PASS RSA » mensuel, à 2€ par mois.

En complément, la modernisation du service Ginko VéloCité (vélos en libre-service) a entrainé une refonte de la gamme tarifaire proposé appliquée à ce produit et intégrée aux tarifs Ginko.

En 2025, les recettes commerciales ont baissé de 2,7 % par rapport à 2024 (- 325 000 €), du fait des différentes mesures de gratuité/de baisse de tarifs mises en place. La diminution la plus marquée est constatée sur les « PASS Voyages » (- 5,4 % de recettes, liée notamment à la gratuité du samedi) et donc, sur les clients occasionnels. Elle est plus mesurée sur les « PASS Abonnements » avec : - 1,6 %.

Titres en volumes/recettes HT – Recettes de gestion 2025 vs 2024

		Volumes				Recettes de gestion HT			
		Cumul fin Décembre				Cumul fin Décembre			
		Réel 2025	Réel 2024	Ecart	Ecart (%)	Réel 2025	Réel 2024	Ecart	Ecart (%)
PASS VOYAGES	PASS 1 et 2 voyages	844 083	952 608	-108 525	-11,4%	1 217 492	1 368 770	-151 278	-11,1%
	PASS 10 voyages	101 538	114 358	-12 820	-11,2%	1 199 826	1 351 499	-151 673	-11,2%
	PASS liberté	89 877	93 539	-3 662	-3,9%	108 637	112 593	-3 956	-3,5%
	PASS Carte Bancaire	1 343 821	1 287 591	56 230	4,4%	1 710 317	1 638 752	71 565	4,4%
	PASS 24 heures	17 516	20 719	-3 203	-15,5%	71 656	84 760	-13 103	-15,5%
	Autres PASS	10 490	17 184	-6 694	-39,0%	96 718	97 696	-979	-1,0%
	Total	**2 407 325**	**2 485 999**	**-78 674**	**-3,2%**	**4 404 646**	**4 654 069**	**-249 423**	**-5,4%**
PASS ABONNEMENTS	Mensuels	233 266	225 236	8 030	3,6%	4 080 119	4 037 648	42 470	1,1%
	Annuels	25 531	15 136	10 395	68,7%	2 742 954	2 899 730	-156 776	-5,4%
	Total	**258 797**	**240 371**	**18 425**	**7,7%**	**6 823 073**	**6 937 379**	**-114 305**	**-1,6%**
TOTAL Recettes		**2 666 122**	**2 726 370**	**-60 249**	**-2,2%**	**11 227 719**	**11 591 448**	**-363 729**	**-3,1%**
	Recettes annexes					**291 203**	**265 362**	**25 840**	**9,7%**
TOTAL Recettes y c. annexes						**11 518 922**	**11 856 810**	**-337 888**	**-2,8%**
Vélo	**Recettes vélo**					**144 862**	**132 474**	**12 388**	**9,4%**
TOTAL Recettes y c. Vélo						**11 663 784**	**11 989 284**	**-325 501**	**-2,7%**

Les recettes perçues par canaux de vente en 2025 se décomposent ainsi :
- Les distributeurs automatiques de titres (DAT) restent le premier canal de vente en termes de chiffre d'affaires, 27 % des recettes,
- L'agence commerciale et l'Openpayment se partagent la deuxième position avec 15 % des recettes,
- L'Openpayment (validation par carte bancaire) a été déployé en janvier 2022 et sa croissance se poursuit. Plus de 4,7 millions de validations on été réalisées depuis le lancement du service, avec en moyenne entre 6 500 et 8 500 validations par jour sur le réseau Ginko,
- La boutique en ligne continue à progresser et totalise désormais 13 % des recettes.

Recettes HT par canal de vente

	2024	2025	Evolution 2025 vs 2024
Boutique Ginko	2 093 708	1 757 075	-16%
Prélèvements automatiques	1 635 565	1 626 575	-1%
Boutique en ligne	1 593 368	1 510 710	-5%
Dépositaires Urbain	1 043 539	1 007 417	-3%
Conducteurs Urbain	588 984	495 901	-16%
Openpayment	1 638 752	1 710 317	4%
DAT	3 273 111	3 130 131	-4%
Sous-traitance	3 068	21 389	597%
Amendes	120 533	128 803	7%
Spéciaux	10 755	1 530	-86%
Ginko Vélocité		158 676	
TER Intermodales		134 138	
Total	**12 001 383**	**11 682 654**	**-3%**

Source : BDD Titan Recettes

L'analyse du Grand Besançon :

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

En 2025, la gamme tarifaire a connu de nombreux changements, ce qui a eu une répercussion sur le dynamisme des recettes commerciales. Ainsi, 325 k€ de recettes commerciales en moins ont été perçues entre 2024 et 2025.

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 2024 record, 2025 se positionne en nouvelle référence avec notamment un nombre de contrôles jamais atteint jusqu'à présent.

Ce bon résultat s'explique ainsi :
- Plus de 415 000 clients contrôlés : - 2 % par rapport à 2024, mais dans un contexte d'arrêt des contrôles les samedis à compter du 1er juillet,
- Un taux de contrôle de 1,97 % en 2025 contre 1,92 % en 2024,
- Un nombre de contrôles/agent/service en hausse : + 3 % de productivité des agents,
- Plus de 1 800 amendes transformées en abonnement : « TroK'it », une action commerciale toujours utilisée pour transformer les fraudeurs en abonnés.

Voici les éléments qu'il faut retenir de la fraude sur le réseau Ginko :
- Le taux de fraude est en forte augmentation de 4,1 points : il passe de 8,8 % en 2024 à 12,9 % en 2025,
- une forte augmentation du nombre de fraudeurs sans titre, le noyau dur des fraudeurs,
- une forte progression sur les publics lycéens/étudiants : 42 % des fraudeurs ont entre 15 et 19 ans,

- une fraude par mode avec des tendances à la hausse : un doublement à bord du bus et une augmentation sur le tram,
- une fraude installée, sur toutes les lignes du réseau, tous les jours de la semaine (+4,5 points du lundi au vendredi).

L'analyse du Grand Besançon :

Les résultats de l'enquête « fraude annuelle » réalisée en novembre 2025 font état d'une forte augmentation du niveau de fraude sur le réseau Ginko, après avoir été des années à la baisse depuis 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 de longue haleine avaient contribué à la lutte contre la fraude ces dernières années, notamment celle des usagers occasionnels.
Les mesures de gratuité partielle ont inversé cette tendance en 2025, certains usagers considérant désormais qu'ils n'ont plus à payer pour utiliser le transport public, même s'ils ont plus de 14 ans ou s'il ne s'agit pas d'un samedi.
Un plan d'actions global et ambitieux a été imaginé pour faire redescendre ce taux de fraude sous la barre des 10%, dès 2026.

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,
- 3 critères font l'objet de mesures contradictoires réalisées conjointement par Grand Besançon Métropole et le délégataire,
- Le critère "ponctualité bus et tramway" s'appuie sur les données issues du système d'aide à l'exploitation (SAE),
- Le critère relatif aux réclamations clients prend en compte l'ensemble des expressions clients reçues.

En 2025, 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 : 93,9 % pour un objectif à 96 %
- Ponctualité : moyenne annuelle de 69,6 % 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, Sur le tram, la ponctualité a notamment été impactée par l'introduction des rames Alstom sur le réseau (vitesses revues à la baisse) et le dérèglement de la signalisation par feux aux carrefours ayant entrainé de nombreuses attentes en pieds de feu.

Synthèse des mesures qualité 2025

Indicateurs	Méthode de contrôle	Nombre de mesures 2025	Taux de conformité contractuel	Taux de conformité 2025
Information et conseil des voyageurs par téléphone	clients mystère	60	96%	**93,9%**
Information en Agence commerciale	clients mystère	60	95%	**96,7%**
Information et disponibilité des équipements aux arrêts bus	mesures contradictoires	180 (63 abribus et 77 poteaux)	99%	**100,0%**
Information et disponibilité des équipements aux stations tramway	mesures contradictoires	34	95%	**100,0%**
Ponctualité	comparaison entre l'horaire réel de passage des bus/tram et l'horaire théorique (-1/+3 min)	12 204 039 99 % des passages retenus	75%	**69,6%**
Conformité des véhicules	mesures contradictoires	57 (30 bus et 27 rames)	99%	**99,7%**
Accueil et confort à bord	clients mystère	360	96%	**99,4%**
Information à bord des bus	clients mystère	360	99%	**99,3%**
Réclamations clients	nombre de réclamations répondues dans les 10 jours ouvrés / nombre total de réclamations	1 549	96%	**98,1%**

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.

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,
- Des véhicules bus moyenne capacité pour exploiter le réseau dans les rues les plus étroites de la ville,
- Des véhicules bus standards et articulés pour l'exploitation des lignes régulières principales,
- 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) et cinq nouvelles CITADIS X03 (constructeur ALSTOM) constituent le parc des tramways mis à disposition du délégataire par le Grand Besançon.

8 marques de bus différentes et 14 séries de véhicules sont exploitées sur le réseau, sur un total de 120 bus exploités.

En 2025, les mouvements de parc sont les suivants :
- Réception de 2 bus Standards d'occasion en motorisation HVO,
- Réception de 3 Articulés GNV,
- Réception de 2 bus PMR HVO,
- Sortie de 2 bus PMR en contrepartie de l'acquisition de nouveaux véhicules.

Les pannes en ligne avec pertes d'exploitation sont en baisse de 12 % par rapport à l'exercice précédent. Le taux de pannes aux 10 000 kilomètres est de 1,49 en 2025 pour 1,71 en 2024.

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).

Le taux de kilomètres réalisés en tramway est stable par rapport à 2024.

S'agissant du mode tramway, les kilomètres commerciaux perdus en 2025 représentent 1 124 km contre 1 176 km en 2024, malgré l'indisponibilité permanente d'une rame en lien avec la reprise des fissures par le constructeur CAF dans ses ateliers, en Espagne.

Concernant le bus, le taux de kilomètres réalisés est de 99,89%. Il est stable par rapport à 2024.

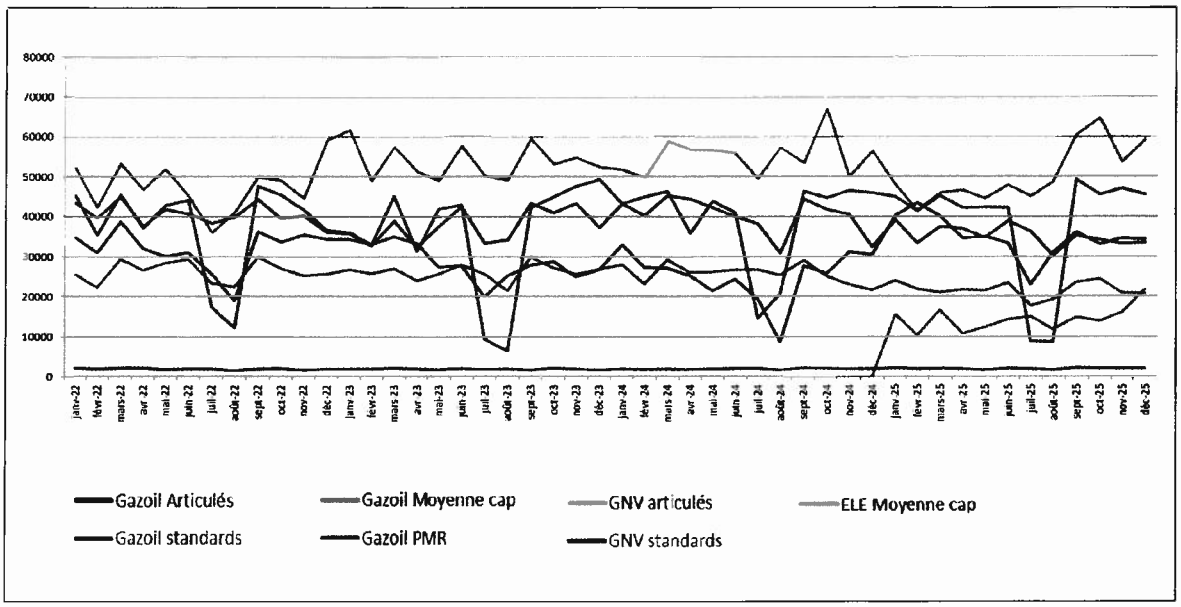
	2025		2024	
	BUS	**TRAM**	**BUS**	**TRAM**
Taux de disponibilité	99,89%	99,90%	99,86%	99,90%
Kilomètres réalisés	5 059 003	1 183 220	4 529 454	1 190 318
Kilomètres perdus dus à des pannes	5 647	1 124	6 245	1 176

L'exercice 2025 est marqué par une diminution des consommations des véhicules au 100 km.
- Parc de bus HVO : consommation de HVO en litre/100 km : - 2,5 %,
- Parc de bus GNV : consommation de GNV en Nm3/100 km : -1,2 %.

Le programme d'écoconduite mis en place pour améliorer le confort des voyageurs à bord des véhicules contribue à l'obtention de ce résultat.
L'évolution des volumes de carburant HVO et GNV consommés entre 2025 est 2024 est cohérente par rapport à l'évolution des km réalisés sur les flottes de bus utilisant ces énergies (km flotte bus HVO : - 7 % par rapport à 2024, km flotte bus GNV + 8 % par rapport à 2024).

Consommation annuelle des véhicules

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



L'analyse du Grand Besançon :

Depuis 2023, quatre bus électriques de moyenne capacité circulent sur le réseau Ginko.

Durant l'année 2023, la flotte GNV est passée 100 % Bio-GNV et depuis janvier 2024, la flotte gazole est désormais 100 % bio-carburant HVO.

En 2025, cinq nouvelles rames de tramway ALSTOM, longues de près de 33 mètres, ont été réceptionnées par GBM. La première rame Alstom est arrivée à Besançon le 5 juin devant un grand nombre de représentants de Grand Besançon Métropole et de Keolis Besançon Mobilités.

A partir du lundi 10 novembre 2025, une fois l'autorisation officielle obtenue par GBM auprès du Préfet du Doubs, les rames se sont progressivement élancées pour transporter les bisontins, impatients pour nombre d'entre eux, de découvrir et goûter au confort de ce nouveau matériel.

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 2025 sont :

Site de maintenance bus de Planoise :

- Implantation des bureaux du chef d'atelier, du technicien méthode et du bureau des chef d'équipe et aménagement de l'espace de vie des mécaniciens.

Site de maintenance tramway des Hauts de Chazal :

- Mise en place d'une potence et de l'outillage au tour en fosse pour réaliser les usinages de roue,
- Nouvelle borne de sablage pour les rames Alstom,
- Rallonge de la structure du pont roulant afin de permettre à celui-ci d'aller chercher les éléments lourds,
- un ensemble de colonne SEFAC, qui vient en complément de celles déjà en place afin d'être en capacité de lever le boggie supplémentaire.

Amélioration des infrastructures du réseau :

- Rafraichissement des locaux sanitaires de 2 terminus (Chaffanjon et Palente ZI), avec reprise des chauffages et des peintures,
- Création d'un second espace au terminus du pôle Temis, afin d'y aménager un WC supplémentaire et un espace détente,
- Agence Ginko Mobilités : déplacement des unités de climatisation,
- Local du parc relais « Fort Benoît » : reprise de l'étanchéité des sols par GBM à la suite d'infiltrations d'eau, remplacement du groupe de rafraichissement de l'air et de la VMC, réfection des peintures.

2. *Les personnels*

Les effectifs de l'entreprise ont peu évolué cette année.

L'effectif annuel moyen en équivalent temps plein (ETP) est de 488,5 en 2025, dont 322,7 à la conduite et 10 cadres du groupe KEOLIS mis à disposition de KEOLIS Besançon Mobilités (7 membres du comité de direction, 1 responsable maintenance Tramway et Infrastructure, 1 responsable Méthodes, et 1 contrôleuse de gestion).

Une évolution du taux de féminisation des effectifs est constatée, passant de 19,51 % en 2023, à 20,25 % en 2024 et à 20,61% en 2025.

Moyenne annuelle de l'effectif équivalent temps plein

Effectif ETP moyen + MAD (hors intérimaires)

Exploitation	**373,7**
dont conduite	322,7
dont contrôle fraude	11,0
Maintenance	**52,5**
dont maintenance tramway	9,3
Commercial	**35,1**
dont commercial périurbain	
dont contrôle fraude	4,0
Services généraux	**27,2**

Effectifs totaux	**488,5**
dont hors Personnel Mis A Disposition (PMAD)	478,7
dont Personnel Mis A Disposition (PMAD)	9,8

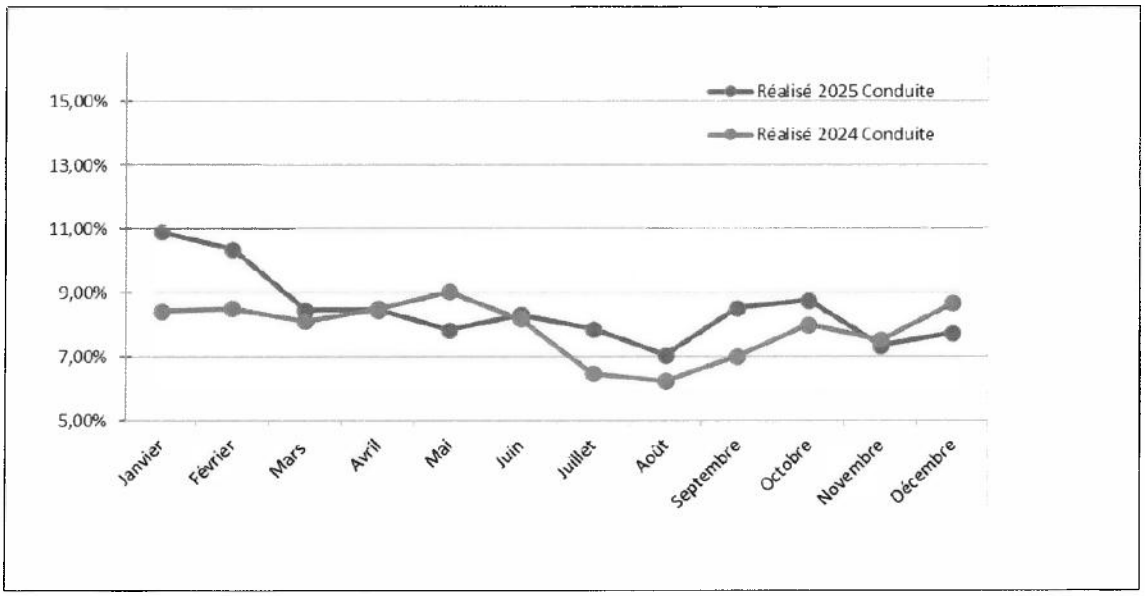
Le taux d'absentéisme moyen de la branche des grands urbains du groupe KEOLIS est de 11,1 % en 2025, quand celui de KEOLIS Besançon Mobilités affiche un taux bien inférieur de 6,8 %.

L'année 2025 ne rompt pas la tendance observée depuis 3 ans en matière d'absentéisme, avec un taux le plus bas constaté au sein de l'entreprise depuis 2015.

Heures d'absences par motif

Suivi Absentéisme	Cumul 2024	
	Nb d'heures	Taux
Maladie	19 259	2,3%
Longue Maladie	20 063	2,3%
Maternité		
Accidents du travail et Trajet	8 557	1,0%
Mi-Temps Thérapeutique	9 779	1,1%
Taux d'absentéisme	**57 658**	**6,8%**

Evolution de l'absentéisme du personnel de conduite entre 2024 et 2025



L'analyse du Grand Besançon :

L'année 2025 ne rompt pas la tendance observée depuis 3 ans en matière d'absentéisme, avec un taux le plus bas constaté au sein de l'entreprise depuis 2015.

L'absentéisme représente 32 équivalents temps plein en 2025 contre 34 en 2024.

La filiale bisontine affiche l'absentéisme le plus faible des réseaux Grands Urbains du Groupe Keolis (réseaux comparables, le plus souvent dotés d'un tramway).

Plusieurs actions engagées par la direction ont permis de renforcer la qualité de vie au travail, notamment par le suivi des enquêtes réalisées chaque année auprès du personnel, des heures de formations nombreuses (21 057 heures en 2025) et un dialogue social constant au sein de l'entreprise.

3. *La conflictualité*

Aucun des partenaires sociaux n'avait déposé d'alarme sociale jusqu'à la rentrée scolaire de septembre 2025.

L'instabilité du gouvernement et ses annonces successives ont amené les organisations syndicales à déposer des préavis sur des motifs nationaux.

Par ailleurs, fin décembre 2025, la CFE CGC a, quant à elle, déposé une alarme sociale puis un préavis de grève, en lien avec des ajustements d'organisation impactant les agents de maitrise exploitation (régulateurs et chefs d'équipe).

En 2025, l'entreprise a connu quatre journées de grève, dont deux pour des motifs nationaux, entre septembre et décembre 2025. Deux journées de grève seulement ont impacté à la marge le service rendu aux usagers (en soirée uniquement).

4. *La sureté et les incivilités*

En 2025, le réseau enregistre une hausse globale des faits de 20 % (103 incidents contre 86 en 2024), marquant une dégradation de la situation en la matière.

Cette évolution doit toutefois être nuancée. Elle est principalement liée à la forte augmentation des atteintes aux biens, en particulier les jets de projectiles et bris de vitres (33 en 2025 contre 12 en 2024), qui s'explique notamment par une série d'événements en fin d'année sur le secteur du quartier des Clairs-Soleils.

À l'inverse, les atteintes aux personnes sont en léger recul, avec une baisse des agressions (- 8 %) et des incivilités (- 4 %), traduisant les effets positifs des actions de prévention et du travail réalisé en collaboration avec le Forces de Sécurité Intérieure, en particulier la Police Nationale et sa Brigade de Sécurisation des Transports en Commun (BSTC).

Par ailleurs, le nombre de plaintes progresse de 22 %, illustrant une démarche renforcée de judiciarisation des faits, à l'initiative du Délégataire.

Statistiques incivilités

	Réalisé 2024	Réalisé 2025	Ecart
Agressions	24	22	-8%
Incivilités	50	48	-4%
Jets de projectiles et vitres cassées	12	33	+175%
Nombre de faits en cumul	**86**	**103**	**+20%**
Plaintes	18	22	+22%

L'analyse du Grand Besançon :

En 2025, les faits constatés mettent en évidence des résultats encourageants sur la sécurité des personnes, mais une dégradation sur le champ des atteintes aux biens.

Dans ce contexte, la poursuite des actions de prévention, notamment en direction des jeunes publics, ainsi que le renforcement de la coopération avec les forces de sécurité intérieure, demeurent des leviers essentiels pour continuer à assurer la sûreté des voyageurs comme des agents sur le réseau Ginko.

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.

Le périmètre de l'objectif de recettes est le suivant : les recettes des titres du réseau Ginko sur les périmètres urbain et interurbain, les recettes annexes du réseau Ginko sur les périmètres urbain et interurbain (les amendes, les ventes de supports...), les recettes Ginko Vélo, les recettes Ginko Vélocité et les recettes intermodales.

a/ Les recettes de trafic et les recettes annexes

Bilan fréquentation

- La fréquentation du réseau Ginko est exprimée en voyages comptés, données issues des cellules de comptage dot sont équipés rames de tramway et bus urbains,
- Fréquentation de 22.4 millions de voyages en 2025 contre 22.1 millions de voyages en 2024 soit une progression de +1.5 %,
- Dépassement de l'objectif contractuel de 182 000 voyages soit +0.8 %.

Bilan recettes encaissées

- Les recettes encaissées totalisent 11 683 K€ en 2025 contre 12 001 K€ en 2024 soit une diminution de 2,7 %. Cette baisse de recettes résulte de l'effet combiné de la mise en place de mesures de gratuité partielle au 1er juillet 2025 et d'une croissance du périmètre (recettes périurbaines, intermodales et vélos en libre-service),
- Dépassement de l'objectif de recettes contractuel de 521 K€, soit + 4.7 %,
- Ce dépassement entraine le déclenchement du mécanisme d'intéressement sur les recettes en faveur de Grand Besançon Métropole défini à l'article 45. Sur les 521 K€ de surperformance de collecte de recettes par rapport à l'objectif contractuel, 171 K€ reviennent ainsi à Grand Besançon Métropole.

b/ Le forfait de charge

Le forfait de charges est défini dans le contrat de Concession de Service Public pour chaque année du contrat. Il évolue en tenant compte des avenants signés avec l'Autorité Concédante. Il est exprimé en euros constants (valeur 2023) et fait l'objet d'une actualisation par l'application d'un mécanisme d'indexation défini à l'article 44.

C/ Les recettes accessoires

Les recettes accessoires concernent :

- Les remboursements de la taxe intérieure de consommation sur les produits énergétiques (TICPE) concernant l'activité des véhicules de plus de 9 places utilisant du HVO,
- Les remboursements de formations,
- Les recettes accessoires conservées par le Délégataire (ventes de déchets, part des transports spéciaux couvrant les frais d'exploitation).

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

Produits exploitation en K€

Economie du contrat de Concession de Service Public (en K€)	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	TOTAL
Produits d'exploitation en K€	**47 670**							**47 670**
Forfait de charges	**47 346**							**47 346**
Recettes accessoires	**324**							**324**

2. Les principales dépenses d'exploitation

Les dépenses d'exploitation s'établissent à 45 591 K€ HT.

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

a/ Les achats

Le poste achats représente 12 % des dépenses d'exploitation et regroupe :
- Les coûts des énergies des véhicules de transport (gazole 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.

Analyse des évolutions des différents postes rapportés au total des achats :
- Energies : -7,1 % (HVO - 6 %, électricité de traction – 5 %, GNV – 16 %),
- Pièces et fournitures : + 4,7 % (augmentation de la consommation de pièces détachées pour entretenir les véhicules, opération de changement des roues du tramway sur 2025).

b/ La sous-traitance et les services extérieurs

Les services extérieurs représentent 25 % des dépenses d'exploitation et sont constitués des charges suivantes :
- Les coûts de sous-traitance nécessaires à l'exploitation du réseau,
- Les locations véhicules, mobilières et immobilières,
- Les prestations d'entretien et de réparation des locaux et infrastructures,
- Les prestations d'entretien et de réparation des véhicules,
- Les assurances,
- Les prestations marketing,
- Les frais liés au Groupe KEOLIS,
- Les intérimaires,
- Autres charges.

Analyse des évolutions des différents postes rapportés au total des coûts des services extérieurs :

- Poste sous-traitance transport à la demande « TAD » : + 9.8 % (nouveau : intégration dans la nouvelle DSP des TAD opérés sur le périmètre périurbain par TRANSARC),
- Augmentation des prestations vélos : + 8.1 % (nouveau : intégration dans la DSP de l'activité vélos en libre-service « VLS » opérée par JC Decaux),
- Augmentation du poste intérimaires (conduite essentiellement),
- Augmentation des honoraires (accompagnement de la Collectivité sur les projets tramway et transition énergétique, honoraires de certification).

c/ Les charges de personnel

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

Analyse des évolutions des différents postes rapportés au total des charges de la masse salariale hors intérimaires et personnels détachés :
- Augmentation de l'effectif +5 ETP (conduite essentiellement) : + 1 %,
- Effet des évolutions salariales obligatoires : + 2 %,
- Augmentation du taux de charges sociales : + 1 % (Abaissement du plafond pour les rémunérations éligibles à la réduction patronale d'assurance maladie (loi de financement de la sécurité sociale pour 2025),
- Diminution du plafond d'indemnisation des indemnités journalières de sécurité sociale maladie (IJSS) à partir du 1er avril 2025 (+ 0,7 %).

d/ Les impôts et taxes et autres charges

Les autres postes de charge représentent 4 % de dépenses d'exploitation et sont composés :
- Les impôts et taxes,
- Les charges d'amortissements,
- Les 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,
- Stabilité de la CVAE (projet de loi finance) et légère augmentation de la CFE,
- Augmentation des autres taxes.

Dépenses d'exploitation en K€

Economie du contrat de Concession de Service Public (en K€)	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	TOTAL
Dépenses d'exploitation en K€	45 591							45 591
Achats	5 401							5 401
Services extérieurs	11 686							11 686
Charges de personnel	26 715							26 715
Impôts et taxes	1 126							1 126
Autres charges	662							662

3. Le résultat de l'entreprise

Le résultat contractuel de l'entreprise pour l'année 2025 est de 2,08 M€, ce qui correspond à la différence entre les produits d'exploitation (47,67 M€) et les dépenses d'exploitation (45,59 M€).

Le mécanisme d'intéressement sur les recettes contribue à la performance financière de l'exercice à hauteur de 350 K€.

Le pilotage, la maîtrise des dépenses d'exploitation, l'augmentation de la fréquentation ainsi que le dépassement de l'objectif de recettes expliquent la performance financière de l'entreprise en 2025.

L'analyse du Grand Besançon :

Comme en 2024, 2025 est une année qui n'est plus impactée financièrement par les effets de traine de la crise sanitaire de 2019 qui s'étaient poursuivis jusqu'en 2023, 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.

Le résultat réel de KEOLIS Besançon Mobilités pour l'année 2025 est ainsi de 2,08 M€ HT, inférieur à celui de 2024 (2,875 M€ HT), ce qui représente 4,5 % de son chiffre d'affaires.

A noter que ce résultat intègre 350 K€ HT d'intéressement sur les recettes commerciales, le délégataire ayant pour la deuxième année consécutive dépassé son objectif de recettes annuel grâce à la très bonne performance du réseau. GBM a bénéficié également de cette très bonne performance, en récoltant plus de 170 K€ HT de recettes supplémentaires par rapport à l'objectif de recette fixé dans l'avenant n°1 du contrat.

Le Conseil de Communauté prend acte du rapport d'activité 2025 sur la DSP des lignes GINKO du cœur d'agglomération.

Le Secrétaire de séance,

Emile BOURGEOIS
Conseiller Communautaire Délégué

Pour extrait conforme,
Le Président

Ludovic FAGAUT
Maire de Besançon

keolis
BESANÇON

RAPPORT D'ACTIVITÉ ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE



2025, UN NOUVEL ÉLAN POUR LE TRAM

Grand Besançon Métropole

Ginko

Les mobilités de Grand Besançon Métropole

SOMMAIRE

1. KEOLIS BESANÇON MOBILITÉS, LE DÉLÉGATAIRE ..... page **5**

2. CADRE CONTRACTUEL ..... page **13**

3. CHIFFRES CLÉS ..... page **17**

4. PROJETS ET ÉVÉNEMENTS MARQUANTS ..... page **33**

5. OFFRE DE MOBILITÉ ..... page **53**

6. FRÉQUENTATION ..... page **77**

7. RECETTES ET VENTES ..... page **109**

8. EXPÉRIENCE CLIENTS ..... page **125**

9. CONQUÉRIR ET FIDÉLISER LA CLIENTÈLE ..... page **151**

10. QUALITÉ DE SERVICE ..... page **171**

11. MAINTENANCE ET PATRIMOINE ..... page **177**

12. OUTILS SYSTÈMES ..... page **195**

13. RESSOURCES HUMAINES ..... page **203**

14. SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES ..... page **225**

15. DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE ..... page **241**

16. ÉCONOMIE DU CONTRAT DE DÉLÉGATION DE SERVICE ..... page **253**

ANNEXES

Annexe 1 - Inventaire A
Annexe 2 - Inventaire B
Annexe 3 - Inventaire C
Annexe 4 - Inventaire D
Annexe 5 - Gestion du parc et renouvellements
Annexe 6 - Compte d'exploitation
Annexe 7 - Compte d'exploitation - Format analytique
Annexe 8 - Liasse fiscale
Annexe 9 - Détail du calcul du forfait de charges
Annexe 10 - Détail du calcul des intéressements
Annexe 11 - Attestations d'assurance
Annexe 12 - Principaux ratios d'activité
Annexe 13 - Liste et chiffre d'affaires des transporteurs sous-traitants
Annexe 14 - Liste des points de vente sur l'ensemble du territoire de Grand Besançon Métropole
Annexe 15 - Rapport annuel démarche qualité de service contractuelle 2025
Annexe 16 - Rapport annuel accidentologie 2025
Annexe 17 - Rapport annuel sécurité d'exploitation tramway 2024
Annexe 18 - Bilan d'activités Ginko Access 2024
Annexe 19 - Fréquentation par arrêt 2024
Annexe 20 - Bilan d'activités des services Ginko Vélo et Ginko VéloCité
Annexe 21 - Enquête fraude 2025
Annexe 22 - Enquête satisfaction KeoPulse

Keolis Besançon Mobilités, le délégataire

DÉNOMINATION ET SIÈGE SOCIAL

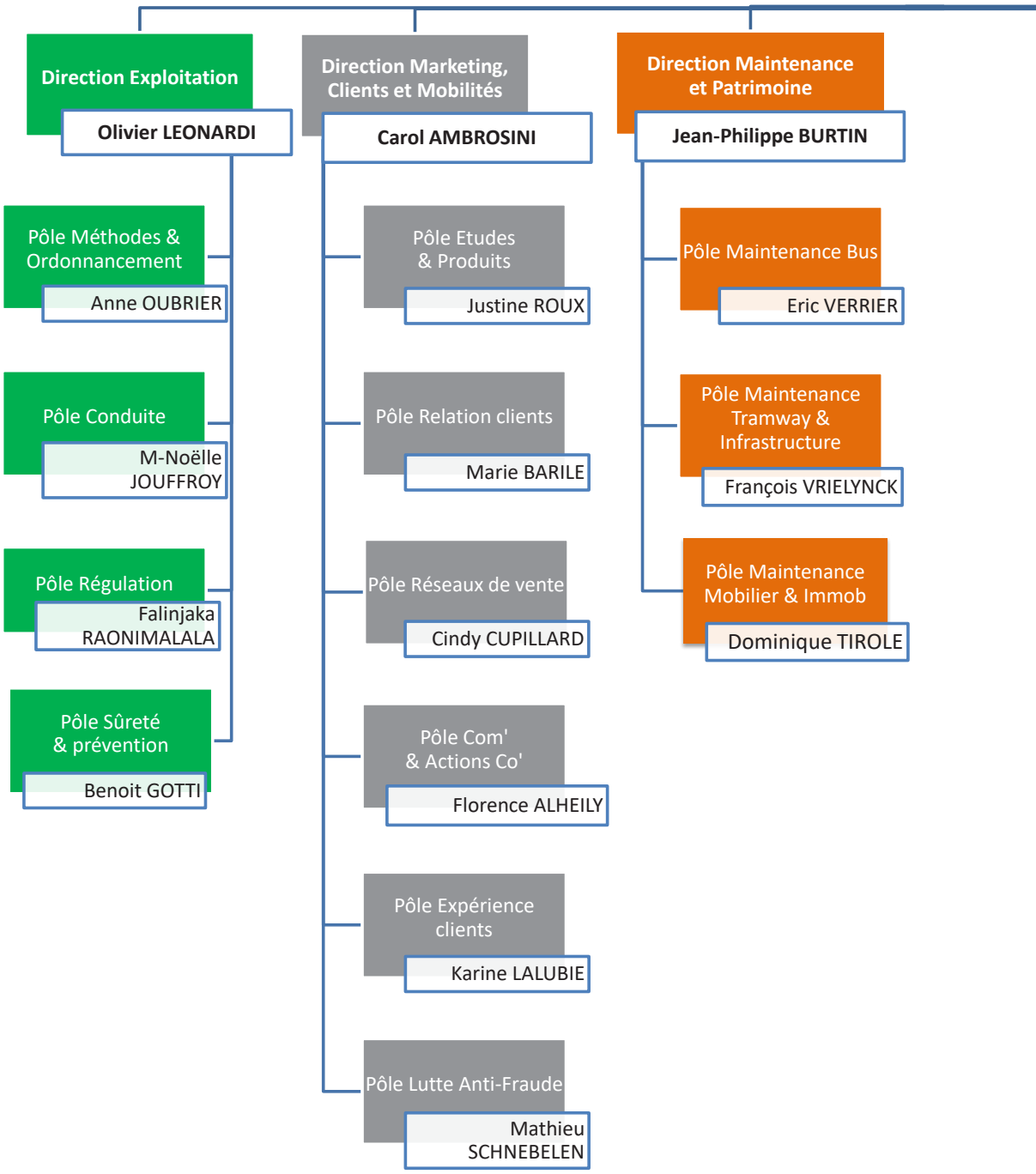
La Société Keolis Besançon Mobilités dont le siège social est situé 5 rue Edouard Branly à Besançon dispose d'un capital social de 931 000 € détenu à 100 % par le groupe Keolis, entreprise française multinationale comptant parmi les principaux opérateurs de transport public dans le monde.

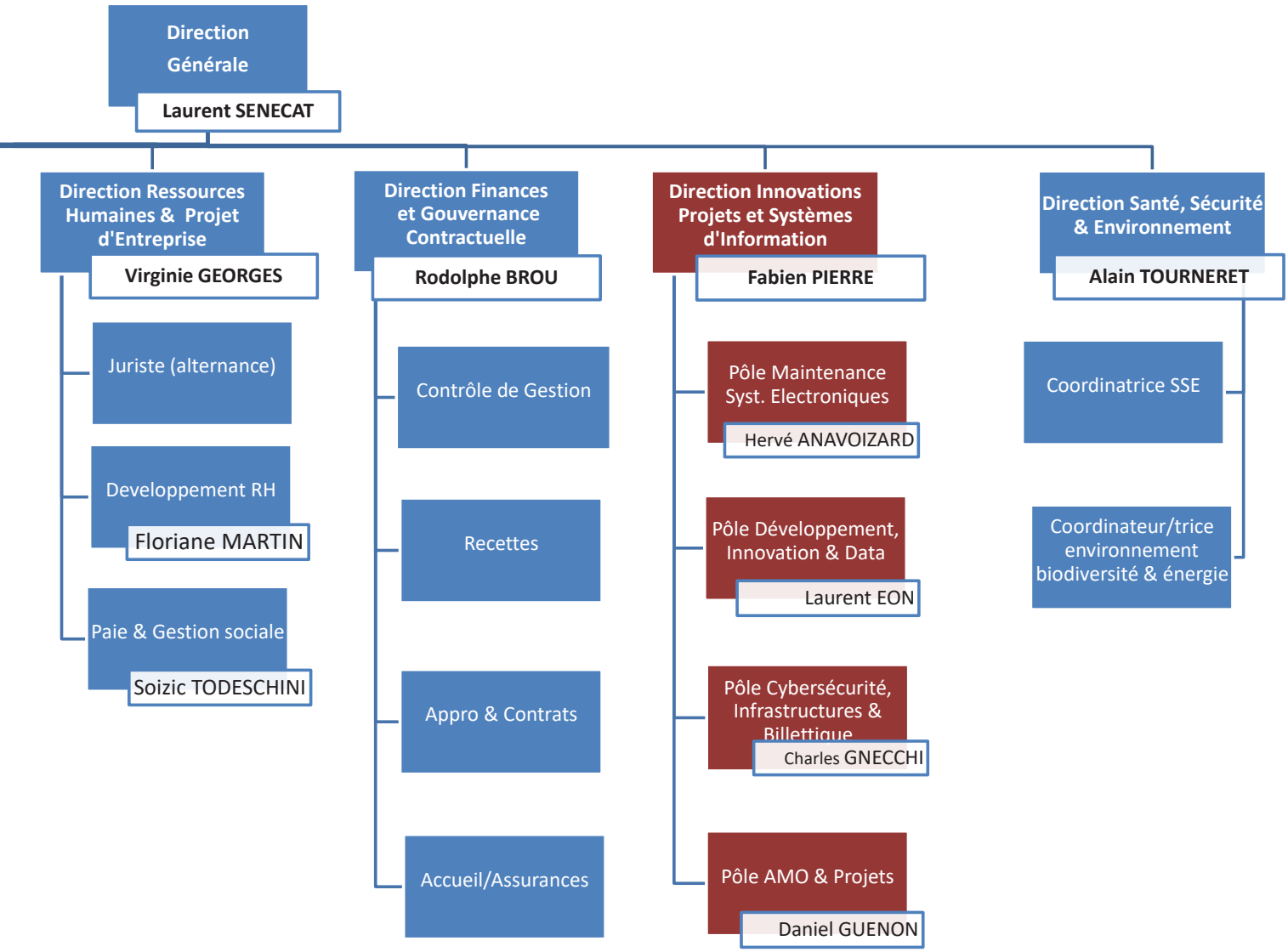
Immatriculée au registre du commerce de Besançon le 12 décembre 2017 sous le numéro 824 500 789, la société Keolis Besançon Mobilités est une Société par Actions Simplifiée.

Dans le cadre d'un appel d'offre, Keolis a signé le 11 décembre 2024 avec Grand Besançon Métropole une convention de concession de service public pour la gestion et l'exploitation du service public de voyageurs urbain et des services de mobilités du réseau Ginko et en a confié la gestion exclusive à sa filiale exploitante Keolis Besançon Mobilités.



ORGANIGRAMME AU 31 DÉCEMBRE 2025




Direction Générale
Laurent SENECAT
Direction Ressources Humaines & Projet d'Entreprise
Virginie GEORGES
Juriste (alternance)
Developpement RH
Floriane MARTIN
Paie & Gestion sociale
Soizic TODESCHINI
Direction Finances et Gouvernance Contractuelle
Rodolphe BROU
Contrôle de Gestion
Recettes
Appro & Contrats
Accueil/Assurances
Direction Innovations Projets et Systèmes d'Information
Fabien PIERRE
Pôle Maintenance Syst. Electroniques
Hervé ANAVOIZARD
Pôle Développement, Innovation & Data
Laurent EON
Pôle Cybersécurité, Infrastructures & Billettique
Charles GNECCHI
Pôle AMO & Projets
Daniel GUENON
Direction Santé, Sécurité & Environnement
Alain TOURNERET
Coordinatrice SSE
Coordinateur/trice environnement biodiversité & énergie


Louis
Pergaud

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE - SYNTHÈSE DES ACTIONS

Acteur majeur de la mobilité urbaine et engagé au service de l'intérêt général, Keolis Besançon Mobilités place la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) au cœur de son projet d'entreprise.

À travers ses activités, l'entreprise contribue au développement d'une mobilité plus durable, plus inclusive et plus sûre, au bénéfice de l'ensemble du territoire et de ses habitants.

En 2025, nous avons construit une matrice de matérialité visant à identifier et prioriser les enjeux RSE au regard de nos activités et des attentes de nos parties prenantes. Les enjeux ont été définis en cohérence avec le référentiel RSE du Groupe Keolis, puis adapté à la stratégie et aux spécificités de la filiale bisontine.

Une consultation d'environ 100 parties prenantes internes et externes a permis d'évaluer et de hiérarchiser les 22 enjeux. Cette analyse a été consolidée par une vision croisée avec les membres du comité de direction afin de mettre en évidence les enjeux prioritaires qui structurent la stratégie RSE et les plans d'actions associés.

Les prochaines étapes seront, d'une part, la mise en place d'un comité de pilotage RSE chargé de coordonner, suivre et évaluer les actions engagées. D'autre part, la création d'un premier rapport RSE, dans lequel seront présentées les actions déjà déployées pour répondre à nos quatre grands enjeux RSE.

Nombre de ces actions sont présentées dans ce rapport annuel, tout particulièrement dans les chapitres « 4. Projets et événements marquants », « 8. Expérience clients », « 10. Qualité de service », « 13. Ressources humaines », « 14. Sécurité des biens et des personnes » et « 15. Démarche environnementale ».

L'entreprise ambitionne d'obtenir la labellisation « Engagé RSE », délivrée par Afnor Certification au plus tard en 2027.

Cadre contractuel

CONVENTION ET AVENANTS

Convention

La Convention de concession de service public pour la gestion et l'exploitation du service public de voyageurs urbain et des services de mobilités du réseau Ginko a été signée le 11 décembre 2024 entre la société Keolis et La Communauté Urbaine de Grand Besançon Métropole. Cette convention confiée par Keolis à sa filiale exploitante Keolis Besançon Mobilités concerne la période du 1er janvier 2025 au 31 décembre 2031, soit 7 années d'exploitation.

La convention prévoit le reversement à l'Autorité Organisatrice de l'intégralité des recettes encaissées concernant les ventes de titres et les produits annexes (amendes, supports, part des transports spéciaux relative à l'utilisation des moyens mis à disposition par l'Autorité Concédante).

Depuis le 1er janvier 2025, le Concessionnaire assume le risque industriel et commercial lié à l'exploitation. En contrepartie, la rémunération du Concessionnaire est basée sur le versement d'un forfait de charges.
La convention est complétée d'un avenant. En 2025, l'avenant n°1 a été formalisé et conclu entre les parties.

Avenant n°1

Evolutions tarifaires visant à renforcer l'équité d'accès au réseau pour les différents publics jeunes concernés tout en en simplifiant l'accès à tous les publics le samedi.

- Création d'un « PASS 4/14 ans » unique gratuit
- Création d'un « PASS 15/25 ans » unique au tarif de 16.80 € par mois (180 € par an)
- Création d'un « PASS Sésame tarif réduit RSA » au tarif de 2 € par mois
- Mise en place d'une mesure de gratuité totale les samedis pour tous permettant d'utiliser l'ensemble du réseau Ginko

Dans le cadre de ces évolutions tarifaires, l'avenant encadre l'actualisation de l'objectif des recettes et de fréquentation ainsi que l'actualisation du forfait de charges en lien avec les coûts des mesures mise en œuvre.



Chiffres clés

UN TERRITOIRE ÉTENDU ET HÉTÉROGÈNE

Au 1er janvier 2025, le territoire de Grand Besançon Métropole est composé de 67 communes, Besançon étant la ville centre.

En 2023, 198 387 habitants résident dans le territoire de Grand Besançon Métropole, dont 118 489 à Besançon, soit 60 % de la population totale (source INSEE).

La densité de population est hétérogène sur l'ensemble du territoire. Si elle est élevée à Besançon, elle l'est beaucoup moins pour les autres communes, périurbaines ou rurbaines. St Vit étant l'exception qui confirme la règle.

LE RÉSEAU GINKO TRÈS UTILISÉ SUR LE TERRITOIRE

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

Le nombre de voyages par an et par habitant ne cesse de progresser depuis 2017 à Besançon (hors période COVID). Alors même que la population de la commune centre reste stable. Les chiffres de 2025 dépassent ceux observés en 2024, lesquels étaient très bons.

189 voyages ont été réalisés en moyenne par chaque habitant en 2025, contre 184 en 2024 et 181 en 2019.

A l'échelle de l'agglomération, du fait des caractéristiques du territoire et de l'offre de transport proposée, cet indicateur est moins important mais toujours compétitif face à des territoires de taille comparable.

189 voyages par an et par habitant à Besançon, au-delà des chiffres de 2024, un record !

Évolution du nombre de voyages par habitant sur le territoire

	Besançon	Grand Besançon
	Voyages comptés / an / habitant	Voyages comptés + validations* / an / habitant
2024	184	120
2025	189	121
Ecart 2025/2024	3%	0%

Voyages comptés : données issues des cellules de comptage des bus et tramways.
Voyages comptés + validations : données issues des cellules de comptage des bus et tramways, de validations dans les cars.

** Depuis le 1er juillet 2025, les données de fréquentation du samedi ne sont plus comptabilisées, du fait de la gratuité du réseau, de l'absence de cellules de comptages dans les cars et de l'abandon du geste de validation.*

LE RÉSEAU GINKO, UNE PALETTE DE SOLUTIONS DE MOBILITÉ POUR RÉPONDRE À TOUS LES BESOINS, À TOUS LES INSTANTS

Comme en 2024, 2025 est sous le signe de la stabilité d'un point de vue de l'offre de mobilité.

Un réseau structuré autour d'une armature forte : Tram et Lianes

Dans sa structure, le réseau Ginko n'a pas connu d'évolutions en 2025. Le réseau déployé en septembre 2018 s'appuie sur 4 principes forts de Keolis : hiérarchisation de l'offre, simplification et lisibilité de l'offre, maintien d'un maillage fort du territoire et rationalisation de l'offre.

Le réseau Ginko « urbain » se compose aujourd'hui de :

- 2 lignes de tramway : T1 et T2
- 4 Lianes, Lignes à Niveau Elevé de Service : L3 à L6
- 6 lignes urbaines, numérotées de 7 à 12
- 5 lignes complémentaires : lignes 20 à 24
- Des services spécifiques : Ginko Access, Ginko Citadelle, Diabolos, Ginko Gare, Ginko Hôpital et Ginko Cliniques
- 6 Parkings Relais (P+R)

Le réseau urbain est complété par un réseau périurbain organisé autour de 30 lignes régulières, 13 services « Ginko Proxi » (services sur réservation en connexion au bourg du secteur), 4 services Ginko Proxi TGV (services sur réservation en connexion avec la Gare Besançon Franche Comté TGV) et de nombreux services Diabolo.

Un réseau de vente performant permettant d'être toujours en règle

Aujourd'hui, le réseau Ginko peut s'appuyer sur un réseau de vente diversifié et de qualité. Il permet aux clients d'avoir toujours accès à un canal de vente et de se mettre en règle, 24h/24 et 7j/7.

En complément des conducteurs et de l'agence Ginko Mobilités, 54 relais Ginko (urbain et périurbain), 69 Distributeurs Automatiques de Titres (DAT) à toutes les stations Tram et aux arrêts de la L3 et la boutique en ligne assurent la vente des titres de transport.
En janvier 2022, la validation par carte bancaire est venue compléter la gamme de services proposés.



Ginko, la marque multimodale de Grand Besançon Métropole : le bon mode au bon moment !

En complément du bus 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, 6 ou 12 mois à des prix très attractifs
- "Ginko VéloCité", modernisé en mai 2025, proposant un service de vélos en libre service composé de 200 vélos classiques et VAE et 32 stations
- "Ginko VéloPark", lancé en 2018, permet de stationner un vélo à proximité du réseau Bus&Tram et favorise ainsi la multimodalité. 14 abris vélos sécurisés sont implantés sur le territoire, dont 10 à Besançon

Les solutions proposées par Ginko offrent aujourd'hui le choix à chacun du mode de transport à utiliser : le bon mode au bon moment !

Et l'application multimodale Ginko Mobilités offre la possibilité de se renseigner, de s'informer en temps réel, de bénéficier de conseils sur tous les modes permettant de se déplacer sur le territoire : voiture, vélo, car, train, bus et tram. NB : la solution de covoiturage "Ginko Voit'" n'est plus intégrée aux mobilités Ginko et au contrat de DSP depuis le 1er janvier 2025.





FRÉQUENTATION

Résultats de fréquentation du réseau urbain issus des cellules de comptage

En 2025, le nombre de voyages issus des cellules de comptage s'élève à 22 369 359 sur le périmètre urbain, représentant une hausse de 232 760 voyages supplémentaires par rapport à 2024 (+1,5%).

La gratuité du réseau tous les samedis depuis le 5 juillet 2025 a contribué à cette augmentation à hauteur de +1 % soit + 183 000 voyages.

Par mode, nous observons les résultats suivants :

- Le tramway enregistre 9 156 970 voyages comptés soit une légère baisse de - 60 387 voyages par rapport à l'année 2024 (–0,7%)
- Une hausse de la fréquentation sur les lignes de bus avec 13 212 390 voyages réalisés, soit +293 157 voyages par rapport à 2024 (+2,3%)

Résultats de fréquentation du réseau périurbain issus des validations billettique

En 2025, le nombre de validations billettique s'élève à 1 727 947 sur le périmètre périurbain, représentant une légère baisse de 1,8% ou – 32 000 validations.

En cumulant réseau urbain et périurbain, le nombre de voyages se porte à 24,097 millions de voyages en 2025.



Avec 22,37 millions de voyages enregistrés, l'année 2025 établit un nouveau record de fréquentation. Le précédent datait de 2024, avec 22,14 millions de voyages.

RECETTES ENCAISSÉES 2025

En 2024, l'objectif de recettes du Délégataire concernait les recettes titres et annexes du réseau Ginko sur le périmètre Urbain ainsi que les recettes des vélos en location. Les recettes titres et annexes sur le périmètre périurbain étaient directement collectées par Grand Besançon Métropole.

Les recettes collectées en 2024 sur l'ensemble du périmètre Urbain et Périurbain représentent 12 257 K€ HT.

Dans le cadre de la nouvelle DSP, l'objectif de recettes du Délégataire est étendu :

- aux recettes titres et annexes du réseau Ginko sur le périmètre périurbain
- aux recettes de vélos en libre services
- aux recettes intermodales faisant l'objet d'un versement direct à la Collectivité

Les recettes collectées en 2025 sur l'ensemble du périmètre représentent 11 683 K€ HT.

Entre 2025 et 2024, les recettes sont en diminution de -4.7 % :

- les effets de mise en œuvre de mesures de gratuité partielle à compter du 1er juillet 2025 atténués par des actions commerciales du Délégataire représentent une baisse des recettes titres et annexes de -867 K€ soit -7.2 %
- l'intégration dans le périmètre du Délégataire des recettes de vélos en libres services et des recettes intermodales représentent +293 K€

A parc constant, les recettes de vélos en location sont stables.



		Rappel détail recettes 2024 HT			Recettes encaissées HT			
		Périmètre Urbain et périurbain			Cumul fin Décembre			
		URBAIN (KBM)	PERIURBAIN (GBM)	Total	Réel 2025	Réel 2024	Ecart	Ecart (%)
Pass Voyages	PASS 1 et 2 voyages	1 368 770	24 354	1 393 123	1 217 492	1 393 123	-175 631	-12,6%
	PASS 10 voyages	1 351 499	24 121	1 375 620	1 199 826	1 375 620	-175 794	-12,8%
	PASS Liberté	112 593	0	112 593	108 637	112 593	-3 956	-3,5%
	PASS Carte Bancaire	1 638 752	0	1 638 752	1 710 317	1 638 752	71 565	4,4%
	PASS 24 heures	84 760	1 620	86 380	71 656	86 380	-14 723	-17,0%
	Autres PASS	97 696	1 145	98 842	96 718	98 842	-2 124	-2,1%
	Total	**4 654 069**	**51 240**	**4 705 309**	**4 404 646**	**4 705 309**	**-300 663**	**-6,4%**
Pass Abonnements	Mensuels	4 019 934	133 426	4 153 360	3 927 126	4 153 360	-226 234	-5,4%
	Annuels	2 894 437	69 805	2 964 242	2 599 670	2 964 242	-364 572	-12,3%
	Total	**6 914 371**	**203 230**	**7 117 602**	**6 526 796**	**7 117 602**	**-590 806**	**-8,3%**
Total Recettes titres		**11 568 440**	**254 470**	**11 822 911**	**10 931 442**	**11 822 911**	**-891 469**	**-7,5%**
Annexes	Recettes Annexes	265 362	892	266 255	291 203	266 255	24 948	9,4%
Total Recettes y c. annexes		**11 833 803**	**255 363**	**12 089 165**	**11 222 644**	**12 089 165**	**-866 521**	**-7,2%**
Vélo	Recettes Ginko vélo	167 581		167 581	167 204	167 581	-376	-0,2%
	Recettes Ginko vélocité	0		0	158 667	0	158 667	
TER	TER intermodales	0		0	134 138	0	134 138	
Total Recettes encaissées		**12 001 383**	**255 363**	**12 256 746**	**11 682 654**	**12 256 746**	**-574 092**	**-4,7%**

KILOMÈTRES

Comparaison des kilomètres produits par rapport au contrat

Les kilomètres produits (kilomètres commerciaux + haut le pied) réalisés en 2025 s'élèvent à 6 404 217 kilomètres représentant une légère baisse de -0,89% par rapport à la production kilométrique prévue contractuellement (-57 655 km).

- Les kilomètres commerciaux représentent 84% de la production soit 5 402 320 kilomètres
- Les kilomètres haut le pied représentent 16% de la production soit 1 001

Les kilomètres produits réalisés en 2025 se répartissent par type de service comme suit :

- Les services tramway représentent 1 183 879 kilomètres produits soit 18% de l'offre globale.
- Les services réalisés en bus (lignes régulières et lignes saisonnières) représentent 4 160 537 kilomètres produits soit 65 % de l'offre globale
- Les services sous-traités (hors Ginko Access) représentent 670 858 kilomètres produits soit 10% de l'offre globale
- Le service Ginko Access cumule 193 254 kilomètres en propre et 195 689 kilomètres en sous-traitance soit 6% de l'offre globales

Hors service Ginko Access (suivi contractuellement en heures produites), le nombre de kilomètres produits s'élève à 6 015 274 kilomètres. L'écart avec la production kilométrique contractuelle s'élève à -1,01% soit – 61 590 kilomètres.

Analyse des kilomètres commerciaux non réalisés

Lors de l'exercice 2025, 56 640 kilomètres commerciaux n'ont pas été réalisés se répartissant comme suit :

Tramway : 27 434 kilomètres non réalisés

- 23 652 kilomètres non réalisés s'expliquent par les aléas de production quotidien dont 11 212 kilomètres liés à l'immobilisation d'une rame pour le traitement des fissures de caisses
- 3 782 kilomètres non réalisés expliqués par l'écart entre l'offre contractuelle et l'offre graphiquée : offre tram renforcée non mise en place en décembre

Bus (en propre) : 39 864 kilomètres non réalisés

- 19 443 kilomètres non réalisés expliqués à travers les aléas de production quotidien : déviations, manifestations, accidents, etc...
- 20 421 kilomètres non réalisés expliqués par l'écart entre l'offre contractuelle et l'offre graphiquée notamment les renforts d'offre sur L3 et L6 mis en place en septembre

Sous-traitance : 10 658 kilomètres supplémentaires

- Lié essentiellement à une sous-estimation kilométrique des services TAD périurbain

Analyse des heures de production du service Ginko Access

Lors de l'exercice 2025, les heures de production du services Ginko Access en propre et en sous-traitance représentent 24 758 heures soit un écart +112 heures par rapport à l'offre contractuelle (+0.45 %).

Kilomètres produits 2025 (commerciaux + haut le pied)

Services	km produits contrat	km produits réalisés	Ecart (volume)	Ecart %
TRAM	1 211 745	1 183 879	-27 865	-2,30%
BUS EN PROPRE (HORS GINKO ACCESS)	4 215 455	4 160 537	-54 918	-1,30%
Sous-traitance (hors Ginko Access)	649 665	670 858	21 193	3,26%
Ginko Access en propre	187 770	193 254	5 483	2,92%
Ginko Access en sous-traitance	197 237	195 689	-1 547	-0,78%
Total km produits	**6 461 872**	**6 404 217**	**-57 655**	**-0,89%**
Total km produits hors Ginko Access	**6 076 865**	**6 015 274**	**-61 590**	**-1,01%**

Kilomètres commerciaux 2025 : kilomètres non réalisés

Services	Km commerciaux contrat	Km commerciaux réalisés	Ecart total	Ecart total (hors km non réalisés non responsables)
TRAM	1 188 864	1 161 430	-27 434	-8 791
BUS	3 764 726	3 724 862	-39 864	-12 052
SOUS-TRAITANCE	318 335	328 993	10 658	10 658
TOTAL 2025 hors Ginko Access	**5 271 926**	**5 215 286**	**-56 640**	**-10 184**

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 2025 et les kilomètres commerciaux contractuels s'élève à - 10 184 km soit un écart de -0,19%.


Je monte, je valide
Ginko

PARC BUS ET TRAMWAY

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

- Des rames de tramway pour les lignes 1 et 2 qui desservent les Hauts-du-Chazal, le centre-ville, Chalezeule et la Gare Viotte sur une infrastructure ferrée
- Des bus standards et articulés pour exploitation des lignes régulières
- Des bus de capacité moyenne pour exploiter les lignes empruntant les rues étroites de la ville et desservir la citadelle
- Des minibus permettant la prise en charge de personnes à mobilité réduite

Parc bus et tramway mis à disposition par Grand Besançon Métropole

Parc bus et tramway						
Qté Parc	**Qté Exploitée**	**Type**	**Qté Parc /Type***	**Qté Exploitée / Type**	**Marque**	**Série**
4	4	Bus Standard HVO	46	46	HEULIEZ	GX327
15	15	Bus Standard HVO			EVOBUS	CITARO
10	10	Bus Standard HVO			IVECO	URBANWAY
9	9	Bus Standard GNV			IRISBUS	GX327
8	8	Bus Standard GNV			IVECO	URBANWAY
14	14	Bus Articulé HVO	45	45	EVOBUS	CITARO
11	11	Bus Articulé HVO			SOLARIS	URBINO
20	20	Bus Articulé GNV			IVECO	URBANWAY
9	9	Bus Moy. Capacité HVO	21	21	HEULIEZ	GX137
8	8	Bus Moy. Capacité HVO			HEULIEZ	GX127
4	4	Bus Moy. Capacité ELE			HEULIEZ	GX137
4	4	PMR HVO	8	8	FIAT	MODULIS
1	1	PMR HVO			FORD	TRANSIT
3	3	PMR HVO			RENAULT	MASTER
19	19	Rames de tramway	24	24	CAF	URBOS3
5	5	Rames de tramway			ALSTOM	CITADIS
144	**144**					

ABSENTÉISME

Malgré une hausse de 7% de l'absentéisme du personnel de conduite, nous atteignons le taux d'absentéisme annuel moyen le plus bas constaté dans l'entreprise depuis 2015. Cette performance s'explique par une forte baisse de l'absentéisme hors conduite.

- Les absences pour maladie sont en baisse de 8%
- Les absences pour accident sont en baisse de 3%
- L'absentéisme du personnel de conduite est en légère hausse (8.5% contre 7.9% en 2024)

Absentéisme : 6.6% en 2025 après 7.3% en 2024 et 7.7% en 2023

Absentéisme de l'entreprise

L'absentéisme annuel de l'entreprise en 2025 baisse de 10% comparé à l'année précédente.

L'absentéisme pour maladie baisse de 8 %, une baisse équivalente entre les maladies de courtes durée (moins de 3 mois) et les maladies de longue durée.

Après une hausse des absences pour accident du travail en 2024, l'année 2025 entame une baisse de 3% sur ce motif avec un taux moyen annuel de 0.97%.

Absentéisme du personnel de conduite

Compte tenu de la part que représentent les effectifs de conduite dans l'effectif global de l'entreprise, le taux d'absentéisme des conducteurs est particulièrement structurant.

L'absentéisme du personnel de conduite est en légère hausse et s'établi à 8.5% en moyenne sur l'année 2025 quand pour les réseaux Keolis de taille comparable à celui de Besançon, cette moyenne est de 13%.

Les hausses ont particulièrement concerné les 2 premiers mois de l'année ainsi que les mois de juillet et septembre.

EFFECTIFS

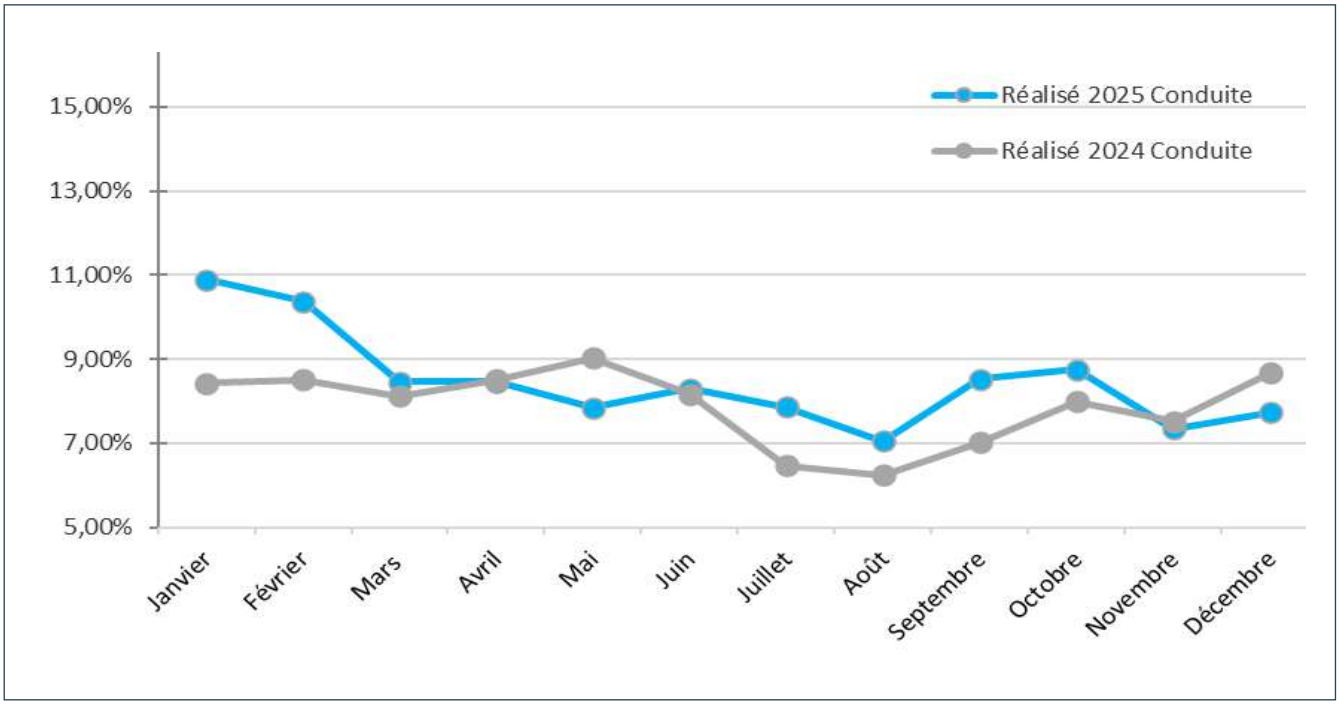
L'effectif de l'entreprise, en équivalent temps plein (ETP) est en légère hausse par l'augmentation des effectifs de conduite de 1.8%.

En 2025, nous avons eu recours à l'intérim pour l'équivalent de 16.6 ETP dont 12.8 ETP à la conduite.

Informations plus détaillées dans le chapitre « Ressources Humaines – Effectifs ».

34 agents commerciaux de conduite intégrés en 2025

Comparaison mensuelle de l'absentéisme de conduite entre 2024 et 2025



Effectifs annuels Equivalent temps plein

	EFFECTIF 2025		
	H	F	TOTAL
Agents de Maîtrise	71,67	18,13	89,80
Employés	5,75	17,05	22,80
Ouvriers qualifiés	305,00	53,50	358,50
Dont Conducteurs	276,50	58,30	334,80
Ouvriers non qualifiés	0,00	0,00	0,00
Apprentis			7,60
Total ETP	382,42	88,68	478,70

Projets et événements marquants

RETOUR SUR LES ÉVÉNEMENTS MARQUANTS 2025

JANVIER

Campagne Sécurité

Stand angles morts place de la Révolution, témoignages de conducteurs. La sécurité, c'est trop bête de pas y penser ! Piétons, cyclistes, automobilistes : inutile d'insister, vous ne ferez jamais le poids face à un bus ou un tram !

Bornes d'information voyageurs

Mise en service de BIV de type e-paper pour 5 arrêts du réseau périurbain.
3 nouvelles BIV ont été installées sur le réseau Ginko : Foyer, Gare Viotte et Chamars.

A la rencontre des futurs étudiants

La JPO de l'Université constitue un moment clé de contact pour le réseau avec les futurs étudiants à Besançon. Pour faciliter le déplacement des lycéens venus de toute la région, un « PASS Ginko gratuit » est proposé contre échange d'une contremarque en gare SNCF Viotte ou sur le stand Ginko. Le stand Ginko, à la Maison des Etudiants, a permis de renseigner de nombreuses familles venues principalement des extérieurs de Besançon sur les solutions de mobilité proposées par Ginko aux étudiants.

FÉVRIER

Inclusion et retour à l'emploi KBM et Intermed

Un partenariat qui porte ses fruits !

Chaque année, 5 nouveaux conseillers rejoignent notre Centre de Relation Clients, acquérant une expérience professionnelle, en phase avec les besoins de notre entreprise. Leur mission principale : renseigner et accompagner nos clients sur le réseau.

MARS

Il n'y a pas de métiers d'hommes qui soient

Le 8 mars est la journée internationale des femmes, l'occasion de mettre à l'honneur les femmes qui travaillent au quotidien pour le réseau Ginko et qui exercent un métier souvent associé à des métiers d'hommes, dans l'imaginaire du grand public.

Première remise des prix du jeu d'écoconduite « Kapgreen »

Le jeu «Kapgreen» permet à nos conducteurs de progresser dans leur écoconduite de manière ludique, tout en contribuant à rendre notre réseau toujours plus performant et respectueux de l'environnement.

L'écoconduite, des résultats concrets entre 2024 et 2025 :

- -3% d'émissions de CO_2, soit 36 tonnes évitées
- -2% de consommation d'énergie, soit 452 MWh économisés
- Moins de fatigue et de stress pour le conducteur
- Plus de confort pour les passagers grâce à une conduite plus souple
- Moins d'usure des véhicules, donc moins de maintenance
- Un risque d'accident réduit

Reprise de la ligne Ginko Citadelle

Le 29 mars, la ligne Ginko Citadelle reprend du service. Cette reprise est annoncée via de nombreux supports de communication valorisant également les visites guidées à bord grâce à GinkoTour.




Ginko
Laurent
conducteur
de bus
une piétonne traverse devant
moi, à même pas 1 mètre !






• Accès rapide en 10 min.
• Départ Pôle Chamars
Abonnés
Ginko :
Entrée Citadelle
à tarif réduit*
LIGNE
GINKO
CITADELLE
* sur présentation de la carte Ginko Mobilités
et d'un justificatif d'abonnement


Il n'y a pas de métier
d'homme ou de femme !
Laurine
Agent de
maintenance bus
Ginko
Les mobilités de
Grand Besançon Métropole


Ginko
Les mobilités de
Grand Besançon Métropole
Changer de moyen de transport pour aller travailler, c'est possible !
Train + vélo : le combo gagnant de Dylan
P.5
FÉVRIER 2025
En coulisses...
Conducteurs, techniciens : Ginko recrute ! P.8-9
Le renouveau du vélo en libre-service
Vélocité passe aux couleurs Ginko P.4
8 astuces à découvrir pour mieux vous informer !
Heures de passage, itinéraires, alertes trafic et même affluence : vous avez tout dans la main ! P.10
A vélo, à pied, en voiture, ... la sécurité, c'est l'affaire de tous !
P.6-7
PAS SUPER ENVIE DE
ME FAIRE
PULVÉRISER
Je respecte la signalisation :-)
LA SÉCURITÉ,
C'EST TROP BÊTE
DE NE PAS Y PENSER !


Ginko


Et si on se déplaçait autrement ?
Invitation
Voyage découverte
des mobilités Ginko
Samedi
17 mai
Votre programme :
Accueil par les équipes Ginko à l'arrêt Mairie à 13 h
Stationnement : parking salle des associations
Présentation des différentes solutions de mobilité Ginko
Départ pour le pôle Temis à 13 h 22 et programme libre pour chacun à l'arrivée : balade en ville, visite de la Citadelle, du musée des Beaux-Arts et d'Archéologie ou du Musée du Temps,...
Retour à Franois : départs à 17 h 35 ou 18 h 35 du pôle Temis avec la ligne 61
OFFERT
À CHAQUE PARTICIPANT
1 PASS Ginko 2 voyages
1 entrée à la Citadelle, ou au Musée des Beaux-Arts et d'Archéologie, ou du Musée du Temps
Inscription obligatoire
avant le 15 mai
Par tél. au secrétariat de la mairie : 03 81 48 20 90
Par mail : mairie@franois.fr
En scannant ce QR code
Ginko
Les mobilités de Grand Besançon Métropole


CONVOI EXCEPTIONNEL


Foire Comtoise
CUBA!
PASS GINKO
FOIRE COMTOISE
7€*
*hors coût du support 0,20€
Entrée à la Foire
+ Voyages
en bus&tram
à volonté le même jour
Plus d'infos sur www.ginko.voyage






13 • 14 • 15 JUIN
festival outdoor
GRANDES HEURES NATURE
PASS GINKO
2€ la journée
prix du support en sus (0,20€)
• Voyages illimités sur le réseau Ginko
• Disponible dans tous les points de vente Ginko

AVRIL

Nouvelles rames Alstom : une équipe de Keolis Besançon Mobilités se déplace à La Rochelle

Deux jours de tests intensifs : l'ensemble du matériel embarqué et le système SAE ont été minutieusement vérifiés. Résultat très positif : seulement quelques réglages mineurs, aucune anomalie bloquante.

Le Journal Ginko n°6 est disponible

Diffusé par voie numérique ainsi que sur les stands et à l'agence Ginko Mobilités, ce numéro 6 du « Journal Ginko » fait la part belle au vélo : Ginko Vélo, Ginko VéloCité, Ginko VéloParks et à la sécurité.

MAI

Une nouvelle mobilité : bienvenue à Ginko VéloCité !

De nouveaux vélos en libre-service font leur apparition sous la marque Ginko Vélocité :

- 200 vélos au total (vélos classiques et à assistance électrique).
- Extension du réseau avec 3 nouvelles stations
- Modernisation des 30 stations existantes
- Nouvelle application mobile

Un PASS pour faciliter l'accès à la Foire Comtoise

En partenariat avec Micropolis, Ginko propose un PASS combiné pour se rendre à la Foire Comtoise : pour 7 € seulement, le public bénéficie de l'entrée à la Foire Comtoise + un « PASS journée » Bus&tram, valable pour des voyages à volonté le même jour. 823 PASS combinés & 4 716 entrées tarif réduit pour les abonnés Ginko sur présentation carte Ginko Mobilités.

Stand Ginko au Raid Handi Forts

Partenaire historique du raid Handi Forts, Ginko propose un stand sur le village partenaires afin de valoriser l'accessibilité du réseau : information sur l'appli Ginko Guide, démonstration d'un véhicule Ginko Access et présentation du service, diffusion, du plan accessible, ...Un stand très apprécié par les visiteurs.

Offre découverte pour les habitants des communes périurbaines

Pour mieux faire connaitre l'offre Ginko dans les communes périurbaines et d'inciter les habitants à l'essai, Ginko organise, en partenariat avec les mairies des communes, une journée découverte. Au programme, rendez-vous à un arrêt dans la commune, remise d'un « PASS 2 voyages » et d'une entrée à la Citadelle ou aux musées du centre-ville, découverte du pôle d'échanges.
En 2025, 3 communes ont bénéficié de cette offre : Franois (17 mai), Pirey (21 juin) et Roche-lez-Beauprés (13 décembre).

JUIN

La première rame Alstom fait son entrée au CDM !

Cette toute première rame (n°902), à l'effigie de la grande résistante et ethnologue Germaine Tillion, rejoint le site des Hauts du Chazal. Première livraison d'une série qui se poursuivra progressivement sur l'année 2025.

Partenariat festival Grandes Heures Nature

Ginko accompagne le festival Grandes Heures Nature avec la vente d'un « PASS Grandes Heures Nature » : le PASS 24h Tribu au tarif exceptionnel de 4 €. Un stand au sein du village écotourisme a permis de renseigner le public notamment sur les services Ginko spécial été.

Fête de la Musique, Ginko vous accompagne !

Afin d'inciter le public à se rendre à la fête de la musique avec Ginko, un PASS événementiel à 2 € pour des voyages à volonté de 18 h à la fin des services est proposé. 154 PASS ont été vendus (vs 126 en 2023).
Les équipes Ginko étaient également présentes sur le terrain afin d'informer les voyageurs.

JUILLET

Pour les 4-14 ans et le samedi, c'est gratuit !

Le 1er juillet, le réseau Ginko devient gratuit pour tous les samedis et pour les 4-14ans.
Une large campagne de communication est lancée pour informer de cette nouveauté : affichage, réseaux sociaux, emailings clients, adhésifs sur et dans les véhicules...

Promotion des services spécial été

Chaque été, Ginko invite les grand bisontins à (re)découvrir le territoire grâce à des idées de balades et de visites, accessibles avec Ginko au travers d'un petit guide.
Une communication spécifique est lancée pour promouvoir les services estivaux mis en place pour se rendre à Osselle Plage, à la forêt de Chailluz, à la piscine de Chalezeule ou encore à la Citadelle.

AOÛT

Lancement de la nouvelle appli Ginko Mobilités

Entièrement repensée pour faciliter les déplacements des usagers, cette application propose de nouvelles fonctionnalités pratiques dont l'intégration d'un plan interactif, la géolocalisation...

Le Journal Ginko n°7 en boites aux lettres

Le numéro de rentrée du Journal Ginko est diffusé dans toutes les boites aux lettres de Grand Besançon Métropole, soit à plus de 100 000 exemplaires.
Au sommaire de ce numéro : les nouvelles rames de tramway, la rentrée, l'innovation sur le réseau.

Campagne de rentrée

Pour valoriser la place singulière des mobilités Ginko dans la vie et dans le cœur de tous les grand bisontins, Ginko créé un vidéo qui incarne ce lien unique.
Pour donner au maximum de visibilité à cette vidéo, des déclinaisons visuelles pour un relai de communication print et numérique ont été proposées.

Faciliter la rentrée avec les stands Ginko

Au total, 11 stands Ginko organisés la dernière semaine avant la rentrée et les premiers jours de septembre dans les centres commerciaux, les sites universitaires et au centre-ville avec information Ginko. Il y est possible de créer ou recharger sa carte Ginko Mobilités pour permettre aux grand bisontins une rentrée sereine.


T'as bien compris !
Pour les 0-14 ans
c'est gratuit
Bus & tram
À partir du 1er juillet
PASS 4-14 ans
0 €
PASS à charger sur une carte Ginko Mobilités 4 €, valable 5 ans
À valider à chaque montée


Vous avez bien compris !
Le samedi
c'est gratuit
Bus & Tram
À partir du 5 juillet
Le samedi, voyages à volonté pour 0 €
Sans titre de transport nécessaire


903
Ginko
Les mobilités de Grand Besançon Métropole


DANS LES TRANSPORTS,
NE LAISSONS PAS
LES TENSIONS
MONTER À BORD.
UTPF
KEOLIS
BESANÇON
Acteur du réseau Ginko


LE GUIDE QUI LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT
On est TOUS D'ACCORD, pas de ça à bord !
Contre le harcèlement, nous agissons.
Ginko


Ginko
Les mobilités de Grand Besançon Métropole
Succès de Ginko VéloCité
Les vélos en libre-service battent des records !
P.5
L'innovation au cœur du réseau
Nouvelles rames de tramway, nouveaux horizons
P.6-7
Rentrée et sérénité : et si c'était compatible ?
L'appli Ginko Mobilités : votre nouveau copilote
VOUS ALLEZ CRAQUER
classiques
électriques


Elle est là !
Nouvelle appli
Ginko Mobilités
Horaires
Itinéraires
Plan interactif
Arrêts autour de moi


Un verre en ville, un concert,
un grand bol d'air :
tout commence ici.
À partager !
Je bouge,
tu respires,
nous avançons.
Ginko
Les mobilités de
Grand Besançon Métropole


Pass Tribu Noël
Mon Noël avec Ginko
24H DE VOYAGES* POUR 2 À 5 PERSONNES
7,50€
4€*
2 à 5 pers.
*hors coût du support 0,50 €
à volonté, en bus et tram
En vente du 30 novembre au 31 décembre
• À bord des bus
• Aux distributeurs automatiques stations trams et L3
• En ligne sur www.ginko.voyage
• Dans les Relais et à l'Agence Ginko Mobilités
www.ginko.voyage
Ginko
Les mobilités de
Grand Besançon Métropole




903
Ginko


Ginko rejoint le programme
HIDDEN disabilities
Parce que tous
les handicaps
ne sont pas visibles,
montrez-le
avec une fleur !
Sur le réseau Ginko, vous pouvez choisir de porter le symbole Tournesol pour exprimer un besoin d'aide.
Les agents Ginko qui portent un Tournesol sont formés à reconnaître et comprendre les handicaps invisibles pour mieux vous accompagner.
RETIREZ VOTRE SYMBOLE TOURNESOL
Agence Ginko
Place Révolution
Besançon
www.ginko.voyage
Ginko
KEOLIS BESANÇON
Ginko
Les mobilités de
Grand Besançon Métropole

SEPTEMBRE

800 visiteurs aux portes ouvertes de l'entreprise !

A l'occasion de la Semaine de la Mobilité et des Journées Européennes du Patrimoine, le Centre de Maintenance du tramway ouvrait exceptionnellement ses portes au public. Un succès record en 2025 puisque 800 visiteurs ont profité de cette immersion unique dans les coulisses du réseau Ginko et les nouvelles rames de tramway !

Ginko partenaire du festival Livres dans la Boucle

Pour accompagner ce festival majeur et renforcer sa visibilité, Ginko mène différentes actions autour du livre : l'installation d'une bibliothèque sous l'abri tram « Révolution » avec dépôt de livres offerts par Emmaüs, une proposition d'extraits d'œuvres de nombreux auteurs présents au festival dans l'appli « 1er chapitre », l'invitation des voyageurs à partager leurs lectures en laissant leurs livres sur les sièges des bus ou tram, un jeu-concours permettant de gagner des livres dédicacés par des auteurs présents au festival, des lectures à voix haute aux arrêts en partenariat avec Lire et Faire Lire.
Des livres voyageurs : « déposez vos livres à bord des bus ou des trams pour les faire voyager vers de nouveaux lecteurs ».

OCTOBRE

Octobre Rose

Le 21 octobre, en partenariat avec la Ligue contre le cancer, 20 collaborateurs de Keolis Besançon Mobilités se mobilisent à différents arrêts du réseau pour diffuser des messages de sensibilisation à l'importance du dépistage du cancer du sein.
Sur le stand installé à côté de l'Agence Ginko Mobilités, les bénévoles de la Ligue contre le cancer ont pu montrer les gestes de palpation.

NOVEMBRE

Bienvenue à bord des nouvelles rames de tramway !

Lancement commercial des nouvelles rames le 10 novembre : deux années de projet, de tests, de formations et d'un formidable travail d'équipe qui se concrétisent.

Campagne contre les incivilités

Ginko réaffirme son soutien à ses agents et choisit de s'associer à cette campagne nationale menée par l'UTPF pour combattre les incivilités.

Lutte contre le harcèlement

On est tous d'accord, pas de ça à bord ! Contre le harcèlement, nous agissons.

DuoDay : une rencontre pour un partage d'expérience

Keolis Besançon Mobilités participe à l'initiative DuoDay qui propose à des personnes en situation de handicap de découvrir un métier, échanger avec un collaborateur, s'immerger dans un environnement de travail à l'occasion d'une journée en immersion dans l'entreprise.

Ginko à la rencontre des seniors bisontins

« Les rendez-vous de l'âge », la journée de rencontres citoyennes organisée par le CCAS réunit près de 2 000 seniors bisontins. Comme chaque année, Ginko y tient un stand permettant la rencontre de seniors actifs afin de les conquérir et de les fidéliser. Un bus est également mis à disposition pour accompagner les personnes les moins mobiles sur le lieu du repas.

DÉCEMBRE

Keolis Besançon Mobilités rejoint le programme Sunflower – Hidden Disabilities

Une première en France pour un réseau de transport public.
Ce dispositif international permet aux personnes vivant avec un handicap invisible de signaler discrètement leur besoin éventuel d'assistance grâce au symbole du tournesol.

Les formations de l'ensemble du personnel de Keolis Besançon Mobilités en contact avec le public (conducteurs, contrôleurs, personnels de l'agence Ginko Mobilités et agents de relation clients) ont débuté en décembre 2025 et se poursuivent en 2026. Elles visent à permettre aux équipes de reconnaître le symbole « Tournesol » porté par les usagers du réseau Ginko et d'adopter des gestes d'accueil adaptés : écoute bienveillante, communication claire, patience et accompagnement renforcé lorsque cela est nécessaire.

Noël avec Ginko

Pour inciter le public à choisir Ginko pour faire ses achats de Noël et profiter de l'ambiance festive, un PASS événementiel, le « PASS 24h Tribu Noël », est lancé au tarif de 4€. Des renforts d'offre sur les lignes L4 et 8 sont également mis en place
Et pour s'associer à la magie de Noël, un concours de lettres et dessins au père Noël a été organisé.

ET AUSSI...

CHAQUE MOIS, TOUTE L'ANNÉE

Opérations de validation à quai

Chaque semaine, Keolis Besançon Mobilités organise des opérations de lutte contre la fraude sur le terrain impliquant des collaborateurs de tous les services de l'entreprise.

Au total sur l'année 2024, près de 50 opérations ont été menées à différents points clés du réseau ou à bord des véhicules.

PROJET TRAMWAY : MISE EN SERVICE DES NOUVELLES RAMES ET PRÉPARATION DU 4ÈME TERMINUS

L'année 2025 a vu la concrétisation d'un projet lancé en 2020 : l'acquisition de rames supplémentaires, offrant plus de capacité et de confort de voyage que les 19 rames CAF actuellement en service.

Toutes les équipes du Délégataire ont mis toute leur énergie au service de la réussite de la première étape du projet : la livraison et la mise en service des cinq premières rames Alstom. Une partie d'entre elles a aussi contribué à l'adaptation des équipements/outils d'exploitation et de maintenance tout en s'impliquant aux côtés des équipes de Grand Besançon Métropole dans le projet de création d'un 4ème terminus dans la rue du Général Brulard.

Les nouvelles rames Alstom

Attendue depuis 2020 pour accompagner l'augmentation de la fréquentation et offrir un service plus fréquent/confortable aux voyageurs, la première rame Alstom est arrivée à Besançon le 5 juin devant un grand nombre de collaborateurs de Grand Besançon Métropole et de Keolis Besançon Mobilités, venus l'admirer.

La 5ème et dernière rame de la tranche ferme, rame de tête de série pour l'ensemble du groupement, a rejoint le Centre de Maintenance bisontin le 20 novembre.

Le projet a mis en mouvement l'ensemble des services de Keolis Besancon Mobilités, de la direction Ressources Humaines, fortement mobilisée sur les formations, aux équipes de la Direction Innovation, Projets et Systèmes d'Information SI pour la modification du SAEIV, en passant par la direction Marketing pour l'information voyageur et bien sûr les directions Exploitation et Maintenance.

A partir du lundi 10 novembre 2025, une fois l'autorisation officielle obtenue par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité auprès du Préfet du Doubs, les rames se sont progressivement élancées pour transporter les bisontins, impatients pour nombre d'entre eux, de découvrir et goûter au confort de ce nouveau matériel. Les 120 conducteurs habilités à leur conduite ont pu, aux aussi, apprécier le confort de conduite, et tout particulièrement la visibilité panoramique offerte par le design de la cabine de conduite.

Durant les semaines qui ont suivi, des difficultés sont survenues : problèmes furtifs d'adhérence dans les pentes, ouverture erratique des portes, pannes du système de traction, freinages d'urgence intempestifs.

Experts exploitation et maintenance de Keolis, en lien avec ceux d'Alstom, de Keolis Conseil et Projets, de l'AMO de l'Autorité Concédante et de l'AOM elle-même, se sont employés à réduire les effets de ces problématiques identifiées, mesurées et analysées.

Jeudi 5 juin : livraison de la première rame Alstom à Besançon



Projet de création d'un 4ème terminus

Situé à proximité de l'actuelle station Brulard, la création d'une voie de dégagement aussi appelée « 4ème terminus », accessible via un nouveau appareil de voie (aiguillage), permettra de dissocier en deux véritables lignes T1 et T2 l'exploitation du tramway Ginko.

Cette évolution structurelle majeure va permettre de :

- Améliorer de façon substantielle la fréquence de desserte de la Gare SNCF Viotte et de la place Flore
- Offrir une desserte très qualitative du futur éco-quartier Grette/Brulard
- Réduire les contraintes d'exploitation actuelles inhérentes à la longueur du tronçon commun (Hauts-du-Chazal <> Parc Micaud), lequel est générateur d'une offre trop élevée en heures creuses pour assurer une offre suffisante sur la branche T1 desservant le pôle Orchamps et Chalezeule
- Assurer une régularité et une ponctualité accrue sur chaque ligne, grâce à une exploitation facilitée

En 2025, es équipes du Délégataire, appuyées par les experts du Groupe Keolis, ont participé aux études de détail pilotées par Grand Besançon Métropole afin de définir les équipements et modes opératoires nécessaires pour assurer l'exploitabilité des nouveaux équipements projetés.

Les travaux s'étaleront de février à octobre 2026 avec une interruption du service tramway durant 5 semaines durant l'été, à partir de la mi-juillet. Pour réduire au maximum les impacts négatifs de cette interruption indispensable à la finalisation des travaux, un « plan B » (bus de substitution) et une information voyageurs renforcé seront déployés.



Esquisse du projet d'aménagement du 4ème terminus Rue du Général Brulard, Besançon

MESURES TARIFAIRES AU 1ER JUILLET BILAN SYNTHÉTIQUE

Les élus de Grand Besançon Métropole ont voté, lors du Conseil Communautaire du 10 avril, les évolutions tarifaires suivantes :

- *la gratuité du réseau Ginko pour TOUS les samedis, avec accès à bord sans titre de transport. Elle s'applique à l'ensemble des services bus (urbains, périurbains, Ginko Access), tram et P+R*
- *la création d'un abonnement « PASS 4-14 » permettant aux jeunes âgés de moins de 15 ans de voyager gratuitement. Pour être valable, ce PASS doit être rechargé sur une carte nominative Ginko Mobilités, chaque année ; la validation de ce titre est obligatoire à chaque montée*
- *la création d'un « PASS Sésame RSA »* au tarif réduit de 2€, accessible à tous les bénéficiaires de l'allocation « Revenu de Solidarité Active » (RSA)

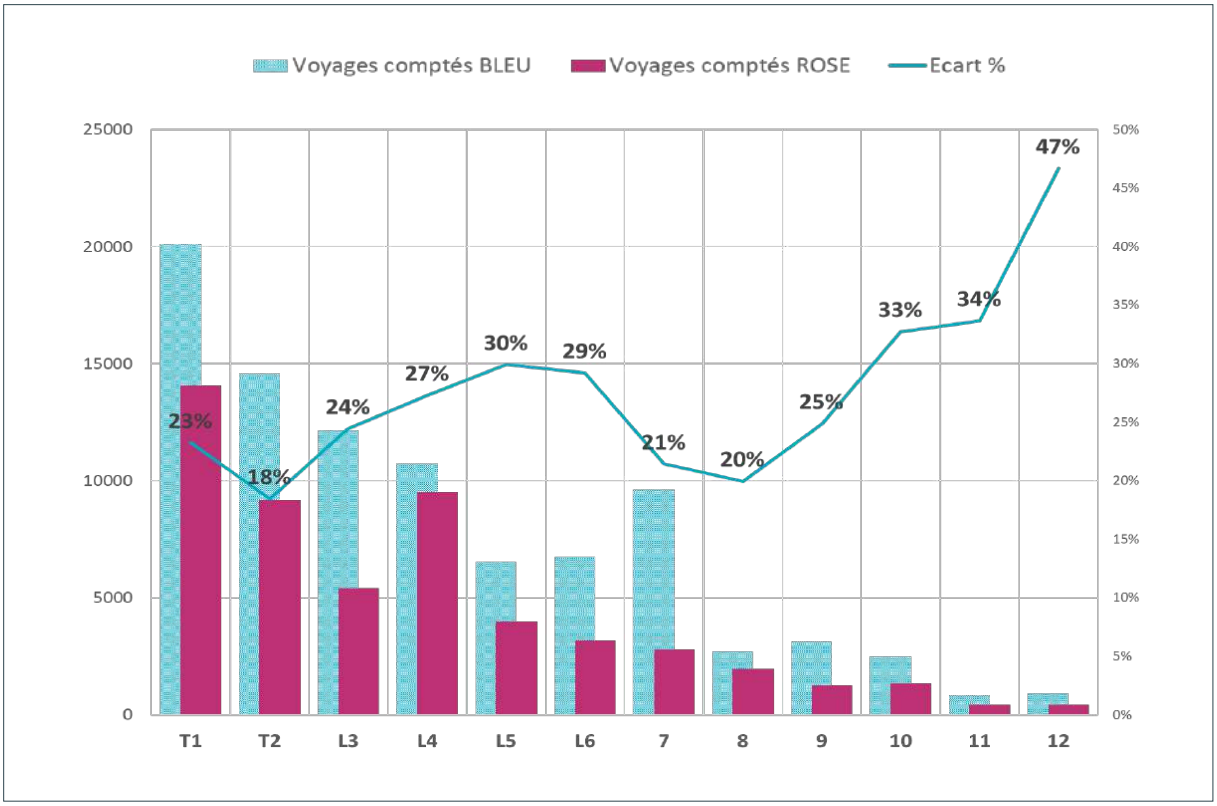
Cette contribution vise à dresser un bilan des mesures décidées, après 6 mois de mise en œuvre.



La gratuité du samedi : un succès en termes de fréquentation

Cette mesure constitue une mesure tarifaire structurante du contrat de Délégation de Service Public. Effective depuis le 5 juillet 2025, elle vise à favoriser la mobilité durable, soutenir l'attractivité commerciale et offrir un accès simplifié au réseau pour tous les publics. Elle s'applique à tous les usagers, sans restriction d'âge ou de lieu de résidence, et sans obligation de validation.

Fréquentation moyenne par ligne par samedi au second semestre 2025 et écart vs 2024



La gratuité du samedi a permis de lever un frein psychologique à l'usage des transports collectifs, d'attirer de nouveaux usagers et d'augmenter la mobilité des clients déjà utilisateurs des services Ginko.

Le renforcement des flux est particulièrement marqué vers le centre-ville (+28 %), les principales zones commerciales (+28 %) et la gare (+15 %), confirmant le rôle de Ginko comme alternative crédible à la voiture pour les déplacements motivés par les achats et les loisirs.

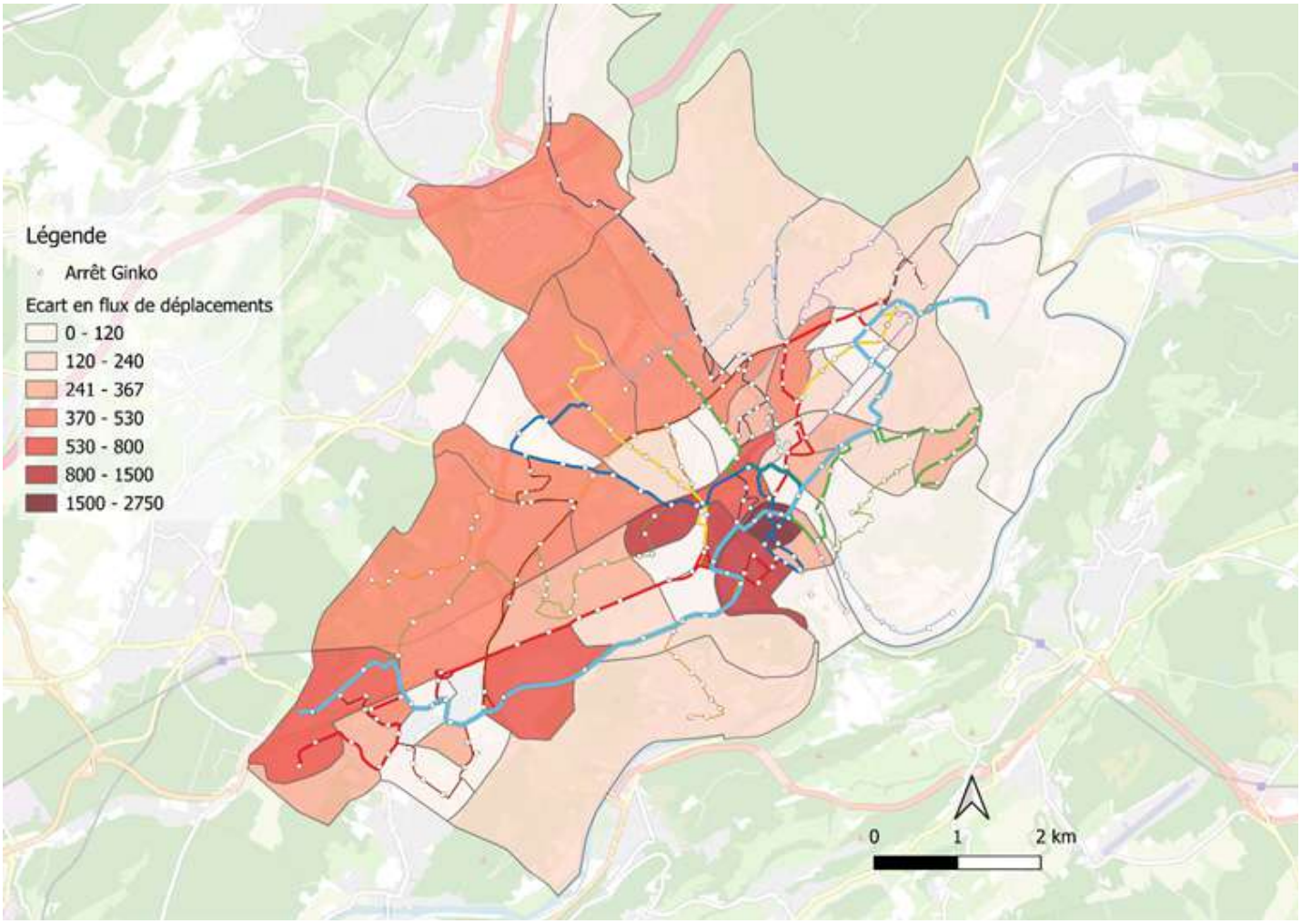
+ 25 % de fréquentation le samedi par rapport à 2024



Une fréquentation en forte hausse !

- +25 % de voyages le samedi, dans un contexte de stabilité de la fréquentation pour les autres jours
- De juillet à décembre : +2,2 % de voyages, soit +238 000 déplacements, dont 80 % liés aux samedis (+189 000 voyages)
- Tram : +21 %, Lianes : +27 %, lignes urbaines : +26 % le samedi
- Lianes 4 : 9 500 voyages par samedi en moyenne, soit 90 % d'un jour de semaine « bleu »
- Hausse par tranches horaires : +19 % entre 8h et 12h, +26 % entre 12h et 14h, +29 % entre 14h et 19h, +21 % après 19h

Evolution des flux de déplacements avec le réseau Ginko le samedi par zones entre 2024 et 2025 (zones IRIS - INSEE)



Satisfaction et report modal

- 95 % de clients satisfaits de la gratuité du samedi
- 8 % de report modal de la voiture > transports collectifs
- 6 % de report modal de marche/vélo > transports collectifs

Source : enquête en "face à face" réalisée par Keolis auprès de 884 usagers, sur le réseau, en octobre 2025 - Cf. page 68

Cette dynamique s'accompagne toutefois de points de vigilance : conditions de voyage moins confortables sur certains créneaux, hausse des usages de poussettes et vélos et ambiance parfois dégradée à bord.

Les premiers enseignements confirment les effets favorables sur la fréquentation tout en appelant à un suivi fin de la fréquentation et de la qualité de service pour assurer, dans la durée, une offre de service attractive pour tous.

LES MESURES DE GRATUITÉ CIBLÉES : LES CHIFFRES CLÉS

Les autres mesures tarifaires actées concernent deux profils spécifiques :

- les jeunes, avec la création d'un abonnement « PASS 4-14 » à 0€ pour les jeunes âgés de moins de 15 ans
- les bénéficiaires du RSA avec la création d'un « PASS Sésame RSA » à 2€

+ 65 % de cartes Ginko Mobilités créées en 5 mois par rapport à 2024

Les principaux indicateurs concernant les impacts de ces deux mesures sont les suivants :

- 21 500 cartes Ginko créées entre juin et octobre 2025, soit +65% par rapport à 2024
- 82% des cartes créées l'ont été pour jeunes âgés de moins de 25 ans, dont 56% pour des jeunes de moins de 14 ans
- Baisse importante de la mobilité des jeunes âgés de 4 à 17 ans
  - 30,7 déplacements par mois en octobre 2024
  - 21,8 déplacements par mois en 2025, soit une baisse de -29%
- +31 % de ventes de PASS Jeunes, +5 % de PASS Sociaux entre juin et octobre

L'IMPACT DES MESURES SUR LE TAUX DE FRAUDE ET LES RECETTES DU RÉSEAU GINKO

L'organisation et les méthodes de lutte contre la fraude utilisées n'ont pas évolué. La progression de la fraude s'explique en partie par le contexte local et les mesures tarifaires prises à l'été 2025. Si la totalité de l'augmentation ne peut être attribuée à la gratuité mise en œuvre les samedis pour tous, et toute l'année pour les jeunes âgés de moins de 15 ans, ces mesures incitent une partie des voyageurs à jouer avec le respect de la règle.

Voici les éléments qu'il faut retenir de la fraude sur le réseau Ginko :

- une forte augmentation du nombre de fraudeurs sans titre, le noyau dur des fraudeurs (pourquoi payer le dimanche ou le soir si c'est gratuit le samedi ?)
- une forte progression sur les publics lycéens/étudiants : 42% des fraudeurs ont entre 15 et 19 ans *(pourquoi payer un abonnement pour mon fils de 15 ans alors que son petit frère peut voyager gratuitement ?)*
- une fraude par mode avec des tendances à la hausse : un doublement à bord du bus et une augmentation sur le tram
- une fraude installée, sur toutes les lignes du réseau, tous les jours de la semaine (+4.5 points du lundi au vendredi)

Rappelons que l'impact annuel de la globalité des mesures tarifaires mises en œuvre au 1er juillet 2025 est évalué à près de 2,5 millions d'euros chaque année.

Un taux de fraude en forte augmentation de 4.1 points : 12.9% vs 8.8% en 2024

Offre de mobilité

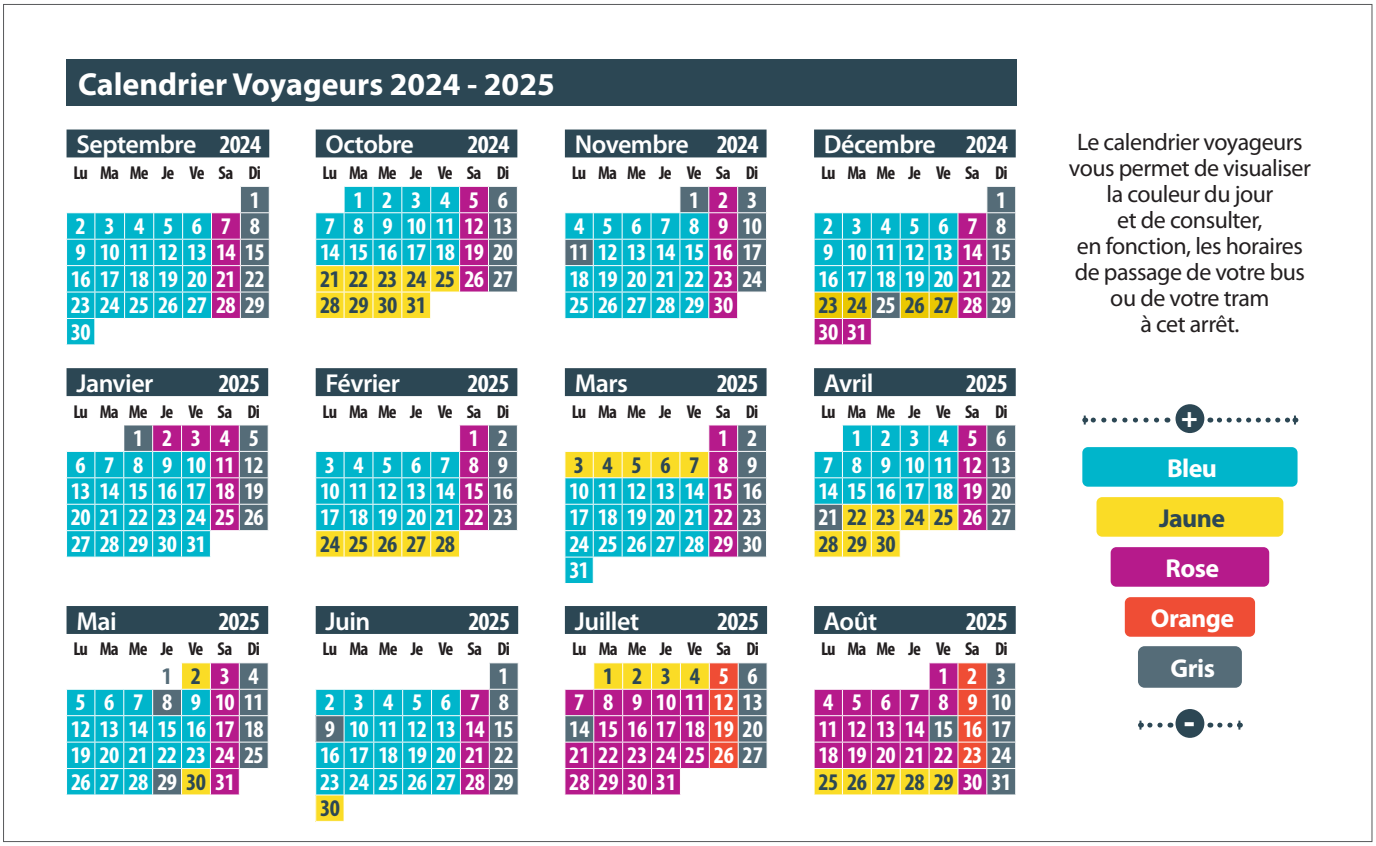
LE CALENDRIER VOYAGEUR

Lancé le dimanche 1er septembre 2024, le calendrier voyageur 2024-2025 reste identique en termes de fonctionnement que les années précédentes.

Il se compose toujours de 5 jours types associés aux 5 couleurs suivantes : BLEU, JAUNE, ROSE, ORANGE, GRIS.

Le calendrier permet de répondre plus finement aux besoins de déplacements des voyageurs, notamment à travers :

- la prise en compte, à l'échelle de la journée, des spécificités calendaires (calendrier scolaire : dates des vacances et jours vaqués, période de congés des étudiants, jours fériés et ponts)
- l'application d'une offre commune entre la 2ème semaine des vacances de Noël et les vacances d'été.



TRAM ET LIANES, DES LIGNES À NIVEAU ÉLEVÉ DE SERVICE

Tramway : objectifs et mise en œuvre

Le réseau de Tramway propose une offre de service adaptée aux déplacements des bisontins et grands bisontins. Grâce au calendrier voyageurs ajusté en fonction des périodes de l'année, les deux lignes proposent aux voyageurs des amplitudes élargies et des fréquences élevées :

- **En jour BLEU** (équivalent d'un jour de semaine scolaire) : maintien d'une fréquence de passage de 6 minutes de 6h30 à 18h30 sur le tronc commun (Hauts du Chazal <> Parc Micaud) et de 12 minutes sur les branches Gare et Chalezeule.

Initialement, en heure de forte affluence le matin et le soir, deux rames supplémentaires assuraient des services de renfort sur l'intégralité des 2 lignes.
Du fait d'opérations de maintenance (reprise des fissures de caisses par CAF), une rame est indisponible à la circulation. De ce fait, une seule rame a assuré un service de renfort depuis le lancement de la campagne de maintenance et ce jusqu'à la mise en circulation des nouvelles rames Alstom.

- **En jour JAUNE** (équivalent d'un jour de semaine en petites vacances) : maintien d'une fréquence forte avec un passage toutes les 6 minutes sur le tronc commun (seuls les renforts ne sont pas assurés).
- **En jour ROSE** (équivalent d'un samedi et d'un jour de semaine en été) : fréquence de 10 minutes le matin et de 7 à 8 minutes l'après-midi sur le tronc commun.
- **En jour ORANGE** (équivalent d'un samedi en été) : fréquence de 12 minutes le matin et 8 minutes l'après-midi sur le tronc commun.
- **En jour GRIS** (équivalent d'un dimanche ou d'un jour férié) : fréquence de 20 minutes le matin et 10 minutes l'après-midi sur le tronc commun.

Le lundi 10 novembre 2025 fut marqué par le lancement des nouvelles rames Alstom sur le réseau Ginko. Avec une capacité accrue, elles viennent compléter la flotte actuelle CAF et permettent de répondre à la demande de déplacements, notamment aux heures de pointe. Fin 2025, 5 rames Alstom circulent sur le réseau en priorisant les créneaux de forte affluence.

Lianes : objectifs et mise en œuvre

Les Lianes 3 à 6 (lignes à haut niveau de service) se distinguent par des caractéristiques fortes : fréquences de passages élevées, permanence d'attractivité, amplitude de desserte élargie et identique aux tramways… Ces caractéristiques sont maintenues en 2025 avec le niveau d'offre suivant :

- Une fréquence élevée en jour BLEU : de 5 à 10 minutes entre 7h00 et 18h30. Depuis septembre 2025, face à la hausse de fréquentation observée, les L3 et L6 ont été renforcées : +7% sur L3 et +5% sur L6 ;
- Une fréquence élevée y compris en jour JAUNE : 10 minutes ;
- Une forte fréquence en jour ROSE : de 10 à 15 minutes l'après-midi ;
- Une amplitude forte et identique à celle du tramway : dernier départ du centre-ville à 23h30 du dimanche au mercredi et à 1h00 du jeudi au samedi ;
- Des horaires cadencés facilitant la mémorisation et des itinéraires uniques tous les jours de l'année, y compris le dimanche.

Fréquence et amplitude des lignes urbaines

N° de ligne	Amplitude premier départ / dernier départ	Fréquence de passage				
		Jour BLEU	jour JAUNE	jour ROSE	jour ORANGE	jour GRIS
TRAM T1	4h30 - 23h30 /1h	12'	12'	20'/15'	24' / 16'	40'/20'
TRAM T2	4h30 - 23h30 /1h	12'	12'	20'/15'	24' / 16'	40'/20'
LIANES 3	5h30 - 23h30 /1h	5'/10'	7' à 10'	20' / 16'	20' / 20'	30'
LIANES 4	5h30 - 23h30 /1h	8'/10'	10'	20' / 11'	20' / 15'	30'
LIANES 5	5h30 - 23h30 /1h	10'/12'	10'/15'	20'/15'	20' / 20'	30'
LIANES 6	5h30 - 23h30 /1h	10'/12'	10'/15'	20'	20' / 20'	30'



LES LIGNES URBAINES ET COMPLÉMENTAIRES

En complément du réseau structurant composé des 2 lignes de Tramway et des 4 Lianes, le réseau Ginko se dote toujours de 6 lignes urbaines et de 4 lignes complémentaires de maillage.

Les 6 lignes urbaines (lignes 7 à 12) ont pour objectif de compléter la desserte du territoire en proposant une connexion au centre-ville ou au réseau armature présenté précédemment. Ces 6 lignes se caractérisent par :

- Des itinéraires en connexion systématique au Tramway et aux Lianes
- Un fonctionnement du lundi au samedi (sauf les jours GRIS)
- Des fréquences attractives sur chaque période (15/20' en HP)
- Une amplitude de fonctionnement de 6h à 20h/21h

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

- La ligne 7 relie les Hauts du Chazal à la zone d'activité Palente Espace Industriel via le quartier de Planoise, le pôle Micropolis, le Campus de la Bouloie et les boulevards Churchill et Blum.
- La ligne 8 relie le quartier Battant du centre-ville à la zone commerciale d'Ecole Valentin via la Gare Viotte et les quartiers Torcols et Saint Claude.
- La ligne 9 relie la zone des Tilleroyes au quartier Velotte via Montrapon et le centre-ville, incluant également la desserte du pôle Chamars.
- La ligne 10 relie le CHU Minjoz au quartier Chaffanjon via les quartiers Saint Ferjeux, Butte et Centre-ville.
- La ligne 11 relie le secteur Rivotte au quartier Combe Saragosse via la desserte des quartiers du centre-ville (en connexion au pôle République), Chaprais et Vaîtes, le long de la rue de Beflort.
- La ligne 12 relie le quartier des Prés de Vaux au pôle Temis via la desserte du centre-ville (en connexion au pôle République), Chaprais, Torcols et Saint Claude.

À compter de septembre 2025, l'amplitude de soirée des lignes 9 et 10 est étendue en début de soirée, afin d'assurer les fins de service du personnel soignant (Clinique des Tilleroyes / CHU Minjoz) sur toutes les périodes de production. Elles assurent un départ après 21h15 (au lieu de 20h auparavant).

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

- Des itinéraires en connexion à une ligne ou plus du réseau urbain ;
- Une offre mixte entre services réguliers et sur réservation ;
- Une exploitation par des véhicules de taille adaptée (entre 8 et 20 places).

Ces 5 lignes assurent la desserte des quartiers Hauts de Chailluz, Tarragnoz, Port Douvot, Chapelle des Buis, La Vèze et Chaudanne ainsi que la desserte d'Avanne-Aveney.



Fréquence et amplitude des lignes urbaines

N° de ligne	Amplitude premier départ / dernier départ	Fréquence de passage				
		Jour BLEU	jour JAUNE	jour ROSE	jour ORANGE	jour GRIS
Ligne 7	5h30 - 21h	8'/15	10'/15'	20'	30'	-
Ligne 8	6h00 - 23h	12'/20'	15'/20'	20'	30'	-
Ligne 9	6h00 - 21h	12'/20'	15'/20'	30'	35'	-
Ligne 10	6h00 - 21h	20'	30'	30'	40'	-
Ligne 11	6h15 - 20h	20'/30'	30'	40'	40'	-
Ligne 12	6h20 - 19h	30'/45'	45'	45'	45'	-

LIGNES ET SERVICES PÉRIURBAINS

Grand Besançon Métropole continue chaque année d'adapter ses services périurbains afin d'offrir aux communes périphériques la meilleure équité de desserte possible au sein des 67 communes de l'agglomération. Ces services se décomposent comme suit :

30 lignes périurbaines régulières (lignes 51 à 87). Ces lignes composées de services réguliers et sur réservation permettent de relier par bassin les communes périurbaines à un des principaux pôles d'échanges de Besançon.

- Les lignes 51 à 59 relient les communes du secteur Sud-Ouest de Grand Besançon Métropole dont Saint-Vit (2ième commune de l'agglomération) au pôle d'échanges des Hauts du Chazal ou de Micropolis à Besançon.
- Les lignes 61 à 68 relient les communes du secteur Nord-Ouest de Grand Besançon Métropole (secteur Dame Blanche incluse) au pôle d'échanges Temis à Besançon
- Les Lignes 71 à 76 relient les communes du secteur Est du Grand Besançon Métropole au pôle d'échanges Orchamps à Besançon.
- Les lignes 81 à 87 relient les communes du secteur Sud de Grand Besançon Métropole au pôle d'échanges Chamars à Besançon.

19 services sur réservations à destination des centres-bourg ou de la gare Besançon Franche-Comté TGV, soit deux nouveaux services par rapport à l'année précédente. Ces services Ginko Proxi ou Proxi TGV ont pour vocation de compléter l'offre des services réguliers présentés précédemment en proposant une desserte centrée sur les équipements de chaque bassin de vie et non sur les équipements bisontins.

- 15 services Ginko Proxi (A à O) répartis de manière identique aux lignes régulières en 4 bassins.
- 4 services Ginko Proxi TGV (1 à 4) répartis sur le secteur Nord qui offrent des liaisons en correspondance sur les principaux TGV aux différentes communes du secteur.

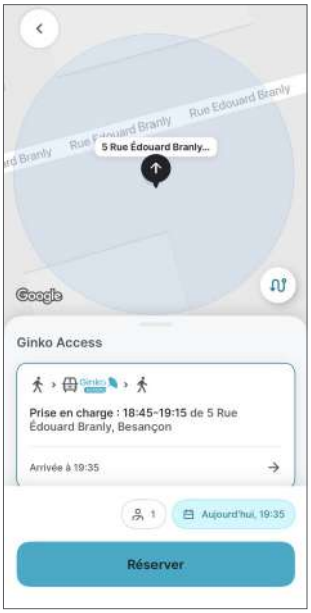
75 lignes « diabolo » à vocation scolaire (lignes 101 à 421)

- 59 lignes Diabolo à destination différents collèges de l'agglomération situés dans Besançon ou dans les communes périurbaines.
- 16 lignes Diabolo à destination des lycées ou établissements d'enseignements supérieurs de l'agglomér

GINKO ACCESS ET LES SERVICES SUR RÉSERVATION

Le réseau Ginko propose plusieurs services sur réservation répondant à des besoins spécifiques : un service à destination des personnes à mobilité réduite (Ginko Access) et trois services à destination d'équipements majeurs de l'agglomération (la Gare Viotte, le CHU Minjoz et les cliniques bisontines).





Ginko Access : l'innovation au service de l'accessibilité

En 2025, le service dédié au transport des Personnes à Mobilité Réduite (PMR) poursuit sa modernisation. En s'appuyant désormais sur l'écosystème digital VIA, déployé en septembre 2023, il constitue aujourd'hui le socle du service.

Cet environnement plus agile, flexible et évolutif permet à Ginko Access de bénéficier d'améliorations fonctionnelles continues et de renforcer la qualité du service proposé aux usagers, notamment par :

- Des canaux de réservation digitaux (application et page web dédiée) en complément du contact téléphonique maintenu avec les équipes du centre de relation clients
- La possibilité pour les usagers de réserver leur trajet jusqu'à 60 minutes avant
- Une gestion digitalisée des feuilles de route pour le personnel de conduite grâce à l'utilisation d'une application dédiée (VIA Driver). Cette dernière offre un suivi en temps réel, une géolocalisation et la confirmation des actions conducteurs
- Une supervision dynamique et en temps réel opérée par les équipes du centre de relation client

Grâce à ces évolutions et à la mise en conformité avec la loi d'orientation des mobilités (LOM), l'année 2025 confirme la tendance haussière de la fréquentation du service sur la quasi-totalité des périodes.

Pour garantir la qualité et la performance du service, les évolutions fonctionnelles se poursuivent, notamment par un module d'aide au groupage, l'automatisation du paramétrage de certains services, qui fiabilise la gestion opérationnelle et assure le confort des courses récurrentes.

Parallèlement, la flotte se renouvelle avec la substitution de deux nouveaux minibus, légèrement moins capacitaires.

Ginko Gare, Ginko Hôpital et Ginko Cliniques : trois services dédiés aux équipements majeurs du territoire

Les services Ginko Gare, Hôpital et Cliniques offrent la possibilité de rejoindre ces différents équipements en complément du réseau Bus et Tram :

- Ginko Gare : proposé 7 jours sur 7, ce service permet le matin de rejoindre la gare Viotte avant 7h et le soir de repartir après 20h en correspondance avec les principaux TGV. Disponible à partir de tous les arrêts Ginko dans Besançon, il est accessible avec un titre unique « Pass Ginko Gare » au prix de 4.50€ le trajet
- Ginko Hôpital : en substitution du tramway qui assure une prise de service plus tardive le dimanche matin, cette ligne sur réservation propose aux salariés chaque dimanche et jours fériés la possibilité de rejoindre le CHU J. Minjoz avant 6h15 selon un itinéraire reprenant les arrêts des 2 lignes de tramway. Il est ouvert à tous les titres Ginko en vigueur
- Ginko Cliniques : ce service, à destination des visiteurs, propose chaque dimanche et jours fériés entre 11h et 19h la possibilité de rejoindre les cliniques St-Vincent et Polyclinique Franche-Comté au départ des pôles d'échanges Micropolis et Temis. Il est également ouvert à tous les titres Ginko en vigueur

PARKING RELAIS ET MULTIMODALITÉ

Les Parking Relais (P+R) : stationner 24h/24 pour accéder au réseau Bus&Tram

Les six Parkings Relais, tous situés au cœur du réseau et connectés avec les lignes fortes du réseau (Tram et Lianes), offrent une alternative attractive à l'usage de la voiture pour accéder au centre-ville de Besançon.

Ils sont accessibles 7/7j et 24/24h sur simple présentation d'un titre de transport Ginko validé dans la journée (hors P+R Vesoul) ou d'une carte bancaire.

- Hauts du Chazal (200 places), en correspondance avec les lignes T1, T2 et ligne 7
- Fort Benoit (112 places), en correspondance avec la ligne T1
- Temis (177 places), en correspondance avec les lignes L3, L6, 7 et 12
- Micropolis, (142 places), en correspondance avec les lignes T1, T2 et 7
- Ile de France (63 places) en correspondance avec les lignes T1, T2 et L4
- Vesoul (49 places) en correspondance avec la ligne L5



Les Ginko VéloParks : un maillage renforcé au service de l'intermodalité

Les « Ginko VéloParks » sont des abris vélos sécurisés. En 2023, le réseau en comptait trois. Puis deux nouveaux équipements ont été intégrés sous la bannière Ginko au dernier trimestre 2024, tous deux situés au cœur du centre-ville bisontin.

En 2025, le maillage s'est accéléré avec l'implantation de six nouveaux équipements, portant l'offre à onze VéloParks et renforçant ainsi la couverture du territoire. Ces onze Ginko VéloParks bénéficient d'une proximité immédiate avec le réseau de transport en commun, définie comme suit :

- Ginko VéloPark Campus : à proximité de l'arrêt « Crous Université » et desservi par la L3 et la ligne 7
- Ginko VéloPark Marnières : à proximité immédiate de la station éponyme desservi par la ligne T1
- Ginko VéloPark République : à proximité immédiate du pôle d'échange République
- Ginko VéloPark Marché Beaux-Arts : à proximité de l'arrêt « Courbet » et du pôle d'échange République.
- Ginko VéloPark Mairie situé : à proximité de l'arrêt « Chamars Esplanade » et desservi par les L4, L6, ligne 9 et 10.
- **NOUVEAU** Ginko VéloPark Chamars : à proximité du pôle d'échange Chamars,
- **NOUVEAU** Ginko VéloPark CHU Minjoz : à proximité de la station éponyme et desservi par les lignes T1 et T2.
- **NOUVEAU** Ginko VéloPark Gare de Saône (10 places) : sur le PEM de la gare de Saône.
- **NOUVEAU** Ginko VéloPark Gare de St Vit (10 places) : à proximité immédiate de la gare de Saint-Vit.
- **NOUVEAU** Ginko VéloPark UFR Santé : à proximité immédiate de la station éponyme et desservi par les lignes T1 et T2.
- **NOUVEAU** Ginko VéloPark Piscine Mallarmé (10 places) : à proximité de l'arrêt « Palais des Sports » et desservi par la L3.

D'une capacité variable, ces équipements permettent aux usagers d'articuler facilement l'usage du vélo avec le réseau Bus&Tram afin de faciliter leurs déplacements sur le territoire de Grand Besançon Métropole.

En 2025, 6 nouveaux VéloParks ont été implantés au sein de Grand Besançon Métropole





Ginko VéloParks – Deux modèles distincts

GINKO VÉLO ET GINKO VÉLOCITÉ : DES SERVICES VÉLO PLÉBISCITÉS

« Ginko Vélo » : le service de location longue durée (LLD) fête ses six ans

Créé en 2019 afin de développer la pratique du vélo sur le territoire de Grand Besançon Métropole, le service « Ginko Vélo » poursuit sa dynamique en 2025. Le pilotage, la commercialisation et la relation clients sont assurés par Keolis Besançon Mobilités, tandis que la maintenance est confiée à son prestataire, Virage.

Après une augmentation significative de la flotte jusqu'en 2023, le service continue d'afficher un haut niveau de satisfaction auprès des usagers et réaffirme son ambition : accroître durablement la part modale du vélo sur le territoire en incitant à l'achat.

Pour atteindre cet objectif, pour faire face à ce succès constant et au vieillissement de la flotte, le service poursuit ses évolutions afin de répondre durablement et de manière pérenne aux attentes croissantes des habitants, tout en respectant son engagement écoresponsable.

Un service toujours plébiscité…

Cette année 2025 marque une étape importante dans l'évolution du service, avec la substitution et l'augmentation des Ginko Vélos Famille, portant la flotte au nombre de 20 (modèle LT2S de chez Douze Cycles).

Ce nouveau modèle, plus puissant, a trouvé son public, permettant de stabiliser la liste d'attente autour d'une dizaine de personnes en moyenne (soit environ cinq mois d'attente).

Le modèle Ginko Vélo Classique, quant à lui, perçoit enfin les effets des mesures prisent en 2024, réduisant ainsi la liste d'attente à une moyenne de 110 personnes par mois (vs 350 en 2024), diminuant ainsi les délais d'attente pour les usagers.

… et en constante évolution

Parallèlement, plusieurs améliorations structurantes ont été mises en œuvre pour assurer la performance et le confort du modèle Ginko Vélo Classique :

- Le déploiement d'un nouveau module de maintenance (GMAO)
- L'optimisation des processus de réparation
- La relocalisation de l'atelier de réparation dans un espace entièrement dédié, situé au 102 Grande Rue

Ces avancées renforcent la performance opérationnelle et contribuent ainsi à améliorer la qualité de service offerte aux usagers, tout en soutenant l'ambition d'accroitre durablement la part du modale du vélo de manière efficiente.





« Ginko VéloCité » : le vélo en libre-service (VLS) intègre le bouquet de mobilité globale Ginko

Dans le cadre de la nouvelle délégation de service public (DSP), Grand Besançon Métropole a confié à Keolis Besançon Mobilités la gestion du service de vélos en libre-service anciennement Vélocité, désormais renommé Ginko Vélocité.

Ce changement marque le début d'un nouveau projet partenarial, dans lequel Keolis s'engage aux côtés de Grand Besançon Métropole pour renforcer et développer l'usage du vélo en libre-service. Le pilotage, les études et le suivi d'activité sont assurés par Keolis Besançon Mobilités, tandis que la maintenance et l'exploitation technique des stations et des vélos sont confiés à son prestataire, JC Decaux.

Une offre toujours au service de son territoire...

Le service permet aux habitants et visiteurs de se déplacer facilement dans Besançon grâce à un réseau de stations et de vélos accessibles 24h/24 et 7j/7.

Il a pour objectifs de :

- faciliter les déplacements de courtes distances en centre-ville et dans les quartiers périphériques
- compléter l'offre de transport public, notamment pour le premier et dernier kilomètre
- encourager les mobilités actives et durables en réduisant l'usage de la voiture
- proposer une solution simple et accessible pour les déplacements occasionnels ou réguliers

Le fonctionnement du service repose sur un principe de souplesse : les usagers peuvent emprunter un vélo dans une station et le restituer dans une autre, sans contraintes, qu'il s'agisse d'un vélo mécanique ou à assistance électrique.

L'accès au service peut s'effectuer de plusieurs manières : via application mobile, avec un abonnement (longue ou courte durée), ou encore par une location ponctuelle réalisée directement sur l'une des six stations équipées de dispositifs monétiques.

... et un nouveau souffle pour la flotte de vélo en libre-service (VLS)

Depuis ce 20 mai 2025, Ginko VéloCité a donc évolué afin de renforcer son attractivité et son adaptation aux besoins du territoire.

Le réseau s'est ainsi enrichi de :

- trois nouvelles stations en direction du Campus Bouloie
- une station déplacée
- une flotte électrifiée à 50% (100 vélos à assistance électrique et 100 vélos mécaniques)
- une nouvelle tarification adaptée aux usages
- une interface de prise de contact unique : Agence Ginko Mobilités, Centre de Relation Clients
- une nouvelle identité visuelle

Grâce à son application dédiée, à l'extension du maillage et à l'introduction de vélos adaptés à la topographie bisontine, le lancement de ce nouveau service est un succès réel.


LA FAMILLE GINKO S'AGRANDIT !
VOUS ALLEZ CRAQUER
POUR NOS PETITS DERNIERS
nouveaux vélos en libre service
3 nouvelles stations
VéloCité devient GinkoVéloCité
classiques
électriques
des mobilités pour chacun
Grand Besançon Métropole
velocite.ginko.voyage
Ginko
Les mobilités de Grand Besançon Métropole


CASINO

ETUDES ET ENQUÊTES RÉALISÉES

Synthèse des études réalisées en 2025

Intitulé de l'enquête	Prestataire	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Enquête face à face - Usage des fonctionnalité de l'application "temps réel "et "affluence"	KBM			■									
Enquête déviation inopinée pour mise en place d'une nouvelle IV	KBM						■						
Enquête face à face - Usage des P+R	KBM						■						
Enquête sur la gratuité	OP Marketing									■	■		
Enquête de satisfaction KEO PULSE	MV2											■	
Enquête fraude	Epsilon Marketing											■	
Etude des données billettiques	CARTAJ											■	
Enquête de satisfaction diverses *(agence commerciale, interne, ginko vélo)*	KBM									■	■	■	■

Option (entre deux périodes ou interne)	Prestataire	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ginko VéloCité : étude de notoriété	Episto X KBM												■
Enquête scolaire	GBM X KBM					■	■						

Enquête de satisfaction KeoPulse

Objectifs et méthodologie

Réalisée par le cabinet d'étude MV2 Client Strategy, l'enquête « Keopulse » est une enquête de satisfaction « flash » où 11 questions sont posées en face à face aux clients au moment de l'embarquement ou à quai. Afin d'adapter l'enquête à la gratuité, une question supplémentaire a été rajoutée.

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

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

Résultats

Le taux de satisfaction globale en 2025 progresse de 4 points par rapport à celui observé en 2021 et s'élève à 97%. Le taux de recommandation s'élève quant à lui à 97% en 2025 (iso vs 2021).

Sur les autres items, le réseau Ginko se caractérise par rapport à l'année précédente par :

- Une amélioration concernant le niveau d'accueil du personnel (96% ; +4 points) ainsi que le sentiment de sécurité tout au long du trajet (89% ; +5 points)
- Une reprise notable concernant l'innovation (95% ; +15 points)
- Après une stagnation à 92% de la satisfaction, le rapport qualité/prix progresse également (96% ; +4 points)
- Le niveau d'information maintient également sa dynamique à la hausse (96% ; +2 points)
- Une stabilité constatée concernant la confiance des clients (97% ; -1 points), et la recommandation du réseau de transport (97% ; -1 point).
- Des points de vigilance sur le tramway

Le rapport complet des résultats est consultable en annexe 22.

Enquête fraude : une hausse généralisée

Réalisée chaque année lors du dernier trimestre, l'enquête fraude vient mesurer le taux de fraude sur chaque ligne urbaine du réseau Ginko et un échantillonnage des lignes périurbaines.

Quatre enseignements principaux se dégagent sur l'année 2025 :

- Un taux de fraude en forte hausse confirmé avec un taux de fraude globale de 12,9% contre 8,8% en 2024. En cinq ans, le taux de fraude avait diminué de façon régulière pour atteindre une baisse de presque 4 points, jusqu'à cette année 2025
- Seul 1,5 point sépare le taux d'irrégularité du taux de fraude ce qui prouve le caractère «dur» des infractions constatées. La fraude se résume donc quasi-exclusivement à des usagers sans titre de transport
- Les « sans titres » progressent surtout de 2.2 points sur la cible des 15/25 ans et de 2 points sur la cible des 26.64 ans
- La fraude est forte tous les jours, toutes les tranches horaires et sur toutes les lignes

Les résultats détaillés sont à consulter en annexe 21.

Étude Mobilité : analyse billettique

Objectifs et méthodologie

L'étude « Mobilité billettique » repose sur une analyse statistique des données billettiques d'octobre 2025, enrichies de l'âge des abonnés. Elle vise à analyser les comportements de mobilité à travers une segmentation des voyageurs selon leur profil tarifaire, les périodes, les lignes et les secteurs géographiques.

L'analyse s'appuie sur plusieurs indicateurs clés, notamment le nombre de voyages et de voyageurs uniques (abonnés). Elle mesure l'usage du réseau par lignes et groupes de lignes, en croisant ces données avec les classes d'âge et les périodes observées, afin de mieux comprendre les pratiques de déplacement et les rythmes de mobilité des usagers.

En 2025, la méthodologie a été adaptée aux évolutions tarifaires du réseau, avec un regroupement des classes d'âge afin de faciliter l'analyse des évolutions entre N-5 et N-1.

Résultats

Entre 2019 et 2024 (hors samedi), l'analyse des déplacements montrait une forte progression de l'usage du réseau : +18,9% de premières validations, +27,3% de correspondances et +19% de cartes uniques en 2024 par rapport à 2019.

En 2025, sur un an, une décélération est observée : +1,9% de déplacements par rapport à 2024, mais -0,9 % de correspondances et -2,1% de cartes uniques.

En intégrant le samedi, la modification de la gamme tarifaire et la gratuité ce jour-là entraînent une baisse globale de -5,9% des premières validations.

Après correction des effets calendaires, l'année met en évidence également un glissement tarifaire avec une baisse des « Pass Voyages » et une hausse des validations d'abonnés jeunes (moins de 25 ans). La baisse de la mobilité moyenne des plus jeunes s'explique notamment par la distribution de titres gratuits, souvent peu utilisés dans le mois, traduisant un effet d'opportunité lié à la gratuité et un transfert depuis les « Pass Voyages ».

Les déplacements évoluent également selon les périodes : baisse le dimanche et pendant les vacances scolaires, mais hausse les jours scolaires, sauf en soirée après 20h.

Par mode, les validations restent stables sur le tramway tandis que les lignes de bus progressent globalement, avec des évolutions contrastées selon les lignes (hausse de la L5 et des lignes 10 à 12, baisse de la ligne 9). Les plus fortes croissances sont observées dans les zones commerciales, les communes périphériques et le secteur de l'hôpital, tandis que les quartiers résidentiels connaissent un léger tassement sur cette période.

Enfin, la part de l'open paiement continue d'augmenter : les validations par carte bancaire progressent de 4,3% et leur part dans l'ensemble des validations augmente de 10,6%, dans un contexte de recul des validations en « Pass Voyages ».

Étude sur les impacts de la gratuité le samedi

Objectifs et méthodologie

Dans le cadre de la mise en place de la gratuité le samedi, Keolis Besançon Mobilités s'est engagé à déterminer les usages actuels du réseau, d'identifier les reports modaux et les évolutions de comportements des voyageurs ce jour-là. L'objectif était également de caractériser les principaux motifs de déplacement et d'évaluer la perception du dispositif par les usagers.

Pour cela, une enquête a été réalisée auprès d'un échantillon de 884 usagers interrogés sur les lignes T1, T2, les Lianes et les lignes urbaines.

Résultats

Parmi les 884 personnes interrogées les samedis étudiés, 81% étaient déjà usagers du réseau et 19% de nouveaux utilisateurs. La gratuité est très largement plébiscitée chez les usagers du samedi, avec 96% de satisfaction.

Concernant les nouveaux comportements : 17% des voyageurs utilisent davantage le réseau le samedi grâce à la gratuité, dont 8% uniquement en raison de celle-ci. Les principaux motifs de déplacement parmi les interrogés sont : les achats avec 32% et les loisirs avec 31%.

Les reports modaux mesurés sont les suivants : 8% depuis la voiture, 4% depuis la marche et 2% depuis le vélo ou la trottinette.

Les usagers perçoivent plusieurs bénéfices : facilitation des déplacements, voyages sans contrainte financière, déplacements en groupe, attractivité et tourisme renforcés, contribution à la transition écologique et meilleure accessibilité sociale.

Les limites évoquées sont moins nombreuses et concernent surtout la surcharge du réseau, des enjeux de sécurité et de confort, les coûts pour la collectivité et l'exploitant, ainsi qu'un sentiment d'injustice pour certains abonnés.

ARRÊTS ET MOBILIERS URBAINS

L'année 2025 est marquée par la continuité dans la mise en accessibilité des points d'arrêts du réseau Ginko. 18 arrêts, dont 11 urbains et 7 périurbains, ont ainsi été mis en conformité. En complément, 5 Bornes d'Information Voyageurs « epaper » ont été déployées dans le périurbain.

Le réseau Ginko compte au total 1 213 arrêts physiques dont 587 arrêts bus urbains, 62 stations tram et 564 arrêts bus périurbains.

Détail des équipements

Sur l'ensemble du réseau Ginko, 43% des arrêts sont équipés d'un abri voyageur et 6% d'une borne d'information voyageurs (nouvelle BIV écran TFT ou totem en station tram).

Dans le détail :

- 100% des stations tram sont accessibles, équipées d'un abri voyageur, d'une BIV et d'un banc
- Hors tram, 35% des arrêts urbains sont accessibles, 43% sont équipés d'un abri voyageur et 48% d'un banc
- Lianes 3 : 34 arrêts au total, dont 27 accessibles, 29 équipés d'un abri voyageur, 5 d'un poteau, 28 d'une BIV, 34 d'un banc, 11 d'un DAT et nouveauté cette année, 8 d'un valideur de quai

	Urbain	Périurbain	Tram	Global réseau	% du parc
Nombre de points d'arrêts	587	564	62	1213	-
Accessible	201	156	62	419	35 %
Poteau	359	315	-	674	56 %
Abri voyageurs	229	233	59	521	43 %
Aucun mobilier	0	20	3	23	2 %
Banc	292	229	59	580	48 %
BIV	78	-	-	78	6 % des arrêts bus
BIV pôles d'échanges	8	-	-	8	100 % des pôles
Totem	-	-	61	61	100 % des stations tram
DAT	13	-	56	69	6 %

Proposition de mobiliers à remplacer

A fin 2025 sur l'ensemble du réseau, il reste 6 abris voyageurs qui mériteraient d'être remplacés. Il s'agit de auvents ou d'abribus type Decaux et Clear Channel très anciens. Ils donnent une image vétuste du réseau (structure du toit en fibre pour les modèles Decaux qui prend l'eau au fil du temps) et posent des problèmes d'entretien (plus de possibilité de s'approvisionner en pièces détachées).

Nom arrêt	Commune	Matériel	LIGNE 1	LIGNE 2	LIGNE 3
Gaiffe	Besançon	ancien auvent type Decaux sans pub	10 CHU Minjoz		
Port Joint	Besançon	ancien abribus type Decaux sans pub	12 Pôle Temis		
Chemin de Chaux	Boussières	ancien abribus Clear Chanel sans pub	54 Pôle Micropolis	Proxi N Busy	Proxi N Montferrand-le-Château
Maisonnettes	Ecole-Valentin	ancien abribus Clear Chanel sans pub	64 Ecole-Valentin	Proxi TGV1 Pôle Temis	
Eglise	Ecole-Valentin	ancien abribus Clear Chanel sans pub	224 Diabolo		
Poste	Geneuille	ancien abribus Clear Chanel sans pub	68 Cussey-sur-l'Ognon	Proxi G Cussey-sur-l'Ognon	Proxi TGV4 Besançon FC TGV

Proposition d'arrêts à équiper sur le réseau périurbain

Le programme de mise en accessibilité des points d'arrêts Ginko s'est poursuivi cette année. Il s'accompagne de process pour assurer :

- la pose de l'information voyageurs de façon chartée
- la mise en sécurité des voyageurs et la mise en valeur de la démarche initiée par Grand Besançon Métropole

En 2025, 17 arrêts supplémentaires ont été mis en accessibilité dont 7 dans les communes périurbaines suivantes : Chatillon le Duc, Saône et Pelousey.

Nom arrêt	Commune	Matériel	Ligne 1	LIGNE 2
Les Vernes	Venise	Aucun matériel	Proxi F Palise	Proxi TGV4 Palise
Maisons Comtoises	Nancray	Aucun matériel	81 Pôle Chamars	
Cayenne	Châtillon-le-Duc	Aucun matériel	65 Devecey / Venise	
Maison de Retraite	Montferrand-le-Château	Aucun matériel	54 Pôle Micropolis	54 Boussières
Vareilles	Besançon	Aucun matériel	76 Bregille	

source : chiffres clés base arrêts SIMU


Crous Université
Ça commence sur
TikTok

VITESSE COMMERCIALE

La vitesse commerciale des lignes urbaines (bus et tramway) est évaluée sur la base des statistiques de production de l'offre mise en œuvre de septembre à juin, uniquement les jours de semaine (lundi à vendredi).

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

Simultanément, de nombreuses autres actions sont menées au quotidien en étroite collaboration avec la Direction Voirie de Grand Besançon Métropole, pour maintenir ou améliorer les vitesses commerciales des lignes.

Ces actions concernent notamment les différentes phases de travaux programmées pour l'entretien ou les réparations des infrastructures de la ville et les ajustements de priorité des feux tricolores.

Nota :
calcul de la vitesse commerciale

Les vitesses listées dans le tableau ci-contre sont la résultante d'une méthode de calcul ajustée pour être plus représentative de la réalité quotidienne de l'exploitation du réseau. Elle est calculée sur la base de 10 mois de l'année (juillet et août sont exclus) et des jours de semaine du lundi au vendredi

La vitesse commerciale accuse une nouvelle baisse pour les 2 modes : -0,38 pour le bus et -0,26 pour le tram.

Vitesse commerciale 2025 vs 2024 des lignes urbaines du réseau Ginko

Vitesse exprimée en km/h

Lignes	2024	2025
T1	18,47	18,22
T2	18,76	18,49
L3	15,97	15,42
L4	15,91	15,53
L5	16,29	15,88
L6	13,85	13,68
7	19,04	18,70
8	19,07	18,42
9	17,93	17,84
10	17,16	17,32
11	17,48	16,79
12	20,52	19,85
Moyenne par mode		
Tram T1 et T2	**18,59**	**18,33**
Bus L3 à 12	**16,85**	**16,47**

Pour le tramway, la baisse de vitesse commerciale est liée à l'arrivée des rames Alstom. Afin de prendre en compte les spécificités techniques des nouvelles rames, plus longues, il a été nécessaire de réduire les vitesses maximales dans certaines courbes et de repousser les panneaux indicatifs de vitesse afin que la rame longue puisse se réaligner avant de réaccélérer en sortie de courbe.

En 2026, avant la mise en service du 4ème terminus à Brulard, une analyse fine du fonctionnement du système avec les 2 types de rames « en mode nominal » et une étude approfondie des SLT devraient permettre d'améliorer le la performance des 2 futures lignes dissociées dont la mise en service est prévue en novembre 2026.

Concernant les bus, la baisse de vitesse commerciale concerne la totalité des lignes de bus, du fait d'une nouvelle hausse de fréquentation (+3%) et d'un accroissement du trafic automobile et plus globalement des contraintes de circulation.



SOUS-TRAITANCE

Avec l'intégration de nouveaux services au sein du nouveau contrat de DSP (TAD périurbain et Ginko Osselle Plage), le nombre de services sous-traités est en hausse par rapport au précédent contrat.

Les nouveaux contrats de sous-traitance s'inscrivent dans la continuité et s'appuient sur les 4 transporteurs déjà présents en 2024 : Transarc, Taxis Siron, GTV Transports SN et Keolis Monts Jura

La répartition de l'activité kilométrique (kilomètres totaux) entre les 4 sous-traitants se répartit comme suit en 2025 :

- Transarc réalise 62% des kilomètres sous-traités avec l'exploitation de 47 services à la demande périurbains
- Les Taxis SIRON réalisent 29% des kilomètres sous-traités, tirés principalement par l'activité Ginko Access qui pèse à elle seule 22% de l'activité totale de sous-traitance
- La société GTV réalise 7% des kilomètres sous-traités via la réalisation des services réguliers des lignes 22 et 23 et une partie de la ligne Ginko Osselle Plage
- Keolis Monts Jura réalise 2% des kilomètres sous-traités via la réalisation des lignes estivales : Ginko Piscine et Chailluz et une partie de Ginko Osselle Plage

Le chiffre d'affaires sous-traitance 2025 (en € HT) se répartit entre les 4 sous-traitants comme suit :

- 52% pour la société Transarc
- 37% pour la société Taxis SIRON
- 9% pour la société GTV
- 3% pour la société Keolis Monts Jura

Le coût annuel de la sous-traitance est en hausse de 63% soit +678 398 € par rapport à l'année 2024.

Cette augmentation s'explique en partie par l'intégration de 48 nouveaux services au contrat : Ginko Osselle Plage et TAD périurbain.



Chiffre d'affaires sous-traité 2024 vs 2025

	2024	2025	Ecart en vol	Ecart en %
Coût annuel des services en sous-traitance en € HT	1 084 181 €	1 762 579 €	678 398 €	63%

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

Liste des services sous-traités par transporteur

Nom service	Description	Transporteur
L20	Hauts de Chailluz <> pôle Temis	Taxis Siron
L21	Port Douvot <> pôle Chamars	Taxis Siron
L22	Avanne-Avenay <> CHU Minjoz	GTV / Taxis Siron
L23	La Vèze <> pôle Chamars	GTV / Taxis Siron
L24	Chaudanne <> pôle Chamars	Taxis Siron
Ginko Hôpital	Chalezeule > CHU Minjoz	Taxis Siron
Ginko Cliniques	Pôle Temis <> Polyclinique	Taxis Siron
Ginko Gare	service de rabattement vers la gare Viotte	Taxis Siron
Ginko Access	service de transport pour les personnes à mobilité réduite	Taxis Siron
TAD périurbain	Ligne 51 à 87, Proxi A à O, Proxi TGV 1 à 4	Transarc
Lignes estivales Ginko	Ginko Osselle Plage, Piscine, Chailluz	GTV / KMJ

Fréquentation

STRUCTURE CALENDAIRE

La structure calendaire de l'année 2025 induit un effet légèrement favorable sur la fréquentation par rapport à l'année 2024.

En effet, on note 1 jour JAUNE et 3 jours ROSE en moins contre 22 jours BLEU en plus par rapport à l'année 2024.

La différence de structure calendaire provoque une légère augmentation de +1,6% soit +32 360 voyages sur l'année 2024.



Comparaison des structures calendaires 2025 et 2024

NOMBRE DE JOURS	2025	2024	Ecart n-1
Jour BLEU	170	168	2
Jour JAUNE	43	44	-1
Jour ROSE	81	84	-3
Jour ORANGE	8	8	0
Jour GRIS	62	61	1
TOTAL	**364**	**365**	**-1**

FREQUENTATION JOUR TYPE	2025	Effet Calendaire
Jour BLEU	86 611	173 223
Jour JAUNE	58 489	-58 489
Jour ROSE	45 873	-137 619
Jour ORANGE	39 578	0
Jour GRIS	16 352	16 352
		-6 534

FRÉQUENTATION GLOBALE ET PAR MODE

La fréquentation du réseau Ginko en 2025 issue des cellules de comptages et pour le périmètre urbain s'élève à 22 370 719 voyages, soit une hausse de 1,5 % par rapport à l'année 2024 : 321 558 voyages en plus.

Le précédent record de 2024 a été battu. Par rapport à 2019, année de référence avant Covid, on observe une évolution de +6%, ce qui représente environ 1 026 800 voyages en plus : un écart qui reste à nuancer entre les modes tramway (-0,4%) et bus (+10,9%).

L'évolution de la fréquentation par mode en 2025 se distingue ainsi :

Tramway :

- Par rapport à 2024 : - 60 397 voyages soit -0,7%
- Par rapport à 2019 : - 40 503 voyages soit -0,4%

Bus :

- Par rapport à 2024 : + 381 955 voyages soit +3%
- Par rapport à 2019 : + 1 301 445 voyages soit + 10,9%

Fréquentation 2025 vs 2024 par mode, en nombre de voyages

Modes	Fréquentation - Nombre de voyages comptés			
	2025	2024	Ecart Volume 2025/2024	Ecart % 2025/2024
TRAM	9 156 970	9 217 367	- 60 397	- 0,7%
BUS	13 213 749	12 831 793	381 955	3%
TOTAL sans effet calendaire corrigé	**22 370 719**	**22 049 160**	**321 558**	**1,5%**
TOTAL avec effet calendaire corrigé	22 338 358		289 198	**1,3%**


EPICERIE JEANNEX
Assurances

FRÉQUENTATION PAR LIGNE ET TYPE DE SERVICES

Cumul annuel par ligne

Le tableau ci-après présente les résultats par lignes et groupe de lignes entre 2025 et 2024.

On observe les évolutions suivantes :

- **Tramway T1 & T2** : la fréquentation globale diminue légèrement de - 0,7% ou - 65 730 voyages (hors Plan B). La ligne T1 observe une baisse de fréquentation de -0,9% soit - 48 710 voyages et -0,4% ou - 17 014 voyages pour la ligne T2.
- **Lianes L3 à L6** : par rapport à 2024, nous observons une hausse globale de fréquentation sur les Lianes, avec +3,5% de voyages, soit + 297 800 voyages. La ligne qui connait la plus forte progression est la ligne L5 avec +81 000 voyages ou +5,1%. La L3 est également en nette augmentation avec +3,9% de voyages par rapport à 2024, ce qui représente 98 000 voyages supplémentaires. La fréquentation des L4 et L6 est aussi en hausse par rapport à 2024, avec respectivement +2,1% (ou +59 700 voyages) et +3,9% (+58 900 voyages).
- **Lignes urbaines 7 à 12** : sur l'ensemble de ces lignes, le nombre de voyages enregistrés progresse de +2% par rapport à 2024, ce qui représente 85 000 voyages supplémentaires. On note quelques différences d'évolution selon les lignes : +10,4% pour la ligne 10 ou +54 300 voyages (ligne impactée par des travaux en 2024) mais -3,5% pour la ligne 9, soit - 25 100 voyages.
- **Lignes complémentaires 20 à 24** : une baisse de -15% par rapport à 2024. Seule une ligne évolue positivement : la ligne 24 avec +9,8% ou +152 voyages par rapport à 2024.



Fréquentation 2025 vs 2024 par lignes (cellules de comptages)

		2025	2024	Ecart Volume 2025/2024	Ecart % 2025/2024
TRAM	**Ligne T1**	5 315 939	5 364 650	-48 712	-0,9%
	Ligne T2	3 819 206	3 836 220	-17 014	-0,4%
	Plan B	21 826	16 497	5 329	32,3%
	TOTAL Tramway	**9 156 971**	**9 217 367**	**-60 397**	**-0,7%**
LIANES	**Lianes 3**	2 633 832	2 535 758	98 074	3,9%
	Lianes 4	2 936 708	2 876 951	59 757	2,1%
	Lianes 5	1 671 307	1 590 283	81 024	5,1%
	Lianes 6	1 561 897	1 502 944	58 953	3,9%
	TOTAL Lianes	**8 803 744**	**8 505 936**	**297 808**	**3,5%**
LIGNES URBAINES	**Ligne 7**	1 945 429	1 892 181	53 248	2,8%
	Ligne 8	680 633	691 221	-10 588	-1,5%
	Ligne 9	685 263	710 366	-25 103	-3,5%
	Ligne 10	576 720	522 329	54 391	10,4%
	Ligne 11	188 589	183 776	4 813	2,6%
	Ligne 12	200 693	191 524	9 169	4,8%
	Ginko Citadelle	72 571	76 204	-3 633	-4,8%
	Ginko Piscine / Chailluz / Osselle Plage	4 270	1 559	2 711	173,9%
	TOTAL Lignes urbaines	**4 354 168**	**4 269 160**	**85 008**	**2,0%**
URBAINES SOUS-TRAITÉES	**Ligne 20**	1 423	1 532	-108	-7,1%
	LIGNE 21	1 456	1 893	-438	-23,1%
	LIGNE 22	7 775	9 190	-1 415	-15,4%
	LIGNE 23	5 197	6 489	-1 291	-19,9%
	LIGNE 24	1 707	1 555	152	9,8%
	TOTAL Lignes sous-traitées	**17 558**	**20 659**	**-3 101**	**-15,0%**
SAD	**Ginko Access**	37 254	35 140	2 114	6,0%
	Ginko Gare	407	397	10	2,5%
	Autres SAD	617	501	116	23,2%
	TOTAL services sur réservations	**38 278**	**36 038**	**2 240**	**6,2%**
	TOTAL RESEAU URBAIN	**22 370 719**	**22 049 160**	**321 558**	**1,5%**

Analyse par type de jour

Jour BLEU

En période BLEU (l'équivalent du lundi au vendredi en période scolaire), la fréquentation quotidienne des lignes T1 à 12 se stabilise par rapport à 2024 et s'élève en moyenne à 86 400 voyages en 2025, soit une légère hausse de +0,3% par rapport à N-1 (environ 270 voyages supplémentaires).

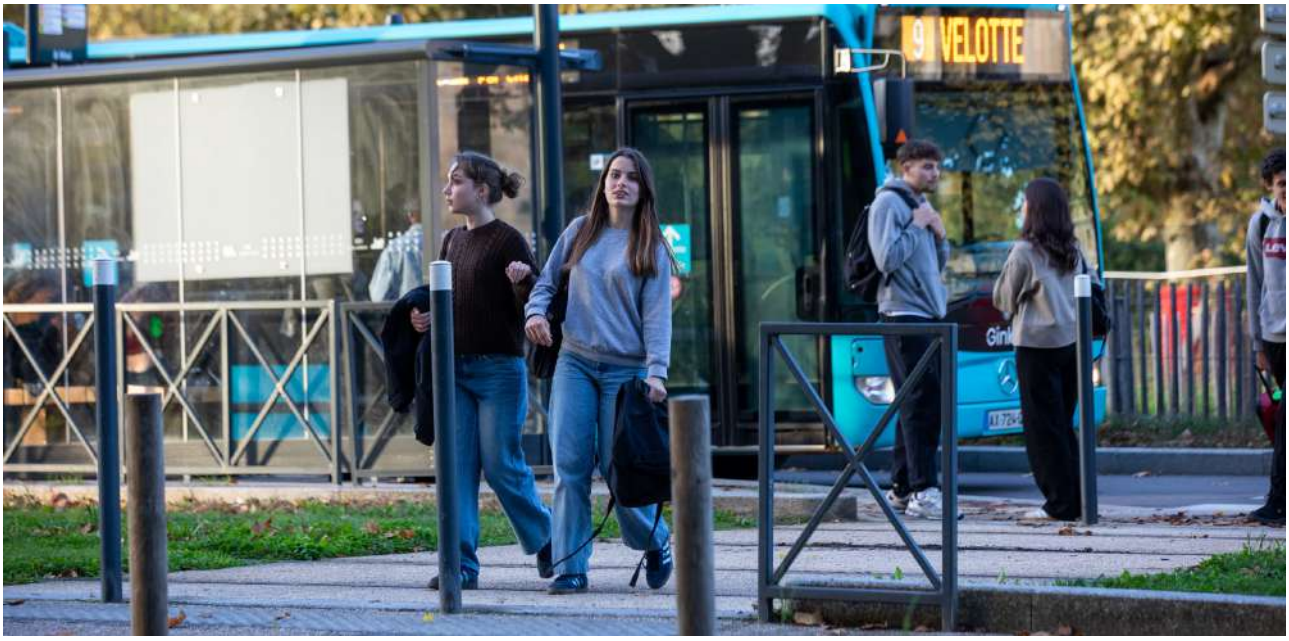
Cette moyenne journalière est calculée sur l'année civile complète, sans prendre en compte l'effet calendaire variable d'une année à l'autre.

- **Tramway T1 et T2** : en comparaison à 2024, la fréquentation du réseau de tramway diminue légèrement de -1,3% ou - 461 voyages par jour bleu
- **Lianes L3 à L6** : la fréquentation globale observée sur les Lianes augmente par rapport à 2024 : +1,5%, représentant près de 500 voyages supplémentaires par jour bleu. La Lianes 5 est la ligne qui évolue le plus par rapport aux autres Lianes : +3,8% ou +230 voyages par jour bleu, en comparaison à 2024
- **Lignes urbaines 7 à 12** : la fréquentation globale est en légère hausse de +1,3% entre 2025 et 2024. Cette évolution est portée par la ligne 10, qui voit sa fréquentation augmenter de +10,4% par rapport à 2024, soit environ 230 voyages supplémentaires par jour bleu (ligne 10 impactée par des travaux en 2024). Le reste des lignes recule, hormis la ligne 12 qui évolue légèrement (+2,8%)

Fréquentation par ligne un jour type de semaine en période BLEU

Moyenne de l'année 2025 vs 2024

Fréquentation un jour type de semaine en période BLEU	2025	2024	Ecart N-1	Ecart n-1 %
TRAM T1	19 676	20 046	-370	-1,8%
TRAM T2	14 126	14 216	-90	-0,6%
LIANES 3	10 952	10 818	134	1,2%
LIANES 4	10 354	10 324	30	0,3%
LIANES 5	6 317	6 085	232	3,8%
LIANES 6	6 402	6 299	103	1,6%
LIGNE 7	8 828	8 647	181	2,1%
LIGNE 8	2 644	2 699	-56	-2,1%
LIGNE 9	3 017	3 153	-136	-4,3%
LIGNE 10	2 431	2 202	229	10,4%
LIGNE 11	785	790	-5	-0,7%
LIGNE 12	875	851	24	2,8%
TRAM	**33 802**	**34 263**	**-461**	**-1,3%**
LIANES	**34 025**	**33 526**	**499**	**1,5%**
LIGNES URBAINES	**18 579**	**18 342**	**237**	**1,3%**
TOTAL périmètre urbain (hors autres services)	**86 406**	**86 130**	**276**	**0,3%**



Moyenne de l'année 2025 vs 2019

Fréquentation un jour type de semaine en période BLEU	2025	2019	Ecart N-5	Ecart n-5 %
TRAM T1	19 676	19 215	461	2,4%
TRAM T2	14 126	14 815	-689	-4,6%
LIANES 3	10 952	7 935	3 017	38,0%
LIANES 4	10 354	10 457	-104	-1,0%
LIANES 5	6 317	5 496	821	14,9%
LIANES 6	6 402	5 904	498	8,4%
LIGNE 7	8 828	7 268	1 560	21,5%
LIGNE 8	2 644	2 239	404	18,1%
LIGNE 9	3 017	3 069	-52	-1,7%
LIGNE 10	2 431	1 976	456	23,1%
LIGNE 11	785	1 022	-237	-23,2%
LIGNE 12	875	855	20	2,4%
TRAM	**33 802**	**34 029**	**-227**	**-0,7%**
LIANES	**34 025**	**29 793**	**4 232**	**14,2%**
LIGNES URBAINES	**18 579**	**16 428**	**2 151**	**13,1%**
TOTAL périmètre urbain (hors autres services)	**86 406**	**80 250**	**6 156**	**7,7%**

Analyse par type de jour

Jour JAUNE

La fréquentation moyenne enregistrée un jour JAUNE en 2025 (l'équivalent d'un jour de semaine en période de vacances scolaires) est de 58 160 voyages. C'est 3,4% de voyages en plus par rapport à 2024, soit +1 900 voyages supplémentaires par jour jaune.

Par groupe de ligne, les évolutions de fréquentation par rapport à 2024 sont les suivantes :

- **Tramway T1 et T2** : - 0,7% ou -180 voyages chaque jour jaune en comparaison à 2024
- **Lianes L3 à L6** : +7,5% ou + 1 560 voyages supplémentaires par jour jaune sur l'ensemble des 4 Lianes. On note une importante hausse du nombre de voyages sur la L3 avec +13,3% par rapport à 2024 soit + 710 voyages supplémentaires par jour jaune
- **Lignes urbaines 7 à 12** : +5% ou +510 voyages supplémentaires par jour jaune. À noter : une hausse de fréquentation de +11,8% soit 200 voyages supplémentaires par jour jaune sur la ligne 10

Fréquentation par ligne un jour type de semaine en période JAUNE

Moyenne de l'année 2025 vs 2024

Fréquentation un jour type période JAUNE	2025	2024	Ecart N-1	Ecart n-1 %
TRAM T1	14 330	14 467	-137	-0,9%
TRAM T2	10 537	10 578	-41	-0,4%
LIANES 3	6 059	5 349	710	13,3%
LIANES 4	8 246	8 037	208	2,6%
LIANES 5	4 349	4 090	259	6,3%
LIANES 6	3 752	3 369	383	11,4%
Ligne 7	4 697	4 422	275	6,2%
Ligne 8	1 985	2 044	-59	-2,9%
Ligne 9	1 795	1 789	7	0,4%
Ligne 10	1 436	1 284	152	11,8%
Ligne 11	498	429	69	16,1%
Ligne 12	475	404	71	17,6%
TRAM	**24 867**	**25 045**	**-178**	**-0,7%**
LIANES	**22 406**	**20 845**	**1 561**	**7,5%**
LIGNES URBAINES	**10 886**	**10 372**	**514**	**5,0%**
TOTAL périmètre urbain (hors autres services)	**58 159**	**56 262**	**1 896**	**3,4%**



Moyenne de l'année 2025 vs 2019

Fréquentation un jour type période JAUNE	2025	2019	Ecart N-5	Ecart n-5 %
TRAM T1	14 330	13 823	507	3,7%
TRAM T2	10 537	10 843	-306	-2,8%
LIANES 3	6 059	4 244	1 816	42,8%
LIANES 4	8 246	8 054	192	2,4%
LIANES 5	4 349	3 601	749	20,8%
LIANES 6	3 752	3 512	240	6,8%
Ligne 7	4 697	4 110	587	14,3%
Ligne 8	1 985	1 778	207	11,6%
Ligne 9	1 795	1 895	-100	-5,3%
Ligne 10	1 436	1 115	321	28,8%
Ligne 11	498	687	-189	-27,5%
Ligne 12	475	409	66	16,1%
TRAM	**24 867**	**24 666**	**201**	**0,8%**
LIANES	**22 406**	**19 409**	**2 996**	**15,4%**
LIGNES URBAINES	**10 886**	**9 994**	**891**	**8,9%**
TOTAL périmètre urbain (hors autres services)	**58 159**	**54 070**	**4 088**	**7,6%**

Analyse par type de jour

Jour ROSE (samedi)

En période ROSE samedi, la fréquentation quotidienne est de 47 080 voyages. Elle est en hausse de +11,2% par rapport à 2024, ce qui représente 4 750 voyages supplémentaires par samedi. De manière générale, la gratuité du réseau pour tous, instaurée depuis le samedi 5 juillet 2025 et pour chaque samedi, a grandement contribué à l'évolution de la fréquentation.

En comparaison à 2024 et par groupe de lignes :

- **Tramway T1 et T2** : hausse de +7,9% soit 1 500 voyages supplémentaires par samedi rose. La progression est plus marquée sur la ligne T1 avec +9,2% de fréquentation, soit + 1 040 voyages par jour
- **Lianes L3 à L6** : hausse de +14,5% soit 2 450 voyages supplémentaires par samedi rose. Toutes les Lianes voient leur fréquentation augmenter, mais la L4 est la ligne qui évolue le plus en volume avec environ 940 voyages supplémentaires chaque samedi, soit +12,8% de fréquentation par rapport à 2024
- **Lignes urbaines 7 à 12** : hausse de +12,6% de fréquentation, soit 820 voyages supplémentaires par samedi rose sur l'ensemble des lignes 7 à 12. La hausse de fréquentation est particulièrement marquée sur la ligne 7 (+11,6% ou +260 voyages par samedi) et la ligne 10 (+23% ou +215 voyages par samedi)

Fréquentation par ligne un jour type de semaine en période ROSE (samedi)

Moyenne de l'année 2025 vs 2024

Fréquentation un jour type de semaine en période ROSE été	2025	2024	Ecart N-1	Ecart n-1 %
TRAM T1	12 283	11 245	1 038	9,2%
TRAM T2	8 112	7 664	448	5,8%
LIANES 3	4 754	4 110	644	15,7%
LIANES 4	8 245	7 309	936	12,8%
LIANES 5	3 580	3 109	471	15,2%
LIANES 6	2 809	2 410	399	16,6%
Ligne 7	2 533	2 269	264	11,6%
Ligne 8	1 759	1 631	128	7,9%
Ligne 9	1 089	1 004	85	8,5%
Ligne 10	1 147	933	215	23,0%
Ligne 11	382	332	50	15,1%
Ligne 12	393	317	76	23,8%
TRAM	**20 395**	**18 909**	**1 486**	**7,9%**
LIANES	**19 388**	**16 938**	**2 450**	**14,5%**
LIGNES URBAINES	**7 304**	**6 486**	**818**	**12,6%**
TOTAL périmètre urbain (hors autres services)	**47 086**	**42 334**	**4 753**	**11,2%**



Moyenne de l'année 2025 vs 2019

Fréquentation un jour type de semaine en période ROSE été	2025	2019	Ecart N-5	Ecart n-5 %
TRAM T1	12 283	10 978	1 305	11,9%
TRAM T2	8 112	7 076	1 036	14,6%
LIANES 3	4 754	2 872	1 882	65,5%
LIANES 4	8 245	7 247	997	13,8%
LIANES 5	3 580	2 741	840	30,6%
LIANES 6	2 809	2 691	118	4,4%
Ligne 7	2 533	2 130	403	18,9%
Ligne 8	1 759	1 494	265	17,8%
Ligne 9	1 089	1 157	-68	-5,9%
Ligne 10	1 147	765	382	50,0%
Ligne 11	382	537	-155	-28,8%
Ligne 12	393	320	73	22,8%
TRAM	**20 395**	**18 054**	**2 341**	**13,0%**
LIANES	**19 388**	**15 551**	**3 837**	**24,7%**
LIGNES URBAINES	**7 304**	**6 403**	**901**	**14,1%**
TOTAL périmètre urbain (hors autres services)	**47 086**	**40 008**	**7 079**	**17,7%**

Analyse par type de jour

Jour ROSE (été)

La fréquentation moyenne enregistrée sur un jour ROSE été (l'équivalent du lundi au vendredi en période estivale) est de 43 600 voyages : c'est une légère progression de +1,5% par rapport à 2024, soit 630 voyages supplémentaires par jour rose été. Si l'on compare avec l'année 2024 :

- **Tramway T1 et T2** : une baisse de fréquentation de -1,8% soit - 340 voyages par jour rose été sur l'ensemble des deux lignes
- **Lianes L3 à L6** : augmentation de + 4,9% soit 800 voyages supplémentaires. Dans cette évolution de fréquentation, on note une hausse notable sur la L4 avec +4,1% ou +280 voyages par jour rose été. Une progression également importante est à noter pour la L5 + 6,8% de fréquentation ou + 220 voyages chaque jour rose été par rapport à 2024
- **Lignes urbaines 7 à 12** : légère hausse de +2,2% soit +160 voyages supplémentaires par jour rose été. Parmi les lignes urbaines, la ligne 10 se démarque avec +8% ou 90 voyages en plus par jour rose été

Fréquentation par ligne un jour type de semaine en période ROSE (été)

Moyenne de l'année 2025 vs 2024

Fréquentation un jour type de semaine en période ROSE été	2025	2024	Ecart N-1	Ecart n-1 %
TRAM T1	11 113	11 238	-125	-1,1%
TRAM T2	7 587	7 802	-215	-2,8%
LIANES 3	4 020	3 816	203	5,3%
LIANES 4	7 224	6 942	282	4,1%
LIANES 5	3 460	3 240	220	6,8%
LIANES 6	2 594	2 496	99	4,0%
Ligne 7	2 892	2 836	56	2,0%
Ligne 8	1 608	1 624	-16	-1,0%
Ligne 9	1 131	1 105	26	2,4%
Ligne 10	1 240	1 149	92	8,0%
Ligne 11	380	381	-2	-0,4%
Ligne 12	348	341	7	2,1%
TRAM	**18 701**	**19 040**	**-340**	**-1,8%**
LIANES	**17 298**	**16 494**	**804**	**4,9%**
LIGNES URBAINES	**7 600**	**7 436**	**163**	**2,2%**
TOTAL périmètre urbain (hors autres services)	**43 598**	**42 971**	**628**	**1,5%**



Moyenne de l'année 2025 vs 2019

Fréquentation un jour type de semaine en période ROSE été	2025	2019	Ecart N-5	Ecart n-5 %
TRAM T1	11 113	11 918	-805	-6,8%
TRAM T2	7 587	8 218	-631	-7,7%
LIANES 3	4 020	2 691	1 329	49,4%
LIANES 4	7 224	6 613	611	9,2%
LIANES 5	3 460	2 901	559	19,3%
LIANES 6	2 594	2 737	-143	-5,2%
Ligne 7	2 892	2 881	12	0,4%
Ligne 8	1 608	1 455	152	10,5%
Ligne 9	1 131	1 282	-151	-11,8%
Ligne 10	1 240	785	455	58,0%
Ligne 11	380	625	-245	-39,2%
Ligne 12	348	421	-73	-17,3%
TRAM	**18 701**	**20 137**	**-1 436**	**-7,1%**
LIANES	**17 298**	**14 942**	**2 356**	**15,8%**
LIGNES URBAINES	**7 600**	**7 449**	**151**	**2,0%**
TOTAL périmètre urbain (hors autres services)	**43 598**	**42 528**	**1 070**	**2,5%**

Analyse par type de jour

Jour GRIS

La fréquentation moyenne un jour GRIS en 2025, équivalent au dimanche ou un jour férié, se stabilise par rapport à 2024. Elle est de 16 060 voyages, ce qui représente une légère baisse de -0,4% ou -50 voyages par jour gris.

La perte de fréquentation se constate sur le tramway : -2,5% ou -230 voyages par jour gris sur les lignes T1 et T2. En revanche, sur les Lianes 3 à 6, on observe une hausse de la fréquentation de +2,6% en moyenne avec notamment, +3,8% de fréquentation (+60 voyages par jour gris) sur la L5.

Fréquentation par ligne un jour type de semaine en période GRIS

Moyenne de l'année 2025 vs 2024

Fréquentation un jour type de semaine en jour GRIS	2025	2024	Ecart N-1	Ecart n-1 %
TRAM T1	4 942	5 112	-171	-3,3%
TRAM T2	4 145	4 211	-66	-1,6%
LIANES 3	1 878	1 867	12	0,6%
LIANES 4	2 343	2 274	69	3,0%
LIANES 5	1 590	1 531	59	3,8%
LIANES 6	1 169	1 129	40	3,5%
TRAM	**9 087**	**9 323**	**-237**	**-2,5%**
LIANES	**6 981**	**6 801**	**179**	**2,6%**
TOTAL périmètre urbain (hors autres services)	**16 067**	**16 125**	**-57**	**-0,4%**



Moyenne de l'année 2025 vs 2019

Fréquentation un jour type de semaine en jour GRIS	2025	2019	Ecart N-5	Ecart n-5 %
TRAM T1	4 942	4 636	305	6,6%
TRAM T2	4 145	4 180	-35	-0,8%
LIANES 3	1 878	1 464	415	28,3%
LIANES 4	2 343	2 133	211	9,9%
LIANES 5	1 590	1 278	312	24,4%
LIANES 6	1 169	1 008	161	16,0%
TRAM	**9 087**	**8 816**	**270**	**3,1%**
LIANES	**6 981**	**5 882**	**1 098**	**18,7%**
"TOTAL périmètre urbain (hors autres services)"	**16 067**	**14 698**	**1 369**	**9,3%**

FRÉQUENTATION DES ARRÊTS DES LIGNES URBAINES

Dans le prolongement des analyses comparatives par lignes présentées précédemment, nous comparons ici les validations billettiques brutes de la période de septembre-octobre 2025 avec les données N-1.

Du lundi au vendredi en période scolaire (jour BLEU)

Stations Tramway

En jour BLEU 2025, du lundi au vendredi en période scolaire, la fréquentation totale du top 10 des stations tram diminue de 4% par rapport à 2024. A l'image de l'année précédente, les stations du centre-ville composent la majorité de ce classement.

La station « Battant » est toujours en tête avec un total de 1 360 validations par jour bleu, soit une baisse de 7% par rapport à 2024 (ou -95 validations par jour). La station « Micropolis » atteint la 2ème place avec 1 329 validations par jour, stable par rapport à l'année précédente (-17 validations). Pour fermer ce podium, « Chamars » compte 1 327 validations, soit une diminution de -3% par rapport à 2024 (32 validations supplémentaires par jour bleu).

Seules les fréquentations des stations « République » et « Île de France » ont augmenté, avec respectivement +8% (+78 validations) et +6% (+52 validations) par rapport à 2024. En revanche, on observe une baisse significative de la validation à la station « Révolution » : -13% par rapport à 2024, représentant -164 validations par jour bleu.

Arrêts bus urbains

Si l'on isole les arrêts de bus uniquement, on observe également une baisse de la validation : - 4 % de validation pour le TOP 10 des arrêts de bus par rapport à 2024.

L'arrêt « Temis » passe en 1ère position avec 1 531 validations par jour bleu, ce qui représente une baisse de -7% ou - 11 validations par jour bleu par rapport à 2024. « Crous Université », en 2ème position, enregistre 1 279 validations par jour bleu, identique à 2024. En 3ème place, on retrouve l'arrêt « Gare Viotte » où l'on dénombre 1 269 validations par jour bleu, en forte baisse par rapport à 2024 (- 16% ou - 239 validations par jour bleu). C'est l'écart le plus significatif entre 2025 et 2024.

L'arrêt « Courbet » est le seul arrêt qui évolue positivement dans le TOP 10 des arrêts de bus : + 26% ou + 163 validations quotidiennes sur un jour bleu. Cependant, la comparaison est faite avec l'arrêt « Isenbart », puisque « Courbet » n'était plus desservi durant le 4ème trimestre 2024 à la suite des travaux secteur Proudhon.

TOP 10 de fréquentation des stations de tram en jour BLEU

Octobre 2025 vs 2024

Rang	Stations TRAM	Validations 2025	Validations 2024	Ecart en volume	Ecart en %
1	Battant	1 360	1 456	-95	-7%
2	Micropolis	1 329	1 346	-17	-1%
3	Chamars	1 327	1 370	-43	-3%
4	Revolution	1 100	1 264	-164	-13%
5	Republique	1 052	974	78	8%
6	Ile de France	988	936	52	6%
7	Parc Micaud	972	1 069	-97	-9%
8	Allende	879	881	-2	0%
9	Gare Viotte	703	787	-5	-11%
10	Orchamps	681	709	-106	-4%
	TOTAL TOP 10	**10 392**	**10 793**	**-401**	**-4%**

TOP 10 de fréquentation des arrêts de bus urbains en jour BLEU

Octobre 2025 vs 2024

Rang	Stations TRAM	Validations 2025	Validations 2024	Ecart en volume	Ecart en %
1	Temis	1 531	1 642	-111	-7%
2	Crous Universite	1 279	1 277	2	0%
3	Gare Viotte	1 269	1 508	-239	-16%
4	Courbet	783	620	163	26%
5	Voirin	750	795	-45	-6%
6	Micropolis	719	726	-7	-1%
7	Poste	669	647	22	3%
8	Orchamps	585	646	-61	-9%
9	Granvelle	547	586	-39	-7%
10	République	546	590	-43	-7%
	TOTAL TOP 10	**8 678**	**9 036**	**-358**	**-4%**

Samedi (jour ROSE)

Stations Tramway

En période rose samedi, le nombre de validation des 10 stations tram les plus fréquentées en 2024 diminue de 3%, soit - 378 validations par jour. Les données utilisées sont de février 2025, avant la mise en place de la gratuité en juillet 2025 et la suppression de la validation.

Comme en jour bleu, c'est la station « Battant » qui compte le plus de validations le samedi en 2025 : 1 809 validations par jour rose, soit -6% ou -113 validations par rapport à 2024. Elle est suivie de « Révolution », qui progresse légèrement de +4% par rapport à 2024, et de « Ile de France » qui voit son nombre de validations quotidiennes diminuer de -7% ou -86 validations par rapport à un jour rose samedi de février 2024.

Les stations « Allende » et « Parc Micaud » voient leur nombre de validations quotidiennes augmenté légèrement de +2% pour chacune de ces stations. En revanche, on constate une baisse significative à l'arrêt « Micropolis » : -10% ou -115 validations par jour rose.

Arrêts bus urbains

Sur les arrêts de bus, le trafic total enregistré sur les 10 arrêts les plus fréquentés en jour rose progresse de +6% par rapport à 2024.

L'arrêt « Châteaufarine » arrive toujours en tête des arrêts de bus les plus fréquentés le samedi, mais son niveau diminue par rapport à 2024. Il cumule 1 250 validations par jour rose, représentant une baisse de -5% ou -67 validations par rapport à 2024.

L'arrêt « Gibelotte » progresse fortement avec +198 validations supplémentaires par samedi, soit une hausse de 57% du nombre de validations, par rapport à 2024.

Les arrêts « Poste » et « Voirin » ont un nombre de validations quotidiennes qui diminue légèrement par rapport à 2024 (baisse de -3%). Tous les autres arrêts du TOP 10 sont stables ou progressent légèrement.



TOP 10 de fréquentation des stations de tram en jour ROSE

Octobre 2025 vs 2024

Rang	Stations TRAM	Validations 2025	Validations 2024	Ecart en volume	Ecart en %
1	Battant	1 292	1 373	-81	-6%
2	Revolution	1 245	1 199	46	4%
3	Ile de France	817	879	-62	-7%
4	Allende	799	782	18	2%
5	Republique	795	836	-40	-5%
6	Parc Micaud	769	754	15	2%
7	Micropolis	767	849	-82	-10%
8	Chalezeule	730	760	-30	-4%
9	Chamars	682	706	-24	-3%
10	Gare Viotte	529	559	-29	-5%
	TOTAL TOP 10	**8 426**	**8 696**	**-270**	**-3%**

TOP 10 de fréquentation des arrêts de bus urbains en jour ROSE

Octobre 2025 vs 2024

Rang	Arrêts de BUS	Validations 2025	Validations 2024	Ecart en volume	Ecart en %
1	Chateaufarine	1 250	1 317	-67	-5%
2	Gare Viotte	1 044	1 029	15	1%
3	8 Septembre	951	824	127	15%
4	Poste	830	857	-27	-3%
5	Republique	681	613	68	11%
6	Voirin	661	684	-23	-3%
7	Gibelotte	544	345	198	57%
8	Languedoc	510	452	58	13%
9	Battant	498	478	20	4%
10	Flore	473	415	59	14%
	TOTAL TOP 10	**7 441**	**7 013**	**429**	**6%**

Dimanche (jour GRIS)

Stations tramway

La fréquentation des 10 stations de tramway les plus fréquentées en jour gris 2025 est en légère baisse par rapport à l'année 2024 (-4 % ou - 257 validations par jour gris).

Les stations « Gare Viotte » (831 validations, -13% par rapport à 2024) et « Battant » (823 validations, -3% par rapport à 2024) sont en tête des stations les plus fréquentées le dimanche. « Chamars » se place en 3ème position avec 550 validations par jour gris, soit - 8% ou - 49 validations vs 2024.

Arrêts bus urbains

Le Top 10 des arrêts de bus urbains les plus fréquentés le dimanche en 2025 affiche une baisse de 4%, soit -119 validations par jour par rapport à 2024.

L'arrêt « Gare Viotte » est en 1ère position du classement avec 1 023 validations par jour gris, en baisse de -8% ou -94 validations chaque dimanche pour cet arrêt.

A contrario, « Courbet » connaît une forte évolution du fait des reports enregistrés suite à la réouverture de la desserte de l'arrêt, liés aux travaux secteur Proudhon (données comparées à l'arrêt « Isenbart » pour 2024). Les validations de la plupart des arrêts du top 10 sont, de manière générale, en baisse par rapport à un dimanche de 2024.



TOP 10 de fréquentation des stations de tram en jour GRIS

Octobre 2025 vs 2024

Rang	Stations TRAM	Validations 2025	Validations 2024	Ecart en volume	Ecart en %
1	Gare Viotte	831	952	-121	-13%
2	Battant	823	847	-25	-3%
3	Chamars	550	599	-49	-8%
4	Ile de France	549	547	2	0%
5	Revolution	535	550	-15	-3%
6	Parc Micaud	530	615	-86	-14%
7	Republique	524	536	-12	-2%
8	Allende	522	505	16	3%
9	Micropolis	453	450	3	1%
10	Epoisses	293	264	29	11%
	TOTAL TOP 10	**5 609**	**5 866**	**-257**	**-4%**

TOP 10 de fréquentation des arrêts de bus urbains en jour GRIS

Octobre 2025 vs 2024

Rang	Arrêts de BUS	Validations 2025	Validations 2024	Ecart en volume	Ecart en %
1	Gare Viotte	1 023	1 117	-94	-8%
2	Courbet	366	248	117	47%
3	Republique	251	260	-9	-3%
4	Poste	224	265	-41	-15%
5	8 Septembre	216	268	-53	-20%
6	Flore	211	217	-6	-3%
7	Liberte	185	207	-22	-10%
8	Granvelle	177	183	-6	-3%
9	Palais des Sports	158	155	3	2%
10	Crous Universite	156	164	-8	-5%
	TOTAL TOP 10	**2 965**	**3 083**	**-119**	**-4%**

FRÉQUENTATION DES LIGNES ET SERVICES PÉRIURBAINS

Résultats de fréquentation annuels

Le tableau ci-contre présente les résultats de fréquentation observés en 2025 en comparaison avec l'année 2024. A noter, les cars périurbains n'étant pas encore équipés de cellules de comptages, les résultats annuels présentés sont issus des données de validations billettiques redressées.

En 2025, on comptabilise un total 1 727 950 validations sur le réseau périurbain en 2025 soit -1,8% ou – 32 100 validations par rapport à 2024.

Cependant, depuis la mise en place de la gratuité pour tous depuis le 6 juillet 2025, il n'y a plus de validations effectuées le samedi.
Sans comptabiliser les samedis, la baisse de fréquentation annuelle est moindre : on comptabilise un total de 1 707 016 validations soit -1,0% par rapport à 2024 ou – 17 500 validations.

L'évolution est différente en fonction du secteur géographique. Hors samedi, le secteur Sud affiche une fréquentation en baisse de -5,3%. La fréquentation des secteurs Est et Ouest est également en baisse avec respectivement -0,8% et -1,9%. Tandis que sur le secteur Nord-ouest, la fréquentation est en hausse de +1,4%.

Focus sur les services sur réservation périurbains

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

- **Nombre de courses sur réservation offertes** : une légère hausse en 2025 par rapport à 2024 avec 127 644 courses, soit +0,4% ou 450 courses supplémentaires. Une évolution induite par l'effet calendaire et l'ajout de quelques courses sur des services PROXI
- **Nombre de courses déclenchées** : une hausse importante de +9,7% par rapport à 2024 : 28 043 courses réalisés en 2025 contre 25 554 courses réalisées en 2024. Le taux de déclenchement moyen s'élève à 22% contre 20,1% en 2024.
  - On note les plus fortes évolutions sur les lignes 70 (+19%) et les services PROXI (+19%)
  - Le taux de déclenchement moyen le plus élevé s'observe sur les lignes 70 (39%) et 80 (38%)
- **Nombre de voyages réalisés** : en hausse de +2,7% par rapport à l'année précédente, passant de 40 492 à 41 579 voyages. L'évolution de la fréquentation est fluctuante en fonction du type de ligne :
  - Lignes 50 : stable avec +1% ou + 80 voyages
  - Lignes 60 : en légère baisse de -5,6% ou – 500 voyages
  - Lignes 70 : en forte hausse de +18,1% ou + 1 500 voyages
  - Lignes 80 : en baisse de -8,3% ou – 670 voyages
  - PROXI A à M : en hausse de 8,8% ou + 550 voyages
  - PROXI TGV 1 à 4 : en forte hausse de +14,1% ou + 130 voyages
- **Clients uniques** : en 2025, nous comptabilisons 3 857 clients différents utilisateurs des services sur réservation contre 3 653 clients en 2024, soit une progression +6%.
  - Notons que 34% d'entre eux n'ont réalisé qu'1 seul voyage en 2025 (% quasi identique aux années précédentes), 67% entre 1 et 5 voyages, et 79% entre 1 et 10 voyages, démontrant le caractère très occasionnel de l'usage de ces services

Résultats de fréquentation par groupe de lignes et secteurs périurbains

2025 vs 2024 (validations billettiques redressées)

		FRÉQUENTATION		
Secteurs	**Lignes**	**2025**	**2024**	**Ecart 2025 / 2024**
Sud-Ouest	**Lignes 51 à 59**	222 449	223 507	-0,5%
	Ginko Proxi	781	669	16,7%
	Lignes Diabolo	139 333	148 288	-6,0%
	Ginko Osselle Plage	3 854	4 303	-10,4%
Nord Ouest	**Lignes 61 à 68**	329 762	328 646	0,3%
	Ginko Proxi	685	1 168	-41,4%
	Ginko Proxi TGV	968	939	3,2%
	Lignes Diabolo	411 045	404 519	1,6%
Est	**Lignes 71 à 76**	210 617	218 527	-3,6%
	Ginko Proxi	169	74	129,1%
	Lignes Diabolo	73 747	72 822	1,3%
Sud	**Lignes 81 à 87**	176 120	195 283	-9,8%
	Ginko Proxi	5 095	5 224	-2,5%
	Lignes Diabolo	153 323	156 083	-1,8%
TOTAL		**1 727 948**	**1 760 052**	**-1,8%**

TOTAL hors validations du samedi	**1 707 016**	**1 724 477**	**-1,0%**

Fréquentation des services sur réservation périurbains

2025 vs 2024 (données issues des réservations)

Nb voyages réalisés	2 025	2 024	Ecart	%
Lignes 50	8 283	8 200	83	1,0%
Lignes 60	8 319	8 815	-496	-5,6%
Lignes 70	9 705	8 221	1 484	18,1%
Lignes 80	7 371	8 037	-666	-8,3%
Ginko Proxi A à M	6 879	6 323	556	8,8%
Ginko Proxi TGV	1022	896	126	14,1%
TOTAL	**41 579**	**40 492**	**1 087**	**2,7%**

FRÉQUENTATION DE GINKO ACCESS ET DES SERVICES SUR RÉSERVATION

Les résultats de fréquentation 2025 issus des services sur réservation Ginko Access, Gare, Hôpital et Cliniques sont en hausse par rapport à 2024 (+6,2%).

Le service Ginko Access

En 2025, Ginko Access a enregistré un total de 37 254 voyages, marquant une augmentation par rapport à l'année précédente de +5,6% (+2 114 voyages).

C'est la deuxième année consécutive que le service Ginko Access affiche une nette progression par rapport à l'année précédente (+8% en 2024). Ces résultats viennent une nouvelle fois confirmer l'efficacité de l'outil « VIA », mis en place en septembre 2023.

La hausse d'activité se porte toujours et majoritairement pendant les périodes de vacances scolaires, notamment l'été : par exemple, +10% de voyages réalisés en août 2025 (soit +200 voyages). Cette dynamique confirme également que le service offre désormais davantage de place aux clients occasionnels et a créé de nouvelles habitudes. La part des déplacements occasionnels est d'ailleurs en hausse de +4 points par rapport à 2024, passant de 46% à 50% du total de déplacements.

De plus, le service a comptabilisé en moyenne 208 clients différents par mois en 2025 (contre 191 en 2024), soit une progression de +9 %.

Plus de détails sur les usages du service Ginko Access en 2025 dans l'annexe 18.

Le service Ginko Gare

Avec 407 voyages enregistrés en 2025, la fréquentation du service Ginko Gare est en hausse de 2,5% : + 10 voyages par rapport à 2024. Ce service à la demande est régulièrement utilisé.

Pour rappel, le service Ginko Gare est le seul service bénéficiant d'une tarification spécifique.

Les services Ginko Hôpital et Ginko Cliniques

Avec 617 voyages réalisés en 2025, la fréquentation du service Ginko Hôpital est encore en forte progression cette année. On observe +23,2% soit 116 réservations supplémentaires par rapport à l'année précédente.

Le service a été déclenché l'ensemble des dimanches et jours fériés.

Le service Ginko Cliniques a été déclenché seulement 2 fois en 2025. Depuis son lancement en septembre 2018, il reste peu utilisé.





+ 5,6 % de voyages réalisés en 2025 sur le service "Ginko Access"

Résultats de fréquentation des services sur réservation urbains

2025 vs 2024 (comptages)

Services sur réservation urbain	2025	2024	Ecart volume	Ecart %
Ginko Access	37 254	35 140	2 140	5,6%
Ginko Gare	407	397	10	2,5%
Ginko Hôpital - Cliniques	617	501	116	23,2%
TOTAL	**38 278**	**36 038**	**2 240**	**6,2%**

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

Fréquentation des P+R

Le nombre de stationnement enregistrés en 2025 s'élève à 61 805 contre 48 698 en 2024, soit une fréquentation en hausse de 27%.

Le P+R « Hauts du Chazal », en raison de sa proximité avec le CHU Minjoz et des évolutions liées au secteur au second semestre 2024, demeure le plus fréquenté avec 33 301 stationnements enregistrés, marquant une nouvelle progression de 54% en 2025.

Les P+R « Micropolis » et « Temis » complètent le podium avec respectivement 13 575 et 7 784 entrées. La fréquentation du P+R « Micropolis » augmente de 12%, tandis que celle du P+R « Temis » connaît une diminution de 11%, à l'instar de l'année précédente.

« Ile de France » et « Fort Benoit » demeurent les P+R les moins utilisés avec 3 272 et 3 873 stationnements en 2025.

En 2024, les P+R étaient utilisés quasi exclusivement en semaine, avec 94% des validations enregistrées du lundi au vendredi. Le samedi représentait 4% des validations et le dimanche 2%.

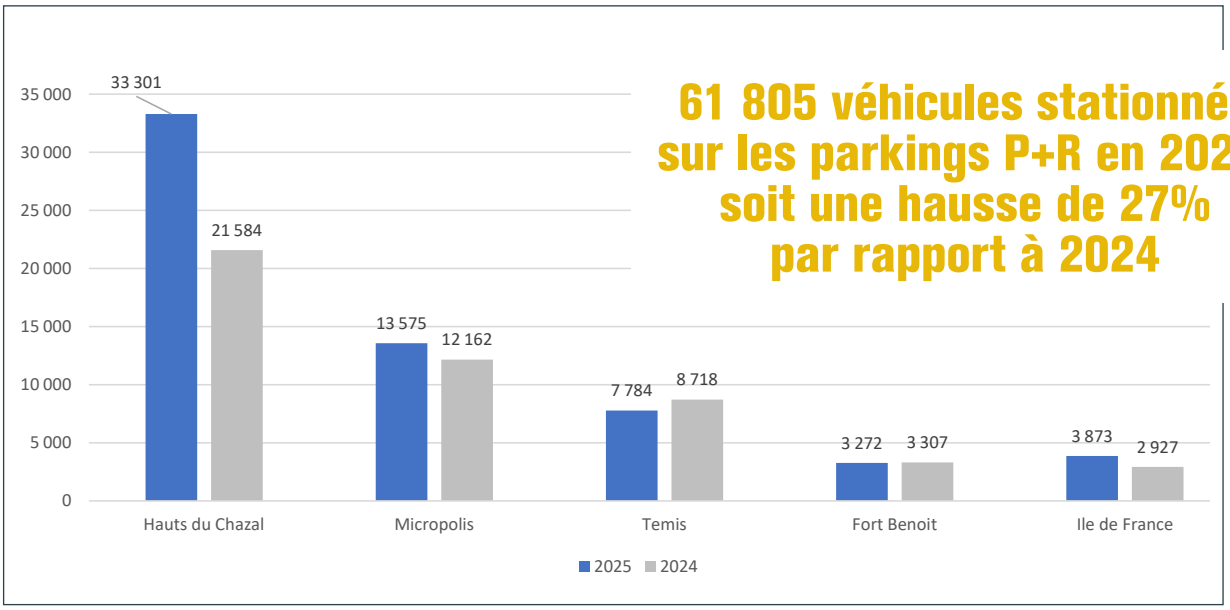
En 2025, avec la mise en place de la gratuité en juillet 2025, la part des validations en semaine atteint donc 97%, tandis que le samedi et le dimanche ne représentent plus que 2% et 1%.

Cette évolution confirme une utilisation majoritairement en semaine, similaire depuis la mise en place de la gratuité le samedi.

La majorité des clients utilisateurs des parkings relais Ginko sont des clients abonnés cumulant plus de 91% des validations réalisées : 43% sont des actifs (abonnés PASS Sésame), 34% sont des étudiants (abonnés Pass 18/25), 6% sont des jeunes scolarisés (Pass 4-17 ans) et 8% sont issues des autres abonnements.

La validation par carte bancaire représente 6% des validations totales.

Nombre de validations enregistrées sur chaque Parking Relais en 2025 et 2024



Nota : il conviendrait d'ajouter les données de fréquentation du parking "Vesoul", dont nous ne disposons pas faute de présence d'un contrôle d'accès à ce parking.

Fréquentation des VéloParks

En 2025, les Ginko VéloParks ont enregistré 13 305 stationnements, établissant un nouveau record de fréquentation. Cette progression s'explique principalement par la mise en service de nouveaux équipements, qui ont contribué à élargir l'offre sur le territoire.

Le « Ginko VéloPark République » reste de loin le plus utilisé, avec 3 693 validations, représentant 28% des stationnements malgré une baisse de 14% (soit -585 validations) par rapport à l'année précédente. Il est suivi par «Beaux-Arts», qui totalise 2 781 validations (21% des validations totales), puis « Mairie » avec 2 093 validations (16% des validations totales).

Derrière ce trio de tête, Crous U enregistre 939 validations (7%), en nette baisse de 61%, tandis que UFR Santé atteint 815 validations (6%). Les autres équipements présentent des volumes plus modérés : Chamars comptabilise 725 validations (5%) et CHU Minjoz 641 validations (5%).

Les VéloParks Gare de Saône et Gare de Saint-Vit enregistrent respectivement 544 (4%) et 340 validations (3%).

Marnières totalise 435 validations (3%), tandis que Piscine Mallarmé ferme la marche avec 299 validations (2%).

Plusieurs de ces équipements ayant été mis en service en cours d'année, leurs fréquentations ne correspondent pas encore à une année calendaire pleine.

L'usage des Ginko VéloParks se caractérise également par :

- Une utilisation constante et uniforme du mardi au vendredi, avec des variations entre 17% et 18% des ouvertures pour chaque journée
- Un lundi plus faible, qui représente 13% des validations totales
- Des samedi et dimanche plus forts, avec respectivement 11% et 7% des validations. Une tendance identique à l'année 2024
- La typologie des utilisateurs se compose de 53% de détenteurs d'un « Pass VéloPark », 26% de collégiens, lycéens et étudiants (détenteurs des « Pass 4-14 », « Pass 4-17 », « Pass 15-25 » et « Pass 18-25 »), 11% de titulaires du « Pass Sésame », et 22% d'usagers disposant d'autres types d'abonnements.

Nombre de validations enregistrées sur chaque VéloPark

Ginko VéloPark	2025	2024	Ecart volume	Ecart %"
Crous U	939	2 422	-1 483	-61%
Marnières	435	568	-133	-23%
République	3 693	4 278	-585	-14%
Marché Beaux-Arts	2 781	1 052	1 729	164%
Mairie	2 093	987	1 106	112%
Chamars	725			
CHU Minjoz	641			
Gare de Saône (10p)	544			
Gare de St Vit (10p)	340			
UFR Santé	815			
Piscine Mallarmé	299			
TOTAL	**13 305**	**9 307**	**3 998**	**43%**

USAGE DES SERVICES « GINKOVÉLO » ET « GINKO VÉLOCITÉ »

« GinkoVélo » : un service toujours plébiscité

Avec un parc de près de 820 Ginko Vélo Classique et 20 Ginko Vélo Famille, l'activité du service se stabilise face aux nouveaux défis.

En termes d'usage, voici les principales statistiques caractérisant le service « GinkoVélo » sur l'année 2025 :

- 837 nouveaux contrats réalisés (+28 contrats par rapport à 2024) et 891 contrats terminés (+71 par rapport à 2024) ;
- 79% des abonnements sont réalisés pour une durée de 12 mois, 15% pour une durée de 6 mois, et 4% pour une durée inférieure à 3 mois et 2% pour une durée d'un mois ;
- 29% des clients du service sont abonnés au réseau Ginko (contre 39% des clients en 2023) ;

La répartition du nombre de locations 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 130 dossiers en attente en moyenne, contre 350 en 2024.

Cela a permis de réduire les délais de location, offrant ainsi des conditions plus satisfaisantes pour les clients, notamment avec la résorption complète de la liste d'attente en décembre.

Concernant le suivi kilométrique, un relevé est effectué sur chaque vélo lors de chaque passage à l'atelier de réparation. Sur les 750 Ginko Vélo enregistrés (les autres compteurs ayant été remis à zéro suite à des changements de pièces ou les vélos étant toujours en location), le cumul total atteint 2 827 380 kilomètres.

Le Ginko Vélo le plus utilisé affiche 9 884 kilomètres au compteur. Par ailleurs, 24% de la flotte présente un kilométrage supérieur à 5 000 km. Enfin, la moyenne kilométrique observée lors des opérations de maintenance se situe autour de 3 600 km.

« Ginko VéloCité » : un nouveau souffle pour le VLS

Au total, 284 274 locations ont été enregistrées, soit 43 586 prises supplémentaires par rapport à 2024, ce qui représente une hausse de 18%.

En moyenne, le service compte 2 800 abonnés longue durée par mois, à l'origine de 79% des locations, soit une progression de +10% par rapport à 2024. Par ailleurs, 48 645 titres courtes durées ont été vendus, générant 21% des locations, ce qui représente une augmentation de 160% par rapport à l'année précédente.

La majorité des locations se fait via smartphone, représentant 88% du total (ou 85% si l'on ne considère que les abonnés courtes durées). Les bornes représentent 7% des retraits (soit 14% pour les abonnés courte durée), tandis que les bornettes contribuent à 8% des emprunts.

Sur le plan de l'exploitation, chaque vélo est utilisé en moyenne 4,2 fois par jour. Le nombre de stations a varié au cours de l'année, en raison de nouvelles implantations et de travaux, avec une moyenne de 31 stations en service sur la période. Fin juin 2025, le réseau avait atteint les objectifs contractuels de 32 stations et 472 bornettes, maintenus jusqu'à la fermeture de Marulaz. En moyenne, 429 bornettes étaient donc opérationnelles sur l'année.

Le taux de foisonnement (nombre de bornettes pour un vélo) s'établit à 2,30, tandis que 187 vélos sur 200 sont présents sur le terrain.

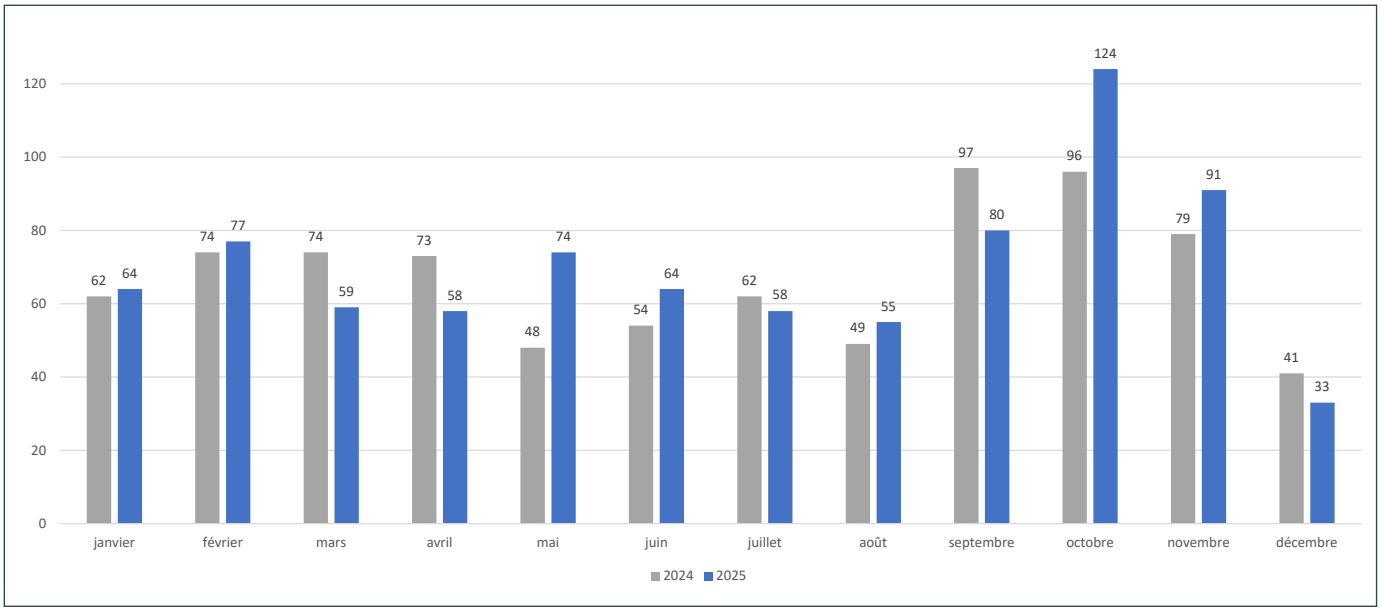
Le service Ginko VéloCité enregistre des records, confirmant ainsi le succès de son lancement.

GinkoVélo : chiffres clés 2025

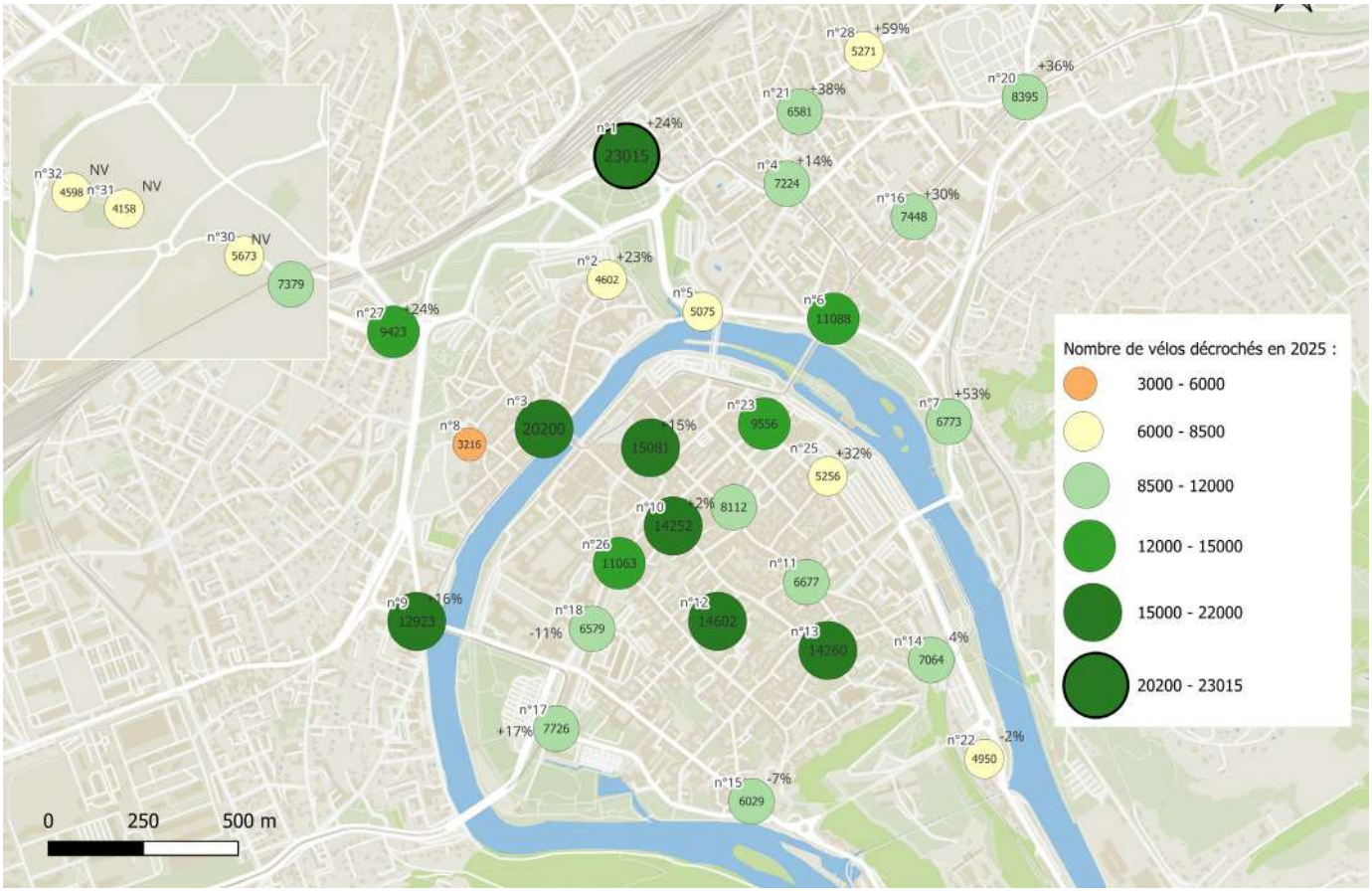
. 837 contrats de locations signés
. 891 contrats terminés
. 2 827 380 km aux compteurs !



Nombre de contrats de location réalisés par mois en 2025 vs 2024



Ginko VéloCité : évolution du nombre de vélos décrochés par station, 2025 vs 2024





Recettes et ventes

UNE GAMME TARIFAIRE ADAPTÉE AUX BESOINS DE CHACUN

La gamme tarifaire au 1er juillet

La gamme tarifaire a connu de nombreux changements en cette année 2025. Les élus de Grand Besançon Métropole ont voté des mesures de gratuité partielle et des évolutions de tarifs lors du conseil communautaire d'avril 2025. Elles sont les suivantes :

- Création d'un « PASS 4/14 » annuel, gratuit
- Création de « PASS 15/25 » mensuel (16.80€) et annuel (180€)
- Suppression des « PASS 4/17 » et « 18/25 »
- Création d'un « PASS RSA » mensuel, à 2€ par mois

En complément, la modernisation du service Ginko VéloCité, vélos en libre service, a entrainé une refonte de la gamme tarifaire proposé appliquée à ce produit... et intégrée aux tarifs Ginko.



Gamme tarifaire au 1er juillet 2025

Libellé des titres	Tarifs	
	A compter du 01.07.2024	A compter du 01.07.2025
PASS VOYAGES		
PASS 1h	1,40 €	1,40 €
PASS Liberté (à compter du 10e voyage)	1,30 €	1,30 €
PASS Carte Bancaire	1,40 €	1,40 €
PASS 2 Voyages	2,80 €	2,80 €
PASS 2 voyages Congrès	2,50 €	2,50 €
PASS 24h	4,50 €	4,50 €
PASS 50 voyages	55,00 €	55,00 €
PASS Ginko Gare	4,50 €	4,50 €
PASS 24h Tribu	7,50 €	7,50 €
PASS 10 voyages	13,00 €	13,00 €
PASS ABONNEMENTS		
PASS 4-17 mensuel	16,80 €	- €
PASS 4-17 mensuel réduit	11,90 €	- €
PASS 4-17 annuel	180,00 €	- €
PASS 4-17 réduit annuel	125,00 €	- €
PASS 4-14 annuel		- €
PASS 18-25 mensuel	28,00 €	- €
PASS 18-25 mensuel tarif réduit	16,80 €	- €
PASS 18-25 annuel	280,00 €	- €
PASS 18-25 annuel tarif réduit	180,00 €	- €
PASS 15-25 mensuel		16,80 €
PASS 15-25 annuel		180,00 €
PASS Sésame mensuel	43,50 €	43,50 €
PASS Sésame annuel	435,00 €	435,00 €
PASS Entreprise annuel	340,00 €	340,00 €
PASS Demandeur Emploi réduit	2,00 €	2,00 €
PASS Demandeur Emploi	10,00 €	10,00 €
PASS CMU mensuel	19,50 €	19,50 €
PASS +64 mensuel	32,00 €	32,00 €
PASS PMR mensuel	31,00 €	31,00 €
PASS +64 annuel	320,00 €	320,00 €
PASS PMR annuel	310,00 €	310,00 €
PASS CCAS annuel	20,00 €	20,00 €
PASS RSA mensuel		2,00 €

Libellé des titres	Tarifs	
	A compter du 01.07.2024	A compter du 01.07.2025
PASS VÉLOS		
PASS VéloPark 1 jour		1,40 €
PASS VéloPark mensuel	2,00 €	2,00 €
"PASS VéloPark annuel (inclus/offert dans tous les PASS annuel)"	20,00 €	20,00 €
PASS GinkoVélo 1 mois	60,00 €	60,00 €
PASS GinkoVélo 1 mois réduit	30,00 €	30,00 €
PASS GinkoVélo 3 mois	12,00 €	12,00 €
PASS GinkoVélo 3 mois réduit	60,00 €	60,00 €
PASS GinkoVélo 6 mois	200,00 €	200,00 €
PASS GinkoVélo 6 mois réduit	100,00 €	100,00 €
PASS GinkoVélo 12 mois	300,00 €	300,00 €
PASS GinkoVélo 12 mois réduit	150,00 €	150,00 €
PASS GinkoVélo Famille 1 mois	160,00 €	160,00 €
PASS GinkoVélo Famille 1 mois réduit	80,00 €	80,00 €
PASS GinkoVélo Famille 3 mois	240,00 €	240,00 €
PASS GinkoVélo Famille 3 mois réduit	120,00 €	120,00 €
PASS GinkoVélo Famille 6 mois	360,00 €	360,00 €
PASS GinkoVélo Famille 6 mois réduit	180,00 €	180,00 €
PASS Ginko VéloCité 1 trajet		1,00 €
PASS Ginko VéloCité 24h		24,00 €
PASS Ginko VéloCité 72h		4,00 €
PASS Ginko VéloCité annuel Essentiel		24,00 €
PASS Ginko VéloCité annuel Confort		48,00 €
CARTES		
Carte anonyme	0,20 €	0,20 €
Carte "Ginko Mobilités"	4,00 €	4,00 €

Le réseau Ginko accompagne la vie de la Cité

Depuis 2018, Keolis Besançon Mobilités accompagne les évènements locaux grâce à des opérations tarifaires « évènementielles ».

En 2025, 4 PASS évènementiels ont été déployés :

- le « PASS Ginko Foire Comtoise », crée pour faciliter l'accès à l'évènement éponyme, permet pour 7€ de voyager en illimité pendant 24h sur le réseau Ginko et d'accéder à l'évènement
- le « PASS Fête de la Musique » permet de voyager en illimité le 21 juin, de 18h à la fin du service, pour seulement 2€. Et ainsi, profiter de la fête en toute sécurité
- le « PASS 24h Tribu Grandes Heures Nature » permet lui aussi de favoriser les déplacements via le réseau Ginko pour se rendre à cet autre évènement majeur sur le territoire. Pour 2€, il permet à une personne de voyager de manière illimitée sur le réseau Ginko pendant 1 jour
- le « PASS 24h Tribu Noël », crée pour accompagner les grands bisontins, mais pas seulement, dans leur participation aux évènements de fin d'année et les dans les achats de Noël




UFR

VENTES ET RECETTES COMMERCIALES HT PAR TITRE

En 2025, les recettes commerciales ont baissé de 2.7% par rapport à 2024, du fait des différentes mesures de gratuité/de baisse de tarifs mises en place. La diminution la plus marquée est constatée sur les « PASS Voyages » (- 5.4 % de recettes, liée notamment à la gratuité du samedi) et donc, sur les clients occasionnels. Elle est plus mesurée sur les « PASS Abonnements » :- 1.6 %.

- 325 000 € DE RECETTES COMMERCIALES ENTRE 2024 ET 2025

Titres en volumes/recettes HT – Recettes de gestion 2025 vs 2024

		Volumes				Recettes de gestion HT			
		Cumul fin Décembre				Cumul fin Décembre			
		Réel 2025	Réel 2024	Ecart	Ecart (%)	Réel 2025	Réel 2024	Ecart	Ecart (%)
PASS VOYAGES	PASS 1 et 2 voyages	844 083	952 608	-108 525	-11,4%	1 217 492	1 368 770	-151 278	-11,1%
	PASS 10 voyages	101 538	114 358	-12 820	-11,2%	1 199 826	1 351 499	-151 673	-11,2%
	PASS liberté	89 877	93 539	-3 662	-3,9%	108 637	112 593	-3 956	-3,5%
	PASS Carte Bancaire	1 343 821	1 287 591	56 230	4,4%	1 710 317	1 638 752	71 565	4,4%
	PASS 24 heures	17 516	20 719	-3 203	-15,5%	71 656	84 760	-13 103	-15,5%
	Autres PASS	10 490	17 184	-6 694	-39,0%	96 718	97 696	-979	-1,0%
	Total	**2 407 325**	**2 485 999**	**-78 674**	**-3,2%**	**4 404 646**	**4 654 069**	**-249 423**	**-5,4%**
PASS ABONNEMENTS	Mensuels	233 266	225 236	8 030	3,6%	4 080 119	4 037 648	42 470	1,1%
	Annuels	25 531	15 136	10 395	68,7%	2 742 954	2 899 730	-156 776	-5,4%
	Total	**258 797**	**240 371**	**18 425**	**7,7%**	**6 823 073**	**6 937 379**	**-114 305**	**-1,6%**
TOTAL Recettes		**2 666 122**	**2 726 370**	**-60 249**	**-2,2%**	**11 227 719**	**11 591 448**	**-363 729**	**-3,1%**
	Recettes annexes					**291 203**	**265 362**	**25 840**	**9,7%**
TOTAL Recettes y c. annexes						**11 518 922**	**11 856 810**	**-337 888**	**-2,8%**
Vélo	**Recettes vélo**					**144 862**	**132 474**	**12 388**	**9,4%**
TOTAL Recettes y c. Vélo						**11 663 784**	**11 989 284**	**-325 501**	**-2,7%**

	Volumes				Recettes de gestion HT			
	Cumul fin Décembre				Cumul fin Décembre			
Recettes trafic	**Réel 2025**	**Réel 2024**	**Ecart**	**Ecart (%)**	**Réel 2025**	**Réel 2024**	**Ecart**	**Ecart (%)**
PASS 1h	731 565	829 755	-98 190	-11,8%	931 083	1 056 053	-124 970	-11,8%
PASS 2 Voyages	112 518	122 853	-10 335	-8,4%	286 409	312 717	-26 307	-8,4%
PASS 10 Voyages	101 538	114 358	-12 820	-11,2%	1 199 826	1 351 499	-151 673	-11,2%
PASS Liberté	89 877	93 539	-3 662	-3,9%	108 637	112 593	-3 956	-3,5%
PASS 1h Open Paiement	1 343 821	1 287 591	56 230	4,4%	1 710 317	1 638 752	71 565	4,4%
PASS 24h	17 516	20 719	-3 203	-15,5%	71 656	84 760	-13 103	-15,5%
Besançon Pass Tourisme	2 146	2 023	123	6,1%	7 093	6 517	576	8,8%
PASS 24h Tribu	3 740	4 987	-1 247	-25,0%	25 500	34 002	-8 502	-25,0%
PASS 24h P+R	0	0	0		0	0	0	
PASS 24h P+R Gratuit	0	0	0		0	0	0	
PASS 2 Voyages Congrès	170	4 250	-4 080	-96,0%	386	9 659	-9 273	-96,0%
PASS 50 Voyages	575	689	-114	-16,5%	28 750	34 450	-5 700	-16,5%
PASS Ginko Gare	380	396	-16	-4,0%	1 555	1 620	-65	-4,0%
Tick'Air	0	0	0		0	0	0	
PASS Transport Public	0	0	0		0	0	0	
PASS Evénements	3 479	4 839	-1 360	-28,1%	33 434	11 448	21 986	192,1%
Total PASS Voyages	**2 407 325**	**2 485 999**	**-78 674**	**-3,2%**	**4 404 646**	**4 654 069**	**-249 423**	**-5,4%**

Produits annexes	**Réel 2025**	**Réel 2024**	**Ecart**	**Ecart (%)**	**Réel 2025**	**Réel 2024**	**Ecart**	**Ecart (%)**
Support Mifare (carte au voyage)	0	0	0		0	0	0	
Carte Ginko Mobilités	1 495	1 185	310	26,2%	112 269	79 985	32 284	40,4%
Carte Anonyme	18 827	23 127	-4 300	-18,6%	48 600	54 088	-5 489	-10,1%
Amendes	0	0	0		128 803	120 533	8 270	6,9%
Spéciaux	0	0	0		1 530	10 755	-9 225	-85,8%
Total recettes annexes					**291 203**	**265 362**	**25 840**	**9,7%**
Total rec. com. & annexes					**11 518 922**	**11 856 810**	**-337 888**	**-2,8%**

Recettes vélos	**Réel 2025**	**Réel 2024**	**Ecart**	**Ecart (%)**	**Réel 2025**	**Réel 2024**	**Ecart**	**Ecart (%)**
PASS vélo park mensuel	319	608	-289	-47,6%	520	435	85	19,6%
PASS vélo park annuel	28	10	18	182,4%	544	192	352	183,7%
Pass Ginko vélo 1 mois	5	6	-1	-14,3%	221	229	-8	-3,6%
Pass Ginko vélo 3 mois	169	272	-103	-37,8%	1 324	1 948	-624	-32,0%
Pass Ginko vélo 12 mois	676	683	-7	-1,1%	142 253	129 670	12 582	9,7%
Total recettes annexes	**1 196**	**1 578**	**-382**	**-24,2%**	**144 862**	**132 474**	**12 388**	**9,4%**
TOTAL Recettes y c. Vélo					**11 663 784**	**11 989 284**	**-325 501**	**-2,7%**

	Volumes				Recettes de gestion HT			
	Cumul fin Décembre				Cumul fin Décembre			
	Réel 2025	Réel 2024	Ecart	Ecart (%)	Réel 2025	Réel 2024	Ecart	Ecart (%)
PASS 4-17 mensuel	33 212	55 689	-22 477	-40,4%	490 600	823 929	-333 329	-40,5%
PASS 4-17 mensuel réduit	0	0	0		0	0	0	
PASS 4-17 annuel	4 370	6 359	-1 989	-31,3%	714 433	1 015 139	-300 706	-29,6%
PASS 4-17 annuel réduit	654	1 009	-355	-35,2%	74 272	114 656	-40 385	-35,2%
Total PASS 4-17	**38 235**	**63 057**	**-24 822**	**-39,4%**	**1 279 304**	**1 953 724**	**-674 420**	**-34,5%**
PASS 4-14 mensuel	0	0	0		0	0	0	
PASS 4-14 annuel	10 896	0	10 896		0	0	0	
Total PASS 4-14	**10 896**	**0**	**10 896**		**0**	**0**	**0**	
PASS 18-25 mensuel	3 244	6 507	-3 263	-50,1%	82 849	163 440	-80 591	-49,3%
Pass mensuel 18-25 réduit	40 715	71 899	-31 184	-43,4%	621 539	1 098 168	-476 629	-43,4%
PASS 18-25 annuel	192	252	-60	-23,9%	48 828	63 971	-15 143	-23,7%
Pass annuel 18-25 réduit	1 977	2 732	-755	-27,6%	323 378	447 012	-123 633	-27,7%
Total PASS 18-25	**46 128**	**81 391**	**-35 263**	**-43,3%**	1 076 595	1 772 592	-695 997	-39,3%
PASS 15-25 mensuel	61 641	0	61 641		927 665	0	927 665	
PASS 15-25 annuel	2 392	0	2 392		232 688	0	232 688	
Total PASS 15-25	**64 033**	**0**	**64 033**		**1 160 353**	**0**	**1 160 353**	
PASS Sésame mensuel	35 557	35 115	442	1,3%	1 406 098	1 388 639	17 459	1,3%
PASS Sésame annuel	2 809	2 601	208	8,0%	1 110 756	1 027 458	83 298	8,1%
PASS Entreprise annuel	7	7	0	-3,2%	2 240	2 313	-73	-3,2%
Total PASS Sésame	**38 373**	**37 723**	**650**	**1,7%**	**2 519 094**	**2 418 410**	**100 684**	**4,2%**
PASS +64 mensuel	6 625	6 836	-211	-3,1%	151 074	156 199	-5 125	-3,3%
PASS +64 annuel	488	476	12	2,5%	142 012	138 515	3 497	2,5%
Total PASS +64	**7 113**	**7 312**	**-199**	**-2,7%**	**293 086**	**294 713**	**-1 628**	**-0,6%**
PASS PMR mensuel	1 469	1 596	-127	-8,0%	41 399	44 978	-3 579	-8,0%
PASS PMR annuel	269	259	10	3,9%	75 713	72 904	2 809	3,9%
PASS CMU mensuel	16 479	16 994	-515	-3,0%	292 128	301 257	-9 130	-3,0%
PASS Dem. Emploi mensuel	1 093	1 142	-49	-4,3%	9 936	10 382	-445	-4,3%
PASS Dem. Emploi réduit mensuel	24 504	27 861	-3 357	-12,0%	44 553	50 656	-6 104	-12,0%
PASS Sésame RSA	6 753	0	6 753		12 278	0	12 278	
PASS Mission Locale mensuel	1 974	1 596	378	23,7%	0	0	0	
PASS CCAS annuel	1 025	966	59	6,1%	18 634	17 761	873	4,9%
Total PASS Sociaux	**53 566**	**50 414**	**3 152**	**6,3%**	**494 641**	**497 939**	**-3 298**	**-0,7%**
PASS Libre Circulation Délégataire	439	460	-22	-4,7%	0	0	0	
PASS Libre Circulation Invalides	14	14	0	0,0%	0	0	0	
Total PASS Libre Circulation	**453**	**474**	**-22**	**-4,5%**	**0**	**0**	**0**	
Total PASS Abonnements	**258 797**	**240 371**	**18 425**	**7,7%**	**6 823 073**	**6 937 379**	**-114 305**	**-1,6%**
Total recettes com.	**2 666 122**	**2 726 370**	**-60 249**	**-2,2%**	**11 227 719**	**11 591 448**	**-363 729**	**-3,1%**
Total PASS Abt. mensuels	**233 266**	**225 236**	**8 030**	**3,6%**	**4 080 119**	**4 037 648**	**42 470**	**1,1%**
Total PASS Abt. annuels	**25 531**	**15 136**	**10 395**	**68,7%**	**2 742 954**	**2 899 730**	**-156 776**	**-5,4%**

VENTES ET RECETTES CONTRACTUELLES HT PAR TITRES

Comme pour les recettes de gestion, les recettes contractuelles décroissent entre 2024 et 2025. Les évolutions par titre présentées précédemment sont conforment à ceux indiqués ci-dessous.

Titres en volumes/recettes HT – Recettes contractuelles

		Volumes				Recettes de gestion HT			
		Cumul fin Décembre				Cumul fin Décembre			
		Réel 2025	Réel 2024	Ecart	Ecart (%)	Réel 2025	Réel 2024	Ecart	Ecart (%)
PASS VOYAGES	PASS 1 et 2 voyages	844 083	952 608	-108 525	-11,4%	1 217 492	1 368 770	-151 278	-11,1%
	PASS 10 voyages	101 526	114 358	-12 832	-11,2%	1 199 826	1 351 499	-151 673	-11,2%
	PASS liberté	89 877	93 539	-3 662	-3,9%	108 637	112 593	-3 956	-3,5%
	PASS Carte Bancaire	1 343 821	1 287 591	56 230	4,4%	1 710 317	1 638 752	71 565	4,4%
	PASS 24 heures	17 516	20 719	-3 203	-15,5%	71 656	84 760	-13 103	-15,5%
	Autres PASS	10 490	17 184	-6 694	-39,0%	96 718	97 696	-979	-1,0%
	Total	**2 407 313**	**2 485 999**	**-78 686**	**-3,2%**	**4 404 646**	**4 654 069**	**-249 423**	**-5,4%**
PASS ABONNEMENTS	Mensuels	220 908	222 121	-1 213	-0,5%	3 927 126	4 019 934	-92 808	-2,3%
	Annuels	372 955	182 565	190 390	104,3%	2 599 670	2 894 437	-294 767	-10,2%
	Total	**593 863**	**404 686**	**189 177**	**46,7%**	**6 526 796**	**6 914 371**	**-387 575**	**-5,6%**
TOTAL Recettes		**3 001 176**	**2 890 685**	**110 491**	**3,8%**	**10 931 442**	**11 568 440**	**-636 999**	**-5,5%**

Annexes	Recettes annexes				
TOTAL Recettes y c. annexes					

		291 203	**265 362**	**25 840**	**9,7%**
		11 222 644	**11 833 803**	**-611 158**	**-5,2%**

Vélo	Recettes Ginko vélo	**167 204**	**167 581**	**-376**	**-0,2%**
	Recettes Ginko vélocité	**158 667**	**0**	**158 667**	
TER	TER intermodales	**134 138**	**0**	**134 138**	
Total Recettes encaissées		**11 682 654**	**12 001 383**	**-318 729**	**-2,7%**



	Volumes				Recettes de gestion HT			
	Cumul fin Décembre				Cumul fin Décembre			
Recettes trafic	**Réel 2025**	**Réel 2024**	**Ecart**	**Ecart (%)**	**Réel 2025**	**Réel 2024**	**Ecart**	**Ecart (%)**
PASS 1h	731 565	829 755	-98 190	-11,8%	931 083	1 056 053	-124 970	-11,8%
PASS 2 Voyages	112 518	122 853	-10 335	-8,4%	286 409	312 717	-26 307	-8,4%
PASS 10 Voyages	101 526	114 358	-12 832	-11,2%	1 199 826	1 351 499	-151 673	-11,2%
PASS Liberté	89 877	93 539	-3 662	-3,9%	108 637	112 593	-3 956	-3,5%
PASS 1h Open Paiement	1 343 821	1 287 591	56 230	4,4%	1 710 317	1 638 752	71 565	4,4%
PASS 24h	17 516	20 719	-3 203	-15,5%	71 656	84 760	-13 103	-15,5%
Besançon Pass Tourisme	2 146	2 023	123	6,1%	7 093	6 517	576	8,8%
PASS 24h Tribu	3 740	4 987	-1 247	-25,0%	25 500	34 002	-8 502	-25,0%
PASS 24h P+R	0	0	0		0	0	0	
PASS 24h P+R Gratuit	0	0	0		0	0	0	
PASS 2 Voyages Congrès	170	4 250	-4 080	-96,0%	386	9 659	-9 273	-96,0%
PASS 50 Voyages	575	689	-114	-16,5%	28 750	34 450	-5 700	-16,5%
PASS Ginko Gare	380	396	-16	-4,0%	1 555	1 620	-65	-4,0%
Tick'Air	0	0	0		0	0	0	
PASS Transport Public	0	0	0		0	0	0	
PASS Evénements	3 479	4 839	-1 360	-28,1%	33 434	11 448	21 986	192,1%
Total PASS Voyages	**2 407 313**	**2 485 999**	**-78 686**	**-3,2%**	**4 404 646**	**4 654 069**	**-249 423**	**-5,4%**

	Volumes				Recettes de gestion HT			
	Cumul fin Décembre				Cumul fin Décembre			
	Réel 2025	Réel 2024	Ecart	Ecart (%)	Réel 2025	Réel 2024	Ecart	Ecart (%)
PASS 4-17 mensuel	31 294	55 835	-24 541	-44,0%	461 534	826 122	-364 588	-44,1%
PASS 4-17 mensuel réduit	0	0	0		0	0	0	
PASS 4-17 annuel	18 829	76 398	-57 569	-75,4%	256 112	1 006 762	-750 650	-74,6%
PASS 4-17 annuel réduit	7 642	11 533	-3 892	-33,7%	72 364	109 216	-36 852	-33,7%
Total PASS 4-17	**57 765**	**143 766**	**-86 001**	**-59,8%**	**790 010**	**1 942 100**	**-1 152 090**	**-59,3%**
PASS 4-14 mensuel	0	0	0		0	0	0	
PASS 4-14 annuel	218 472	0	218 472		0	0	0	
Total PASS 4-14	**218 472**	**0**	**218 472**		**0**	**0**	**0**	
PASS 18-25 mensuel	3 099	6 339	-3 240	-51,1%	78 884	161 356	-82 473	-51,1%
PASS mensuel 18-25 réduit	39 641	71 679	-32 038	-44,7%	605 426	1 094 734	-489 308	-44,7%
PASS 18-25 annuel	1 134	2 998	-1 864	-62,2%	24 055	63 585	-39 531	-62,2%
P PASS ass annuel 18-25 réduit	6 648	32 981	-26 333	-79,8%	90 655	449 738	-359 084	-79,8%
Total PASS 18-25	**50 522**	**113 996**	**-63 474**	**-55,7%**	**799 019**	**1 769 414**	**-970 395**	**-54,8%**
PASS 15-25 mensuel	54 966	0	54 966		839 481	0	839 481	
PASS 15-25 annuel	59 688	0	59 688		813 927	0	813 927	
Total PASS 15-25	**114 654**	**0**	**114 654**		**1 653 408**	**0**	**1 653 408**	
PASS Sésame mensuel	35 187	34 825	362	1,0%	1 391 466	1 377 170	14 296	1,0%
PASS Sésame annuel	33 504	31 367	2 137	6,8%	1 104 109	1 033 679	70 430	6,8%
PASS Entreprise annuel	96	96	0	0,0%	2 473	2 473	0	0,0%
Total PASS Sésame	**68 787**	**66 288**	**2 499**	**3,8%**	**2 498 048**	**2 413 322**	**84 726**	**3,5%**
PASS +64 mensuel	5 126	5 294	-168	-3,2%	149 120	154 007	-4 887	-3,2%
PASS +64 annuel	5 903	5 597	306	5,5%	143 098	135 680	7 418	5,5%
Total PASS +64	**11 029**	**10 891**	**138**	**1,3%**	**292 218**	**289 687**	**2 531**	**0,9%**
PASS PMR mensuel	1 455	1 568	-113	-7,2%	41 005	44 189	-3 185	-7,2%
PASS PMR annuel	3 151	3 150	1	0,0%	74 005	73 977	28	0,0%
PASS CMU mensuel	16 469	16 980	-511	-3,0%	291 950	301 009	-9 059	-3,0%
PASS Dem. Emploi mensuel	1 105	1 142	-37	-3,2%	10 045	10 382	-336	-3,2%
PASS Dem. Emploi réduit mensuel	23 823	28 030	-4 207	-15,0%	43 315	50 964	-7 649	-15,0%
PASS Dem. Emploi réduit mensuel	8 195	0	8 195		14 900	0	14 900	
PASS Mission Locale mensuel	548	429	119	27,7%	0	0	0	
PASS CCAS annuel	12 456	12 756	-300	-2,4%	18 873	19 327	-455	-2,4%
Total PASS Sociaux	**67 202**	**64 055**	**3 147**	**4,9%**	**494 093**	**499 848**	**-5 755**	**-1,2%**
PASS Libre Circulation Délégataire	5 264	5 522	-258	-4,7%	0	0	0	
PASS Libre Circulation Invalides	168	168	0	0,0%	0	0	0	
Total PASS Libre Circulation	**5 432**	**5 690**	**-258**	**-4,5%**	**0**	**0**	**0**	
Total PASS Abonnements	**593 863**	**404 686**	**189 177**	**46,7%**	**6 526 796**	**6 914 371**	**-387 575**	**-5,6%**
Total recettes com.	**3 001 176**	**2 890 685**	**110 491**	**3,8%**	**10 931 442**	**11 568 440**	**-636 999**	**-5,5%**
Total PASS Abt. mensuels	**157 747**	**222 121**	**-64 374**	**-29,0%**	**3 072 745**	**4 019 934**	**-947 189**	**-23,6%**
Total PASS Abt. annuels	**94 795**	**182 565**	**-87 770**	**-48,1%**	**1 785 743**	**2 894 437**	**-1 108 695**	**-38,3%**

Produits annexes	Réel 2024	Réel 2023	Ecart	Ecart (%)	Réel 2024	Réel 2023	Ecart	Ecart (%)
Carte Ginko Mobilités	30 874	21 996	8 878	40,4%	112 269	79 985	32 284	40,4%
Carte Anonyme	267 302	297 486	-30 184	-10,1%	48 600	54 088	-5 489	-10,1%
Amendes	0	0	0		128 803	120 533	8 270	6,9%
Spéciaux	0	0	0		1 530	10 755	-9 225	-85,8%
Total recettes annexes					**291 203**	**265 362**	**25 840**	**9,7%**
Total rec. com. & annexes					**11 222 644**	**11 833 803**	**-611 158**	**-5,2%**

Recettes Ginko vélo	Réel 2025	Réel 2024	Ecart	Ecart (%)	Réel 2025	Réel 2024	Ecart	Ecart (%)
PASS vélo park mensuel	598	296	302	102,0%	1 087	538	549	102,0%
PASS vélo park annuel	119	50	69	138,0%	2 164	909	1 255	138,0%
Pass Ginko vélo Longtail 1 mois	0	0	0		0	0	0	
Pass Ginko vélo Longtail 3 mois	3	0	3		600	0	600	
Pass Ginko vélo Longtail 6 mois	20	17	3	17,6%	5 550	4 100	1 450	35,4%
Pass Ginko vélo 1 mois	14	6	8	133,3%	625	221	404	183,0%
Pass Ginko vélo 3 mois	34	16	18	112,5%	3 050	1 383	1 667	120,5%
Pass Ginko vélo 6 mois	104	24	80	333,3%	15 667	3 417	12 250	358,5%
Pass Ginko vélo 12 mois	657	745	-88	-11,8%	138 462	157 013	-18 551	-11,8%
Total recettes Ginko Vélo					**167 204**	**167 581**	**-376**	**-0,2%**

Recettes Ginko vélocité	Réel 2025	Réel 2024	Ecart	Ecart (%)	Réel 2025	Réel 2024	Ecart	Ecart (%)
PASS 1 trajet	31 251	0	31 251		26 043	0	26 043	
PASS 24h	13 839	0	13 839		16 275	0	16 275	
PASS 3 jours	290	0	290		967	0	967	
PASS 7 jours	313	0	313		522	0	522	
PASS annuel	1 072	0	1 072		18 907	0	18 907	
PASS annuel (abonné Ginko)	2	0	2		18	0	18	
PASS annuel avec VAE inclus	413	0	413		16 508	0	16 508	
Consommation 1ere 1/2h VAE	57 657	0	57 657		48 048	0	48 048	
Consommation par 1/2 h	0	0	0		33 110	0	33 110	
Impayés					-1 729	0	-1 729	
Total recettes Ginko Vélocité					**158 667**	**0**	**158 667**	

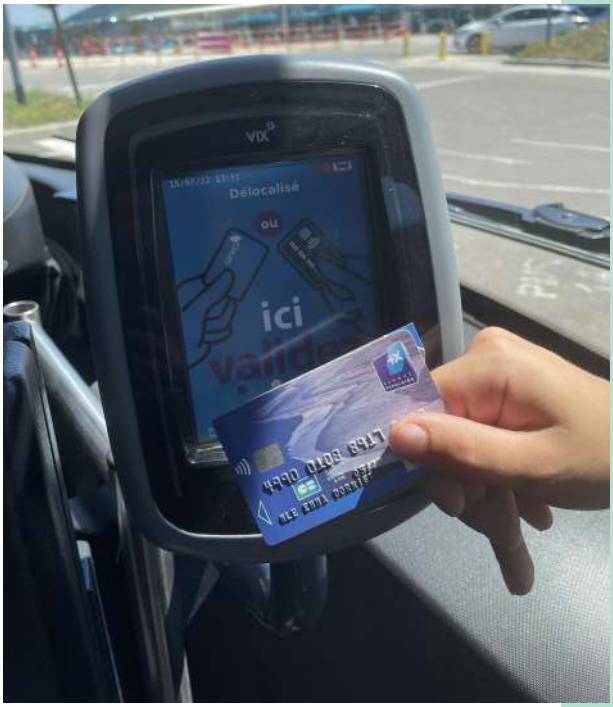
Recettes TER intermodales	Réel 2025	Réel 2024	Ecart	Ecart (%)	Réel 2025	Réel 2024	Ecart	Ecart (%)
TER intermodales					134 138	0	134 138	
TOTAL Recettes encaissées					**11 682 654**	**12 001 383**	**-318 729**	**-2,7%**

VENTES ET RECETTES CONTRACTUELLES HT PAR CANAUX DE VENTE

Les DAT restent le premier canal de vente en termes de chiffre d'affaires (27% des recettes). L'openpayment et l'Agence Ginko Mobilités se partagent la 2e position (15%), avec des tendances inversées :

- - 2 points pour l'Agence Ginko Mobilités et +1 point pour l'open payment.
- La Boutique en ligne continue de tirer son épingle du jeu, avec 13% des recettes.

La validation par carte bancaire pèse 15 % des recettes en 2025. Un succès confirmé !



L'open payment poursuit sa croissance !

L'open payment, ou validation par carte bancaire, a été déployé en janvier 2022. Son essor se confirme ! La simplicité, la facilité d'utilisation et le gain de temps sont les arguments mis en avant par ses utilisateurs.

+ de 4.7 millions de validations ont été réalisées depuis le lancement du service, à fin 2025. 6 500 à 8 500 validations par jour sont faites sur le réseau Ginko.

En 2025, la part des validations de titres occasionnels réalisées via l'openpayment continue de progresser. Il est de 56% (52% en 2024) ! L'openpayment représente 45% de l'ensemble des actes de ventes.

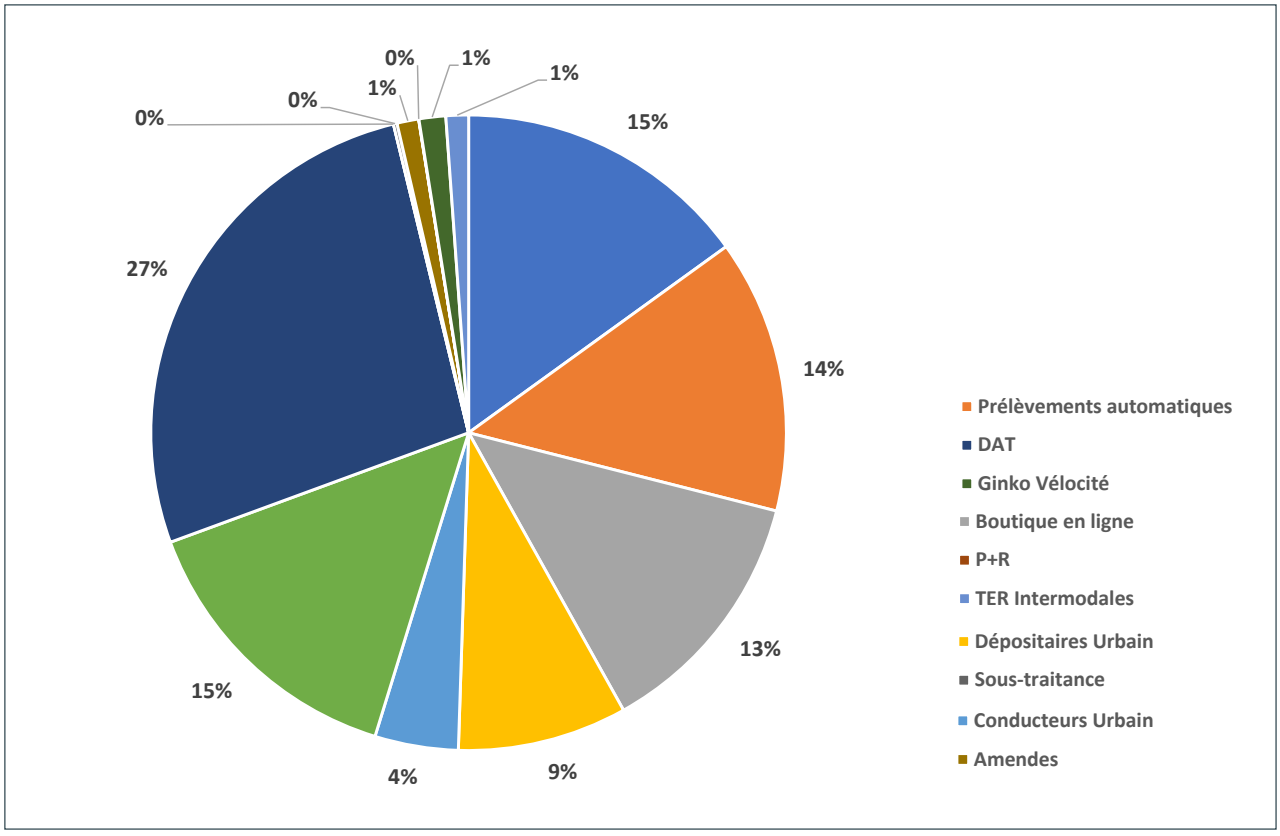
La mise en œuvre de la gratuité le samedi, jour où l'utilisation du « PASS Carte Bancaire » est fort, devrait entrainer une stabilité de l'usage.

Recettes HT par canal de vente

	2024	2025	Evolution 2025 vs 2024
Boutique Ginko	2 093 708	1 757 075	-16%
Prélèvements automatiques	1 635 565	1 626 575	-1%
Boutique en ligne	1 593 368	1 510 710	-5%
Dépositaires Urbain	1 043 539	1 007 417	-3%
Conducteurs Urbain	588 984	495 901	-16%
Openpayment	1 638 752	1 710 317	4%
DAT	3 273 111	3 130 131	-4%
Sous-traitance	3 068	21 389	597%
Amendes	120 533	128 803	7%
Spéciaux	10 755	1 530	-86%
Ginko Vélocité		158 676	
TER Intermodales		134 138	
Total	**12 001 383**	**11 682 654**	**-3%**

Source : BDD Titan Recettes

Poids des recettes par canal de vente en 2025 (recettes encaissées HT)



TOP 5 des DAT en 2025

Station/Lieu		Chiffre d'affaires (en € TTC)
Viotte	V2	**225 372 €**
Viotte	V1	**121 358 €**
Révolution	V1	**109 891 €**
Révolution	V2	**101 757 €**
Agence Ginko Mobilités		**99 850 €**

TOP 5 des Relais Ginko en 2025

Relais Ginko	Adresse	Chiffre d'affaires (en € TTC)
SNC DI CAGNA	18 avenue Ile de France	**118 565 €**
Tabac "Au Grand Turc"	26 rue des Granges	**76 232 €**
Tabac "Le Rallye"	51 rue de Vesoul	**69 721 €**
tabac "Le Totem"	32 rue de Belfort	**68 916 €**
Snc Saint Vorin	5 avenue Carnot	**61 393 €**



Expérience clients

ACCESSIBILITÉ DU SERVICE

Les actions menées

Keolis Besançon Mobilités s'engage activement aux côtés de Grand Besançon Métropole dans la mise en accessibilité du réseau Ginko.

Au travers de ces projets, c'est la création d'une véritable boîte à outils qui vise à améliorer le confort et la qualité des déplacements de l'ensemble des usagers. Agir pour lever les obstacles à la mobilité et promouvoir un réseau plus inclusif. Soutenus par l'ensemble de ses partenaires, les projets impulsés en 2025 illustrent la force et l'efficacité de l'action collective.

L'agence commerciale labélisée ACCEV

L'Agence Ginko Mobilités dispose désormais du label ACCEV, garantissant la haute qualité d'usage des espaces de vies et des services proposés.

Fruit d'un partenariat fort entre l'APF France Handicap et le CRIDEV, elle s'appuie sur un diagnostic impliquant le structurel et les salariés, afin de valoriser la qualité d'accueil global. Cette labellisation atteste de l'engagement de Keolis Besançon Mobilités à la qualité d'accueil de tous ses usagers.

Évolutions des outils digitaux

Afin de renforcer l'expérience clients et de favoriser l'autonomie des usagers dans leurs déplacements ou achats, plusieurs actions ont été mises en place :

- **Application Ginko Guide** : des évolutions fonctionnelles ont permis d'intégrer les nouvelles rames Alstom et de fiabiliser la réponse de l'application.
- **Application Ginko Mobilités** : à la suite du lancement de la nouvelle application numérique, un groupe de travail s'est réuni en partenariat avec les associations du territoire afin de travailler à l'accessibilité de cet outil.
- **Le site internet** : plusieurs travaux sont en cours afin d'améliorer l'accessibilité du site. En 2025, la dernière version est 100% conforme au RGAA.
- **Formation aux outils numériques** : des sessions sont organisées pour former les utilisateurs à ces nouveaux outils et assurer une prise en main rapide et efficace.

Ces évolutions renforcent le partenariat entre les associations membres du Groupe d'Expert d'Usage, Grand Besançon Métropole,Keolis Besançon Mobilités et ses partenaires, dont l'objectif commun est de faciliter la mise en œuvre de solutions pour rendre les déplacements le plus efficients.



Atelier numérique - Amélioration de l'accessibilité de l'application

ÉCOUTE CLIENTS

En 2025, les actions menées en matière d'information voyageurs, de signalétique et d'écoute clients se sont inscrites dans une volonté renforcée d'améliorer l'expérience des usagers et la qualité de l'information. L'année a été marquée à la fois par l'accompagnement de projets structurants et par l'adaptation des dispositifs d'information et de signalétique aux évolutions du réseau, aux évènements et aux nouveaux services de mobilité :

- *adaptation de l'information voyageurs et de la signalétique dans le cadre de l'arrivée des nouvelles rames de tramway Alstom,*
- *accompagnement de la mise en place de nouveaux services et mobiliers (Ginko VéloCité, Ginko VéloPark),*
- *adaptation et création de supports d'information dans le cadre de l'évolution des tarifs au 1er juillet,*
- *amélioration de l'a*ccessibilité du réseau en termes d'information et signalétique.

En parallèle, plusieurs actions ont été menées en interne afin de porter la voix du client, de renforcer la culture clients au sein des équipes et de diffuser plus largement les enjeux liés à l'expérience voyageurs dans une démarche d'amélioration continue.

Projet tramway : adaptation de l'information et de la signalétique

L'arrivée des cinq nouvelles rames Alstom plus longues sur le parc ont nécessité une réflexion en amont sur l'information voyageurs, statique et en temps réel, en embarqué et aux stations tram.

Table ronde clients

Une table ronde a été réalisée le 18 novembre 2024 avec des utilisateurs du réseau (réguliers ou occasionnels) pour connaître leurs attentes, leurs besoins en termes d'information. Les premières réflexions menées sur certains de ces sujets leur ont été soumises pour avis. Les conclusions de cette table-ronde et l'avis des clients ont été pris en compte pour travailler sur des propositions multicanales : écrans embarqués, BIV et quais en station, digital.

Les écrans d'Information Voyageurs embarqués

Les principes retenus et les évolutions proposées sur les écrans embarqués tram, en situation nominale et en situation perturbée reposent notamment sur l'harmonisation de l'affichage embarqué bus et tram pour une meilleure compréhension, un meilleur repérage des informations, plébiscitée par nos voyageurs.

Borne d'Information Voyageurs en station

Les évolutions proposées sur les BIV prennent en compte l'arrivée des rames Alstom et la différence de longueur entre les deux types de rames. Les principaux ajustements sont les suivants :

- Affichage permanent d'un texte et d'un picto indiquant la taille des 2 prochains trams : tram court / tram long.
- Bas de l'écran : traitement par une annonce visuelle et sonore à chaque arrivée d'un tram long pour inviter les voyageurs à se répartir sur toute la longueur du quai.



Projet Tramway - Ecran embarqué en situation perturbée



Projet Tramway - BIV

La signalétique sur le quai

Une réflexion sur la pertinence et la compréhension d'un marquage au sol a été menée avec pour objectifs de mieux répartir les voyageurs sur le quai et fluidifier l'accès au tram.

En complément des annonces visuelles et sonores, une signalétique au sol pourrait être réalisée pour indiquer la fin de zone tram court et/ou la fin de zone tram long. La proposition serait de ne pas systématiser la pose de cette signalétique mais de la limiter aux stations les plus fréquentées.

Les adaptations de la signalétique, de l'information sur les BIV, en embarqué et sur le digital ont été déployées à l'occasion de la mise en circulation des nouvelles rames Alstom le 10 novembre. L'ensemble de la chaîne de l'information voyageurs en station et à bord a été revérifié en situation réelle. Les fonctionnalités sont pleinement opérationnelles et le rendu, qualitatif. Les nouveaux écrans embarqués contribuent d'ailleurs à une amélioration notable de la lisibilité et de l'expérience voyageurs.



Information clients liée aux nouveaux services et produits

Nouveau service Ginko VéloCité

Dans le cadre du passage du service VéloCité sous la bannière Ginko, un travail préparatoire a été mené en amont conjointement avec les équipes JC Decaux sur différentes thématiques.

Sur la partie information et signalétique, le travail a porté sur l'habillage des vélos ainsi que sur l'habillage et le contenu de l'information en station. Sur le travail cartographique, un benchmark a été réalisé en amont sur une quinzaine de villes pour affiner notre proposition.

Une réflexion a également été menée en parallèle sur le nommage et la numérotation des futures stations Ginko Vélocité, dans l'objectif de favoriser le repérage et l'intermodalité avec le principe déjà appliqué sur les Parkings Relais ou les Ginko VéloParks : la station Ginko Vélocité porte le nom de l'arrêt Ginko à proximité duquel elle est implantée.

Le passage du service Vélocité sous la bannière Ginko s'est déroulé avec succès le 20 mai, avec le déploiement de l'ensemble de l'information clients et de la signalétique en complément du lancement du service modernisé.

Déploiement de nouveaux Ginko VéloParks

En 2025, dix nouveaux VéloParks ont été installés sur différentes communes de Grand Besançon Métropole :
7 à Besançon, les autres à Saône, Saint Vit et Roche lez Beaupré.

Un nouveau type de mobilier pouvant accueillir jusqu'à 10 vélos a été implanté sur sept d'entre eux.



Ginko VéloCité – Information en station



VéloPark de 10 places

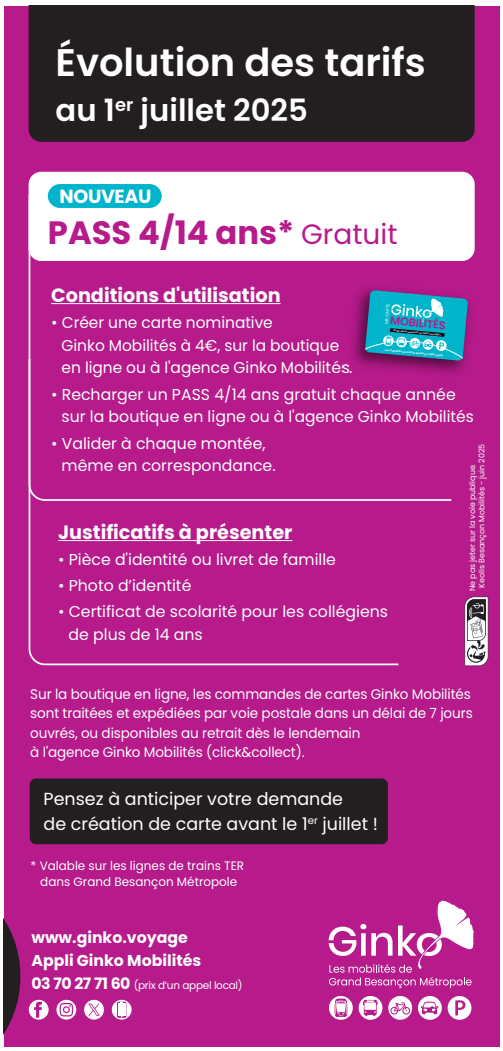
Évolution des tarifs au 1er juillet

L'évolution de la gamme tarifaire implique la mise à jour de l'ensemble de l'information voyageurs aux arrêts bus, stations tram, DAT, en embarqué, en agence, sur le site et l'appli, impression et diffusion du nouveau guide « Tarifs et points de vente ».

En 2025, les principales évolutions intégrées sont les suivantes :

- Gratuité le samedi pour tous
- PASS 4/14 ans gratuit
- PASS 15/25 ans à 16,80 €
- PASS Sésame Tarif Réduit RSA 2 €

Un flyer dédié au PASS 4/14 ans détaillant les modalités d'accès a été envoyé dans les 70 écoles maternelles et élémentaires avant le 20 juin.



Adaptation de l'offre et de la signalétique pour la rentrée

Les adaptations horaires, quelques ajustements d'itinéraires prévues pour la rentrée, le nouveau service Ginko VéloCité, l'implantation de nouveaux Ginko VéloParks et de nouvelles stations Citiz, la desserte BlaBlaCar déplacée sur le Pôle Gare Viotte ont impliqué un travail de mise à jour de la signalétique, de l'information voyageurs et de la cartographie.

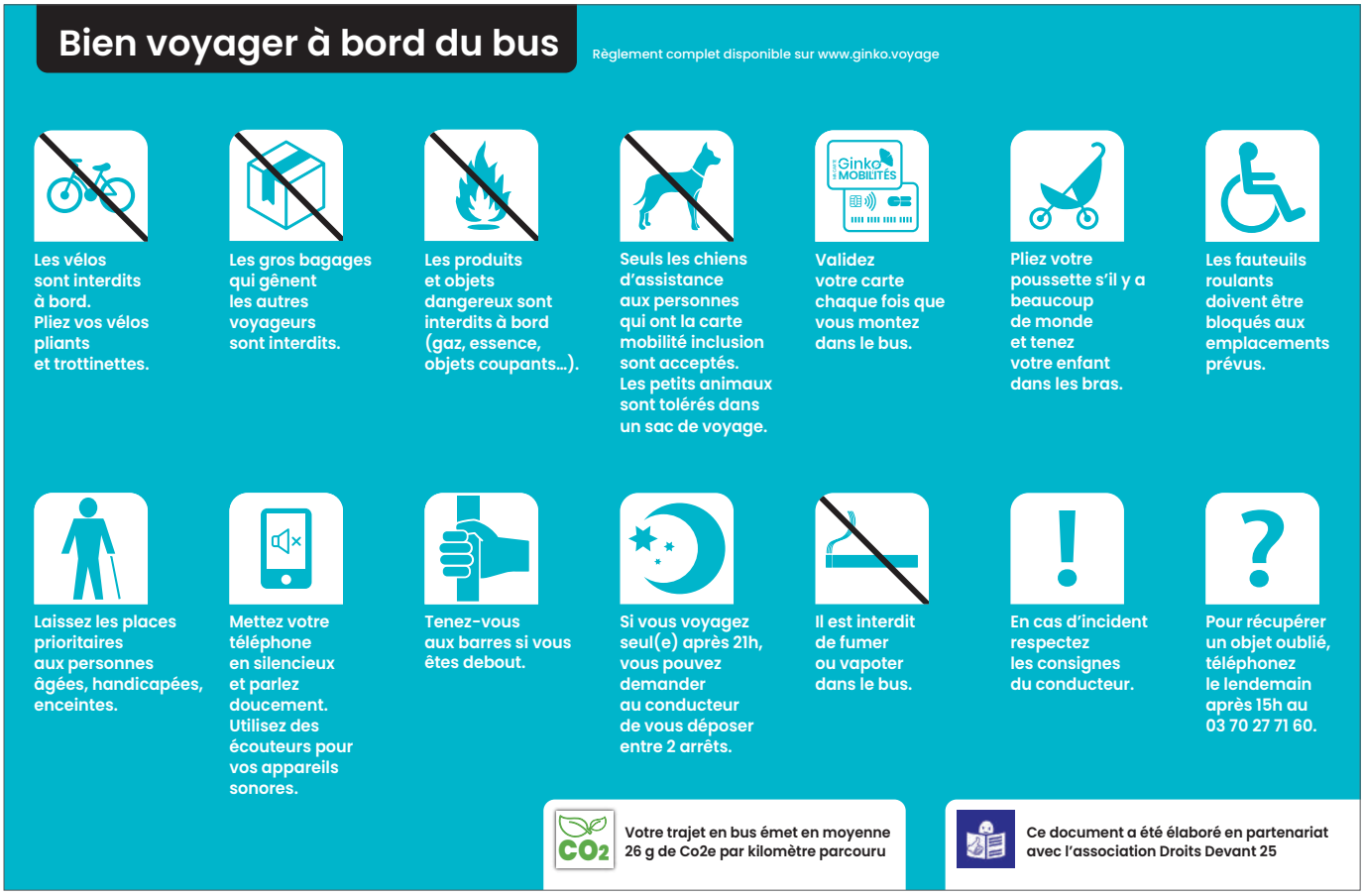
Côté information voyageurs, le réseau de septembre en chiffres :

- 58 plans impactés
- 21 têtes d'arrêts
- 12 guides des mobilités sectorisés pour les communes périurbaines
- 26 fiches par établissement scolaire (Lignes Diabolo)
- 20 fiches indiquant les horaires des services de transport à destination des écoles primaires de Grand Besançon Métropole
- 14 thermomètres de lignes modifiés pour l'affichage des horaires à l'arrêt
- 67 thermomètres modifiés pour le module descriptif par ligne sur le site avec intégration des derniers arrêts mis en accessibilité, du nouveau service Ginko VéloCité et des nouveaux Ginko VéloParks.
- Information et horaires aux 1175 points d'arrêts
- Plans et thermomètres en embarqué bus et tram
- Flyers sur les services Ginko Gare, Ginko Hôpital et Ginko Cliniques

Poursuite de la démarche FALC : Facile A Lire et à Comprendre

Après une première initiative et la création du plan « Accessibilité », la démarche Facile A Lire et A Comprendre se poursuit avec une première collaboration proposée à la Fondation Pluriel. Le premier axe de travail sur lequel nous les avons sollicités concerne l'information voyageurs présente à bord de nos véhicules et sur nos points d'arrêts. Dans le cadre de l'arrivée des nouvelles rames de tramway à l'automne 2025 une réflexion a été menée pour simplifier les informations « Tarifs » et « Bien voyager à bord ».

Un travail approfondi a été réalisé par la Fondation Pluriel en partenariat avec l'association Droits Devant 25.
Ces 5 supports d'information ont été déployés pour la rentrée de septembre.
Ce travail répond à plusieurs attentes clients sur le thème de la clarté, de la simplification de l'information et de l'accessibilité.



Bien voyager à bord des bus avec FALC

La voix du client

Le « parcours clients » : se mettre à la place du client

Une démarche en place en interne pour contribuer au développement de la culture clients en se mettant à la place d'un voyageur dans le cadre de son utilisation des mobilités Ginko.

Ces parcours, réalisés par plus de 100 agents en binôme, constituent un outil précieux pour remonter les éventuels dysfonctionnements ou points d'amélioration observés sur le terrain. Ils sont essentiels à l'amélioration continue de la qualité de service proposée aux voyageurs et contribuent à l'amélioration de l'expérience clients.

Le parcours clients intègre désormais les services Ginko VéloPark, Ginko VéloCité et Ginko Vélo, et est digitalisé.

Sur 2025, 99 parcours ont été réalisés offrant une vision réelle de l'expérience vécue par nos clients, et 118 signalements effectués, signalements indispensables à l'amélioration continue de la qualité de service.

« Nos clients nous parlent ! »

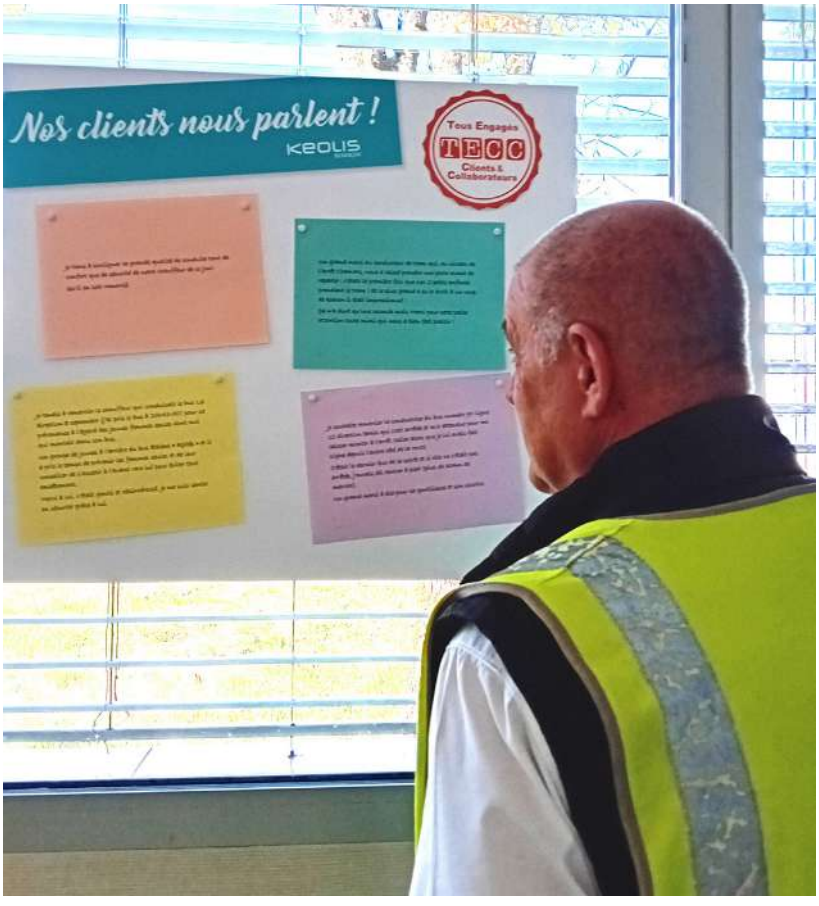
Une nouvelle action visant à renforcer la culture clients. Pour porter la voix du client au sein de l'entreprise, des messages transmis par nos voyageurs sont affichés sur un support dédié « Nos clients nous parlent ! » en salle de prise de service et salle de convivialité.

Remerciements, retours constructifs pour améliorer le service proposé, ces mots sont partagés mensuellement.
Cette action lancée le 18/09 répond à plusieurs objectifs en lien avec l'expérience vécue par le client :

- Valoriser et remercier le personnel en contact (conducteurs, conseillers Ginko…)
- Valoriser les bienfaits de certains comportements (écoconduite, accueil, écoute…)
- Créer un cercle vertueux
- Renforcer la culture client



« Parcours client » digitalisé



Support dédié à l'action « Nos clients nous parlent ! »

ACTIVITÉ DU PÔLE RELATION CLIENTS

Les chiffres clés

Les statistiques en centrale d'appels et réservations

En 2025, le Centre de Relation Clients a traité près de 105 000 contacts, +13% par rapport à 2024.

L'activité reste majoritairement portée par l'accompagnement humain : 69 % des sollicitations sont gérées par un conseiller (téléphone + mail). 31 % des démarches passent par le web et l'application, avec une supervision Centre de Relation Clients (CRC) indispensable pour le suivi, la régulation et la sécurisation du service.

L'année a été marquée par un besoin renforcé d'information autour de la gratuité. En complément, le SAV billettique reste également un point d'entrée important. La prise en charge permet d'apporter des solutions rapides lorsqu'il est nécessaire de déclencher l'intervention des équipes techniques.

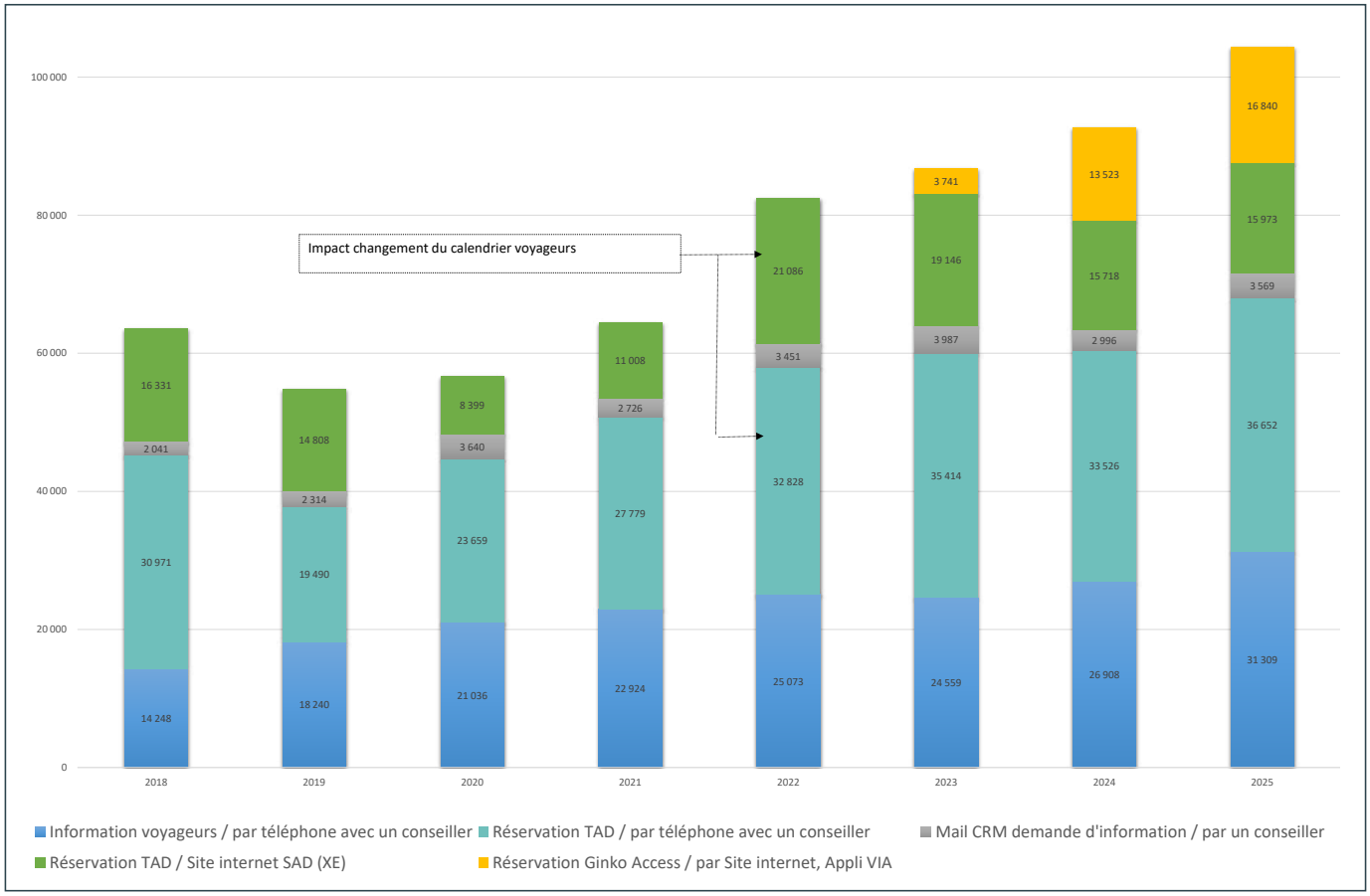
Enfin, la dynamique autour de Ginko Access se confirme : la modernisation du service est désormais bien installée dans les usages.

Malgré cette montée en puissance du digital, les clients continuent de plébisciter le contact avec un conseiller clients.

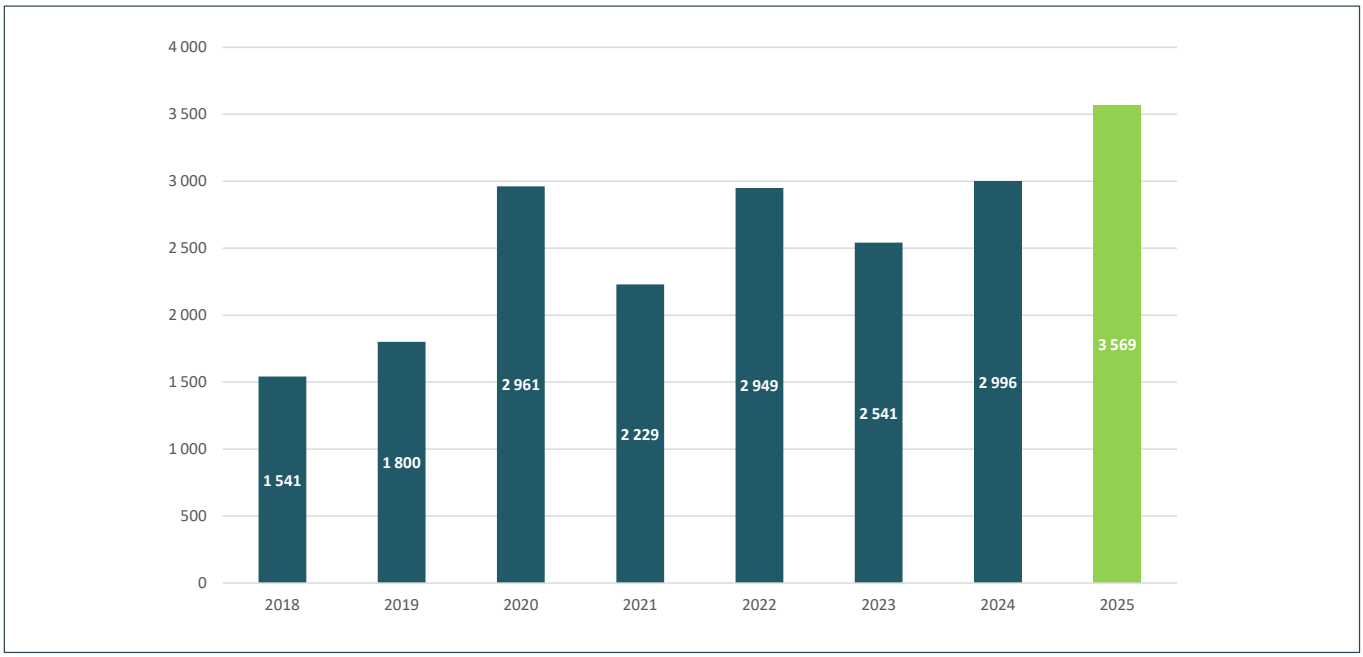


Intermed au service de l'information et du conseil aux voyageurs

Evolution de l'activité CRC par motif



Mails demandes d'information (données CRM)



En 2025, il y a eu 3 569 sollicitations, soit +16 % par rapport à 2024 (2 996).

Afin de garantir un traitement maîtrisé, chaque demande est enregistrée et tracée dans le CRM, permettant d'apporter une réponse rapide et adaptée. Le délai moyen de traitement d'une journée démontre la réactivité des équipes dans le traitement des demandes. Cette réactivité favorise la fidélisation : les clients identifient les équipes du CRC comme interlocuteurs fiables.

En 2025, + de 6 600 heures au contact de voyageurs sur le terrain

Le bilan de l'information voyageurs

En 2025, les conseillers du CRC ont renforcé leur présence sur le terrain, pour des missions d'information voyageurs, aussi bien en situation nominale qu'en période perturbée.

Mobilisés sur les stands, lors d'actions de lutte contre la fraude ou en renfort à l'Agence Commerciale lors des périodes de forte affluence, ils contribuent à orienter et accompagner les voyageurs au plus près de leurs besoins.

L'équipe s'est également impliquée lors des temps forts de la vie locale (Fête de la musique, 14 juillet…) pour faciliter les déplacements et assurer un accompagnement de proximité.
Ces actions renforcent le lien avec les clients et participent directement à la qualité de service perçue.

En 2025, + de 6 600 heures au contact de voyageurs sur le terrain

Au total, les interventions « Information Voyageurs » réalisées en 2025 se répartissent comme suit :

- 198 interventions réalisées par les équipes de régulation
- 161 interventions des conseillers du PCI pour de l'information temps réel
- 38 déclenchements de l'astreinte PCI, garantissant la continuité de l'information en dehors des plages usuelles et lors d'événements nécessitant une réactivité immédiate
- 46 détachements en temps réel des équipes mobiles de la relation clients sur le terrain pour relayer l'information voyageurs en situation perturbée, au plus près des usagers

Une chaîne d'information robuste, activable sur l'ensemble des horaires de fonctionnement du réseau Bus&Tram



Lisa et Paul, agents Intermed, au contact des voyageurs sur le pôle Temis

Partenariat Intermed : une relation de confiance

La nouvelle promotion a intégré le CRC en février 2025. Fort des acquis des promotions précédentes, l'intégration des agents se réalise sous l'accompagnement coordonné des équipes d'Intermed, des Ressources Humaines et de la Direction Marketing, Clients et Mobilités.

4 conseillers ont ainsi rejoint le service dans le cadre d'un contrat de mise à disposition, pour une durée d'un an.

Dès leur arrivée, un parcours de formation structuré est déployé pour sécuriser la montée en compétences et l'autonomie progressive.

Présences par promotion

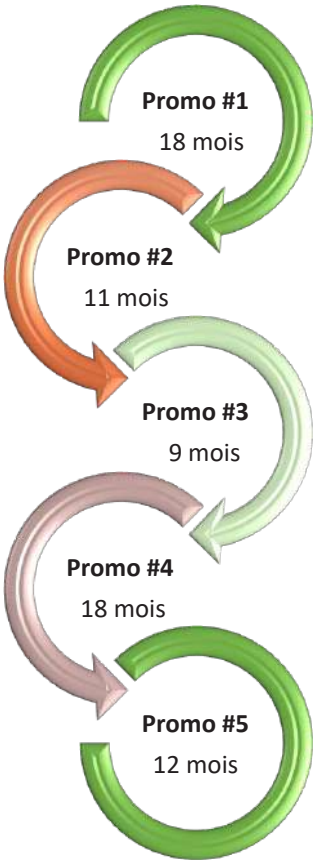
PROMO#1
de Déc-19 à Juin-21
Clément, Marie-Mylaire, Mickaël, Zenour et Julien

PROMO#2
de Juin-21 à Mai-22
Kadiata, Hamza, Romuald, Sandrine et Robin

PROMO#3
de Nov-22 et Juil-23
Enzo, Dhoyima, Chaklati, Sofia et Pierre-Louis

PROMO#4
de Août-23 à Fév-25
Dhoyima, Mhamadi, Comoé, Rachida et Chaklati

PROMO#5
de Fév-24 et Fév-25
Lisa, Jérémy, Paul, Anaïs et Naïm



Nous construisons des parcours vers l'emploi durable, au service du réseau Ginko

En 2025, le partenariat Intermed – Keolis Besançon Mobilités confirme sa maturité : l'organisation est stabilisée, avec des conseillers formés et polyvalents, mobilisables en fonction des besoins du réseau.

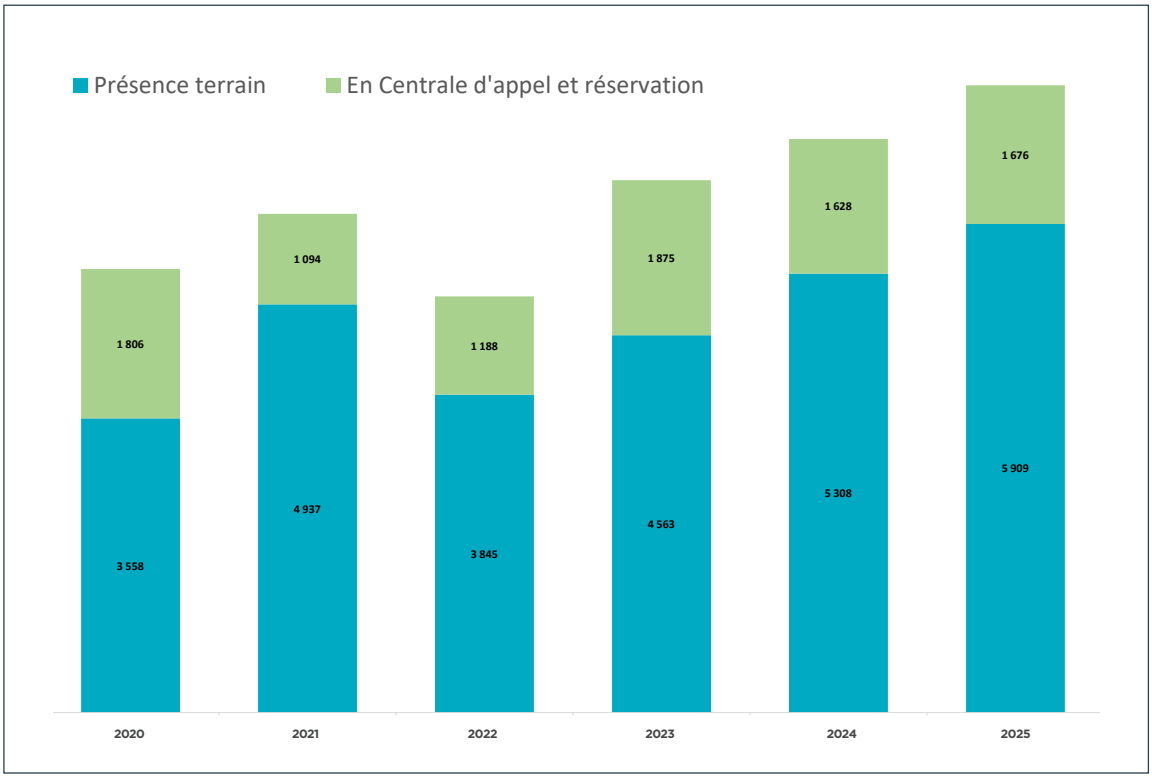
L'année se distingue par un niveau d'engagement record, avec plus de 6 600 heures de présence, réparties entre :

- des missions d'information voyageurs sur le terrain
- des renforts en centrale d'appels et de réservations, afin de sécuriser la continuité de service

Au-delà des résultats, la force du dispositif repose sur une démarche structurée : accompagnement, suivi, montée en compétences et préparation des suites de parcours.

Cette collaboration constitue une aventure humaine porteuse de sens, à la fois pour les personnes accompagnées et pour les équipes de la relation clients, qui contribuent au quotidien à la réussite des parcours et à la qualité de service sur le réseau Ginko.

Activité de l'équipe Intermed (en heures)





Naim, Conseiller Intermed, Journée découverte seniors

Les engagements qualité

En 2025, l'objectif contractuel relatif à « l'information et le conseil par téléphone » est maintenu à 96 %. Cet indicateur repose sur deux critères structurants : le délai de décrochage et la fiabilité des informations délivrées.

Si les résultats sont en amélioration par rapport à 2024 (+ 2 points), l'objectif n'est pas atteint cette année : le niveau de conformité est de 94%.

Dans un contexte de sollicitations soutenues et d'exigences accrues des voyageurs en matière de réactivité et de clarté, les équipes sont restées pleinement mobilisées afin de garantir une prise en charge de qualité et des réponses cohérentes.

Information par téléphone : engagement qualité

	Objectif	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.
2024	96%	92,33%	93,67%	89,25%	94,67%
2025	**96%**	**93%**	**96%**	**93%**	**93,33%**

RÉCLAMATIONS ET SUGGESTIONS CLIENTS

Les statistiques de l'outil de gestion de la relation clients (CRM)

Une activité en progression : +33 %

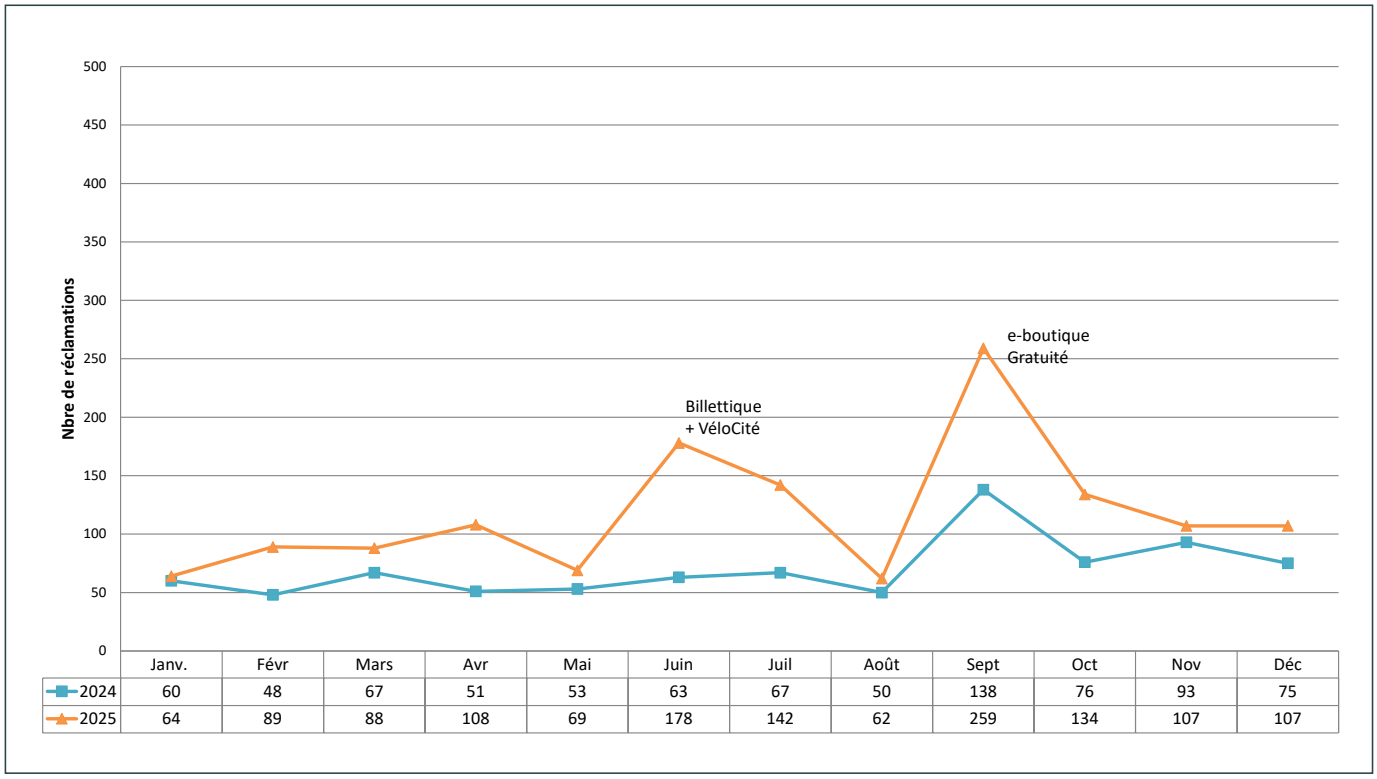
En 2025, le CRM comptabilise 1 407 réclamations, soit +33 % vs 2024 (1 059).

Cette hausse s'explique principalement par deux effets qui représentent, à eux seuls, 31 % du volume annuel :

- Juin (178 réclamations) : pic principalement lié au déploiement du service Ginko VéloCité (hausse naturelle des sollicitations en phase de démarrage)
- Septembre (259 réclamations) : pic lié aux demandes concernant les mesures de tarifaires décidées à compter du 1er juillet (besoin renforcé d'explications et d'accompagnement).

Si on retire ces événements, le volume de réclamations reste sur un rythme plus habituel.

Evolution des réclamations



	Janv.	Févr	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
2024	60	48	67	51	53	63	67	50	138	76	93	75
2025	64	89	88	108	69	178	142	62	259	134	107	107



Technique, commercial, terrain : un collectif engagé, une exigence partagée, une satisfaction client au rendez-vous

Une répartition équilibrée des canaux utilisés

En 2025, les usages clients s'inscrivent dans la continuité des années précédentes, avec une stabilité confirmée depuis 2022. Les canaux utilisés sont quasi à l'équilibre : 51 % des réclamations sont déposées via le site internet (formulaire) et 48 % par téléphone (le solde restant marginal via courrier/agence).

Le digital confirme son rôle de canal "réflexe" : il permet de signaler rapidement un événement et de transmettre des éléments factuels. En parallèle, la stratégie de prise en charge — enregistrement dans le CRM, puis contact par téléphone dans la mesure du possible — renforce la qualité de suivi, la confiance et la fidélisation, tout en répondant aux attentes de clients en recherche d'un accompagnement plus personnalisé. Cette dynamique est soutenue par l'accessibilité du Centre de Relation Clients, grâce à une amplitude horaire étendue du lundi au samedi, de 7h à 19h : cela facilite le contact et sécurise l'accompagnement.

Les contacts détaillés par motif

- **Lutte Anti Fraude (LAF) : hausse du nombre de réclamations/signalements liée au contexte**

Les contestations LAF progressent dans un contexte d'augmentation du taux de contrôle. Ces dossiers font l'objet d'un traitement individualisé garantissant des réponses adaptées, cohérentes et sécurisées.

- **Equipements : vigilance renforcée pendant l'été**

Les réclamations "équipements" concernent principalement le sujet des climatisation bus. Un suivi renforcé est réalisé avec les équipes de la maintenance afin de limiter les dysfonctionnements et de sécuriser la continuité de service lors des périodes de forte chaleur.

- **Tarifs / billetterie / e-boutique / gratuité : pics 2025 expliqués et actions correctives engagées**

Les pics observés en 2025 s'expliquent à la fois par des incidents techniques (outils / prestataires) et par un afflux de demandes au CRC nécessitant davantage de pédagogie, d'accompagnement et de suivi. Des actions régulières de la part des équipes « systèmes d'information » sont réalisées pour renforcer la robustesse et la fiabilité des outils numériques.

- **Remontées "conducteurs" : volume stable**

Depuis plusieurs années, les réclamations sur ce motif restent très faibles au regard du nombre de voyages réalisés sur le réseau. Chaque situation est gérée selon un processus homogène : analyse de la réclamation avec l'encadrement de la direction exploitation, traçabilité dans le CRM avant un retour personnalisé au client. En 2026, la reprise du programme de formation Keolis « Tous Engagés Clients & Collaborateurs » viendra renforcer l'accompagnement sur les situations sensibles et consolider la culture client.

- **Ginko Access : modernisation adoptée, expérience client maîtrisée**

Déployé en septembre 2023, le nouveau service Ginko Access a intégré plusieurs améliorations majeures : réservation jusqu'à 1h avant le trajet, meilleure disponibilité de l'offre grâce à une optimisation renforcée, confirmations et messages de réassurance, ainsi qu'une application dédiée. Cette modernisation est appréciée par la majorité des clients. Les réclamations restent faibles, confirmant une expérience client de qualité.

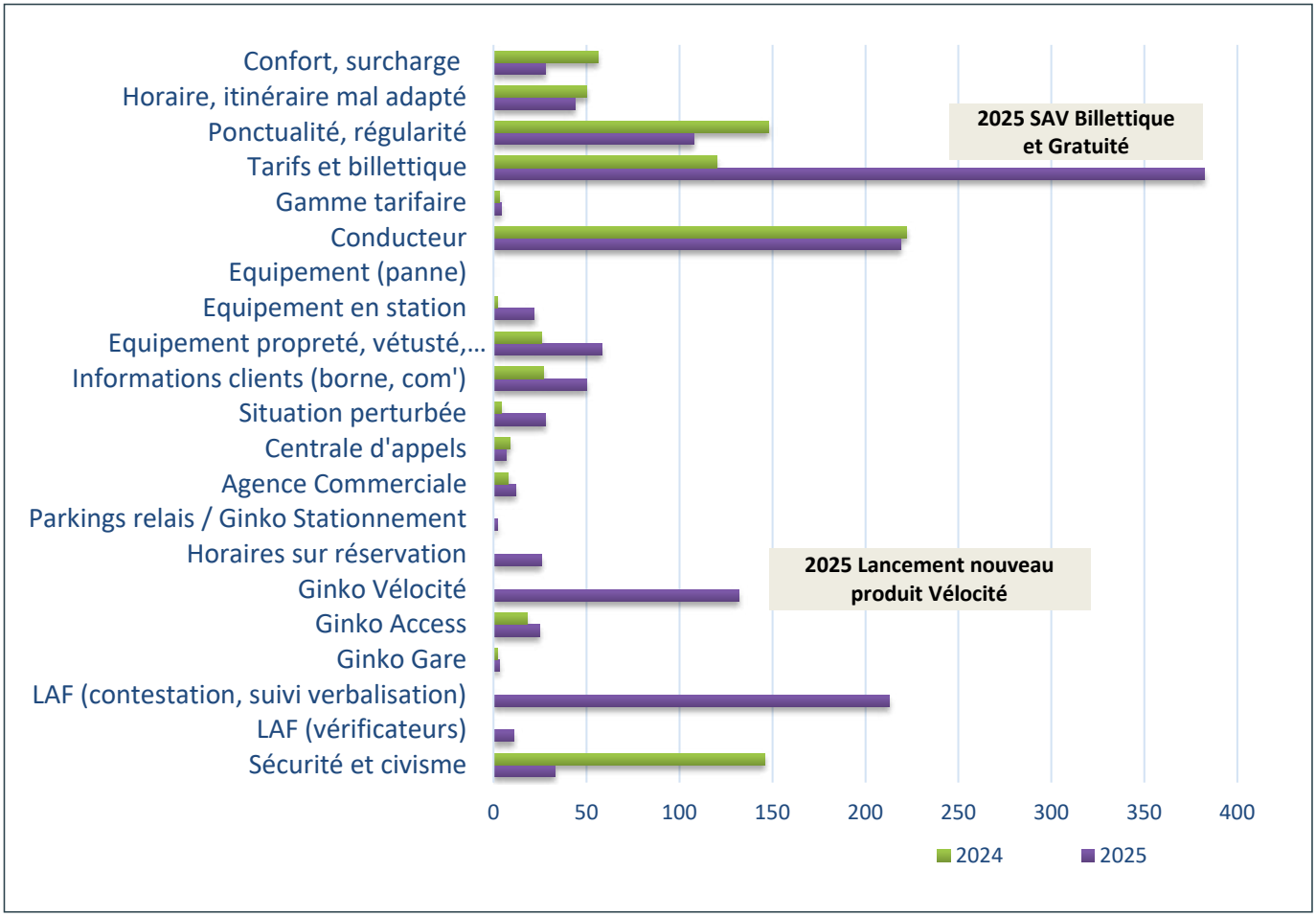
- **Relationnel avec les équipes commerciales (hôtesse à l'agence, conseillers au CRC, vérificateur à la LAF) : très faible nombre de réclamations et verbatims clients positifs en hausse**

La tendance du nombre de réclamations demeure basse et maîtrisée concernant les interactions avec le personnel en contact avec les voyageurs. Nous observons davantage de remerciements valorisant la fiabilité des informations, la réactivité, ainsi qu'une posture agréable, professionnelle et engagée des équipes.

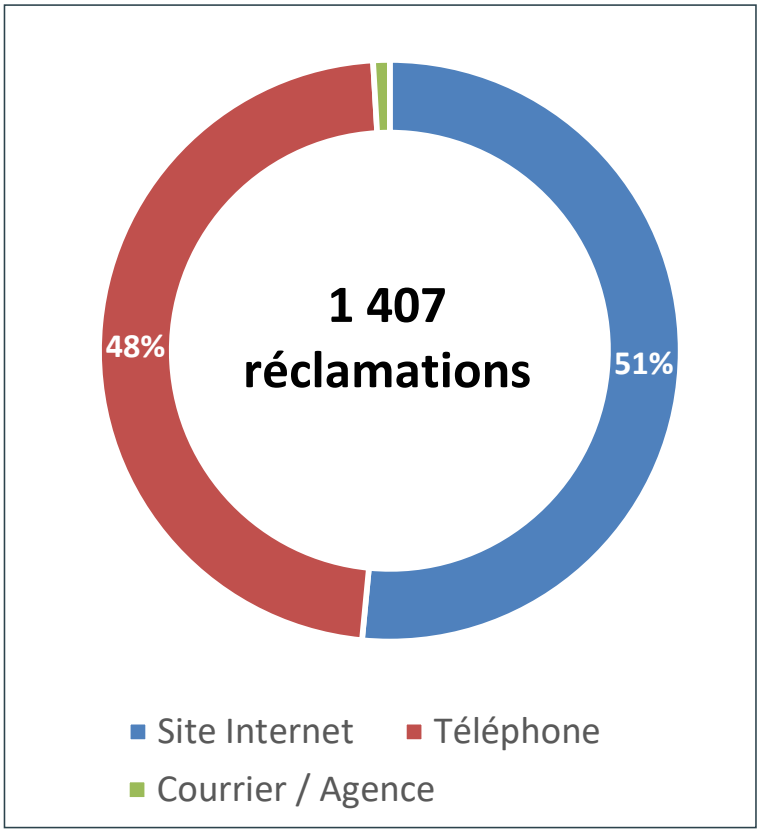
- **Produit urbain : amélioration confirmée, vigilance sur l'affluence**

Les indicateurs confirment une amélioration sur cette thématique (ponctualité, confort, surcharge). La vigilance reste nécessaire sur les sujets d'affluence : contrôles et enquêtes terrain permettent d'objectiver les situations, d'identifier les leviers et d'ajuster l'offre ou l'affectation des véhicules lorsque cela pertinent.

Réclamations par motif



Réclamations par canal



Lancement d'un nouvel outil pour assurer le traitement des remontées clients

Le 3 décembre 2025, un nouvel outil de gestion de la relation clients (CRM) a été déployé pour centraliser l'ensemble des réclamations et toutes les sollicitations émanant des clients.

Cette mise en place constitue une étape clé pour fluidifier le traitement des demandes, harmoniser les réponses et renforcer la visibilité sur l'historique des échanges pour l'ensemble de collaborateurs. Elle permet aux équipes du Centre de Relation Clients de disposer d'une vision 360° du client au service d'un parcours plus qualitatif.

Les engagements qualité

L'objectif contractuel est fixé à 96%.

L'année 2025 confirme la très bonne tenue des délais de traitement des réclamations, avec un objectif dépassé sur chacun des trimestres. Cette performance traduit un pilotage plus robuste et une meilleure régulation de l'activité.

Elle repose sur une organisation structurée : écoute active, qualification plus fine des demandes, traçabilité dans le CRM et retours individualisés, garantissant des réponses claires et cohérentes. Le déploiement du nouveau CRM, plus intuitif et conversationnel, viendra renforcer davantage l'efficacité du traitement en interne, la continuité du suivi et la réactivité des équipes.

Engagement contractuel : évaluation de l'indicateur "réponses réclamations"

	Objectif	1er trim.	2e trim.	3e trim.	4e trim.
2024	96%	92,33%	93,67%	89,25%	94,67%
2025	96%	99,30%	99%	96,55%	98,33%

Au service d'une expérience client durablement améliorée



USAGE DES OUTILS DIGITAUX

Les outils digitaux facilitent le quotidien de nos voyageurs. Horaires en temps réel, alertes info-trafic, achat de titres, relai de communication, ... Ils sont les compagnons désormais indispensables des usagers.

En 2025, l'usage de ces outils continue de progresser, tout particulièrement ceux de la boutique en ligne et l'application Ginko Mobilités.

Le site ginko.voyage

En 2025, le nombre de connexions sur le site ginko.voyage fléchit légèrement : 116 000 par mois en moyenne. Cette baisse « mécanique » s'explique par un nombre croissant d'internautes refusant les cookies qui permettent d'établir les statistiques. En moyenne 33 000 visiteurs uniques consultent chaque mois le site internet Ginko.

La part de consultation du site sur smartphone ou une tablette reste très largement majoritaire avec plus de 75 % des sessions enregistrées sur mobiles.

Le top 3 des rubriques consultées reste inchangé :

1. Temps réel (32%)
2. Calcul d'itinéraires (5.5%)
3. Horaires à l'arrêt (3.5%)

Le nombre de création d'espaces personnel permettant, entre autres, l'accès à la boutique en ligne et aux alertes info trafic, est en hausse avec plus de 15 500 comptes crées en 2025.

Le nombre d'abonnements aux alertes info-trafic fait un bond de + 30 %.

Cela s'explique par :

- La refonte graphique de l'ensemble du site
- Le nouveau module « Lignes » avec tri par commune

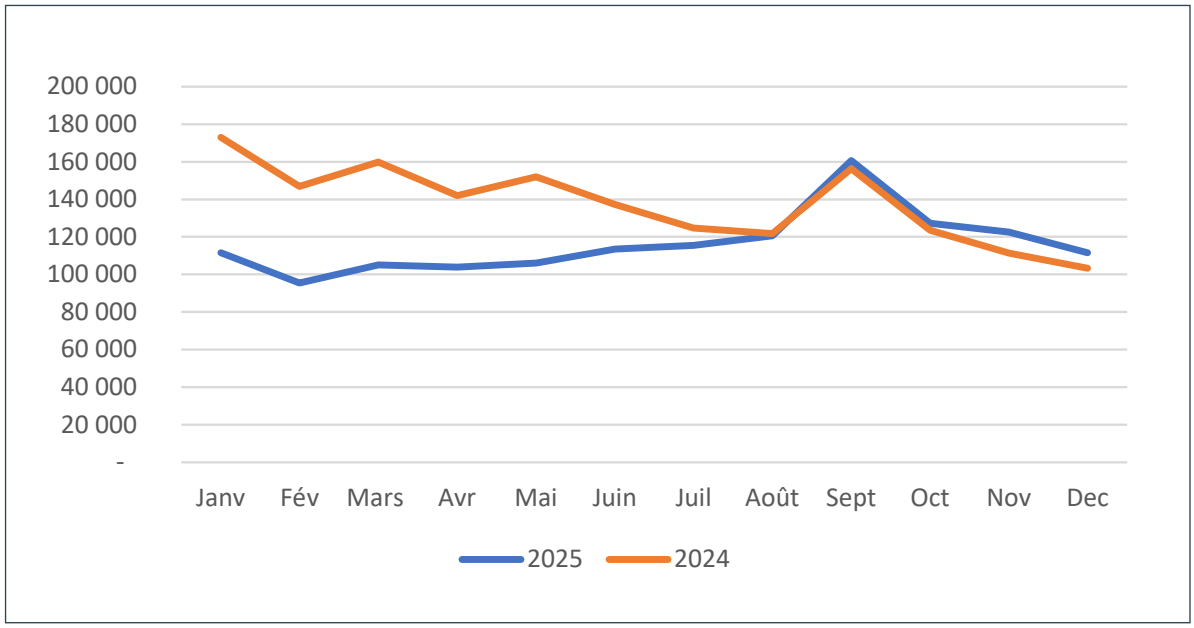
Top 3 des rubriques consultées :

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

Newsletter Ginko
10 200 abonnés à fin 2025

Abonnements alertes info-trafic : + 30%

Évolution nombre de connexions au site ginko.voyage



La boutique en ligne

La boutique en ligne continue de monter en puissance. Le nombre de commandes de cartes Ginko Mobilités sur la boutique en ligne explose : 6 419 commandes (+ 66%), dû en grande partie à la mise en place des mesures de gratuité à destination des moins de 15 ans.



+ de 58 000 commandes (rechargements et commande de cartes) en 2025

L'appli Ginko Mobilités

Une nouvelle version de l'application Ginko Mobilités a été déployée en juillet 2025. Lancé en 2018, l'ancienne version avait atteint ses limites techniques.
Les objectifs de création de cette nouvelle application étaient les suivants :

- Moderniser l'application en l'alignant sur les standards actuels du marché mobile
- Simplifier et améliorer l'expérience utilisateur, tant sur le parcours clients que sur les interfaces
- Permettre une personnalisation poussée de l'expérience, en capitalisant sur les favoris de l'usager (lignes, arrêts, itinéraires)
- Optimiser les performances de l'application, en particulier sur la vitesse de chargement et d'accès à l'information
- Accroître la base d'utilisateurs actifs

La nouvelle application Ginko Mobilités a fait l'objet d'une refonte complète, tant sur le plan graphique que fonctionnel. L'interface a été modernisée afin d'offrir une navigation plus intuitive et un accès optimisé à l'information, notamment en réduisant le nombre d'étapes nécessaires pour consulter les horaires ou les perturbations.

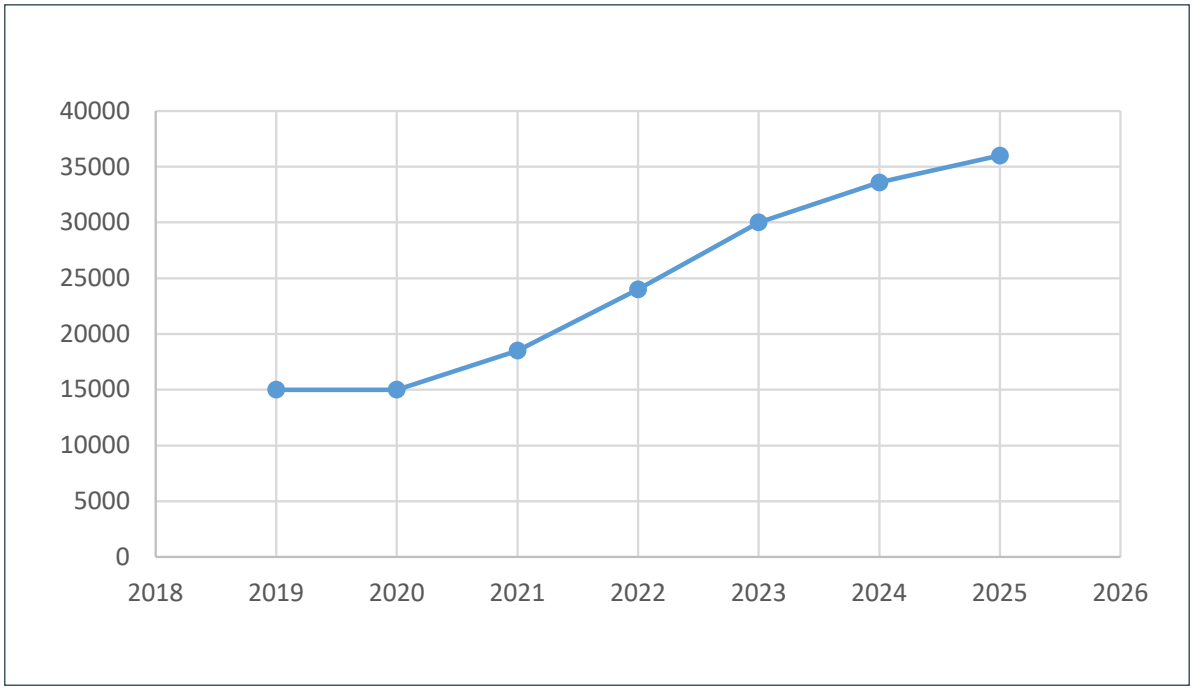
L'un des éléments majeurs de cette nouvelle version est l'intégration d'un plan interactif, permettant aux utilisateurs de se repérer plus facilement dans l'ensemble du réseau.

La nouvelle application propose également une fonctionnalité de géolocalisation, qui permet d'afficher rapidement les arrêts à proximité et les prochains passages de bus/trams.

Le nombre d'utilisateurs actifs de l'appli Ginko Mobilités croît de 7.5 % par rapport à 2024 avec en moyenne 36 000 utilisateurs par mois.

Le nombre net d'appareils acquis (installations – désinstallations) par mois est de 2 700.

Évolution nombre d'utilisateurs de l'Appli Ginko Mobilités



Les réseaux sociaux

Les réseaux sociaux constituent un support efficace pour le relai des communications Ginko, mais également un espace d'échange avec nos voyageurs. Ils permettent de toucher le grand public via des publications sponsorisées.

Le réseau social Facebook reste le plus suivi avec 7 787 followers à fin 2025 (+ 13%) mais Instagram progresse rapidement avec 2 584 abonnés en 2025 (+ 59%).

Le nombre de vues sur Facebook est de 1,5 million et de 1 million sur Instagram.

7 787

2 584



Conquérir et fidéliser la clientèle

STRATÉGIE DE COMMUNICATION ET ÉVÉNEMENTIELLE

La stratégie de communication Ginko 2025 s'articule autour de **4 piliers** :

1. **Porter à connaissance les projets** et accompagner Grand Besançon Métropole dans la communication

2. **Promouvoir tous les services de mobilité** proposés par Ginko **et développer l'intermodalité/la multimodalité**

3. **Conquérir de nouveaux utilisateurs et les fidéliser** (tous services de mobilité).
   Voir partie 9.2 Actions de conquête et fidélisation clients

4. **S'engager pour et sur le territoire**

Porter à connaissance les projets

L'arrivée des nouvelles rames de tramway

Présentation du projet et de ses avantages pour le réseau

Keolis Besançon Mobilités a accompagné la communication institutionnelle de Grand Besançon Métropole autour du projet des nouvelles rames de tramway.

Le numéro du Journal Ginko de septembre 2025, diffusé dans toutes les boites aux lettres de Grand Besançon Métropole, était dédié à la présentation des nouvelles rames et des futures évolutions rendues possibles sur le réseau. Une page dédiée sur le site ginko.voyage permet également de découvrir le projet, incluant les vidéos réalisées par Grand Besançon Métropole sous le nom TRAMEVOLUTION.

Enfin, la journée portes ouvertes au Centre de Maintenance du Tramway qui s'est tenue le 20 septembre a permis de présenter les nouvelles rames aux grand bisontins en avant-première.

Célébration des grandes étapes du projet

Arrivée de la première rame, premiers essais, mise en service commercial : chaque grande étape a donné lieu à des communications auprès des voyageurs Ginko.

La vidéo « bienvenue à bord » a comptabilisé plus de 60 000 vues.







Plus de 100 000 foyers ont reçu le journal Ginko dans leur boite aux lettres

Lancement des nouveaux vélos en libre-service : Ginko VéloCité

Depuis le 20 mai 2025, Keolis Besançon Mobilités assure l'exploitation du service de vélos en libre-service de Grand Besançon Métropole, désormais intégré à la marque unique des mobilités : Ginko VéloCité.

Le lancement grand public de ce nouveau service a été soutenu par une communication déclinée en plusieurs volets :

- L'annonce des nouveautés à venir et du calendrier
- L'accompagnement des chantiers et de la transition
- Une campagne « teasing » pour annoncer la date du 20 mai et susciter la curiosité
- Une campagne « révélation » valorisant la grande nouveauté à savoir l'arrivée de 2 types de vélos : électriques et mécaniques
- Information, promotion du service, conquête clientèle

Les supports de communication déployés lors de cette campagne incluaient affichage intérieur tramways et bus, habillage d'une rame de tram, actualités site Ginko, newsletter, BIV et dièdres, réseaux sociaux, événementiel avec stand place de la Révolution…



Lancement de la nouvelle application Ginko Mobilités

L'application Ginko Mobilités, lancée en 2018, se devait d'évoluer malgré des mises à jour régulière.

La nouvelle application, lancée à l'été 2025, propose une expérience utilisateurs améliorée avec un plan dynamique intégrant la fonctionnalité « géolocalisation » et la personnalisation de l'espace personnel Ginko Mobilités.



Gratuité pour tous le samedi et pour les 4-14 ans toute l'année

A partir du 1er juillet, le réseau Ginko devient gratuit pour tous les samedis, sans validation, et pour les 4-14 détenteurs d'un PASS annuel à valider.

Afin de valoriser et de faire connaitre ces évolutions tarifaires, une large campagne de communication a été déployée sur de nombreux supports afin de toucher le grand public et nos voyageurs : annonces presse, affichage cadrobus, supports numériques, adhésifs sur bus, emailings ciblés pour les clients concernés par les mesures, flyers distribués dans les écoles, …



Faire rayonner la marque, promouvoir les solutions de mobilités Ginko



Communication sur l'offre et les services Ginko

Tout au long de l'année, Ginko communique sur ses services afin d'inciter à leur utilisation : ligne Ginko Citadelle, services été (piscine, base de loisirs Osselle, forêt de Chailluz), Ginko Vélo, descente entre 2 arrêts en soirée, accessibilité du réseau, parkings Relais, boutique en ligne, widget information voyageurs pour les entreprises, administrations et lieux public, ...

De nombreuses présences terrain par le biais de stands info/vente sont également organisées : Journées Portes Ouvertes dans les collèges, lycées et Université, dans les entreprises et administrations, lors d'événements (Rendez-vous de l'âge, Place aux choix solidaires et durables, dans les centres commerciaux, ...) assurant une information personnalisée sur les services de mobilité Ginko et une visibilité de la marque sur tout le territoire.

En 2025, 42 stands Ginko sur le territoire

6ème et 7ème éditions du journal Ginko

Diffusé sous format numérique en avril (quelques exemplaires imprimés pour l'Agence Ginko et les stands) et sous format imprimé dans toutes les boites aux lettres des foyers de Grand Besançon Métropole la dernière semaine d'août, le journal Ginko permet d'informer largement le grand public et nos clients sur les différentes actualités, les coulisses, les projets du réseau.

A la une des éditions 6 et 7 : « A vélo, à pied, en voiture, la sécurité c'est l'affaire de tous » et « Nouvelles rames de tramway, nouveaux horizons ».

104 000 numéros du Journal Ginko diffusés fin août





Stand Chalezeule en modes doux

Le 28 septembre, la commune de Chalezeule a organisé la 2ème édition de sa journée « Chalezeule en modes doux ». Ginko était présent par le bais d'un stand pour présenter entre autres le service Ginko Vélo avec démonstration d'un VAE.



Campagne de rentrée : « Je bouge, tu respires, nous avançons »

Ginko occupe une place singulière dans la vie et dans le cœur de tous les grand bisontins. Il est leur compagnon du quotidien : grâce à toutes les mobilités proposées, ils peuvent aller et venir partout sur le territoire : en bus, en tram, en vélo, en train, à leur guise.

Diffusée via de nombreux supports et déclinée sous formes de 3 visuels print et numérique, la vidéo « Je bouge, tu respires, nous avançons » valorise ce lien unique.





Campagne de communication Sécurité

La sécurité est au cœur des préoccupations de Grand Besançon Métropole et de Keolis Besançon Mobilités. Vigilance à proximité des rames de tram ou des arrêts de bus, respect de la signalisation routière, angles morts autour des bus, ...
les visuels de cette campagne sensibilisent le grand public et nos voyageurs à ces problématiques.

La campagne s'est déployée sur de nombreux supports du 20 janvier au 15 février 2025 : covering tram, vitrine Agence Mobilités, panneaux digitaux Ville de Besançon, réseaux sociaux Ginko, GBM et Ville de Besançon, arrière bus, publi info sur le site internet de Macommune.info...

Une animation de sensibilisation aux dangers des angles morts avec un bus et des silhouettes grandeur nature (piétons, vélos) s'est déroulée place de la Révolution le 22 janvier.

Campagne de sensibilisation contre le harcèlement dans les transports

Cette campagne de communication poursuit un triple objectif :

- Sensibiliser les voyageurs et le grand public aux problématiques de harcèlement dans les transports
- Communiquer sur les méthodes à mettre en œuvre lorsqu'on est témoin (Méthode 5D)
- Donner des infos pratiques et rassurer les victimes en se mobilisant ensemble contre les comportements de harcèlement

Au-delà du visuel de campagne décliné sur de nombreux supports, un guide de 8 pages a été créé et diffusé lors d'une action de sensibilisation à bord des véhicules ainsi qu'à l'Agence Ginko, sur le site ginko.voyage et sur les stands.





S'engager pour et sur le territoire

Des partenariats qui renforcent l'ancrage territorial du réseau

Depuis de nombreuses années, Keolis Besançon Mobilités a établi des partenariats solides sur le territoire de Grand Besançon Métropole. Ces partenariats, qu'ils soient culturels, sportifs, commerciaux ou axés sur l'accompagnement de la mobilité en tant que levier d'intégration sociale, consolident activement la présence locale de la marque Ginko et participent à promouvoir l'offre de transport.

60 partenaires

Le réseau accompagne les grands acteurs de la vie sportive et culturelle : ESBF, GBDH, Citadelle de Besançon, Musée des Maisons Comtoises, Musées du Centre… mais aussi les plus petites structures.

Ces partenariats peuvent prendre plusieurs formes : mise en place de titres événementiels, renfort de communication au travers des moyens de communication Ginko, stands d'information, renforts d'offre ou mise en place de services spéciaux. De plus, régulièrement, des bons plans sont offerts aux voyageurs Ginko par nos partenaires.



Le réseau Ginko joue également un rôle essentiel dans la diffusion quotidienne des événements locaux, grâce à l'affichage à l'intérieur des bus et des trams ainsi que la promotion sur les réseaux sociaux tels que Facebook et Instragram ou encore via la newsletter Ginko.

En 2025, plus de 60 partenaires ont bénéficié d'une large visibilité au travers d'un partenariat avec Ginko.

Keolis Besançon Mobilités a participé activement à la mise en place du pack de bienvenue proposé aux nouveaux arrivants par Grand Besançon Métropole et y propose une offre découverte pour le bus, le tram et Ginko Vélocité.

Accompagner les temps forts de la Métropole

Pour les événements de grande envergure ayant un impact significatif sur le territoire de Grand Besançon Métropole : festival Grandes Heures Nature, Foire Comtoise, festival Livres dans la Boucle, Festival de Musique, fêtes de fin d'année… un plan de communication spécifique est déployé.

Des actions partenariales et/ou commerciales (titres événementiels, stands) sont proposés en fonctions des thèmes.





ACTIONS DE CONQUÊTE ET FIDÉLISATION CLIENTS

A travers la politique d'actions commerciales, Keolis Besançon Mobilités ambitionne de développer la fréquentation du réseau et les recettes.

La conquête et la fidélisation commerciale constitue une activité permanente du réseau.

En complément des événements et des nouveautés du réseau, Keolis Besançon Mobilités s'attache par ses actions à inciter à l'utilisation des mobilités Ginko par des démarches spécifiques auprès des différentes cibles : jeunes, salariés, seniors, non clients ...

Les scolaires

Participation aux journées Portes ouvertes des établissements scolaires

Chaque année, Keolis Besançon Mobilités contacte les collèges et les lycées afin de leur proposer de tenir un stand Ginko lors de leur journée portes ouvertes afin d'informer les familles.

10 stands dans les établissements scolaires avec près de 350 contacts

Permanence dans les collèges pour la création de cartes Ginko Mobilités

Deux permanences ont été mises en place en partenariat avec les collèges Diderot et Voltaire afin de créer des cartes Ginko Mobilités et recharger le "PASS 4/14" annuel gratuit pour tous les élèves.

Les étudiants

Partenariat JPO de l'Université

Les JPO de l'Université permettent la rencontre des futurs étudiants arrivant à Besançon. Un stand d'information Ginko a permis de présenter les avantages des mobilités Ginko à de nombreuses familles à la maison des étudiants. Un jeu Ginko a permis de recueillir des coordonnées de prospects, relancés au 4ème trimestre suivant par le biais de l'outil CRM.

Stands de rentrée

Des stands de ventes (création de carte/rechargement) et d'information sont tenus dans les différents sites universitaires UFR SMP, UFR SLHS, Accueil Crous campus Bouloie, CLA, lors des journées de rentrée ainsi que lors de la journée d'accueil des nouveaux étudiants.
Pour mieux conseiller les étudiants, une page dédiée sur le site ginko.voyage a été mise en place.

Action de conquête des étudiants automobilistes

Afin de capter les étudiants qui utilisent leur voiture pour se rendre sur le campus de la Bouloie, une action terrain a été menée sur le parking de l'Université avec distribution d'un flyer mettant en avant les avantages coûts et praticité accompagné d'une offre spéciale pour toute souscription d'un abonnement mensuel ou annuel.



Les actifs

Stands en entreprises

Ginko a tenu plusieurs stands dans les entreprises et administrations : DGFIP, Crédit Agricole, Dreal, Exail, armée quartier Ruty, Stanley, Clinique saint Vincent, Supmicrotech, ... Ces stands permettent de valoriser les services de mobilité Ginko en mettant en avant la desserte de l'entreprise ou de l'administration et d'inciter à l'essai en proposant une offre commerciale : un « PASS 2 Voyages » ou une carte Ginko Mobilités offerte.

Chaque mois, Keolis Besançon Mobilités démarche des entreprises et administrations afin de leur proposer un stand d'information.

Offre nouveaux embauchés CHU

En partenariat avec la direction de la Communication du CHU, une offre pour les nouveaux embauchés est diffusée tout au long de l'année afin de les inciter à découvrir le réseau pour se rendre au travail. Le flyer présente une information sur la desserte du CHU, un rappel de prise en charge l'employeur et une offre d'essai grâce à un « PASS 2 voyages ».
Keolis Besançon Mobilités tient également un stand d'information lors de la journée d'accueil des nouveaux internes du CHU.



Les occasionnels / tout public

Opérations événementielles

Keolis Besançon Mobilités met à profit les temps forts du territoire pour développer une communication et des offres incitant le public à tester les mobilités Ginko.

Ainsi, des titres événementiels sont proposés pour de nombreuses manifestations phares :

- Foire Comtoise : Pass combiné entrée Foire + bus tram journée : 7 €
- Festival Grandes Heures Nature : Pass Journée à 2€
- Fête de la Musique : Pass 2 € de 18h à fin de service
- Week-end festival « Livres dans la Boucle, journée sans voiture et journées du Patrimoine » : Pass Journée 2 €
- Fêtes de fin d'année : Pass Tribu Noël 4 € au lieu de 7.50 € pour 2 à 5 personnes



Inciter le public à tester les mobilités Ginko







Voyage découverte des mobilités Ginko pour les communes périurbaines

Afin de mieux faire connaitre l'offre Ginko dans les communes périurbaines et d'inciter les habitants à l'essai, Ginko organise en partenariat avec les mairies des communes une journée découverte. L'objectif est de faire découvrir les services de mobilité tout en assurant un accompagnement à l'usage sur le terrain.
En 2025, 3 communes ont bénéficié de cette opération : Franois :17 mai, Pirey : 21 juin, Roche-lez-Beaupré : 13 décembre

Conquête de nouveaux abonnés

Invitation à changer de mobilité avec à la clé des cadeaux à choisir selon sa sensibilité : des économies, du bien-être ou une contribution à la préservation de la biodiversité. Cette offre a été communiquée via des flyers et une campagne de communication digitale.

Profiter de l'été avec Ginko

Pendant la période estivale, le réseau Ginko propose aux grand bisontins des services pour profiter des sites estivaux (Ginko Plage, Ginko Piscine, Ginko Chailluz, ligne Citadelle). Aussi, Keolis Besançon Mobilités déploie une panoplie d'actions pour communiquer sur ces services : flyers et affiches installés dans les différents sites touristiques, édition d'un guide été, newsletter, affichage cadrobus, site internet, BIV, Dièdres, réseaux sociaux, habillage abribus Osselle, Micropolis et Orchamps ...

Conquérir les touristes

Keolis Besançon Mobilités a initié une promotion ciblée du réseau Ginko dans une dizaine d'hôtels du territoire. Par ailleurs, une publicité pour la ligne Ginko Citadelle figure dans le plan de l'Office du Tourisme.

Conquérir les nouveaux arrivants

En partenariat avec la direction Attractivité de Grand Besançon Métropole, Ginko intègre le programme de bienvenue destiné aux nouveaux arrivants sur le territoire. Les nouveaux arrivants qui s'inscrivent dans le programme bénéficie gracieusement d'un pack Ginko Mobilités comprenant :

- 1 carte Ginko Mobilités
- 2 PASS Voyages 1h
- 1 PASS 24h Ginko Vélocité







Les seniors

Keolis Besançon Mobilités travaille étroitement avec le CCAS et la Maison des Seniors, et participe aux événements organisés par ces derniers.

Les Rendez-Vous de l'Age

Lors de cette rencontre citoyenne dédiée aux seniors, Keolis Besançon Mobilités propose un stand d'information qui permet de toucher près de 2 000 seniors actifs. Un quizz est également proposé pour collecter des coordonnées de prospects permettant par la suite une communication via le CRM.

Salon « Préparer et bien vivre sa retraite »

Ginko a tenu un stand lors de la manifestation « Préparer et bien vivre sa retraite » organisée par la Maison des Seniors au Kursaal.

Programme de fidélisation

Pack Avantages abonnés annuels

Outil de fidélisation, le pack Avantages récompense les abonnés annuels en leur proposant des avantages auprès de partenaires locaux. Près de 30 avantages sont proposés, valables une seule fois ou toute l'année selon les partenaires.
Les abonnés annuels peuvent également bénéficier au fil de l'année d'autres avantages (via tirage au sort) tel que la participation à la soirée partenaires ESBF en VIP ou encore des réductions ponctuelles lors d'événements.

Les offres des partenaires du pack Avantages sont valorisées via le CRM, les réseaux sociaux, ou encore dans la newsletter Ginko.

Club Ginko

Au-delà des abonnés annuels, Keolis Besançon Mobilités a souhaité récompenser les abonnés Ginko fidèles en leur offrant des expériences uniques et exclusives à Besançon. Ce programme concerne les abonnés mensuels ou annuels qui prennent un abonnement depuis au moins 5 ans.

Les activités sont proposées via l'envoi d'un emailing : vingt à trente abonnés sont sélectionnés. En 2025, ces abonnés ont pu profiter d'une visite VIP du Centre de Maintenance du tramway et d'un jeu de piste en vélo à l'occasion du Festival Grandes Heures Nature.

L'ensemble des actions commerciales déployées en 2025 a représenté un budget de 100 000 €



Ginko
Les mobilités de
Grand Besançon Métropole

Bonjour,

Pour vous remercier de votre fidélité et récompenser votre mobilité, nous avons le plaisir de vous adresser les offres du Pack Avantages Ginko.

Le Pack Avantages, c'est 31 réductions et gratuités chez les partenaires Ginko
> 21 offres valables toute l'année
> 10 offres valables une seule fois (coupons à découper)

Des réductions des économies !

Liste des offres au verso – Offres valables du 01/09/25 au 31/08/26
Détails et conditions sur www.ginko.voyage

COMMENT PROFITER DE VOS AVANTAGES ?

Présentez au partenaire votre carte Ginko Mobilités
et votre carte Avantages Ginko,
présente dans votre espace personnel sur www.ginko.voyage

Pour les offres valables une seule fois, coupon papier à remettre au partenaire.

OÙ TROUVER MA CARTE AVANTAGES ?

Rendez-vous dans la rubrique Boutique en ligne sur www.ginko.voyage

1. Créez votre Espace Perso
2. Associez votre carte Ginko Mobilités sur la page « Gérer / recharger mes cartes »
3. Votre carte Avantages Ginko apparait sur la page « Gérer / recharger mes cartes »*

* la carte Avantages Ginko n'apparait qu'à partir du lendemain de l'achat de votre abonnement annuel

Ces avantages vous sont consentis pendant 12 mois (durée de la validité de votre abonnement annuel).

Agréables voyages sur nos lignes,
Le service clients Ginko

www.ginko.voyage
horaires • itinéraires • info trafic • boutique en ligne

Appli Ginko Mobilités
horaires en temps réel • itinéraires • info trafic

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

Agence Ginko Mobilités
Place de la Révolution
29, rue des Boucheries • Besançon
lundi au vendredi / 9h • 18h
samedi / 9h • 17h

LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Constats et objectifs

Depuis 2018, Keolis Besançon Mobilités fait de la lutte anti-fraude une de ses priorités, au quotidien. Après une année 2024 record, 2025 est à nouveau un bon cru, avec des chiffres jamais atteints sur bon nombre d'indicateurs... malgré un arrêt des contrôles les samedis à compter du 1er juillet, date de mise en œuvre des mesures de gratuité ce jour.

L'ambition du Délégataire reste intacte : perturber au maximum les fraudeurs en s'appuyant sur des méthodes diversifiées, sur une grande mobilité des équipes et sur de la visibilité.

Une organisation qui fait ses preuves

Une organisation cadrée et structurée

La programmation journalière, le suivi, la construction des opérations de contrôles réalisés permet d'être efficient sur le terrain : la preuve par les chiffres présentés précédemment.

L'organisation de la LAF (Lutte Anti Fraude) au quotidien est professionnalisée. Chaque jour, un plan de contrôle précis est défini par l'encadrement du pôle. Lignes contrôlées, secteurs de présence, opérations renforcées, tout cela par tranche horaire : rien n'est laissé au hasard.

Et pour que cela colle au mieux à la réalité du terrain, les équipes utilisent les données disponibles, lesquelles sont analysées dans le détail pour « construire la journée du lendemain ». Sont ainsi prises en compte :

- les données issues des portables de contrôle réalisés les jours précédents
- les signalements fraude réalisés par les conducteurs
- les données de fréquentations/de validation/de non validation
- ...

Chaque jour, un affichage est réalisé en salle de prise de service LAF. Il présente l'organisation des équipes et les plans de contrôle définis. A postériori, les résultats sont communiqués aux agents pour partager des informations et identifier les objectifs.

Un effectif stabilisé en 2025

Comme initié en 2023, le retour à l'effectif concernant les vérificateurs (agent commercial de conduite polyvalent) reste une réalité en 2025.

Chez KBM, la lutte contre la fraude, c'est l'affaire de tous !

Avec l'organisation mise en place, les chefs d'équipe LAF ont la capacité d'être plus présents sur le terrain, renforçant ainsi les équipes et adaptant en temps réel ce qui doit l'être.

Les actions collectives sont maintenues de façon hebdomadaire et prennent deux formes :

- des actions de validations à quai, mobilisant entre 4 et 8 agents dont le métier n'est pas le contrôle durant 1h30 à 2h en contrôle préventif (validation avant la montée à bord)
- des actions d'incitation à la validation à bord des véhicules : un binôme est présent dans un bus, à l'avant du véhicule et s'assure que les voyageurs aient bien validé leur titre en entrant dans le véhicule. Dans le cas contraire, un rappel des règles est réalisé. Des présences sont assurées dans 2 à 3 véhicules qui se suivent, permettant ainsi de décourager les usagers ne souhaitant pas se mettre en règle.

Le planning de ces actions est conçu pour être présent au bon endroit au bon moment, en fonction de l'affluence dans les véhicules dans les différents secteurs de la ville.

L'indispensable collaboration avec les forces de sécurité intérieure

2025 est marquée par le maintien des actions avec les forces de sécurité intérieure. En moyenne, une action par semaine est réalisée en collaboration entre les équipes de KBM et celles de la Police Municipale, de la Police Nationale (avec notamment les équipes cynophiles) ou des forces de Gendarmerie.

Le déploiement de la Brigade de Sécurisation des Transports en Commun (BSTC) début 2024 a permis de multiplier les opérations, lesquelles sont quotidiennes. Outre le fait de donner encore plus de visibilité aux actions réalisées, cela permet de renforcer les liens entre les équipes et de mieux se connaitre : indispensable au vu des objectifs communs.

Les équipages de Police sont également amenés à se déplacer en tenue à bord des véhicules, dans le cadre de leurs missions : de quoi rassurer également voyageurs comme conducteurs et renforcer le sentiment de sécurité sur le réseau Ginko.

Une activité 2025 très positive… qui malheureusement ne transpire pas dans les résultats de l'enquête fraude

Les résultats obtenus en 2025 sont très positifs. Keolis Besançon Mobilités a maintenu un niveau de présence et d'efficacité durant l'année, validé par les résultats de l'enquête fraude de décembre 2024 :

- + de 415 000 clients contrôlés (-2% vs 2024) dans un contexte d'arrêt des contrôles les samedis à compter du 1er juillet (gratuité pour tous ce jour)
- Taux de contrôle de 1.97% en 2025, un record (1.92% en 2024)
- Nombre de contrôles/agent/service : +3% de productivité des agents avec 139 contrôles par agent par service (+30 % depuis 2021)
- + de 1 800 TroK'it transformés : une action commerciale toujours utilisée

Malgré ces très bons résultats, les résultats de l'enquête fraude annuelle réalisée en novembre 2025 ne viennent pas confirmer les chiffres de l'activité quotidienne. Ils font état d'une augmentation du niveau de fraude sur le réseau Ginko. Le taux de fraude est en forte augmentation de 4.1 points et fleurte avec la barre des 13% : il passe de 8.8% à 12.9% (cf. annexe 21).

L'organisation et les méthodes de lutte contre la fraude utilisées n'ont pas évolué. La progression de la fraude s'explique en partie par le contexte local et les mesures tarifaires. La gratuité des samedis et pour les moins de 15 ans incitent une partie des voyageurs à jouer avec le respect de la règle.

Voici les éléments qu'il faut retenir de la fraude sur le réseau Ginko :

- une forte augmentation du nombre de fraudeurs sans titre, le noyau dur des fraudeurs
- une forte progression sur les publics lycéens/étudiants : 42% des fraudeurs ont entre 15 et 19 ans
- une fraude par mode avec des tendances à la hausse : un doublement à bord du bus et une augmentation sur le tram
- une fraude installée, sur toutes les lignes du réseau, tous les jours de la semaine (+4.5 points du lundi au vendredi)

Un plan d'actions global et ambitieux a été imaginé pour faire redescendre ce taux de fraude sous la barre des 10%, dès 2026.

Un taux de fraude en forte augmentation de 4.1 points : 12.9% vs 8.8% en 2024

Bilan fraude 2025

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai
Clients contrôlés	42 204	39 463	41 136	38 325	34 087
Voyages mensuels *(hors samedi à compter de juillet)*	2 048 537	1 851 328	2 017 242	1 900 563	1 825 308
PV dressés	999	1 015	1 016	1 007	778
Taux de contrôle	2,06%	2,13%	2,04%	2,02%	1,87%
Contrôles par agent par services	150	151	152	139	133
Taux de fraude apparent	2,37%	2,57%	2,47%	2,63%	2,28%
PV Soldés	434	446	410	374	326
Taux de recouvrement	43,44%	43,94%	40,35%	37,14%	41,90%

Bilan fraude 2024

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai
Clients contrôlés	37 475	34 531	38 156	33 844	34 089
Voyages mensuels	1 942 307	1 839 803	2 103 312	1 792 487	1 884 713
PV dressés	786	914	900	958	884
Taux de contrôle	1,93%	1,88%	1,81%	1,89%	1,81%
Contrôles par agent par services	134	134	144	125	136
Taux de fraude apparent	2,10%	2,65%	2,36%	2,83%	2,59%
PV Soldés	451	452	483	494	451
Taux de recouvrement	57,38%	49,45%	53,67%	51,62%	51,02%

Ecart 2025 vs 2024

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai
Clients contrôlés	13%	14%	8%	13%	0%
Voyages mensuels	5%	1%	-4%	6%	-3%
PV dressés	27%	11%	13%	5%	-12%

Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
31 489	23 665	18 253	30 624	37 909	37 850	40 336	**415 341**
1 706 443	1 217 035	1 017 112	2 008 738	1 932 603	1 817 720	1 734 354	**21 076 983**
888	637	516	864	1 131	1 078	1 091	**11 020**
1,85%	1,94%	1,79%	1,52%	1,96%	2,08%	2,33%	**1,97%**
115	113	111	147	137	168	153	**139**
2,82%	2,69%	2,83%	2,82%	2,98%	2,85%	2,70%	**2,65%**
360	280	152	418	508	541	462	**4 711**
40,54%	43,96%	29,46%	48,38%	44,92%	50,19%	42,35%	**42,75%**

Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
33 254	29 041	21 124	34 860	47 793	39 891	39 658	**423 716**
1 762 304	1 374 435	1 223 913	2 164 232	2 142 511	2 047 949	1 823 189	**22 101 155**
963	587	477	790	1 066	934	985	**10 244**
1,89%	2,11%	1,73%	1,61%	2,23%	1,95%	2,18%	**1,92%**
131	122	114	145	153	150	135	**135**
2,90%	2,02%	2,26%	2,27%	2,23%	2,34%	2,48%	**2,42%**
477	272	186	443	541	522	475	**5 247**
50,80%	46,42%	38,99%	56,08%	50,80%	55,89%	48,27%	**51,22%**

Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
-5%	-19%	-14%	-12%	-21%	-5%	2%	**-2%**
-3%	-11%	-17%	-7%	-10%	-11%	-5%	**-5%**
-8%	9%	8%	9%	6%	15%	11%	**8%**

Qualité de service

DÉMARCHE QUALITÉ CONTRACTUELLE

L'objectif de la démarche qualité prévue contractuellement est de faire progresser la qualité de service du réseau urbain Ginko.Pour rappel, 9 critères sont évalués par 2 types de mesures dans cette démarche. En 2025, les services de référence et les seuils des objectifs à atteindre n'ont pas évolué



Les résultats enregistrés

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 défini :

- Information et conseil par téléphone : 93,9 % pour un objectif à 96%.
- Le critère ponctualité est inférieur à l'objectif fixé. La moyenne annuelle de 69,6% reste en dessous de l'objectif de 75% et s'est légèrement dégradé, notamment en raison des nombreux travaux ayant perturbé le fonctionnement des lignes Ginko traversant le centre-ville. Sur le tram, la ponctualité a notamment été impactée par l'introduction des rames Alstom sur le réseau (vitesses revues à la baisse) et le dérèglement des SLT ayant entrainé de nombreuses attentes en pieds de feu.

Synthèse des mesures qualité 2025

Indicateurs	Méthode de contrôle	Nombre de mesures 2025	Taux de conformité contractuel	Taux de conformité 2025
Information et conseil des voyageurs par téléphone	clients mystère	60	96%	**93,9%**
Information en Agence commerciale	clients mystère	60	95%	**96,7%**
Information et disponibilité des équipements aux arrêts bus	mesures contradictoires	180 (63 abribus et 77 poteaux)	99%	**100,0%**
Information et disponibilité des équipements aux stations tramway	mesures contradictoires	34	95%	**100,0%**
Ponctualité	comparaison entre l'horaire réel de passage des bus/tram et l'horaire théorique (-1/+3 min)	12 204 039 99 % des passages retenus	75%	**69,6%**
Conformité des véhicules	mesures contradictoires	57 (30 bus et 27 rames)	99%	**99,7%**
Accueil et confort à bord	clients mystère	360	96%	**99,4%**
Information à bord des bus	clients mystère	360	99%	**99,3%**
Réclamations clients	nombre de réclamations répondues dans les 10 jours ouvrés / nombre total de réclamations	1 549	96%	**98,1%**

Fiabilité du service

Le taux de fiabilité globale est le rapport entre les kilomètres effectivement produits et ceux initialement prévus.

Afin d'identifier parmi les kilomètres non produits ceux dont la responsabilité du Délégataire est engagée, un taux de « Fiabilité hors événements non responsables » fait l'objet d'un suivi. Les pannes (bus et tram), grèves et aléas d'exploitation (absences, services non couverts…) relèvent en effet de la capacité de bonne gestion du Délégataire alors que les perturbations pour incivilités, accidents, intempéries, déviations, travaux, embouteillages… ne sont pas de sa responsabilité.

		Décembre		Cumul 2025	
		N	N-1	N	N-1
Fiabilité globale	Tramway	99,2%	97,4%	98,0%	97,7%
	Bus	99,1%	98,4%	99,0%	98,9%
	TOTAL	99,1%	98,2%	98,8%	98,6%
Fiabilité hors événements non responsables		99,7%	99,6%	99,6%	99,7%

Ponctualité

La ponctualité est mesurée automatiquement par le système d'aide à l'exploitation (SAE) pour tous les passages aux arrêts hormis les terminus d'arrivée, à l'exclusion des données non fiables.

Les passages sont considérés comme en avance au-delà de 60 secondes d'avance par rapport à l'horaire affiché au poteau, et les retards à partir de 3 minutes.
Avec une ponctualité mesurée à 69,6% contre 73% en 2024, l'objectif contractuel n'a pas été atteint. Les résultats annuels sont en baisse pour les raisons mise en avant précédemment.

	Cumul 2025	Cumul 2024
Tramway	87,0%	89,7%
Bus	65,7%	69,0%
Globale	69,6%	73,0%

Source : données SAE

Le taux d'avance a évolué au cours de l'année entre 3,1% et 5,1%. Il est pratiquement consolidé sous la barre des 5%, à la suite de diverses actions menées par les équipes du Délégataire.

Maintenance et patrimoine

MAINTENANCE TRAMWAY MATÉRIEL ROULANT

24 rames de tramway constituent le parc mis à disposition de l'exploitant par GBM dont 19 rames CAF (URBOS 3) et 5 rames ALSTOM. Le détail de ce parc est décrit ci-dessous et mentionne le numéro d'identification de chacune des rames ainsi que le relevé compteur au 31 décembre 2025

État de parc tramway au 31.12.2025

N°Rame	Apellation	Compteur kilomètrique au 31/12/2025	Km réalisés sur la période du 01/01/2025 au 31/12/2025
801	Victor HUGO	647 713	44 698
802	Les Frères LUMIERE	719 523	69 904
803	COLETTE	687 486	64 647
804	Louis PASTEUR	691 501	38 781
805	Jouffroy D'ABBANS	714 091	64 571
806	VAUBAN	676 467	62 511
807	Gustave COURBET	693 241	59 158
808	Jeanne-Antide THOURET	695 971	68 877
809	Rouget DE LISLE	732 145	72 327
810	Marie CURIE	709 553	61 915
811	Claude-Nicolas LEDOUX	697 932	58 636
812	Charle FOURIER	703 213	57 241
813	Pierre-Joseph PROUDHON	621 369	57 395
814	Nicole BONVALOT	736 964	66 851
815	Toussaint LOUVERTURE	682 250	66 477
816	Louis PERGAUD	669 402	60 783
817	Léonel DE MOUSTIER	610 837	68 398
818	Jenny D'HERICOURT	661 436	65 958
819	Henri FERTET	634 127	47 078
901	Odile SELB-BOGÉ	3 029	3 029
902	Germaine TILLION	10 665	10 665
903	Claude LORIUS	13 828	13 828
904	Denise LORACH	9 468	9 468
905	Jean DE GRIBALDY	9 476	9 476

L'organisation de la maintenance tramway

La maintenance du matériel roulant tramway est intégralement internalisée depuis le 1er janvier 2018. Elle concerne les 19 rames CAF initiales.

À l'été 2025, les équipes de maintenance ont intégré les opérations d'entretien relatives aux 5 rames Alstom supplémentaires.

La gestion du magasin de pièces détachées du matériel roulant est assurée depuis 2018 au moyen d'un outil de GMAO, Mainta. Les pièces en stock correspondent :

- au lot de pièces rachetées par Keolis Besançon Mobilités au précédent délégataire ;
- au lot de pièces rachetées au constructeur CAF, initialement en charge de la maintenance avant 2018 ;
- au lot de pièces ALSTOM achetés par Grand Besançon Métropole mis à disposition pour la maintenance ;
- aux approvisionnements complémentaires de pièces à l'initiative du délégataire afin de réaliser les gammes d'entretien et de gros entretiens définis dans le plan de maintenance.



L'équipe de maintenance est composée d'un responsable maintenance tramway, d'un chef d'équipe, d'un technicien méthodes, d'un magasinier et de 9 agents de maintenance.

Les opérations de maintenance sont réalisées principalement en journée et comprennent notamment les contrôles réglementaires, la maintenance préventive, le tournage en fosse et les travaux d'amélioration. Une équipe de deux agents, en équipe du matin, assure la sortie des tramways, tandis qu'une seconde équipe organise la rentrée du matériel roulant. En complément, une astreinte est assurée 24h/24 et 7j/7 pour couvrir les autres créneaux horaires.

Le programme de révision du pas de maintenance des 630 000 km des rames CAF a débuté en 2024. À fin 2025, il reste 7 rames à traiter concernant ce pas de maintenance.

Dès le mois de décembre 2025, les équipes ont commencé à réaliser les premières opérations de maintenance préventive sur les rames ALSTOM.
Par ailleurs, la campagne de reprise des fissures de châssis des rames par le constructeur CAF s'est poursuivie en 2025.

Cette opération nécessite l'acheminement des rames par transport exceptionnel vers les usines du constructeur en Espagne. Sur l'exercice écoulé, 4 rames ont été traitées, portant à 12 le nombre total de véhicules repris sur un parc de 19 rames.

Au retour des équipements, les équipes de maintenance du délégataire interviennent pour effectuer les réglages de certains organes. La date prévisionnelle de fin de chantier pour le traitement de l'ensemble du parc des rames CAF est estimée à mi-2027.

MAINTENANCE TRAMWAY INFRASTRUCTURES

10 kilomètres de voie ont été meulés sur une durée de trois semaines

L'équipe assurant la maintenance des installations fixes a réalisé la campagne de meulage de l'usure ondulatoire du rail avec l'appui d'un prestataire : 10 kilomètres de voie ont été meulés sur une durée de trois semaines.

Lors de cette campagne de meulage préventif et correctif, la zone traitée par la société MECNO concerne le secteur suivant : Hauts du Chazal > Brulard

L'équipe a également réalisé durant les mois estivaux les travaux suivants :

- Consignations et accompagnement des entreprises missionnées par Grand Besançon Métropole ou réalisant des prestations à proximité des voies du tramway, notamment sur les ouvrages d'art (nettoyage des aqua-drains, etc.).
- Entretien préventif des sous-stations électriques : maintenance préventive des sous-stations Rosemont, Charles-de-Gaulle et des deux sous-stations de Planoise, réalisée par Schneider. Remplacement de relais de puissance obsolètes au niveau de trois sous-stations.
- Changement de 900 mètres de joints de rail (équivalent aux années précédentes) : station Tristan Bernard, station Croix de Palente, avenue Fontaine-Argent.
- Maintenance préventive des appareils de voie de l'ensemble du réseau. Cette opération est réalisée de nuit, en période estivale.
- Remplacement décennal des appareils de voie, travaux réalisés par la société Railwell (changement d'aiguilles à Micaud et Lilas, travaux de soudage sur les appareils de voie à Chamars et République).
- Maintenance préventive des appareils de voie de l'ensemble du réseau. Cette opération est réalisée durant la nuit en période été.
- Mise en place de nouveaux panneaux d'indicateurs de vitesse pour la mise en circulation des nouvelles rames et tramway Alstom.
- Reprise des hauteurs et du désaxement de la LAC par un prestataire extérieur avec l'appui de nos équipes.

Aléas en 2025 :

- Casse des éléments de maintien de la LAC (para fils) par un camion de collecte des déchets à hauteur du pont de la République.
- Réparation en mai du rail au niveau du pont Battant.



MAINTENANCE BUS
MATÉRIEL ROULANT

La flotte de bus est constituée essentiellement de véhicules thermiques et gaz, Grand Besançon Métropole ayant fait le choix en 1999 du Gaz Naturel (GNV) comme carburant alternatif pour l'exploitation de son réseau. Depuis 2023 la flotte des bus moyenne capacité est renouvelée en électrique. Depuis 2025, le renouvellement des véhicules standards et articulés est réalisé en thermique en utilisant le carburant HVO.
Afin de limiter au maximum l'empreinte carbone, Grand Besançon Métropole a fait le choix d'utiliser des biocarburants et énergies vertes.

- Janvier *2023 : Utilisation de Biogaz sur l'intégralité du parc de bus GNV (achat de certificats Biogaz)*
- *Janvier 2024 : Utilisation de HVO (huiles végétales hydrotraitées) sur l'intégralité du parc de bus gazole*
- *Mai 2023 : Arrivée de 2 bus moyenne capacité full électrique*
- *Mai 2024 : Arrivée* de 2 bus moyenne capacité full électrique supplémentaires

État de parc Bus au 31.12.2025

8 marques différentes et 14 séries de véhicules sont exploitées sur le réseau.
Les tableaux ci-dessous récapitulent l'état du parc de bus au 31.12.2025 :

Constitution du parc de bus au 31/12/2025							
Qté Parc	**Qté Exploitée**	**Type**	**Qté Parc / Type**	**Qté Exploitée / Type**	**Marque**	**Série**	**Age moyen au 31/12/2024**
4	4	Bus Standard HVO *	46	46	HEULIEZ	GX327	13,7
15	15	Bus Standard HVO			EVOBUS	CITARO	
10	10	Bus Standard HVO			IVECO	URBANWAY	
9	9	Bus Standard GNV			IRISBUS	GX327	11,9
8	8	Bus Standard GNV			IVECO	URBANWAY	
14	14	Bus Articulé HVO	45	45	EVOBUS	CITARO	11,0
11	11	Bus Articulé HVO			SOLARIS	URBINO	
20	20	Bus Articulé GNV			IVECO	URBANWAY	4,6
9	9	Bus Moy. Capacité HVO	21	21	HEULIEZ	GX137	11,0
8	8	Bus Moy. Capacité HVO			HEULIEZ	GX127	
4	4	Bus Moy. Capacité ELE			HEULIEZ	GX137	2,4
4	4	PMR HVO	8	8	FIAT	MODULIS	7,3
1	1	PMR HVO			FORD	TRANSIT	
3	3	PMR HVO			RENAULT	MASTER	
120	**120**						

** Réception de deux bus d'occasion HVO âgés de 15 ans.*
Âge du parc au 31/12/2025

Le parc au 31 décembre 2025 par famille de véhicules est détaillé dans l'annexe 5.

Compte tenu d'un parc fortement kilométré, la gestion de la maintenance devient plus complexe et nécessite un renouvellement accru de certains organes. Keolis renforce les opérations de maintenance préventives afin de limiter les défaillances. Ce programme de maintenance permet de prolonger la durée de vie du parc tout en veillant à la satisfaction des clients.

Les entrées / sorties du parc bus

En 2025, les mouvements de parc sont les suivants :

- Réception de 2 bus Standards d'occasion en motorisation HVO
- Réception de 3 Articulés GNV
- Réception de 2 bus PMR HVO

Compte tenu des tensions d'approvisionnement en véhicules neufs au niveau de l'ensemble des constructeurs (décret transition énergétique), Grand Besançon Métropole a fait le choix d'acquérir deux bus Standards d'occasions thermiques HVO.

- Sortie de 2 bus PMR en contrepartie de l'acquisition de nouveaux véhicules.

Type de bus	Entrées		Sorties	
	Nb Parc	N° Véhicule	Nb Parc	N°Véhicule
Standard HVO *	2	152/153		
Articulé GNV	3	527/528/529		
PMR HVO	2	22/23	2	15/16
	7		**2**	



Evolution des consommations mensuelles par type de bus

	HVO Articulés	HVO Standards	HVO Moyenne cap	HVO PMR	GNV Articulés	GNV Standards	ELE Moyenne cap
Unité	**Litres HVO**	**Litres HVO**	**Litres HVO**	**Litres HVO**	**m3 GNV**	**m3 GNV**	**Kwh ELE**
janv-25	45 036	39 274	24 143	2 293	48 053	40 348	15 710
févr-25	41 457	33 471	22 081	1 975	41 588	43 552	10 441
mars-25	45 370	37 639	21 156	2 169	45 979	40 299	16 741
avr-25	42 263	37 067	21 900	2 043	46 764	34 660	10 847
mai-25	42 379	34 897	21 682	1 693	44 619	35 203	12 587
juin-25	42 344	39 000	23 541	2 126	48 016	33 436	14 453
juil-25	8 987	36 375	17 852	2 080	45 145	23 082	15 083
août-25	8 786	30 304	19 372	1 824	48 838	31 098	11 937
sept-25	49 410	35 363	23 629	2 335	60 463	36 223	15 000
oct-25	45 650	34 286	24 470	2 229	64 788	33 149	14 000
nov-25	47 160	33 372	21 015	2 157	53 701	34 710	16 233
déc-25	45 574	33 589	20 923	2 130	59 245	34 398	21 853
Totaux	**464 416**	**424 637**	**261 761**	**25 055**	**607 198**	**420 158**	**174 885**

L'exercice 2025 est marqué par une diminution des consommations des véhicules au 100 km.

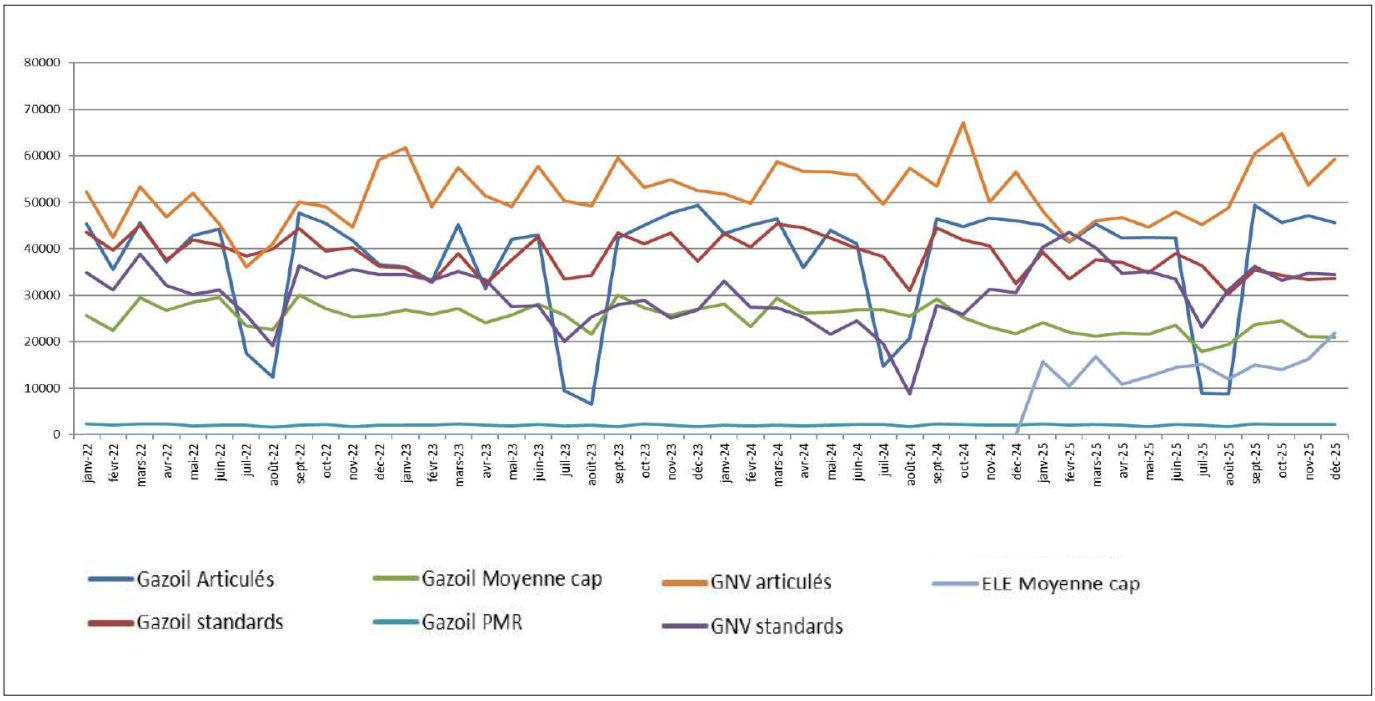
- Parc de bus HVO : consommation de HVO en litre / 100 km : -2.5 %
- Parc de bus GNV : consommation de GNV en Nm3 / 100 km : -1.2 %

Le programme d'écoconduite mis en place pour améliorer le confort des voyageurs à bord des véhicules contribue à l'obtention de ce résultat.

L'évolution des volumes de HVO et GNV consommés entre 2025 est 2024 est cohérente par rapport à l'évolution des km réalisés sur les flottes de bus utilisant ces énergies (km flotte bus HVO : -7 % vs 2024, km flotte bus GNV +8.% vs 2024)

Consommation annuelle des véhicules

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





Organisation de la Maintenance (interventions correctives, préventives et réglementaires bus)

La maintenance du parc bus est réalisée en interne. L'équipe de maintenance est constituée d'un responsable de pôle, 2 chefs d'équipes, un technicien méthodes, un magasinier, 1 pompiste-remiseur, 4 techniciens et 11 mécaniciens, 4 apprentis.

Cette équipe est postée en journée au dépôt de Planoise et assure dans les deux ateliers la maintenance préventive, curative, réglementaire ainsi que les travaux d'améliorations. Les dépannages sont couverts par une astreinte partagée entre les agents, 24h/24 - 7jours/7.

Les interventions préventives et curatives sont en baisse en 2025 par rapport à 2024. Cette baisse est liée au regroupement des opérations sous un même « bon de travail ». Cette modification a pour objectif de regrouper nos commandes de pièces sous un même bon de travail (BT).

Données mensuelles pour toutes les opérations préventives, réglementaires et curatives réalisées en 2025

	Interventions préventives	Interventions correctives	Interventions réglementaires	Remorquages
janv-23	108	253	39	2
févr-23	70	278	24	3
mars-23	82	135	20	2
avr-23	46	34	16	2
mai-23	71	48	23	0
juin-23	90	34	15	1
juil-23	8	20	22	0
août-23	9	21	12	2
sept-23	78	45	18	2
oct-23	85	52	21	2
nov-23	90	67	20	1
déc-23	77	80	22	3
Totaux	**814**	**1 067**	**252**	**20**

Toutes les opérations réglementaires et préventives sont inscrites et suivies en GMAO. Nos plans de maintenance optimisés et construits en accord avec les constructeurs des véhicules, permettent d'être au plus juste du besoin tout en garantissant la préservation des garanties et l'intégrité du matériel. A noter le renforcement des opérations de maintenance préventives afin de faire face à un parc de véhicules vieillissant et fortement kilométré.

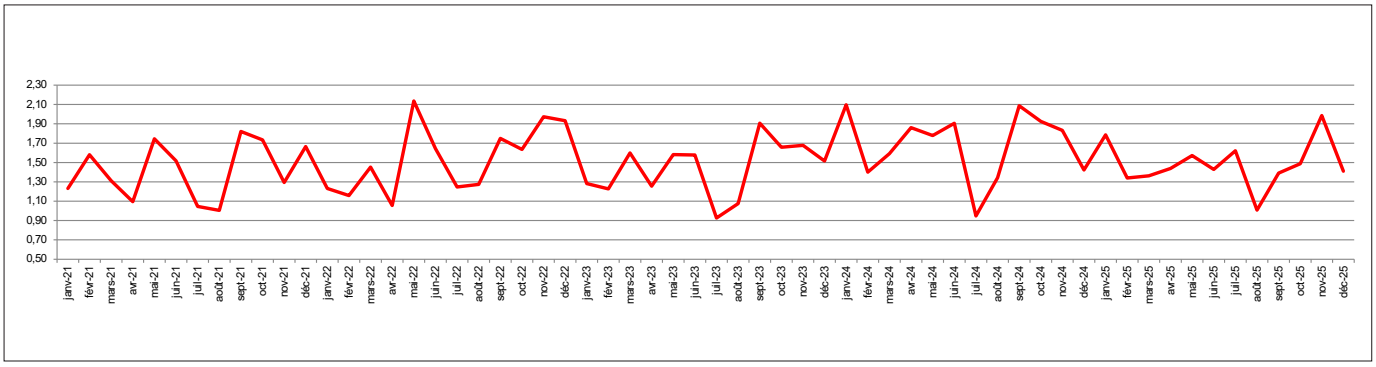
Pannes en ligne avec pertes d'exploitation

Les pannes en ligne avec pertes d'exploitation sont en baisse de 12 % par rapport à l'exercice précédent. Le taux de pannes aux 10 000 kilomètres est de 1,49 en 2025 pour 1,71 en 2024.

Les principales causes de pannes ayant générées des interventions de nos 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 2026

Taux de pannes en ligne pour 10 000 km





DISPONIBILITÉ DU PARC BUS ET TRAMWAY

	2025		2024	
	BUS	TRAM	BUS	TRAM
Taux de disponibilité	99,89%	99,90%	99,86%	99,90%
Kilomètres réalisés	5 059 003	1 183 220	4 529 454	1 190 318
Kilomètres perdus dus à des pannes	5 647	1 124	6 245	1 176

Disponibilité du parc de rames de tramway

Le taux de kilomètres réalisés en tramway est stable par rapport à 2024.

S'agissant du mode tramway, les kilomètres commerciaux perdus en 2025 représentent 1 124 km contre 1 176 km en 2024 malgré l'indisponibilité permanente d'une rame en lien avec la reprise des fissures par le constructeur CAF dans ses ateliers, en Espagne.

L'équipe maintenance en charge du matériel roulant a poursuivi en 2025 la maintenance préventive du pas correspond aux 630 000 km. Cette même équipe a accueilli dans les ateliers du Centre de Maintenance 5 nouvelles rames ALSTOM et a commencé à se former afin de bien appréhender les spécificités de ce nouveau matériel.

Disponibilité du parc bus

Concernant le bus, le taux de kilomètres réalisés est de 99,89% ; il est stable par rapport à 2024. Ce résultat est d'autant plus satisfaisant que le temps consacré à la maintenance des motorisations des bus GNV Iveco de nouvelle génération est excessivement et anormalement important.

Poursuite de la reprise fissure châssis des rames par CAF

Dans la continuité de l'exercice précédent, la campagne de reprise par le constructeur CAF des fissures des châssis des rames s'est poursuivie en 2025. Les équipes de maintenance tramway ont dû adapter leur organisation afin de minimiser au maximum l'impact de l'absence d'une rame.

Il est également important de souligner qu'après chaque retour d'une rame, les équipes de maintenance sont sollicitées pour effectuer les réglages de certains organes (portes...), interventions nécessaires à la remise en service commercial de chaque rame.

Mise en circulation de deux bus moyenne capacité électrique supplémentaires

Depuis 2023, quatre bus électriques de moyenne capacité circulent sur le réseau Ginko. Malgré de nombreux problèmes de rechargement rencontrés pour ces bus, la disponibilité en matériel a été assurée.
2 nouveaux modèles de bus électrique ont été testés en service commercial sur le réseau Ginko afin de recueillir les impressions de toutes les parties prenantes : usagers, conducteurs et agents de maintenance.

MAINTENANCE DES SYSTÈMES ÉLECTRONIQUES

Le service de maintenance des systèmes électroniques s'articule autour de deux axes majeurs :

- *Sa mission de maintenance pour assurer la disponibilité des équipements ;*
- *Le suivi ainsi que l'accompagnement des déploiements de nouveaux équipements, destinés à être maintenus en interne.*

La combinaison de ces deux axes permet d'assurer une connaissance détaillée du matériel et par conséquent, une bonne réactivité en cas d'avarie.

Mission de maintenance

Tout au long de l'année 2025, notre mission de maintenance a été assurée avec pour objectif principal de garantir la continuité de service et la disponibilité des équipements au bénéfice des usagers.

Cette mission repose sur deux volets complémentaires : les maintenances préventive et curative.

La maintenance préventive

Elle consiste à contrôler régulièrement le bon fonctionnement des installations afin de détecter toute anomalie potentielle avant qu'elle n'entraîne une interruption de service. Les gammes de maintenance prévoient notamment le remplacement de composants de manière anticipée, avant qu'ils ne soient défaillants, sans impact sur l'exploitation.

La maintenance curative

Celle-ci intervient lorsque des pannes imprévues surviennent, parfois liées à des événements soudains tels que des surtensions lors d'orages. Dans ces situations, nos techniciens interviennent rapidement sur site afin de rétablir le service. Un dispositif d'astreinte opérationnel assure que les interventions soient également possibles en dehors des horaires de travail habituels.

Mission d'accompagnement et de déploiement de projets

Mise en service de 5 nouvelles rames Alstom

Nous avons ainsi réceptionné cinq nouvelles rames de tramway, longues de près de 33 mètres et équipées d'un système d'aide à l'exploitation (SAE) commun à l'ensemble du réseau, ainsi que de nouveaux équipements. Nos équipes ont assuré leur vérification, leur configuration et leur mise en service.

Intégration d'un SAE dans 2 bus achetés d'occasion

Deux bus ont été entièrement équipés en SAE, malgré l'absence de prédisposition initiale. Ce projet technique a constitué un véritable défi, relevé avec succès par les équipes.

Equipement et mise en service de P+V

Dix parcs relais (P+V) ont été équipés en systèmes de billettique. Les dispositifs installés s'appuient sur l'infrastructure existante, limitant ainsi les coûts et la complexité. Une vidéosurveillance et des interphones ont également été déployés sur les trois sites les plus importants.

MAINTENANCE DES BÂTIMENTS

Site de maintenance bus de Planoise

De nombreux travaux ont été pilotés et pris en charge par les équipes de Grand Besançon Métropole, projets auxquels les équipes du Délégataire ont apporté leurs concours.

Les principaux investissements réalisés par Grand Besançon Métropole en 2025 sont :

- Implantation des bureaux du chef d'atelier, du technicien méthode et du bureau des chef d'équipe et aménagement de l'espace de vie des mécaniciens

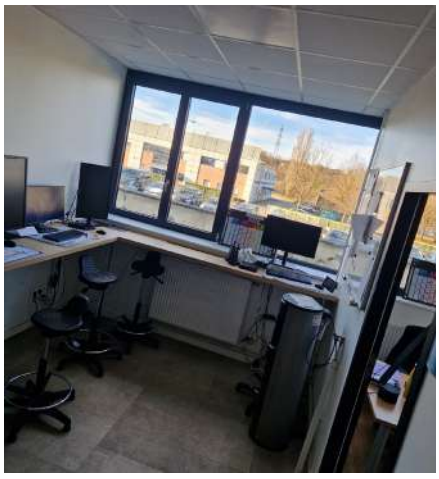
Site de maintenance tramway des Hauts du Chazal

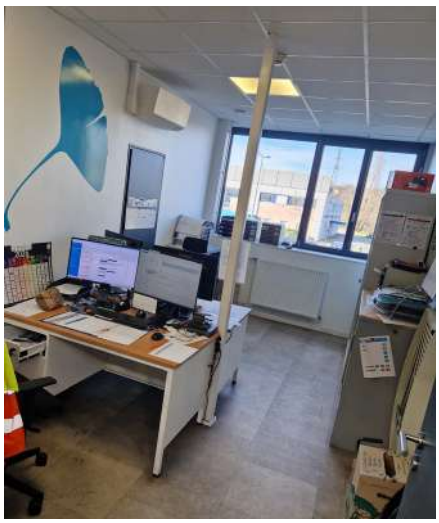
Les principaux investissements réalisés par Grand Besançon Métropole en 2025 sont en lien avec l'acquisition de nouvelles rames de tramway Alstom :

- Intégration d'un important lot de pièces, lesquelles permettront d'assurer les différents pas de maintenance en limitant les durées d'immobilisation
- Mise en place d'une potence et de l'outillage au tour en fosse pour réaliser les usinages de roue
- Nouvelle borne de sablage pour les rames Alstom
- Rallonge de la structure du pont roulant afin de permettre à celui-ci d'aller chercher les éléments lourds (de type boogie)
- 1 ensemble de colonne SEFAC, qui vient en complément de celles déjà en place afin d'être en capacité de lever le boggie supplémentaire

Amélioration des infrastructures du réseau

- Rafraichissement des locaux sanitaires de 2 terminus (Chaffanjon et Palente ZI), avec reprise des chauffages et des peintures
- Création d'un second espace au terminus du pôle Temis, afin d'y aménager un WC supplémentaire et un espace détente
- Local du parc relais « Fort Benoît » : reprise de l'étanchéité des sols par GBM à la suite d'infiltrations d'eau, remplacement du groupe de rafraichissement de l'air et de la VMC, réfection des peintures
- Agence Ginko Mobilités : déplacement des unités de climatisation se trouvant en toiture afin de réaliser les actions de maintenance dans de meilleures conditions





Implantation de nouveaux bureaux



Lots de pièces de maintenance



Potence tour en fosse



Structure du pont roulant



Colonne SEFAC





Distribution de sablage

GESTION DU MOBILIER URBAIN

Le nombre d'interventions sur le mobilier urbain est en forte baisse en 2025. Cette diminution s'explique par l'évolution de la méthode de traitement des interventions, qui sont désormais renseignées dans notre outil de suivi sous forme d'actions regroupées et non plus de manière unitaire.

La démarche qualité, à la fois préventive et corrective, a été maintenue tout au long de l'année 2025. Chaque arrêt de bus urbain a été vérifié 5 fois, chaque arrêt périurbain 3 fois, chaque bus 3 fois, chaque station de tramway 8 fois, et chaque rame 9 fois.

Lors de ces « rallyes », l'ensemble de l'information voyageurs et de la signalétique est contrôlé.
Toute non-conformité identifiée lors des tournées déclenche une intervention corrective.

Cette présence renforcée permet des interventions plus régulières face aux incivilités constatées sur le mobilier, ainsi qu'une maintenance préventive garantissant un niveau élevé de qualité de l'information voyageurs.



Mobilier urbain : évolution et entretien des équipements

Nombre d'interventions urbain/périurbain/tram et évolution mobilier

"Interventions assurées par le pôle MMI"		Cumul 2025		
		Réalisé N	Réalisé N-1	Ecart %
Interventions urbain	Pose et entretien IV - Mobilier	3 217	7 168	-55%
	Vandalisme	790	1 182	-33%
	TOTAL	**8 350**	**17 728**	**-53%**
Interventions tram	Pose et entretien IV - Mobilier	**1 510**	**1 937**	**-22%**
	Vandalisme	839	896	-6%
	TOTAL	**2 883**	**3 773**	**-24%**
Interventions périurbain	Pose et entretien IV - Mobilier	2 233	3 041	-27%
	Vandalisme	229	344	-33%
	TOTAL	**3 385**	**4 394**	**-23%**
TOTAL interventions		**14 618**	**25 895**	**-44%**
Mobilier	Nombre d'arrêts urbains	642	583	10%
	Nombre d'arrêts périurbains	539	559	-4%
	Nombre de poteaux sur l'urbain	354	354	0%
	Nombre de poteaux sur le périurbain	307	306	0%
	Nombre d'abribus sur l'urbain	229	229	0%
	Nombre d'abribus sur le périurbain	232	233	0%
	Nombre d'arrêts avec banc	579	521	11%

Outils systèmes

BILLETTIQUE : ADAPTATION DU SYSTÈME POUR METTRE EN ŒUVRE LES MESURES DE GRATUITÉ PARTIELLE

Plusieurs adaptations majeures ont dû être réalisées sur le système billettique pour permettre la mise en œuvre des mesures de gratuité partielle décidées par les élus de Grand Besançon Métropole.

Gratuité

Lors du conseil communautaire du jeudi 10 avril, les élus de Grand Besançon Métropole ont examiné puis adopté la mise en place d'une gratuité partielle du réseau Ginko à compter du 1er juillet 2025.

Concrètement, depuis cette date, les jeunes âgés de moins de 15 ans utilisent gratuitement les tramways, bus et cars du réseau, à condition de disposer d'un « Pass 4-14 ans ». Cet abonnement, gratuit mais obligatoire, doit être chargé sur une carte Ginko Mobilités nominative.

Autre évolution majeure : l'ensemble du réseau est gratuit pour tous les usagers chaque samedi, du début à la fin du service.

Sur le plan technique, ces évolutions ont nécessité plusieurs adaptations de nos systèmes billettiques.

Système KUBA

- Déploiement d'une nouvelle version logicielle permettant de ne pas consommer de titres de transport le samedi, avec affichage d'un message sur les valideurs : « Aujourd'hui, c'est gratuit, la validation n'est pas nécessaire ».
- Mise en place d'un paramétrage assurant l'activation automatique de ce visuel sur l'ensemble des équipements de validation, en zones urbaine et périurbaine.
- Installation d'une version logicielle spécifique sur les valideurs des P+R, permettant l'ouverture automatique des barrières en sortie dès qu'un véhicule est détecté, sans validation.

Système ARRIVE (Ex-Flowbird)

- Ajout de la possibilité de recharger le « PASS 4-14 ans » gratuit sur les distributeurs automatiques de titres (DAT).

L'OpenPayment

Validations CB : depuis son lancement en février 2022, le PASS carte bancaire a connu une progression globale de 121,5 %, mais cette dynamique tend aujourd'hui à se stabiliser.

En moyenne (correspondances incluses) :

- 2022 : 57 908 validations / mois
- 2023 : 98 602 validations / mois (+70% par rapport à 2022)
- 2024 : 126 458 validations / mois (+28% par rapport à 2023)
- 2025 : 128 264 validations / mois (+1.4% par rapport à 2024)

Recettes : le PASS carte bancaire a permis une hausse de 4,37 % des recettes liées à l'OpenPayment entre 2024 et 2025, pour atteindre 1 710 317 € HT en 2025, contre 1 638 752 € HT en 2024.

L'usage du paiement sans contact à bord des véhicules semble atteindre un palier, après 3 années de forte croissance.

Evolution des usages :
Au cours de l'année 2025, une évolution notable a été observée, avec un basculement progressif des usages en faveur des applications mobiles au détriment du paiement par carte bancaire.

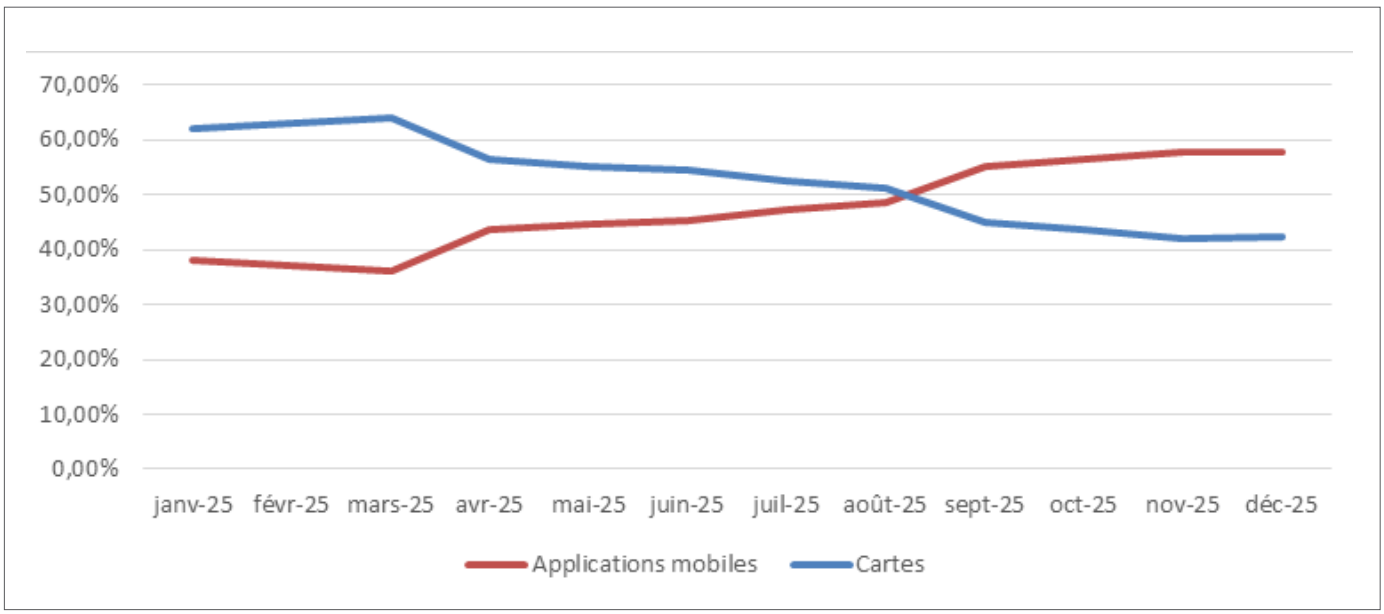
Ginko VéloParks

En 2025, l'offre s'est enrichie avec l'intégration de 10 nouveaux Ginko VéloParks :

- Capacité 10 places : Gare de Saône, Gare de Saint-Vit, La Fayette, Mallarmé, Malcombe, Temis et Roche-lez-Beaupré.
- Capacité 40 places : Chamars, CHU et UFR Santé.

Au total, le réseau compte désormais 15 VéloParks accessibles aux usagers grâce à leur carte billettique.

Progression des validations : applications mobiles / cartes bancaires



COMPTAGE VOYAGEURS : BIENTÔT DANS LES AUTOCARS PÉRIURBAINS

En 2025, sous la maîtrise d'œuvre du Délégataire, CIBEST a déployé les systèmes de comptage voyageurs chez les autocaristes Mobilités BFC, Keolis Monts Jura et GTV.

Marché CIBEST

Chez MBFC, le remplacement de 11 véhicules a entraîné 11 transferts d'équipements sur des nouveaux autocars.

CIBEST a déployé la solution sur l'ensemble des 51 véhicules de KMJ et sur 20 des 24 véhicules éligibles de GTV.

Trois nouvelles familles de véhicules, présentes chez KMJ et GTV, restent à valider via un échantillonnage de précision.

Les équipes de Keolis Besançon Mobilités ont poursuivi les développements des logiciels embarqués, assurant la collecte fiable des données et leur rapatriement vers le système central.

Obsolescence de la 2G

Pour pallier l'obsolescence de la 2G utilisée par la billettique et optimiser les coûts, la solution de télétransmission 4G utilisée dans le projet comptage a été mutualisée.

Dans ce cadre, l'ensemble du parc billettique de MBFC a été migré de la 2G vers la 4G en 2025, en assurant la continuité de service.

En 2026, Keolis Besançon Mobilités mettra à disposition de Grand Besançon Métropole une solution back office pour l'analyse et la visualisation des usages, et déclenchera la maintenance du système après la recette de l'installation, garantissant la pérennité et la performance du dispositif au service de la Collectivité et des autocaristes.



SYSTÈME D'AIDE À L'EXPLOITATION ET D'INFORMATION VOYAGEURS

En 2025, l'équipe Développement, Innovation et Données a fait évoluer le SAEIV, en central, en embarqué et au sol.

Régulation par intervalle

Après définition du principe de régulation lors de groupes de travail associant les métiers concernés, les régulateurs et conducteurs disposent désormais d'indicateurs dédiés pour piloter l'écart entre véhicules. Le but recherché était une meilleure régularité perçue par les clients.

Des tests ont été menés sur plusieurs lignes en juin ainsi qu'une marche à blanc sur la L4 en novembre 2025.

Les résultats n'ont pas été jugés satisfaisants pour les raisons suivantes :

- Difficultés à tenir l'intervalle en exploitation réelle
- Amélioration limitée des indicateurs de régularité.

Les résultats des tests et expérimentation ont été présentés à l'autorité délégante. Conjointement avec le Délégataire, il a été décidé de ne pas déployer ce mode de régulation par intervalle sur les lignes à forte fréquence du réseau Ginko, bus et tramway.

Adaptations pour les rames ALSTOM

Evolution du SAEIV

L'ensemble du SAEIV a été ajusté avant l'arrivée des nouvelles rames Alstom, notamment les systèmes centraux gérant automatiquement l'ordre de sortie sur le remisage.

Information Voyageurs

L'information voyageurs a été adaptée :

- en embarqué avec de nouvelles voix enregistrées
- en station sur les bornes d'information où il est affiché la longueur des rames (Train court / Train long)
- en mobilité sur l'app ginko.voyage pour que les clients identifient la taille des rames et leur affluence

Gestion des déviations inopinées

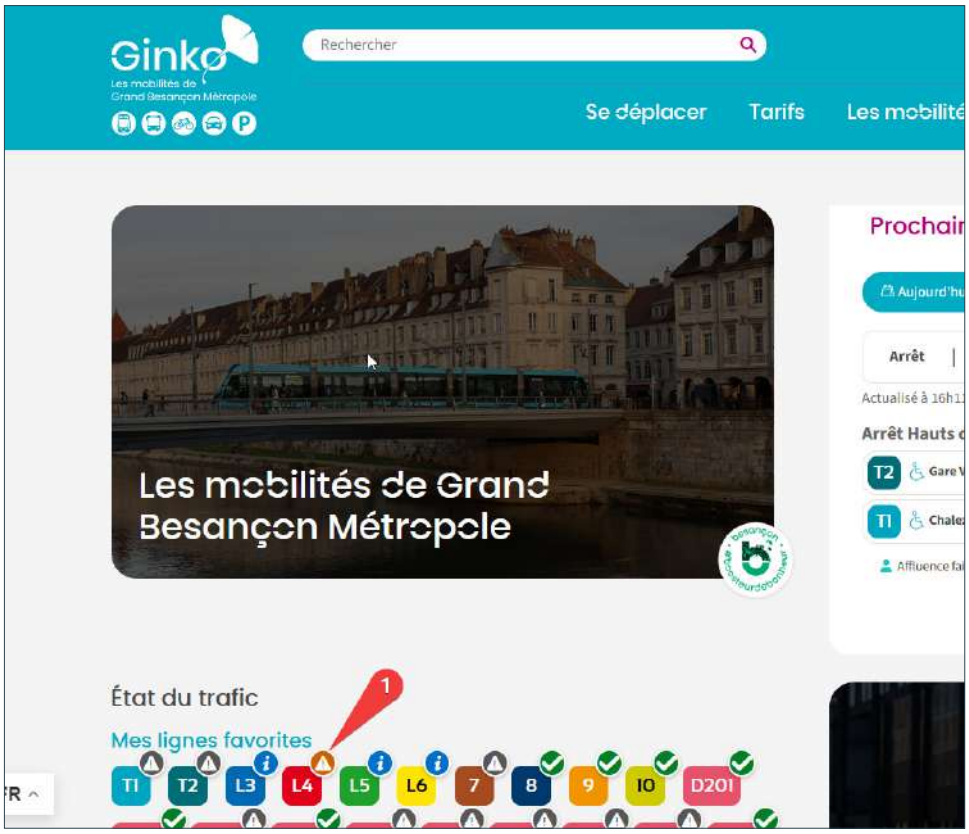
Un dispositif de plans de déviation inopinée a été mis en place au PCC.

Lorsque le régulateur sélectionne la zone impactée, le système lui propose automatiquement le plan adapté qui est ensuite diffusé dans toute la chaîne d'information voyageurs.

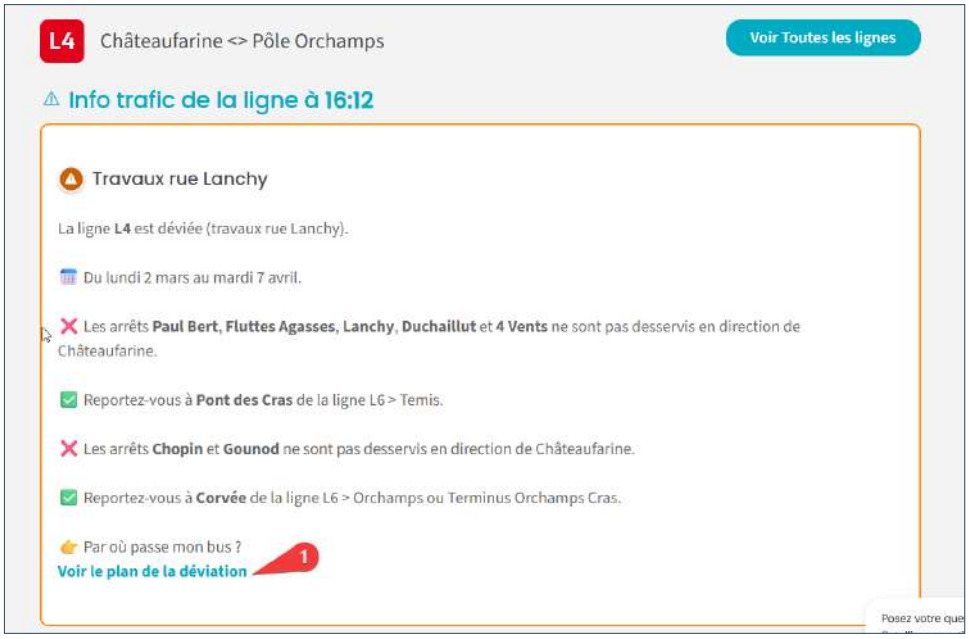
Sur le site internet, un plan dynamique permet aux usagers de naviguer dans les déviations en cours.

Site internet ginko.voyage

Mention des lignes concernées



Plan dynamique déviations en cours



Ressources humaines

L'ÉVOLUTION DES EFFECTIFS

Les effectifs ont peu évolué cette année : nous avons compensé les départs, excepté à la maintenance dont les métiers sont toujours sous tension.

- Un taux de sortie en hausse
- Une féminisation en progression
- Un nouveau motif de réduction du temps de travail qui impactera nos effectifs

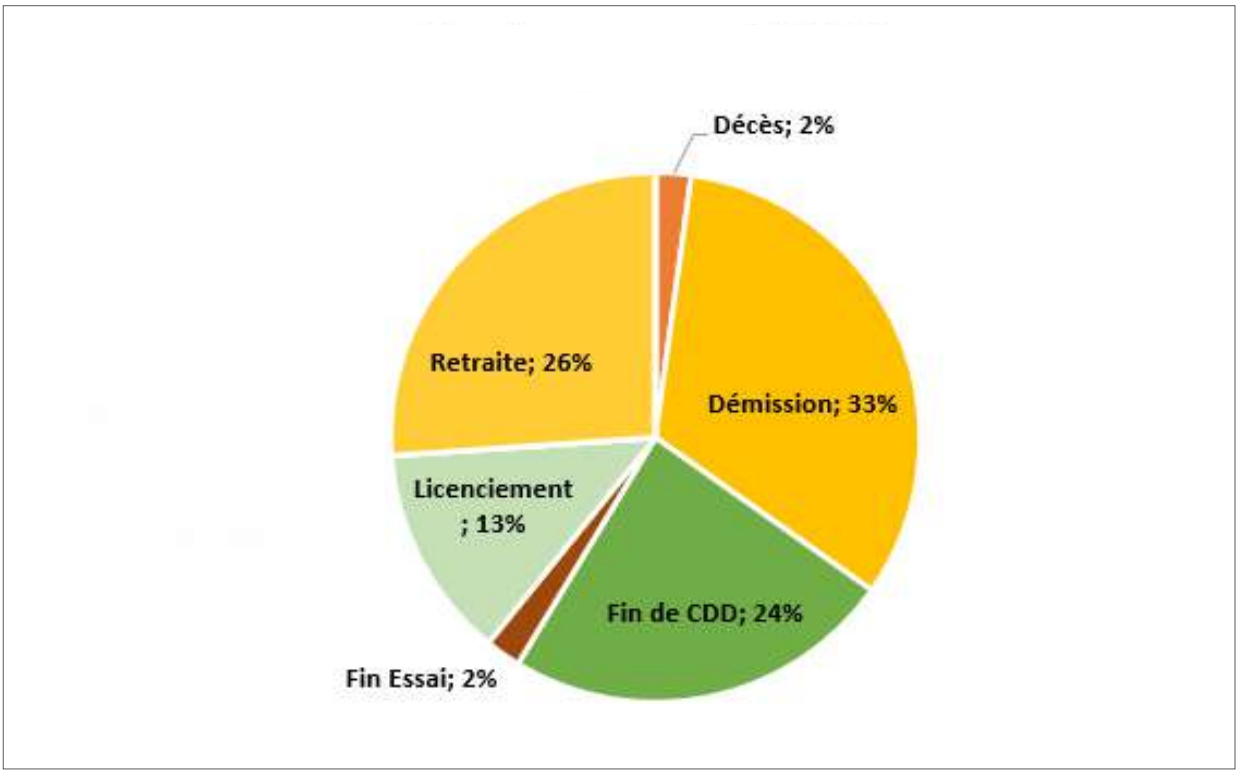
Un taux de sortie légèrement en hausse

Le nombre de départs a augmenté et notre taux de sortie 2025 s'établi à 7.15% contre 6.15% en 2024, principalement dû à une augmentation de 50% des départs en retraite cette année. Il reste cependant bien inférieur au taux de sortie moyen des grands réseaux de Keolis (11.5%).

Sur 46 collaborateurs sortis nous comptons 32 départs de conducteurs. Nous avons connu une nouvelle vague de départs pour la Suisse au cours du second semestre.

Nous avons pu compenser ces départs avec le recrutement de 34 agents commerciaux de conduite (sur un total de 47 recrutements sur l'année).

Répartition des départs par motif





Une féminisation en progression

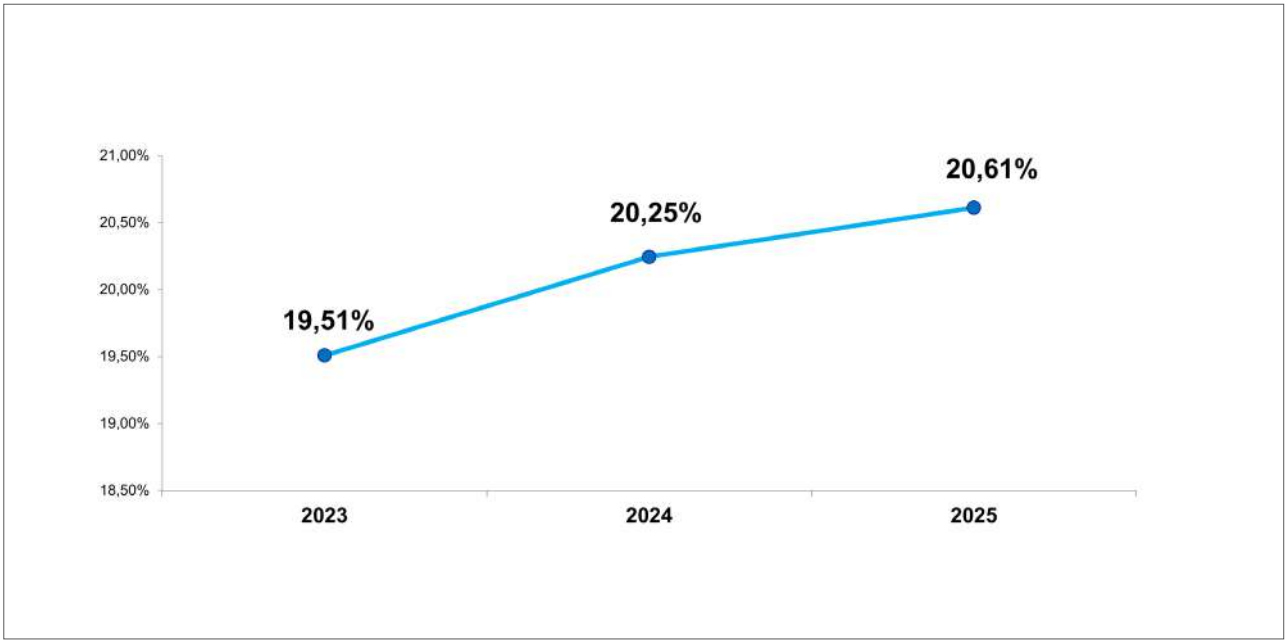
Jusqu'en 2024, Keolis Besançon Mobilités n'atteignait pas le taux de féminisation des emplois constaté dans la branche du transport urbain de voyageurs (20.4%). C'est chose faite en 2025 puisque nous atteignons un taux de féminisation de 20.6 %.

L'accord sur l'égalité Femme Homme et la Qualité de vie au Travail signé en décembre 2024 et mis en œuvre un mois plus tard, a sans aucun doute participé à cette évolution.

La promotion de l'accord en interne, l'augmentation de la prime de cooptation pour des candidates, l'exclusion de stéréotypes genrés dans nos communications et publications d'offres d'emploi, la sensibilisation de l'encadrement : autant d'actions permettant de développer l'attractivité de nos métiers auprès des femmes.

Enfin, la masculinisation des emplois majoritairement féminins est aussi un enjeu que Keolis Besançon Mobilités entend relever !

Evolution du taux de féminisation des effectifs



La retraite progressive : un attrait nouveau

Dans le cadre des évolutions législatives dans le domaine de la retraite, l'avancement de l'âge d'ouverture des droits à bénéficier de ce dispositif est passé de 62 ans à 60 ans en septembre 2025.

Dès lors, nous avons reçu 11 demandes de retraite progressive fin 2025 qui seront appliquées en 2026.

Ce dispositif permet à un salarié de réduire son temps de travail jusqu'à 40% et de percevoir une partie de sa pension de retraite pour compenser la réduction de son activité. Il n'occasionne pas de surcout pour l'entreprise mais entraine des ajustements d'organisation ou des recrutements parfois peu attractifs pour des contrats à temps partiel.

7 agents commerciaux de conduite et 5 agents de fonctions support en retraite progressive en 2026

LES EFFECTIFS EN 2025

Les effectifs sous différentes répartitions, en équivalent temps plein et en nominal.

Les effectifs par domaine d'activité

Moyenne annuelle de l'effectif équivalent temps plein

Effectif ETP moyen + MAD (hors intérimaires)

Exploitation	**373,7**
dont conduite	322,7
dont contrôle fraude	11,0
Maintenance	**52,5**
dont maintenance tramway	9,3
Commercial	**35,1**
dont commercial périurbain	
dont contrôle fraude	4,0
Services généraux	**27,2**

Effectifs totaux	**488,5**
dont hors Personnel Mis A Disposition (PMAD)	478,7
dont Personnel Mis A Disposition (PMAD)	9,8

Les effectifs par catégorie & sexe

Effectif inscrit au 31.12.25

	2025		
	H	**F**	**TOTAL**
Cadres	0	0	0
Agents de Maîtrise	72	19	91
Employés	6	22	28
Ouvriers qualifiés	311	60	371
Dont agents commerciaux de conduite	282	59	341
Ouvriers non qualifiés	0	0	0
Total	**389**	**101**	**490**


Stertil KONI
15
7500 kg
une carte bancaire
KEOLIS

LE PERSONNEL MIS À DISPOSITION

Cadres Keolis

10 cadres Keolis sont mis à disposition de Keolis Besançon Mobilités à fin 2025 :

- 7 membres du comité de direction
- 1 responsable maintenance Tramway & Infrastructure
- 1 responsable Méthodes et Ordonnancement
- 1 Contrôleuse de gestion (en congé sabbatique à compter d'octobre 2025)

Travailleurs temporaires

Nous avons eu recours au travail temporaire pour une moyenne annuelle de 16.6 ETP.

- 12.8 ETP à la conduite et uniquement sur des motifs de remplacement
- 1.8 ETP à la maintenance
- 2 ETP en relation clients & agence

POLITIQUE DE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL ET MESURES DE LUTTE CONTRE L'ABSENTÉISME

Après 2 premiers mois élevés, l'absentéisme de Keolis Besançon Mobilités est revenu au niveau habituel en mars. Au global, l'année 2025 affiche une nouvelle baisse globale.

Pour la troisième année consécutive, la filiale bisontine affiche l'absentéisme le plus faible des réseaux Grands Urbains du Groupe Keolis (réseaux comparables, le plus souvent dotés d'un tramway).

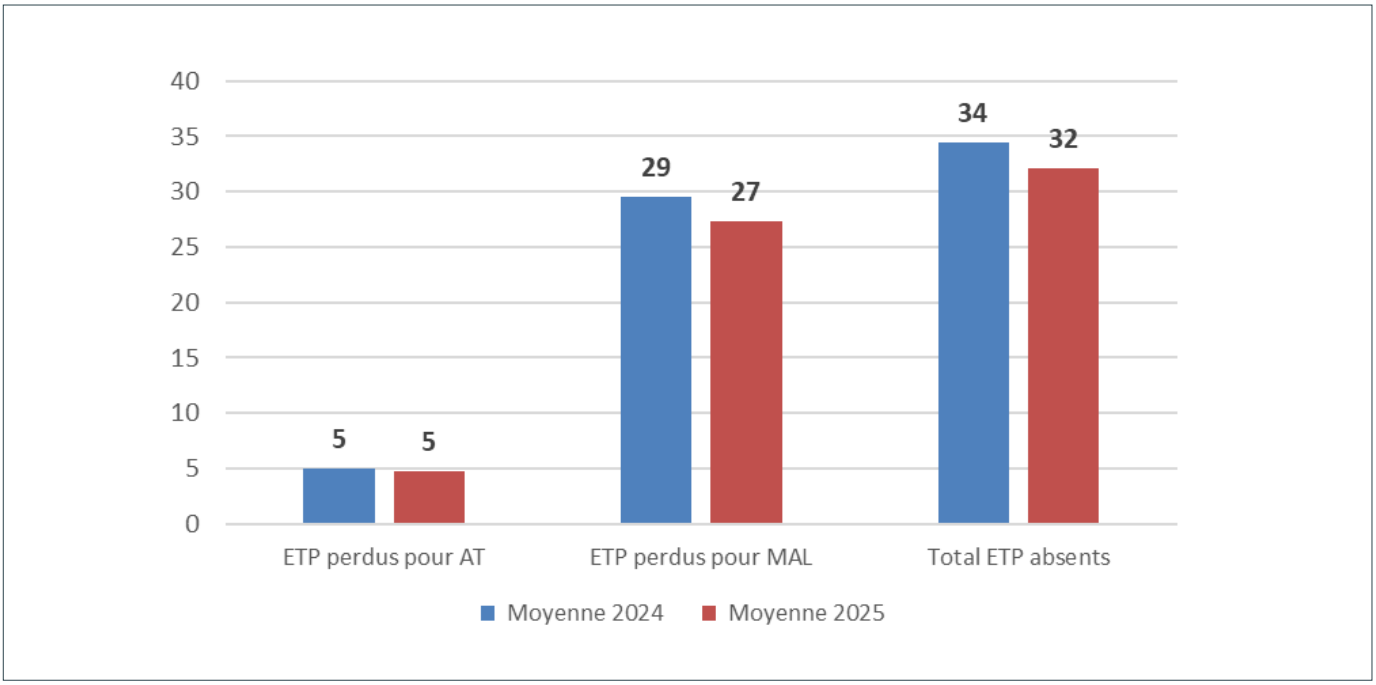
- Un taux d'absentéisme bas au global entreprise comme pour la population de conduite
- Une baisse significative de l'absentéisme au sein des services de maintenance
- Les accidents du travail contenus et une baisse de la maladie

Un taux d'absentéisme bas au global entreprise comme pour la population de conduite

L'année 2025 ne rompt pas la tendance observée depuis 3 ans en matière d'absentéisme avec un taux le plus bas constaté au sein de l'entreprise depuis 2015.

L'absentéisme représente 32 équivalents temps plein en 2025 (34 en 2024)

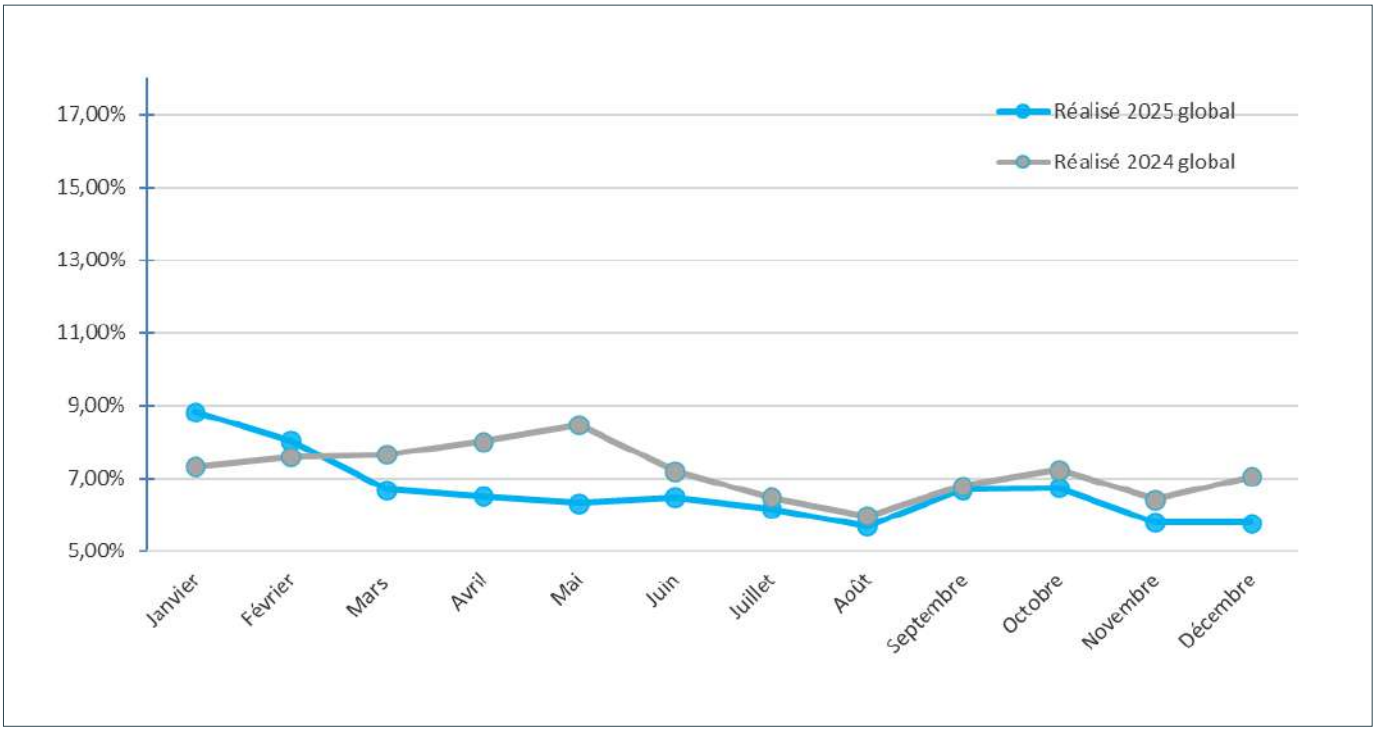
Moyenne des ETP perdus mensuels à fin de mois



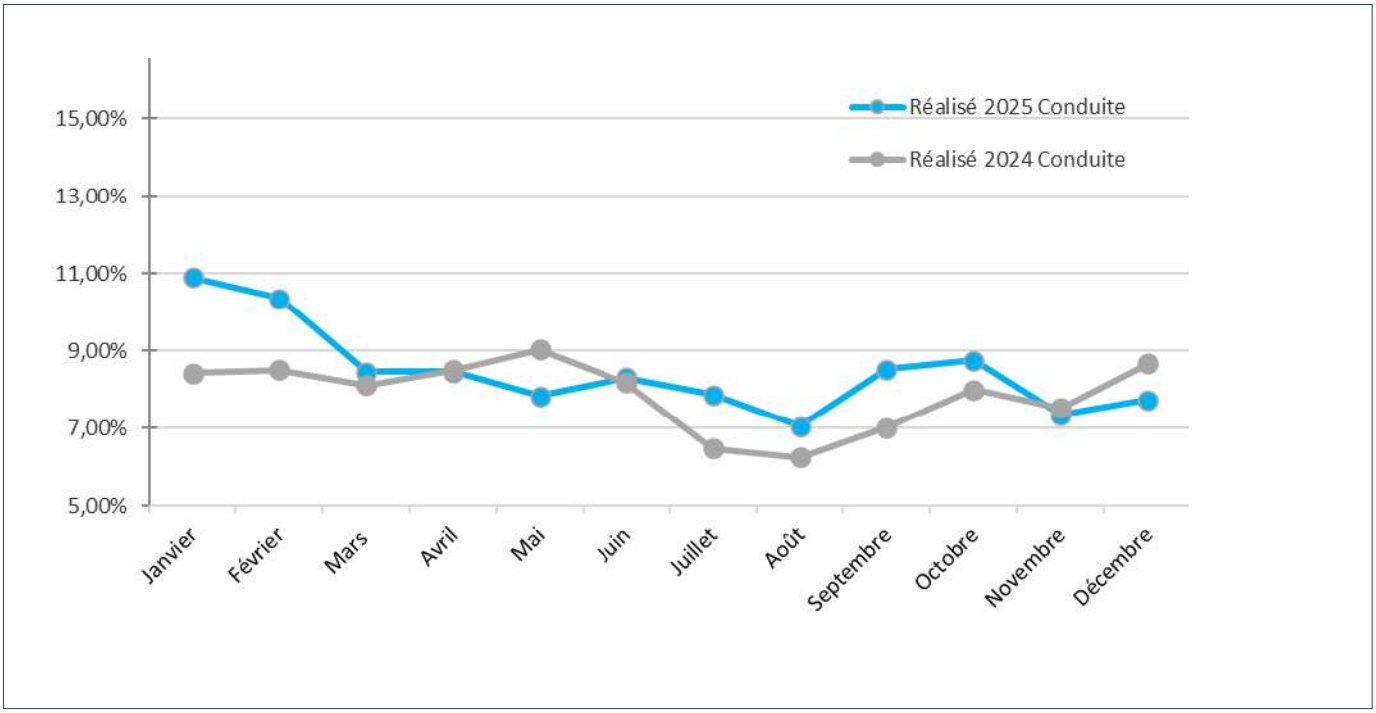
Après une dégradation constatée sur les deux premiers mois de l'année, l'absentéisme reprend et poursuit même sa décroissance. De mars à décembre, il sera chaque mois inférieur à celui constaté en 2024.



Evolution de l’absentéisme entreprise entre 2024 et 2025



Evolution de l’absentéisme du personnel de conduite entre 2024 et 2025



L'absentéisme annuel 2025 baisse de 7% pour s'établir à 6.8%

Les absences maladie ont chuté de 12% en particulier sur les absences longues (-10%).
Les absences pour accident du travail restent stables à 1%.

Heures d'absences par motif

Suivi Absentéisme	Cumul 2024	
	Nb d'heures	Taux
Maladie	19 259	2,3%
Longue Maladie	20 063	2,3%
Maternité		
Accidents du travail et Trajet	8 557	1,0%
Mi-Temps Thérapeutique	9 779	1,1%
Taux d'absentéisme	**57 658**	**6,8%**

Un absentéisme inférieur à la moyenne des réseaux Grands Urbains de Keolis

Le taux d'absentéisme moyen de la branche des grands urbains est de 11.1 % en 2025 quand notre filiale bisontine affiche un taux de 6.8 %.

Baromètre qualité de vie au travail et engagement collaborateurs

Cette enquête est déployée chaque année dans l'ensemble du groupe Keolis, siège et filiales, France et international.

- 36 questions autour de la qualité de vie au travail, les relations de travail et le management
- 1 question spécifique cette année concernant notre politique environnementale
- Un taux de participation représentatif de 61% dont 49% pour la direction exploitation dont les conducteurs représentent l'essentiel de l'effectif
- Une progression de la satisfaction de nos collaborateurs entre 2024 et 2025 sur chacun des 7 thèmes évalués

Quelques éléments marquants

Une note de satisfaction globale élevée en 2024 et toujours en progression en 2025, tout comme le taux de participation.
Le thème de l'engagement (sens du travail, motivation, envie de donner le meilleur de soi-même) ressort le mieux noté avec une note de satisfaction de 8.2 sur 10.
Une question ajoutée spécialement cette année, sur la connaissance des actions réalisées par l'entreprise en faveur de l'environnement démontre que l'entreprise a su valoriser ses actions et en y associant ses collaborateurs.

Des engagements tenus

Les 4 axes d'amélioration sur lesquels nous nous étions engagés après analyse des résultats du baromètre 2024 ont été respectés :

- Un accord sur l'égalité Femme Homme et la Qualité de Vie au Travail a été signé à l'unanimité en décembre 2024
- De nouvelles fonctionnalités ont été développées sur l'intranet KeoBM
- Des actions de communication ont été déployées autour de la diversité et de l'inclusion
- Un Système d'Information Ressources Humaines (SIRH) collaboratif a été déployé

Résultats du baromètre engagement et QVT 2025

Nouvelle question (Environnement)

	Taux de participation	Toutes les questions	[Groupe] Leadership	[Groupe] Marque Employeur	[Groupe] Engage-ment	[Groupe] Qualité de vie au travail	[Groupe] Keolis Way	Qualité de vie au travail	Relation de travail et management	Contexte de travail
2022	43 % 190 réponses	7/10	7.1/10	6.8/10	7.5/10	7.5/10	6.1/10	6.4/10	6.7/10	
2023	53 % 249 réponses	7.2/10	7.1/10	7/10	7.6/10	7.5/10	7.3/10	6.8/10	7/10	
2024	60 % 278 réponses	7.6/10	7.5/10	7.4/10	7.8/10	7.8/10	7.8/10	7.2/10	7.3/10	
2025	61 % 296 réponses	7.8/10	7.7/10	7.7/10	8.2/10	8/10	7.9/10	7.6/10	7.6/10	8.1/10

LUCCA : un SIRH au service des collaborateurs et des managers

Keolis Besançon Mobilités s'est dotée d'un Système d'Information Ressources Humaines (SIRH) collaboratif couvrant 4 périmètres :

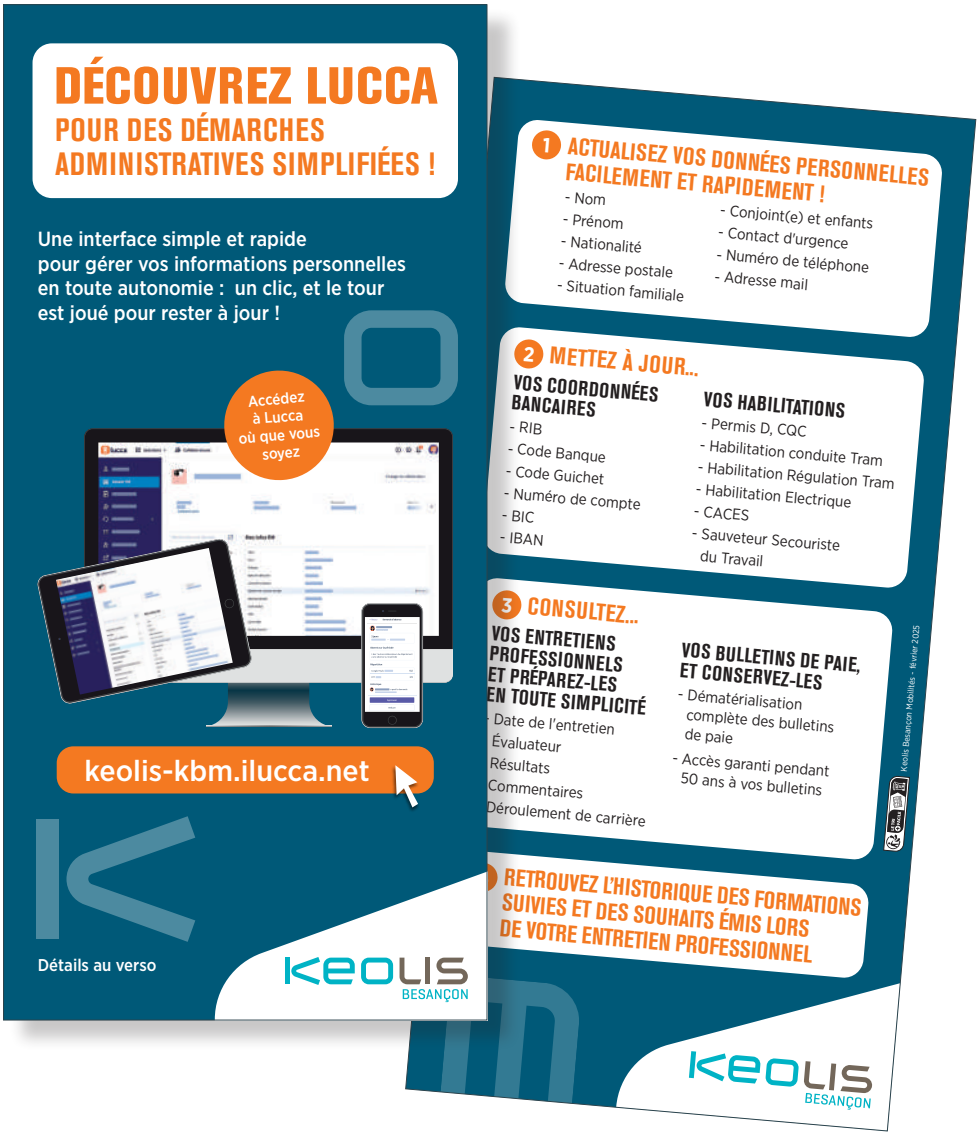
- La gestion administrative du personnel et la dématérialisation (contrats, bulletins de paie…)
- La formation
- Le recrutement
- L'évaluation des compétences et des performances

Les 2 premiers périmètres ont été adressés au cours de l'année 2025 ; les 2 suivants seront déployés début 2026.

Ce SIRH rend le collaborateur comme le manager plus autonome, tout en fiabilisant et optimisant nos processus de gestion RH gérés jusqu'à présent par de simples outils bureautiques indépendants.

Chaque salarié a accès à son dossier personnel et à ses documents. Il peut lui-même effectuer des démarches ou des modifications de ses informations en ligne, quand il le souhaite (changement d'adresse, de statut, de coordonnées bancaires…).

Quant aux managers, ils disposent également d'un accès aux données utiles de leurs collaborateurs et peuvent intervenir dans leurs parcours de formation.



LE PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Le nombre d'heures de formation en 2025 est stable malgré l'importance des formations en lien avec les nouvelles rames Alstom et la formation de nouveaux conducteurs.

- *Le bilan 2025*
- *Les formations obligatoires*
- *Les formations aux nouvelles rames Alstom*

Le bilan de nos formations 2025

L'investissement en formation sur cette année 2025 s'élève à 180 936 € (hors rémunération des stagiaires et des formateurs), pour un total de 21 057 heures de formation réparties entre 1 065 stagiaires.

L'arrivée des nouvelles rames Alstom a constitué l'enjeu majeur et prioritaire de notre plan de développement des compétences 2025. Dans un souci de maitrise des coûts, des formations obligatoires ont été anticipées sur 2024 et des formations non prioritaires reportées à 2026.

Les coûts pédagogiques et les coûts annexes sont inférieurs à ceux de 2024 du fait de l'augmentation des formations internes. La rémunération des stagiaires (499 346€) et des formateurs internes (160 788€) représente 78% de l'investissement total de la formation.

Les formations obligatoires

Dans notre activité, les formations et recyclages obligatoires (FCO, habilitation tramway, Caces, habilitation électrique…) représentent une part importante du plan de formation annuel. Elles ont doublé cette année pour intégrer la formation de nos agents à la conduite des rames Alstom.

- 18 255 heures pour 682 stagiaires

2 065 heures de formation pour la FCO (Formation de Conduite Obligatoire) et 7 518 heures à la conduite tramway (habilitation et recyclage)

87 % des heures de formation correspondent à des formations obligatoires

Focus sur les formations aux nouvelles rames Alstom

L'arrivée de nouvelles rames de tramway a concentré un volume de formations important pour un coût limité, puisque ces formations ont été majoritairement élaborées et animées par nos formateurs internes.

Nos formateurs internes ont construit 2 modules de formation spécifiques aux rames Alstom en s'inspirant de ceux d'autres réseaux tramway gérés par Keolis et disposant du même matériel roulant :

- Un module « d'adaptation » pour nos conducteurs déjà habilités à la conduite des rames CAF
- Un nouveau module d'habilitation initiale à la conduite du tramway, qui passera de 3 semaines à 4 semaines de formation pour intégrer les spécificités des 2 matériels roulants

Au-delà des formations à la conduite, les formations des agents de maintenance tramway ont débuté, malgré de nombreux retards imputables à Alstom, avant la fin de l'année 2025.

5 579 heures de formation à la conduite des rames Alstom et 894h de formation maintenance



Liste des formations dispensées sur l'année

Intitulés de formation	Nombre de stagiaires	Nombre d'heures	Coût HT pédagogique	Coût des salaires	Coûts formateurs	Coûts annexes (repas, hôtels, déplac...)	Coût total formation
Abondement CPF	1	0	102,00 €	0,00 €			102,00 €
Acciline +	2	14	466,66 €	532,62 €		0,00 €	999,28 €
Agent Commercial de Contrôle (ACCO)	5	175	8 430,00 €	4 071,75 €		501,00 €	13 002,75 €
Améliorer son assertivité et son affirmation de soi	1	14	960,00 €	457,13 €		232,00 €	1 649,13 €
Analyse accident	1	7		210,68 €	230,00 €	0,00 €	440,68 €
Atelier RTL (REGUL TRAM LUTTE ANTI-FRAUDE)	21	147		3 497,09 €	3 087,00 €	188,45 €	6 772,54 €
B2XL Opértation Batterie	25	175	3 760,00 €	4 805,64 €		450,83 €	9 016,47 €
Bac pro maintenance des véhicules	1	743	0,00 €	14 003,04 €	0,00 €	0,00 €	14 003,04 €
BAC PRO Maintenance des véhicules option véhicule de transport routier	1	337	0,00 €	3 670,60 €	0,00 €	0,00 €	3 670,60 €
Bonne pratique : Sertissage / Cablage	4	56	4 600,00 €	1 388,21 €		167,20 €	6 155,41 €
BTS CIEL (Cybersécurité-Informatique et réseaux)	1	308	0,00 €	3 367,67 €	0,00 €	0,00 €	3 367,67 €
CACES Cariste Catégorie 3 Initial	1	28	560,00 €	761,81 €			1 321,81 €
CACES Cariste R489 Catégorie 3 Initial	4	80,5	1 900,00 €	1 887,84 €	96,20 €		3 884,04 €
CACES Cariste R489 Catégorie 3 Recyclage	9	126	3 510,00 €	3 302,82 €			6 812,82 €
CACES Chariot Gerbeur R485 Catégorie 2 Initial	5	70	2 520,00 €	1 578,88 €		73,60 €	4 172,48 €
CACES PEMP R486 Catégorie B Initial	1	28	810,00 €	761,81 €			1 571,81 €
CACES PEMP R486A Catégorie B Recyclage	3	42	1 515,00 €	1 118,42 €		8,65 €	2 642,07 €
CAP Maintenance des véhicules	2	625	0,00 €	6 909,41 €	0,00 €	0,00 €	6 909,41 €
CAP Maintenance des véhicules option véhicule de transport routier	1	200	0,00 €	1 761,35 €	0,00 €	0,00 €	1 761,35 €
Cegid DSN contrôle	1	2,3	0,00 €	73,17 €		0,00 €	73,17 €
Communiquer par radio	2	14	1 100,00 €	409,39 €	0,00 €	738,80 €	2 248,19 €
Comptabilité principes et mécanismes esesntiels	1	21	1 560,00 €	525,29 €		616,00 €	2 701,29 €
Conducteur d'essai nvls rames	5	35		902,66 €	111,85 €		1 014,51 €
Conduire des projets	2	21	1 958,00 €	596,91 €		1 211,00 €	3 765,91 €
Conduite PONT ROULANT	3	35	2 970,00 €	738,73 €	0,00 €	0,00 €	3 708,73 €
Conseiller CRC - Outil CRM	17	17		426,55 €	37,00 €		463,55 €
Développer son assertivité et son affirmation de soi	2	28	1 440,00 €	785,04 €		1 004,00 €	3 229,04 €
Diplôme de l'Ecole Supérieure de Commerce de Dijon (Programme Grande Ecole)	1	441	1 279,69 €	8 067,11 €	0,00 €	0,00 €	9 346,80 €
E-learning Alstom	18	198	0,00 €	5 546,57 €			5 546,57 €
E-LEARNING KAP APPRO	37	92,5	0,00 €	3 028,86 €			3 028,86 €
ENTRETIEN PREVENTIF ET SUIVI PROGRAMME D'ENTRETIEN CONSTRUCTEUR URBANWAY EURO 6 STEP E	2	42	7 360,00 €	1 049,17 €		150,06 €	8 559,23 €
Favoriser l'accessibilité des PMR dans l'urbain	19	133	3 135,00 €	2 918,91 €		348,97 €	6 402,88 €
FCO Voyageurs	55	1925	27 552,00 €	50 915,07 €		4 086,09 €	82 553,16 €
FIMO Voyageurs	1	140	2 169,00 €	3 224,59 €			5 393,59 €
FONCTIONNEMENT DU SYSTEME DE DEPOLLUTION EURO 6 STEP E	2	28	5 140,00 €	765,50 €		100,14 €	6 005,64 €
FONCTIONNEMENT ET REGLAGES DES PORTES AUTOBUS URBANWAY PNEUMATIQUES COULISSANTES "VENTURA" EURO 6	4	56	5 650,00 €	1 371,29 €		136,00 €	7 157,29 €
Formateurs moniteurs	4	28		699,34 €	230,00 €	73,72 €	1 003,06 €

Formation administrateur Poplee Entretiens	2	2	525,00 €	57,51 €			582,51 €
Formation administrateur Poplee Formation	2	2	525,00 €	57,51 €			582,51 €
Formation administrateur Socle RH	2	4	525,00 €	145,30 €			670,30 €
Formation et sensibilisation ISO 45001 + e-learning	12	168	7 728,00 €	5 807,85 €		385,00 €	13 920,85 €
Gestionnaire en Maintenance et Support Informatique	1	228	1 696,80 €	2 422,09 €	0,00 €	0,00 €	4 118,89 €
Guide File Serre File	8	24	495,00 €	800,23 €			1 295,23 €
Guide File Serre File - Recyclage	5	15	495,00 €	530,32 €			1 025,32 €
Habilitation Commerciale Tramway	17	1750	0,00 €	43 665,45 €	20 264,00 €	588,71 €	64 518,16 €
Habilitation Conduite Manoeuvre Alstom et CAF	2	14		293,76 €	140,00 €		433,76 €
Habilitation conduite manoeuvre en zone de maintenance	3	22		476,51 €	264,70 €	83,00 €	824,21 €
Habilitation Conduite Manœuvre Tramway - Alstom	12	52	0,00 €	1 447,63 €	388,00 €		1 835,63 €
Habilitation dépôt rames Alstom - Maintenance Tramway	10	35	0,00 €	897,79 €	390,00 €	0,00 €	1 287,79 €
Habilitation Electrique BE-HE Manœuvre - Recyclage	1	10,5	305,00 €	262,29 €			567,29 €
Habilitation Electrique BT élémentaireset/ou manœuvres BT	3	28	1 010,00 €	726,86 €		33,75 €	1 770,61 €
Habilitation Electrique BT élémentaireset/ou manœuvres BT -Recyclage	4	52,5	1 896,00 €	1 400,85 €			3 296,85 €
Habilitation Electrique Electricien BT	3	63	1 380,00 €	1 507,87 €		54,40 €	2 942,27 €
Habilitation Electrique Electricien BT HT - Recyclage	7	127,5	2 135,00 €	3 357,84 €		20,30 €	5 513,14 €
Habilitation Electrique Electricien BT - Recyclage	3	28	915,00 €	753,15 €	0,00 €	16,00 €	1 684,15 €
Habilitation Electrique Personnel réalisant des Manoeuvres BT et HT - recyclage	2	14	400,00 €	457,06 €			857,06 €
Habilitation électrique, personnel réalisant des interventions BT élementaires et/ou des manœuvres BT - Recyclage	1	10,5	305,00 €	298,45 €	0,00 €	0,00 €	603,45 €
Habilitation nouvelles rames Alstom + recyclage CAF	160	5572	0,00 €	148 509,52 €	54 470,45 €	2 465,30 €	205 445,27 €
Habilitation régulateur tramway	2	215		5 874,77 €	898,09 €	479,50 €	7 252,36 €
Incendie - Equipier de premiere intervention	62	124	2 480,00 €	3 333,11 €		0,00 €	5 813,11 €
Intégration Agents Commerciaux de conduite	25	2450		47 914,64 €	63 750,00 €	270,08 €	111 934,72 €
Inter coupleur aménagement - Maintenance Tram Alstom	4	56	0,00 €	1 599,52 €		170,00 €	1 769,52 €
Kapp Appro	2	14	0,00 €	398,24 €		444,80 €	843,04 €
Leadership	17	238	5 610,00 €	8 431,96 €		1 819,85 €	15 861,81 €
Leadership@Keolis	16	8	0,00 €	283,52 €	0,00 €	0,00 €	283,52 €
Licence professionnelle Maintenance des systèmes guidés	1	256	0,00 €	5 292,13 €	0,00 €	0,00 €	5 292,13 €
Lubrifiants moteurs et analyse huile	4	28	3 400,00 €	764,01 €		59,60 €	4 223,61 €
Lucca - Sensibilisation manager	31	31		1 045,05 €	37,00 €		1 082,05 €
MAINTENANCE ALSTOM	23	539	0,00 €	14 864,24 €	199,85 €	824,30 €	15 888,39 €
Maintenance CSV24 - Voestalpine	5	35	3 650,00 €	864,80 €	0,00 €		4 514,80 €
Maintenance et contrôle des système d'ouverture des portes	17	59,5	2 266,61 €	1 536,90 €			3 803,51 €
Management START	2	84	5 264,00 €	2 584,79 €		19,00 €	7 867,79 €

Liste des formations dispensées sur l'année (suite)

Intitulés de formation	Nombre de stagiaires	Nombre d'heures	Coût HT pédagogique	Coût des salaires	Coûts formateurs	Coûts annexes (repas, hôtels, déplac...)	Coût total formation
Manœuvres Bus Articulés	43	150,5		3 758,96 €	1 056,48 €		4 815,44 €
Master Data Management	1	14	995,00 €	387,10 €		504,00 €	1 886,10 €
Master Droit Social 2e année	1	230,5	0,00 €	3 274,93 €	0,00 €	0,00 €	3 274,93 €
Mener les entretiens annuels	4	56	2 400,00 €	1 752,14 €		161,80 €	4 313,94 €
Nouveaux arrivants (MA - Tunnel - Circulation dépôt)	41	287		6 170,78 €	3 157,98 €	623,87 €	9 952,62 €
PlanCrew - HASTUS	1	35	0,00 €	1 142,83 €		500,00 €	1 642,83 €
Prévenir et gérer les situations critiques	15	203	6 400,00 €	4 755,00 €		293,49 €	11 448,49 €
Prévention du harcèlement au travail	50	62,5	2 068,00 €	1 584,66 €	0,00 €	0,00 €	3 652,66 €
RATTRAPAGE - Habilitation nouvelles rames Alstom + recyclage CAF	1	7	0,00 €	253,97 €	300,00 €	0,00 €	553,97 €
Recyclage Habilitation Conduite Tramway	103	721	0,00 €	19 847,89 €	11 000,54 €	0,00 €	30 848,43 €
Recyclage habilitation gaz GNV niveaux 1 et 2 (tous constructeurs)	5	35	2 500,00 €	950,55 €			3 450,55 €
Relation commerciale et gestion des conflits	9	126	4 300,00 €	1 584,19 €		234,75 €	6 118,94 €
Reprise formation Tramway	1	21			546,09 €		546,09 €
Sensibilisation RGPD	5	5		161,00 €	37,00 €		198,00 €
S'initier à la Démarche de Prévention des RPS	8	4	960,00 €	125,71 €	0,00 €	0,00 €	1 085,71 €
S'intégrer durablement dans son écosystème territorial	1	7	850,00 €	266,99 €		467,00 €	1 583,99 €
SQL Server administration	1	21	1 015,00 €	603,88 €		630,00 €	2 248,88 €
SST Maintien et Actualisation des compétences	24	168	2 572,00 €	5 030,24 €		318,65 €	7 920,89 €
Stress et performance	1	14	980,00 €	399,21 €		526,00 €	1 905,21 €
Sunflower	8	12		314,23 €	42,29 €		356,52 €
TECHNOLOGIE DU MOTEUR GNV "CURSOR 9" EURO 6 STEP E	4	84	0,00 €	2 134,32 €		364,00 €	2 498,32 €
Transport de matière dangereuse	2	2		53,79 €	54,00 €	0,00 €	107,79 €
Total général	**1065**	**21057,3**	**158 493,76 €**	**499 346,83 €**	**160 788,51 €**	**22 443,66 €**	**841 072,76 €**

LE DIALOGUE SOCIAL

5 négociations ont été lancées en 2025.
Trois d'entre elles ont abouti à des accords signés par toutes les organisations syndicales.
En matière de conflictualité, l'année 2025 a été marquée par le dépôt de 4 alarmes sociales, dont 3 en lien avec les annonces gouvernementales de l'automne.

- *3 accords négociés et signés à l'unanimité des organisations syndicales et 2 négociations toujours en cours*
- *3 préavis de* grève dont 2 pour motifs nationaux

Les négociations menées

Comme chaque année, deux négociations ont été menées sur le thème de la politique de rémunération et le partage de la valeur ajoutée : la négociation annuelle Obligatoire et l'intéressement.

Trois autres négociations ont été menées concernant le Compte Epargne Temps (CET), la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP) et la Sécurité des biens et des personnes.

Intéressement 2025

Un avenant fixant les seuils et objectifs par critère pour l'année 2025 a été signé.

3 des 4 critères ont été atteints et pour la première fois depuis 8 ans, les résultats obtenus ont permis de verser l'enveloppe maximum prévue sur 2 indicateurs de performance.

Des seuils de déclenchement et des objectifs de performance redéfinis chaque année

Négociation annuelle obligatoire 2025

La négociation annuelle des salaires pour l'année 2025 a été lancée le 13 décembre 2024 et s'est achevée le 18 février 2025 après 5 réunions de négociation. L'accord sur la politique salariale de 2025 a été signé à l'unanimité des organisations syndicales.

Compte Epargne Temps (CET)

Un accord de CET était en vigueur au sein de l'entreprise depuis 2009. Cependant, les organisations syndicales ont souhaité revoir certaines de ses dispositions et intégrer les évolutions règlementaires survenues après son entrée en vigueur.

La négociation d'un nouvel accord de Compte Epargne Temps a donc abouti à la signature par l'ensemble des organisations syndicales, d'un nouvel accord qui se substitue à celui signé en 2009.

Gestion des emplois et des Parcours Professionnels

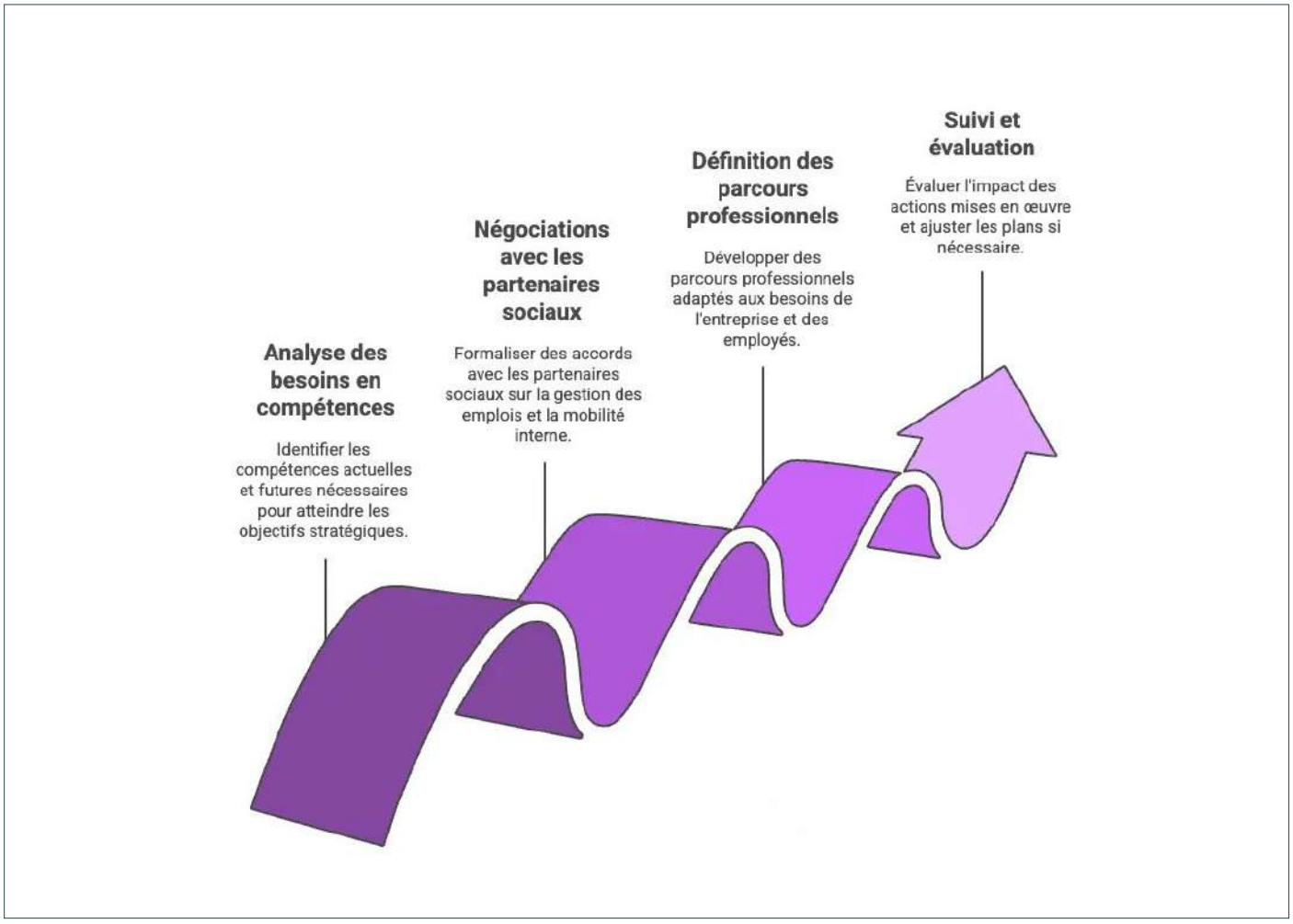
Cette négociation, engagée en décembre 2024, s'est poursuivie tout au long de l'année 2025 et se poursuivra encore sur 2026.

Il s'agit d'une obligation de négociation triennale qui permet de :

- Présenter la politique de l'entreprise en matière de recrutement et de gestion des parcours professionnels de nos collaborateurs.rices ;
- Valoriser tous les dispositifs et outils mis en œuvre pour déployer notre politique et favoriser le développement des compétences ;
- Identifier les moyens dont dispose l'entreprise pour anticiper les évolutions pouvant impacter les effectifs et les compétences.

Huit réunions de négociation ont été menées sur ce thème avec une fin de négociation probable au premier trimestre 2026.

Etapes pour mettre en oeuvre une GEP réussie



La sécurité des biens et des personnes

Conformément à l'accord de branche datant de 2007, les entreprises de transport urbain de voyageurs doivent décliner localement cet accord et l'adapter à l'organisation et au contexte local en matière d'insécurité.

Un accord à durée indéterminée était en vigueur depuis 2017 mais était devenu tantôt obsolète, tantôt incomplet et plus du tout adapté.

La direction de l'entreprise a fait le choix de dénoncer cet accord et dans le même temps de lancer une nouvelle négociation sur ce thème. Cette négociation démarrée en octobre 2025, se poursuivra sur 2026.

La conflictualité

Aucun de nos partenaires sociaux n'avait déposé d'alarme sociale jusqu'à la rentrée scolaire 2025.

L'instabilité du gouvernement et ses annonces successives ont poussé les organisations syndicales à déposer des préavis sur ces motifs nationaux. Trois alarmes sociales ont été lancées et ont donné lieu au dépôt de 2 préavis de grève.

Fin décembre 2025, la CFE CGC a, quant à elle, déposé une alarme sociale puis un préavis de grève, en lien avec des ajustements d'organisation impactant les agents de maitrise exploitation (régulateurs et chefs d'équipe).

L'entreprise comptabilise quatre journées de grève entre septembre et décembre 2025 dont 2 ont impacté le service (en soirée uniquement).



Sécurité des biens et des personnes

LA SÉCURITÉ D'EXPLOITATION TRAMWAY

Accompagner Grand Besançon Métropole dans son projet « nouvelles rames Alstom »

Keolis Besançon Mobilités, avec le concours précieux de Keolis Conseil et Projets (KCP), conseillent et accompagnent Grand Besançon Métropole dans son projet de développement du réseau tramway Ginko.

Dossier de sécurité

Le Délégataire s'est engagé à accompagner l'Autorité Organisatrice de la Mobilité afin d'obtenir l'autorisation préfectorale de mise en service. Mission accomplie !
Le précieux graal fut délivré le 5 novembre 2025. Les documents structurants et obligatoires du dossier de sécurité, tels le Règlement de Sécurité de l'Exploitation (RSE) et ses annexes mais aussi le Plan d'Intervention et de Sécurité (PIS) ont été validés par le Préfet du Doubs.

Formation des agents

Le Délégataire a réalisé en 2025 un programme personnalisé et a prévu les moyens nécessaires pour assurer la formation de 100% des agents d'exploitation et de maintenance.

Le temps restreint projeté entre la mise à disposition des rames et la mise en service ont nécessité une organisation sans faille pour habiliter les 150 conducteurs tramway, former les agents de maintenance et l'ensemble des personnels impliqués entre août et novembre 2025.

Depuis la mise en service commercial des nouvelles rames, Keolis Besançon Mobilités et Keolis Conseil et Projets (KCP) continuent d'assister Grand Besançon Métropole dans le suivi des recommandations préfectorales (lacunes de quai) et dans la remontée de problèmes apparaissant en cours d'exploitation.

Adaptation des infrastructures en ligne

L'arrivée de nouvelles rames plus longues ont nécessité la modification de certaines installations, notamment la signalisation.

Pour limiter la charge mentale et réduire les risques d'erreurs, elle est commune pour les 2 types de rames qui circulent sur le réseau.

Les valeurs et implantations des TIV ont été revues, et certaines séquences de vitesses repensées pour respecter les prescriptions techniques d'Alstom, tout en conservant le principe du lissage des vitesses instauré en 2019.

Afin d'améliorer la visibilité sur les TIV, ils ont tous été placés dans le champ de vision du conducteur, devant lui, à chaque station. Tous les TIV ont la même taille et sont tous blancs : certains TIV d'origine plus petits et jaunes ont été remplacés.

La signalisation aux terminus a été homogénéisée. Au terminus Hauts-du-Chazal, une règle particulière a été créée sur les positions d'arrêt afin de ne pas apporter de modification à la LAC, laquelle aurait été coûteuse pour l'AOM.

L'implantation des aiguillages et LAC, pensée lors du projet tramway initial, n'a nécessité aucune adaptation.

Pour sécuriser l'accostage aux quais, des repères d'arrêt de précision ont été placés et sont communs aux 2 types de rames.

Les manœuvres réalisées en ligne aux abords des aiguilles TNR ont été sécurisées par l'ajout de panneaux « LM » (limite de manœuvre). Une procédure spécifique sera mise en place avec le gestionnaire de voirie au retournement au sud de Chamars, pour limiter les perturbations pour la circulation routière.

Dans la poursuite de l'expérimentation en cours entre les stations Chamars et Canot, et entre Parc Micaud et Flore, la mise en œuvre de section « coupé traction » sera complétée par 2 autres zones (République et Parc Micaud), afin de limiter l'usure de ces isolateurs de LAC.

Les installations permettant le fonctionnement de la SLT et de la signalisation ferroviaire n'ont pas nécessité d'adaptations (tests réalisés dans le cadre du programme d'essai).







Préparation au levage d'une rame Alstom

Coopérer avec le SDIS 25

Depuis plusieurs années, Keolis Besançon Mobilités et le Service Départemental d'Incendie et de Secours du Doubs (SDIS 25) travaillent main dans la main pour garantir la sécurité lors des interventions autour du tramway, tout en assurant l'accessibilité des véhicules de secours et la qualité des opérations de sauvetage.

En 2025, cette coopération a été marquée par 2 événements principaux.

Formation de 200 pompiers du SDIS 25 aux nouvelles rames Alstom

En octobre et novembre 2025, plus de 200 pompiers ont été formés à l'accès et aux nouvelles fonctionnalités des rames Alstom par des agents du pôle maintenance tramway du Délégataire. Ils ont bénéficié également d'un rappel sur les accès aux rames CAF : accès aux rames en cas de malaise du conducteur, connaissance sur les systèmes de sécurité...

Les pompiers ont été en mesure de revisiter leur procédure de levage en s'essayant notamment au levage d'une rame Alstom.

Exercice PIS le 19 septembre

Exercice en coopération avec le SDIS dans le cadre des préconisations du PIS au croisement rue Grosjean/ avenue Foch.

Le scénario simule la collision entre un VL qui tourne de l'av Foch vers la rue Grosjean et une rame de tramway en V1.

Précisions sur le contexte :

- La voiture se couche sur le flan après avoir été percutée par une rame de tramway Ginko ;
- Une victime dans le VL et des victimes dans la rame ;
- Le véhicule percuté nécessitera une désincarcération.

Les équipes de Keolis Besançon Mobilités n'étaient pas informées de cet exercice et se sont donc mobilisées sur un cas réel.

L'exercice s'est globalement bien déroulé. Il a permis à chacun (équipes du SDIS e du Délégataire) de valider les procédures et consignes liées à ce type de situation (nombreuses victimes).

L'analyse du retour d'expérience a été réalisée le 19/09/2025 sur place avec les équipes concernées : SDIS et KBM.



Exercice en collaboration avec le SDIS sur un véhicule ayant percuté une rame de tramway

Modification du DAEP des rames CAF

À la suite de la réunion en Préfecture du Doubs qui s'est tenue le 2 février 2024, Grand Besançon Métropole s'est engagé à procéder à une modification des dispositifs anti-écrasement des piétons (DAEP) de l'ensemble de la flotte de tramways du réseau Ginko.

À la demande de Grand Besançon Métropole, CAF a proposé une amélioration du dispositif consistant en l'ajout de deux déflecteurs latéraux de part et d'autre du bouclier frontal. Ceux-ci seront fixés à la structure principale du chasse-corps à l'aide de brides.

Un dossier d'intention a été déposé en ce sens.

Le STRMTG a rendu un avis favorable sur ce dossier en avril 2025.

Le déploiement du DAEP modifié sur l'ensemble des rames est intervenu entre juin et juillet 2025. Le montage a été réalisé par les équipes du Délégataire, avec l'appui des équipes CAF.

Les déflecteurs ont été montés sur l'ensemble des rames CAF. Keolis Besançon Mobilités a intégré une vérification du système de fixation dans ses gammes de maintenance et sur les fiches de vérification avant départ pour les conducteurs, comme souhaité par le STRMTG.

Aucune anomalie sur le sujet n'a été remontée par les conducteurs ou les équipes de maintenance depuis l'ajout des dispositifs complétant les DAEP.



Nouveau déflecteur latéral installé en complément du DAEP existant

SINISTRALITÉ TRAMWAY ET BUS

Sinistralité bus

Le nombre d'accidents bus est en légère diminution en 2025 (182 accidents pour 202 en 2024). Le taux d'événements aux 10 000 kilomètres est de 0.404 en 2025 pour 0.452 en 2024.

Le nombre d'accidents corporels est également en baisse avec 28 événements en 2025 contre 37 recensés en 2024.

Le nombre d'accidents avec des points fixes (bornes, potelets) diminue avec 46 accrochages « seulement » durant une année fortement impactée par les travaux.

Le nombre d'accidents responsables est en forte diminution : 118 événements contre 143 en 2024.

Sinistralité tramway

Au total, l'année 2025 fait état de 31 événements tramway contre 28 en 2024.

- 11 collisions à comparer aux 19 de 2024 impliquant 6 VL, 3 piétons, 1 scooter et 1 vélo. 5 des 6 VL n'ont pas respecté la SLT. Ces événements ont fait 1 blessé léger (1 conducteur de VL) contre 6 en 2024.
- 20 événements voyageurs à comparer aux 9 de 2024, dont 19 chutes intérieures et un coincement portes. Ces événements ont fait 9 blessés légers (7 en 2024).

Le taux d'événement au 10 000 km parcourus est de 0.258 en 2025 à comparer aux 0.234 en 2024. Pour comparaison, le taux national est de 0.309.

Le nombre de freinages d'urgence (FU) est en légère hausse : 233 FU en 2025 contre 213 en 2024. Ces FU ont occasionné une seule chute d'un voyageur présent à bord d'une rame.

Une analyse détaillée sera faite dans le cadre du rapport annuel sur la sécurité de l'exploitation.

Le rapport annuel 2024, rédigé en 2025 conforme au guide technique du Strmtg issu du décret STPG 2017-440 du 30 mars 2017, est disponible en annexe 17.

Le détail des tendances de l'accidentologie bus et tram est disponible en annexe 16.



SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL

L'ensemble des équipes Keolis Besançon Mobilités est mobilisé en permanence pour assurer la sécurité des passagers, des tiers, des collaborateurs et partenaires.

Un engagement managérial fort à tous les niveaux de l'organisation et le développement d'une véritable culture sécurité dans l'entreprise contribuent à l'atteinte des objectifs fixés.

Sur le plan de la santé, sécurité des salariés

Démarche de certification ISO 45001 pour la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail

Engagé en 2023, le programme IMPACT pose les fondements des pratiques managériales et marque le début du parcours vers l'établissement d'un Système de Management de la Sécurité (SMS).
Keolis Besançon Mobilités a décidé d'aller encore plus loin en s'engageant dans une démarche de certification ISO 45001 afin d'être certifié dès fin 2026.

Ce système de management de la sécurité permet de gérer les risques, de promouvoir la sécurité, d'en garantir la performance et l'amélioration continue. Sa structure organisée permet de coordonner efficacement les efforts pour garantir la sécurité des salariés, des voyageurs, des tiers et un environnement de travail sain et sûr.

Le déploiement de la certification a démarré par la formation d'un groupe de pilotage réunissant une dizaine de collaborateurs issus des services maintenance, exploitation, santé sécurité et de l'agence Ginko. L'objectif du comité de pilotage est de constituer un réseau de relais dans tous les services de l'entreprise sur lequel s'appuiera la direction Santé Sécurité Environnement (SSE).

Un audit « état zéro », réalisé en octobre 2025, a permis d'identifier la situation de l'entreprise et de mettre en place un plan d'amélioration.

10 ateliers sur les thématiques essentielles de la norme ont permis d'élaborer le Système de Management de la Sécurité (SMS).

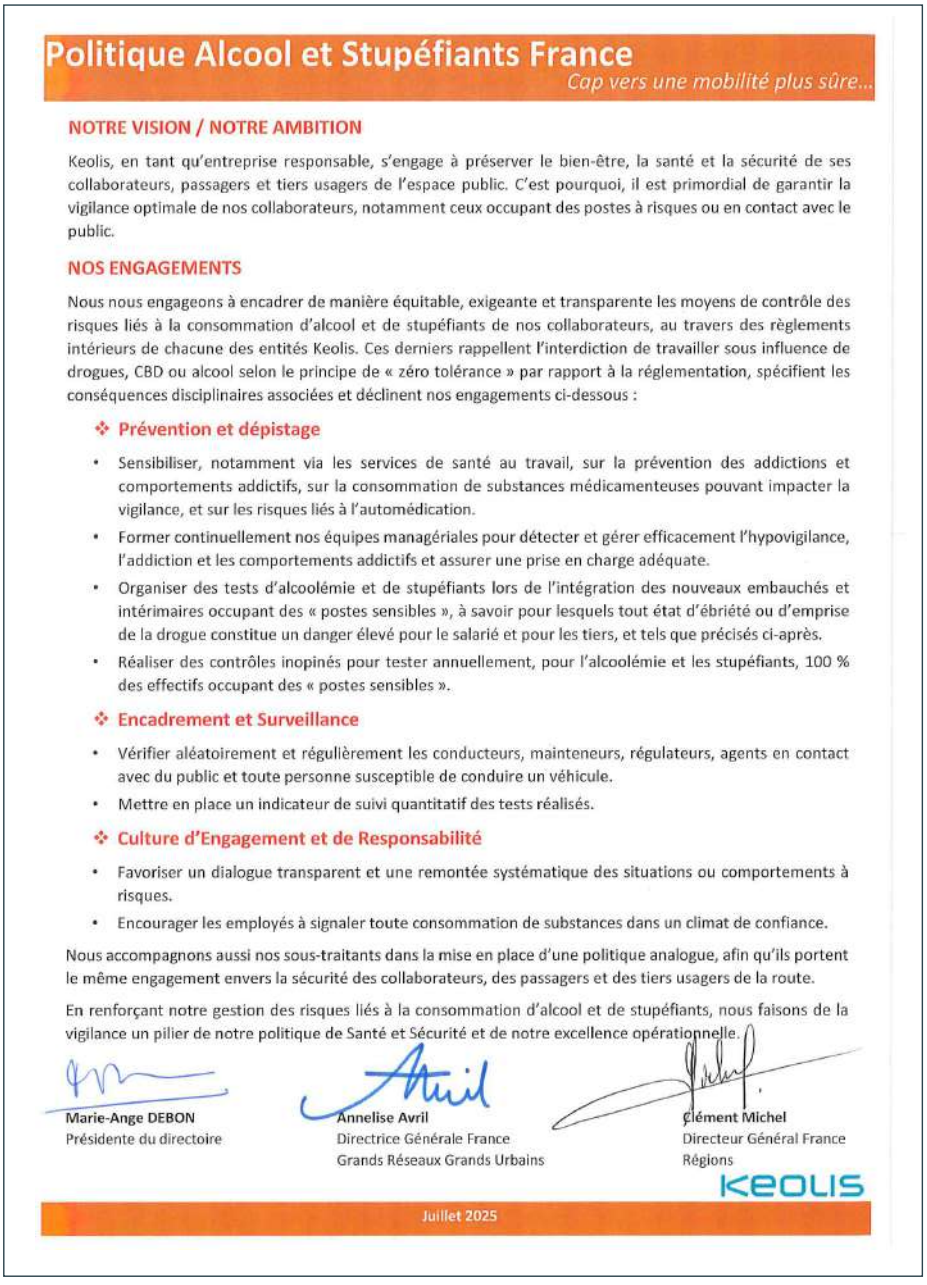
Renforcement des contrôles préventifs alcool et stupéfiant

Keolis Besançon Mobilités réalise des contrôles aléatoires alcool et stupéfiants à la prise de service. Ces contrôles permettent de s'assurer que les collaborateurs utilisant des véhicules ou des outils sont en capacité complète de le faire.

La réglementation nationale s'est encore durcie en avril 2025 avec la mise en place du « plan Joana » renforçant les contrôles des forces de l'ordre sur les conducteurs de transport en commun.

Tenant compte de cette évolution, le groupe Keolis a mis à jour sa politique Alcool et Stupéfiants qui prévoit notamment, une augmentation du nombre de contrôles et du nombre de personnes pouvant être contrôlées.

Keolis Besançon Mobilités s'est donc fixé de nouveaux objectifs plus ambitieux sur le nombre de contrôles à réaliser et a formé de nouveaux responsables de pôles, amenés à réaliser ces contrôles.
En 2025, 205 dépistages alcool et 105 dépistages stupéfiants ont été réalisés.



Politique Alcool et Stupéfiants France

Cap vers une mobilité plus sûre...

NOTRE VISION / NOTRE AMBITION

Keolis, en tant qu'entreprise responsable, s'engage à préserver le bien-être, la santé et la sécurité de ses collaborateurs, passagers et tiers usagers de l'espace public. C'est pourquoi, il est primordial de garantir la vigilance optimale de nos collaborateurs, notamment ceux occupant des postes à risques ou en contact avec le public.

NOS ENGAGEMENTS

Nous nous engageons à encadrer de manière équitable, exigeante et transparente les moyens de contrôle des risques liés à la consommation d'alcool et de stupéfiants de nos collaborateurs, au travers des règlements intérieurs de chacune des entités Keolis. Ces derniers rappellent l'interdiction de travailler sous influence de drogues, CBD ou alcool selon le principe de « zéro tolérance » par rapport à la réglementation, spécifient les conséquences disciplinaires associées et déclinent nos engagements ci-dessous :

❖ **Prévention et dépistage**

- Sensibiliser, notamment via les services de santé au travail, sur la prévention des addictions et comportements addictifs, sur la consommation de substances médicamenteuses pouvant impacter la vigilance, et sur les risques liés à l'automédication.
- Former continuellement nos équipes managériales pour détecter et gérer efficacement l'hypovigilance, l'addiction et les comportements addictifs et assurer une prise en charge adéquate.
- Organiser des tests d'alcoolémie et de stupéfiants lors de l'intégration des nouveaux embauchés et intérimaires occupant des « postes sensibles », à savoir pour lesquels tout état d'ébriété ou d'emprise de la drogue constitue un danger élevé pour le salarié et pour les tiers, et tels que précisés ci-après.
- Réaliser des contrôles inopinés pour tester annuellement, pour l'alcoolémie et les stupéfiants, 100 % des effectifs occupant des « postes sensibles ».

❖ **Encadrement et Surveillance**

- Vérifier aléatoirement et régulièrement les conducteurs, mainteneurs, régulateurs, agents en contact avec du public et toute personne susceptible de conduire un véhicule.
- Mettre en place un indicateur de suivi quantitatif des tests réalisés.

❖ **Culture d'Engagement et de Responsabilité**

- Favoriser un dialogue transparent et une remontée systématique des situations ou comportements à risques.
- Encourager les employés à signaler toute consommation de substances dans un climat de confiance.

Nous accompagnons aussi nos sous-traitants dans la mise en place d'une politique analogue, afin qu'ils portent le même engagement envers la sécurité des collaborateurs, des passagers et des tiers usagers de la route.

En renforçant notre gestion des risques liés à la consommation d'alcool et de stupéfiants, nous faisons de la vigilance un pilier de notre politique de Santé et Sécurité et de notre excellence opérationnelle.

Marie-Ange DEBON
Présidente du directoire

Annelise Avril
Directrice Générale France
Grands Réseaux Grands Urbains

Clément Michel
Directeur Général France
Régions

KEOLIS

Juillet 2025

Amélioration de nos outils d'analyse des risques

Document unique

- Le Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) est un document essentiel, qui permet à une entreprise d'identifier et d'évaluer les risques professionnels liés à son activité.
- Pour gagner en efficacité, Keolis Besançon Mobilités s'est dotée d'une solution intégrée HSE Perform pour assurer son suivi, en lieu et place d'un tableur excel
- Outre une présentation plus claire et donc plus compréhensible par les salariés, cette solution permet de tracer toutes les modifications et améliorations apportées au Document Unique.

Must have sécurité groupe

- Dans le cadre du programme Impact, le groupe Keolis a élaboré par thématique sécuritaire, neuf « must have » qui cartographient les risques qui peuvent potentiellement tuer et identifient les mesures de prévention et de protection pour les éviter.
- Une auto-évaluation a été réalisée pour les 4 premières thématiques et un plan d'actions de mise en conformité mis en place et communiqué aux salariés concernés.



Sensibilisation à la sécurité

2 animations ont été réalisées en 2025 :

Une animation externe de sensibilisation du grand public au danger des angles morts des bus en juin 2025.

Sur une demi-journée, environ 200 usagers de la voirie (cyclistes piétons) ont été conviés à s'installer au poste de conduite d'un bus afin de prendre conscience du danger lié aux angles morts au volant.

Cette animation a été complétée par une campagne de communication grand public « la sécurité c'est trop bête de ne pas y penser » sur les bons gestes à adopter aux abords de la plateforme tramway ou dans la rue.

Une animation interne en mai 2025,

pour sensibiliser nos conducteurs aux accidents dans le dépôt et aux angles morts.













Sensibilisation des conducteurs aux accidents sur le dépôt



Action sécurité routière février 2025



Sensibilisation des conducteurs aux angles morts

Sur le plan de la sécurité des bâtiments

Réalisation d'un audit sécurité sur le risque incendie

L'assureur dommages aux biens du groupe Keolis a réalisé un audit sur la sécurité incendie du dépôt de Planoise

Sur une journée, il a évalué notre maturité quant à la maitrise du risque incendie.

Principales recommandations formulées suite à l'audit :

- Mettre en place un système d'ilotage (zone sans véhicules entre deux groupes de bus) pour le stationnement des bus afin d'éviter la propagation d'un feu. Cette préconisation n'est pas gérée aujourd'hui par manque de place pour stationner l'ensemble des bus.
- Généraliser l'ensemble des remontées incendie et détections gaz au PCC. A ce jour les alarmes du centre de maintenance tramway ne sont pas remontées au PCC, ce qui en cas d'incendie de nuit ou le week end, peut aggraver la situation.
- Mettre en place des alarmes incendie dans les sous stations de Planoise, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui.
- Mettre en place des sprinklers dans le hangar de parcage au B5, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui compte tenu de l'incertitude liée au devenir de ce bâtiment.

Keolis Besançon Mobilités a ainsi partagé avec Grand Besançon Métropole l'ensemble des problématiques sécuritaires liées à la mise en service ou modification de ces équipements.



SÛRETÉ ET INCIVILITÉS

Assurer la sûreté des clients, des agents et des biens constitue une priorité quotidienne pour Keolis Besançon Mobilités. Cet engagement se concrétise par la mise en œuvre d'actions opérationnelles, conduites en étroite collaboration avec l'ensemble des acteurs du territoire mais aussi d'actions de prévention à destination des jeunes publics, prioritairement.

Coordination et actions partenariales avec les acteurs de la sûreté

La Direction Exploitation poursuit son engagement en matière de suivi et de pilotage des enjeux de sûreté. À ce titre, des indicateurs sont partagés mensuellement avec les partenaires du territoire afin de favoriser une approche coordonnée et partenariale de la sécurité.

En parallèle, le Responsable Sûreté et Prévention du Délégataire participe de manière régulière aux instances locales (CLSPDR, travaux liés à la PSQ, stratégie territoriale de prévention de la délinquance, etc.), contribuant activement aux échanges et orientations stratégiques.

Au quotidien, il assure également un rôle d'interface entre les équipes Exploitation, Lutte anti-fraude et les forces de sécurité intérieure (Police Nationale, Police Municipale, Gendarmerie), garantissant la fluidité des échanges et la réactivité opérationnelle.

Nos objectifs majeurs et partagés sont les suivants :

- Maintenir un niveau de réactivité important en cas de déclenchement de l'appel d'urgence par un agent de l'entreprise suite à une agression ;
- Communiquer de manière efficace avec les Forces de Sécurité Intérieures pour gérer les événements sur la voie publique ;
- Travailler en collaboration avec la Police Nationale pour faciliter la prise en charge d'un salarié victime ;
- Maintenir le niveau de réactivité et l'optimiser pour les extractions vidéo et leur transfert en cas de réquisition afin de faciliter le travail d'enquête ;
- Mener régulièrement des actions conjointes en stations et à bord des bus/trams pour lutter contre la fraude, le trafic/la vente de stupéfiants, les incivilités, etc.

Mesures de prévention et d'accompagnement

De nouvelles actions de prévention et d'accompagnement ont été mises en place en 2025, en complément de celles déjà existantes, afin de contribuer à la sûreté du réseau mais aussi dans le but de devenir un acteur et un partenaire de la vie sociale de notre territoire :

- Poursuite de la descente à la demande entre 2 arrêts, le soir, à partir de 21h, possibilité appréciée par la clientèle féminine, tout particulièrement, même si assez peu sollicitée ;
- Habilitation de Keolis Besançon Mobilités par le SPIP à recevoir des personnes condamnées à effectuer des travaux d'intérêt général et des travaux non rémunérés et à assurer leur encadrement. Dans ce cadre, 280 heures de mesures de réparations ont été effectuées au sein de notre entreprise en 2025 ;
- Maintien du dispositif Angela dans les bus, les tramways et l'agence commerciale permettant à une victime de harcèlement ou de violences dans l'espace public de demander de l'aide discrètement aux salariés présents sur le terrain, (conducteurs, agents de maîtrise, salariées de l'agence commerciale), grâce au nom de code « Angela » ;
- Organisation d'actions de prévention autour d'un match de l'ESBF avec plusieurs associations pour sensibiliser aux bons comportements dans les transports et lutter contre le harcèlement ;
- Mise en place d'un partenariat avec l'Association TAPAJ qui permet à des jeunes en situation de grande précarité, de reprendre le contrôle de leur vie et de prévenir leurs conduites addictives via une activité professionnelle payée à la journée. Deux chantiers leur ont été confiés.

Statistiques incivilités

	Réalisé 2024	Réalisé 2025	Ecart
Agressions	24	22	-8%
Incivilités	50	48	-4%
Jets de projectiles et vitres cassées	12	33	+175%
Nombre de faits en cumul	**86**	**103**	**+20%**
Plaintes	18	22	+22%

En 2025, le réseau enregistre une hausse globale des faits de 20 % (103 incidents contre 86 en 2024), marquant une dégradation de la situation en matière de sentiment d'insécurité.

Cette évolution doit toutefois être nuancée. Elle est principalement liée à la forte augmentation des atteintes aux biens, en particulier les jets de projectiles et bris de vitres (33 en 2025 vs 12 en 2024), qui s'explique notamment par une série d'événements en fin d'année sur le secteur Clairs-Soleils.

À l'inverse, les atteintes aux personnes sont en léger recul, avec une baisse des agressions (-8 %) et des incivilités (-4 %), traduisant les effets positifs des actions de prévention et du travail réalisé en collaboration avec le Forces de Sécurité Intérieures, en particulier la Police Nationale et sa Brigade de Sécurisation des Transports en Commun (BSTC).

Par ailleurs, le nombre de plaintes progresse de 22 %, illustrant une démarche de judiciarisation des faits renforcée, à l'initiative du Délégataire.

En synthèse, les statistiques mettent en évidence des résultats encourageants sur la sécurité des personnes malgré une dégradation des atteintes aux biens.

Dans ce contexte, la poursuite des actions de prévention, notamment en direction des jeunes publics, ainsi que le renforcement de la coopération avec les forces de sécurité intérieure, demeurent des leviers essentiels pour continuer à assurer la sûreté des voyageurs comme des agents sur le réseau Ginko.

VANDALISME

En 2025, 2 022 interventions sur le réseau ont fait suite à des actes de vandalisme, soit une diminution de 17%.

Les interventions de nos équipes concernent le mobilier urbain et périurbain, les espaces intérieurs des bus et tramways, les installations fixes ainsi que le matériel embarqué.

La baisse des actes de vandalisme concerne l'ensemble des équipements. Une baisse importante est enregistrée sur le matériels roulant (-88 % sur le tramway et -30 % sur le bus).

Vandalisme

	Nombre d'interventions en 2025	Nombre d'interventions en 2024
Mobilier urbain et périurbain	1 858	1 959
Bus	115	164
Tram	35	289
Installations fixes	14	30
Matériel embarqué	-	3
TOTAL	**2 022**	**2 445**



Démarche environnementale

La préservation de l'environnement fait partie intégrante du projet d'entreprise de Keolis Besançon Mobilités. Le pilier PLANETE décrit les engagements en matière de transition écologique, énergétique et carbone.

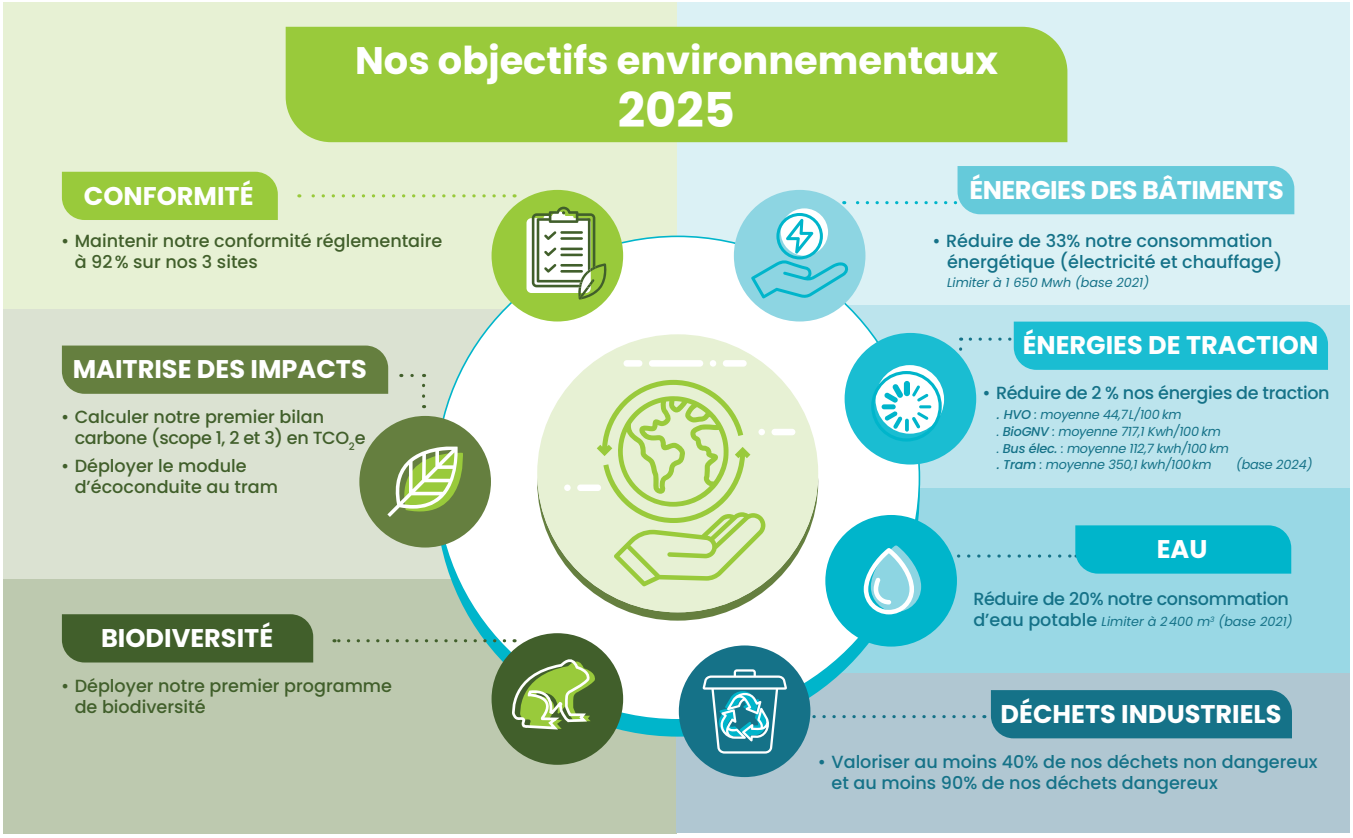
Fort de sa certification ISO 14001 acquise en 2024, Keolis Besançon Mobilités a œuvré en 2025 pour respecter ses engagements.

SYSTÈME DE MANAGEMENT DE L'ENVIRONNEMENT

Par nature notre mission de gestionnaire des services de mobilité de Grand Besançon Métropole contribue favorablement aux défis environnementaux d'aujourd'hui : lutte contre le changement climatique et réduction de la pollution atmosphérique.

La politique environnementale de Keolis Besançon Mobilités, écrite et signée par la direction, constitue le fondement de notre stratégie environnementale. Elle a été largement communiquée en 2024.

Les objectifs 2025 plus ambitieux ont été définis à la suite des résultats positifs obtenus en 2024. Les actions du quotidien ont été réalisées afin de répondre aux objectifs environnementaux fixés pour 2025.



Des actions concrètes pour limiter notre impact environnemental et nos sources de pollution

De nombreuses actions ont été déployées en 2025. Citons notamment :

- Les actions en faveur des réductions de consommations énergétiques décrites ci-après
- L'amélioration de la maitrise des situations dangereuses : les fiches réflexes visant à réduire les risques de pollution, de fuite ont été mises à jour et commentées. Des exercices ont été réalisés avec les équipes sur le terrain (déversement accidentel, dépotage)
- La participation active au club climat de Grand Besançon Métropole et au club environnement de la Chambre de commerce et d'industrie Saône Doubs, a permis des échanges fructueux de bonnes expériences avec d'autres entités locales
- La première réalisation du bilan carbone de Keolis Besançon Mobilités a permis à nos salariés de réaliser l'impact de nos activités sur l'environnement et les moyens de contribuer à les réduire

Encourager l'engagement environnemental des salariés

Afin de sensibiliser les collaborateurs aux thématiques environnementales actuelles et futures, des actions de sensibilisation ont été réalisées en 2025.

- Dans le cadre du Planet' Day du Groupe Keolis, une animation a été organisée afin d'impliquer et de sensibiliser les salariés aux enjeux climatiques. Pour cela, un jeu en réalité virtuelle a été proposé en collaboration avec Atmo BFC, dont Keolis Besançon Moblités est adhérent. Ce projet « LiFE V-air » vise à sensibiliser citoyens et décideurs aux enjeux de l'air, du climat et de l'énergie. Il s'appuie sur deux expériences immersives : un serious game, et un escape game. Objectif : encourager des décisions et des comportements permettant de réduire la pollution de l'air et de lutter contre le changement climatique
- Sensibilisation des salariés au tri des déchets avec une visite pédagogique au centre de tri Sybert, installation en charge de la valorisation des déchets de l'agglomération bisontine
- Dans le cadre de la mise à jour de notre plan de mobilité :
  - Une nouvelle enquête a été réalisée auprès des salariés afin de recueillir leur avis sur les actions déployées depuis 2019 et les nouvelles actions à mettre en place. Cette enquête a aussi permis d'observer les modifications de comportements depuis la dernière enquête en 2019 : 251 salariés ont répondu à cette enquête révélant que le taux d'autosolisme est passé de 91% en 2019 à 86% en 2025.
  - 2 groupes de travail sur la mobilité ont permis à une vingtaine de salariés de tous les services de formuler des idées d'amélioration des pratiques favorisant les modes alternatifs à la voiture individuelle pour venir au travail.

SUIVI DES ÉNERGIES

Suivre les consommations sur nos sites pour mieux les maitriser

En 2025, un des objectifs principaux a été de compléter nos outils de suivi afin d'être en capacité de mesurer la totalité de notre consommation énergétique. Celle des bâtiments représente 6% de la consommation énergétique totale de Keolis Besançon Mobilités.

Développer et fiabiliser le suivi a été un véritable enjeu. En complément de ce qui a été réalisé en 2024 sur les dépôts, un système de remontée automatique des consommations a été mis en place pour les sous-stations tramway, les stations et les terminus. Accéder à des données fiables et exploitables est une base indispensable pour identifier des leviers d'économie.

Toutes ces données sont désormais compilées dans un outil de suivi interne permettant de piloter notre démarche.

Une étude sur l'efficacité énergétique des principaux bâtiments du dépôt de Planoise a été réalisée par la société Planair en début d'année 2025. Celle-ci a permis de mettre en avant d'autres pistes de travail afin d'être plus efficace, de respecter les échéances 2030 et 2040 du décret tertiaire et nos obligations réglementaires.

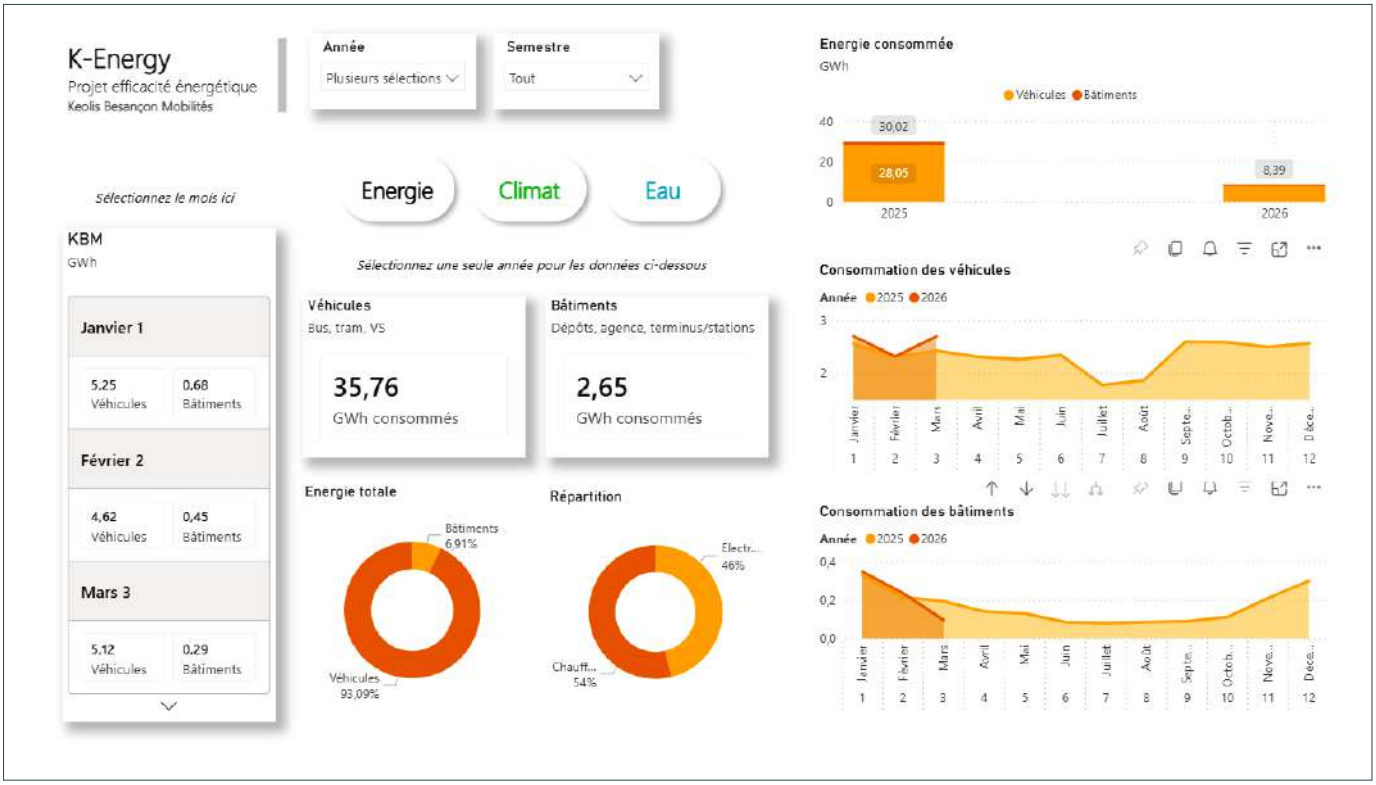
Les principaux points de cette étude ont été partagés avec les équipes de Grand Besançon Métropole, et notamment :

- L'isolation thermique du bâtiment B1 de Planoise afin d'améliorer le confort en été et la sensation de chaleur en hiver ;
- La mise en place d'une gestion technique des bâtiments (GTB) afin de piloter plus efficacement la régulation du chauffage notamment dans les ateliers ;
- L'expérimentation de l'installation de films solaires sur les vitres pour lutter contre la chaleur (dépôt de Planoise et CDM).

Les premiers résultats de ces actions sont très positifs.

La baisse des consommations des énergies sur le périmètre concerné par le décret tertiaire a été de - 4.2% entre 2024 et 2025.

Keolis Besançon Mobilités continue donc à accompagner Grand Besançon Métropole dans le suivi du plan d'actions visant à respecter les objectifs du décret tertiaire de réduire de 40% les consommations d'énergie d'ici 2030.



Réduire les consommations d'énergie de traction

La consommation d'énergie servant à faire fonctionner bus et tramways représente 94% de la consommation totale de Keolis Besançon Mobilités.

Le facteur humain est un des premiers leviers d'optimisation énergétique en matière de conduite.

2025 a été l'occasion de consolider la mise en place de la démarche « écoconduite et confort à bord », en développant la partie « suivi managérial » de l'outil.

Chaque chef d'équipe est désormais en mesure d'évaluer les progrès réalisés par chacun des conducteurs de son équipe grâce à l'outil de pilotage mis en place.

L'objectif final est de challenger chaque conducteur en fixant avec ce dernier les marges de progression individuelle et par équipe.

Ces progressions remontées par une application ludique sont d'ailleurs récompensées tous les 2 mois pour les meilleurs conducteurs et les plus belles progressions.

Les premiers résultats de cette démarche sont très encourageants :

- Réduction de 15 % du nombre des accidents corporels et notamment des chutes dans le bus entre 2025 et 2024
- Baisse de nos consommations moyennes sur le bus de 1.9 % et une baisse des émissions de gaz à effets de serre avec 36 tonnes d'émissions équivalent CO2 évitées

De nombreux témoignages de conducteurs font état d'une baisse de la fatigue physique liée à la conduite car celle-ci est plus apaisée et moins exigeante physiquement et nerveusement

Une déclinaison de cet outil est en cours pour le tramway avec une mise en service prévue au 3ème trimestre 2026.



Remise des prix aux conducteurs les plus performants en matière d'éco conduite

Biodiversité

Keolis Besançon Mobilités considère la préservation de la biodiversité comme un enjeu essentiel dans sa démarche de développement durable.

Afin de concrétiser cette vision, Keolis Besançon Mobilités a mis en œuvre des actions préconisées dans les conclusions de l'étude de biodiversité confiée à la Ligue pour la Protection des Oiseaux (LPO) en 2024.

Elles concernent les sites de Planoise et des Hauts du Chazal :

- Préservation d'écosystèmes pour nourrir les oiseaux avec mise en place de 1500 m² de zones de tonte différenciées et la plantation d'arbres et arbustes à fruits pour favoriser la biodiversité.
- Installation de nichoirs adaptés à plusieurs espèces et mise en place de panneaux informatifs pour impliquer l'ensemble des équipes.
- Animation par la LPO d'un forum de sensibilisation à la biodiversité. 200 salariés ont pu bénéficier de précieux conseils sur les actions simples à mettre en place individuellement ou en famille pour améliorer la biodiversité.





La signature d'une convention de partenariat entre Keolis Besançon Mobilités et la LPO est venue renforcer les liens entre nos 2 entités avec une volonté forte d'impliquer chacun dans cette démarche durable.

A l'occasion de l'animation organisée en partenariat avec la LPO autour de la biodiversité, 40 salariés ont participé au concours photo interne invitant chacun à découvrir la biodiversité présente sur nos sites.
Les 2 gagnants se sont vu remettre un kit refuge LPO à installer à leur domicile.

Ci-après, les 2 photos des lauréats.




LPO





Économie du contrat de Délégation de Service Public

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

RECETTES ENCAISSÉES ET FRÉQUENTATION

Le périmètre de l'objectif de recettes est le suivant :

- Recettes titres du réseau Ginko sur les périmètres urbain et interurbain
- Recettes annexes du réseau Ginko sur les périmètres urbain et interurbain concernant les amendes, les ventes de supports ainsi que les transports spéciaux relatifs à l'utilisation des moyens mis à disposition par la Collectivité
- Recettes Ginko Vélo (vélos en location moyenne et longue durée)
- Recettes Ginko Vélocité (vélos en libre-service)
- Recettes intermodales

Les recettes sont encaissées pour le compte de Grand Besançon Métropole et reversées à l'Autorité Concédante selon les modalités du contrat de Concession de Service Public définies à l'article 46 à l'exception des recettes intermodales perçues directement par Grand Besançon Métropole.

Bilan fréquentation

- La fréquentation du réseau Ginko est exprimée en voyages comptés, données issues des cellules de comptage dot sont équipés rames de tramway et bus urbains.
- Fréquentation de 22.4 millions de voyages en 2025 contre 22.1 millions de voyages en 2024 soit une progression de +1.5 %.
- Dépassement de l'objectif contractuel de 182 000 voyages soit +0.8 %.

Bilan recettes encaissées

- Les recettes encaissées totalisent 11 683 K€ en 2025 contre 12 001 K€ en 2024 soit une diminution de -2.7 %. Cette baisse de recettes résulte de l'effet combiné de la mise en place de mesures de gratuité partielle au 1er juillet 2025 et d'une croissance du périmètre (recettes périurbaines, intermodales et vélos en libre-service).
- Dépassement de l'objectif de recettes contractuel de 521 K€ soit + 4.7 %.
- Déclenchement du mécanisme d'intéressement sur les recettes en faveur de Grand Besançon Métropole défini à l'article 45.

Sur les 521 K€ de surperformance de collecte de recettes par rapport à l'objectif contractuel, 171 K€ reviennent ainsi à Grand Besançon Métropole.

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.

Produits exploitation en K€

Economie du contrat de Concession de Service Public (en K€)	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	TOTAL
Produits d'exploitation en K€	**47 670**							**47 670**
Forfait de charges	**47 346**							**47 346**
Recettes accessoires	**324**							**324**



Forfait de charges

Le forfait de charges est défini dans le contrat de Concession de Service Public pour chaque année du contrat. Il évolue en tenant compte des avenants signés avec l'Autorité Concédante. Il est exprimé en euros constants (valeur 2023) et fait l'objet d'une actualisation par l'application d'un mécanisme d'indexation défini à l'article 44.

Chaque année, le Délégataire transmet à l'Autorité Concédante, le 15 septembre au plus tard, une estimation du forfait de charges pour l'exercice en cours et à venir en fonction des indices connus et projetés.

Le forfait de charges arrêté dans les comptes du Délégataire intègre des hypothèses de clôture :

- Calcul de l'indexation en fonction des derniers indices connus et à défaut d'indices projetés
- Estimation de l'intéressement des parties concernant les recettes encaissées, la fréquentation, la qualité de service et la performance financière
- Estimation de la régularisation des charges en transparence (cotisation foncière des entreprises « CFE », cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises « CVAE », remboursements de la taxe intérieure de consommation sur les produits énergétiques « TICPE »)
- Ajustement lié à l'âge du parc de véhicules bus hors minibus TPMR
- Estimation des impacts de variation d'offre par rapport au contrat (écart de kilomètres commerciaux hors activité de transport de PMR, écart d'heures de production activité de transport de PMR)
- Impact de la liquidation de la rémunération de l'exercice antérieur
- Hypothèses complémentaires

Les calculs définitifs du montant du forfait de charges et du bilan des recettes encaissées sont transmis par le Délégataire avant le 15 avril au plus tard de l'exercice n+1

Le détail du montant de forfait de charges définitif supporté par l'Autorité Concédante figure dans l'annexe 9.

Le détail du calcul des intéressements concernant les recettes encaissées et la fréquentation figure dans l'annexe 10.

Recettes accessoires

Les recettes accessoires concernent :

- Les remboursements de la taxe intérieure de consommation sur les produits énergétiques (TICPE) concernant l'activité des véhicules de plus de 9 places utilisant du HVO
- Les remboursements de formations
- Les recettes accessoires conservées par le Délégataire (ventes de déchets, part des transports spéciaux couvrant les frais d'exploitation)

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

DÉPENSES D'EXPLOITATION

L'année 2025 représente la première année de la convention de concession pour la gestion et l'exploitation du service public de transport de voyageurs urbains et des services de mobilité du réseau Ginko (période 2025 - 2031).

La mise en place de ce nouveau contrat a mobilisé les équipes du Délégataire autours de nombreux projets :

Management et sécurité

- Déploiement du système de management de la sécurité
- Démarche ISO45001

Projet tramway

- Réception des 5 nouvelles rames Alstom
- Formation à la conduite
- Mise en œuvre réussie des équipements de maintenance tramway au CDM
- Lancement commercial assuré avec succès le 10 novembre
- Accompagnement de la Collectivité sur le projet de mise en œuvre et exploitation du 4ème terminus

Développement de l'offre de mobilité

- Lancement réussi des services Ginko Vélocité avec un record de fréquentation
- Mise en œuvre de deux nouvelles stations vélos

Expérience clients

- Application Ginko fiabilisée et modernisée
- Accessibilité de nos services de mobilité renforcée « GinkoGuide », labellisation accessibilité de l'agence commerciale « ACCEV », lancement du programme SunFlower

Gestion opérationnelle

- Négociation des contrats avec des prestataires externes afin d'honorer nos engagements (sous-traitance, maintenance des GinkoVélos, nouvelle activité Ginko Vélocité et autres prestataires de services)
- Lancement réussi des premiers étages du SIRH « LUCCA » (système d'information RH) et du module de gestion des commandes « KAPP'APPRO »
- Déploiement du modèle de leadership auprès des principaux managers
- Déploiement de la nouvelle téléphonie

Engagements environnementaux

- Lancement réussi de la démarche écoconduite
- Actions en faveur de la biodiversité
- Fiabilisation du suivi des consommations d'énergie bâtimentaires et infrastructures

Gestion contractuelle

- Mise en œuvre du contrat et signature de l'avenant n°1 traitant d'enjeux complexes sur l'impact des mesures de gratuité partielle
- Mise en place d'une plateforme d'échange documentaire (GED) avec la Collectivité piloté par notre service informatique



Dépenses d'exploitation en K€

Economie du contrat de Concession de Service Public (en K€)	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	TOTAL
Dépenses d'exploitation en K€	**45 591**							**45 591**
Achats	5 401							5 401
Services extérieurs	11 686							11 686
Charges de personnel	26 715							26 715
Impôts et taxes	1 126							1 126
Autres charges	662							662

Poste achats

Poste achats : - 2.4 % vs 2024

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

- Les coûts des énergies des véhicules de transport de passagers, des véhicules de service et utilitaires (HVO, gaz, électricité)
- Les énergies pour les infrastructures et bâtiments (électricité, chauffage, eau)
- Les pièces détachées utilisées dans le cadre des opérations de maintenance courante et de gros entretien des véhicules ainsi que celles nécessaires pour l'entretien des infrastructures
- Les pneumatiques
- Les ingrédients et lubrifiants
- Les fournitures informatiques, billettiques et bureautiques

Analyse des évolutions des différents postes rapportés au total des achats :

- *Energies : -7.1 %*
  - *Baisse du prix des énergies (HVO -6%, Electricité de traction -5 %, GNV -16 %)*
  - *Baisse de la consommation liée au déploiement du programme d'écoconduite*
- *Pièces et fournitures : +4.7 %*
  - *Augmentation consommation pièces détachées pour entretenir les véhicules*
  - *Opération de changement des roues du tramway sur 2025*
  - *Diminution des coûts informatiques et billettiques*

Poste service extérieurs

Poste services extérieurs : + 20 % vs 2024

Les services extérieurs représentent 25 % des dépenses d'exploitation et sont constitués des charges suivantes :

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

Analyse des évolutions des différents postes rapportés au total des coûts des services extérieurs :

- *Poste sous-traitance transport à la demande « TAD » : +9.8 % (nouveau : intégration dans la nouvelle DSP des TAD opérés sur le périmètre périurbain par TRANSARC)*
- *Augmentation des prestations vélos : +8.1 % (nouveau : intégration dans la DSP de l'activité vélos en libre-service « VLS » opérée par JC Decaux)*
- *Augmentation du poste intérimaires (conduite essentiellement)*
- *Augmentation des honoraires (accompagnement de la Collectivité sur les projets tramway et transition énergétique, honoraires de certification)*

Charges de personnel

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

Poste charges de personnel : + 4.7 % vs 2024

Analyse des évolutions des différents postes rapportés au total des charges de la masse salariale hors intérimaires et personnels détachés

- Augmentation de l'effectif +5 ETP (conduite essentiellement) : +1 %
- Effet des évolutions salariales obligatoires : +2 %
- Augmentation du taux de charges sociales : +1 %
  - Abaissement du plafond pour les rémunérations éligibles à la réduction patronale d'assurance maladie (loi de financement de la sécurité sociale pour 2025)

Evolution des cotisations mutuelles et prévoyance

- *Autres impacts : 0.7 %*
  - *Diminution du plafond d'indemnisation des indemnités journalières de sécurité sociale maladie (IJSS) à partir du 1er avril 2025*
  - *Evolutions liées à l'accord de déroulement de carrière, évolutions individuelles et autres charges de personnel*

Impôts, taxes et autres postes de charges

Les impôts, taxes et autres postes de charges représentent 4 % des dépenses d'exploitation et sont composés de/des :

Poste autres charges : - 0.4 % vs 2024

- Charges fiscales sur salaires
- La contribution économique territoriale
- Autres taxes (contribution sociale de solidarité des entreprises « C3S », taxes sur les véhicules, ...)
- Charges de gestion courante (redevances des logiciels essentiellement)
- Amortissements
- Provisions pour risques et charges

Analyse des évolutions :

- *Augmentation des charges fiscales sur salaires en lien avec l'augmentation des effectifs ainsi que des évolutions générales et individuelles des salariés*
- *Stabilité de la CVAE et légère augmentation de la CFE*
- *Augmentation des autres taxes*
- *Variation des dotations de provisions pour charges*

L'ensemble des dépenses d'exploitation est présenté dans les annexes 6 (compte d'exploitation) et 7 (compte d'exploitation au format analytique).

Les principaux ratios d'activité figurent à l'annexe 12.

Résultat contractuel

Le pilotage, la maîtrise des dépenses d'exploitation, l'augmentation de la fréquentation ainsi que le dépassement de l'objectif de recettes expliquent la performance financière de l'entité.

Le mécanisme d'intéressement sur les recettes contribue à la performance financière de l'exercice à hauteur de 350 K€.

Le résultat contractuel de l'entreprise pour l'année 2025 est de 2,08 M€, ce qui correspond à la différence entre les produits d'exploitation (47,67 M€) et les dépenses d'exploitation (45,59 M€).