

Envoyé en préfecture le 07/10/2021

Reçu en préfecture le 07/10/2021

Affiché le

SLOW

ID : 050-200067205-20211007-DEL2021_138-DE

Transports Urbains

Communauté d'Agglomération Le Cotentin

RAPPORT DU DELEGATAIRE 2020



SOMMAIRE

	Page
PREAMBULE	1
LES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE 2020	2
I. LES CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SERVICE	9
A. SYNTHÈSE ANNUELLE DES RATIOS ET INDICATEURS STATISTIQUES	9
B. OFFRE DE TRANSPORT ET EXPLOITATION DU RESEAU	10
1. Offre de transport et kilomètres réalisés	10
2. Bilan des activités réalisées pour le compte de tiers	12
3. Bilan des incidents et accidents constatés	12
4. Bilan de la politique de lutte contre la fraude, recensement des actes de délinquance et autres infractions constatées par le Délégué	13
a. Le contrôle	13
b. Les problématiques de la sécurité	14
C. FREQUENTATION ET BILAN DES ACTIONS COMMERCIALES	16
1. Analyse de la fréquentation observée	16
2. Bilan de la politique d'information des usagers	22
a. L'information papier classique	22
b. Le site internet zephirbus.com	23
c. L'application mobile « BusInfo Cherbourg »	23
d. L'information par SMS	24
e. Les réseaux sociaux – Twitter et Facebook – Zephir Actu	24
3. Liste des actions de promotion du service menées durant l'exercice	25
a. Le Club Avantages Zéphir	25
b. Accueil des « Nouveaux arrivants » sur Cherbourg-en-Cotentin	25
c. Relance des abonnés annuels Zéphir	26
d. Relance des abonnés annuels jeunes Zéphir	26
e. Campagne de communication « Voyagez en bus »	26
f. Présence terrain rentrée scolaire	27
g. Présence au forum des associations	27
h. Journée du Transport Public / Semaine de la mobilité 2019	27
i. Campagne de Noël 2020	29
a. Le Noël de Zéphir (sur les réseaux sociaux)	29
4. Lancement de l'application TIXIPASS	30
5. Tarification, recettes commerciales et autres recettes d'exploitation	31

D. MAINTENANCE DU PARC VEHICULES ET BATIMENTS	
1. Les missions de la maintenance	32
2. Les différentes opérations d'entretien et de maintenance	33
3. Opérations de maintenance marquantes et importantes réalisées en 2020	34
4. Les visites	34
5. La liste des pannes	36
6. La consommation de carburant	37
7. Les coûts d'entretien du parc	38
8. Les formations de la maintenance.	39
E. DONNEES SUR LE PERSONNEL	40
1. Les effectifs selon leur statut, leur coefficient et leur contrat de travail	40
2. L'absentéisme	41
1. Les accidents du travail	42
2. La politique de formation	42
3. Les observations formulées par l'inspection du travail	42
II. ANALYSE DE LA QUALITE DE SERVICE	43
A. LES INDICATEURS DE QUALITE PREVUS AU CONTRAT	43
B. LES RESULTATS 2020	44
C. BILAN ET ANALYSE DES RETOURS ET OBSERVATIONS DES USAGERS	45
III. DONNEES COMPTABLES ET FINANCIERES	48
A. LE COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION DE LA DELEGATION ET LES COMMENTAIRES SUR LES CONDITIONS ECONOMIQUES DE L'ANNEE	48
B. LES COMPTES SOCIAUX, LA LIASSE FISCALE ET LES DECLARATIONS SOCIALES	49
C. LA PRESENTATION DES METHODES ET ELEMENTS DE CALCULS DES PRODUITS ET CHARGES DIRECTS ET INDIRECTS	49
D. LES INVENTAIRES A ET B ET LES VARIATIONS DU PATRIMOINE IMMOBILIER	50

E. LE COMPTE RENDU DE LA SITUATION DES BIENS ET IMMOBILISATIONS NECESSAIRES A L'EXPLOITATION DU SERVICE PUBLIC DELEGUE	50
F. INVESTISSEMENTS DE BIENS A LA CHARGE DU DELEGATAIRE	51
G. LE SUIVI DU PROGRAMME ACTUEL D'INVESTISSEMENTS ET AUTRES DEPENSES DE RENOUVELLEMENT	51
H. LES ENGAGEMENTS A INCIDENCES FINANCIERES NECESSAIRES A LA CONTINUITE DU SERVICE PUBLIC	51
I. LES ELEMENTS DE CALCUL DE LA CONTRIBUTION FINANCIERE DE L'AUTORITE ORGANISATRICE	52
J. LE COMPTE DE TVA RECUPEREE PAR KEOLIS AU TITRE DES INVESTISSEMENTS REALISES PAR LA CUC	53
K. PRESENTATION DES RATIOS FINANCIERS CARACTERISTIQUES	53

PREAMBULE

Le contrat de Délégation de Service Public a démarré le 1^{er} septembre 2014 pour une durée de 6 ans et 4 mois. Il a été prolongé par voie d'avenant pour s'achever le 30 juin 2021. L'année 2020 constitue la 6^{ème} année pleine d'exploitation du nouveau réseau mis en place en avril 2015.

L'exercice a été particulièrement marqué par :

- La crise sanitaire de la COVID 19 et les nombreuses mesures mises en place pour limiter la propagation du virus
- L'arrivée sur le parc de 4 bus Hybrides de type Mercedes CITARO
- Le lancement de la solution de vente de titre dématérialisés (TIXIPASS)
- La mise en place du Bus plage pendant l'été 2020.
Ce service dédié à la desserte de la plage de Querqueville permettait de relier le centre-ville de Cherbourg à la plage de Querqueville en passant par le quartier des Provinces. Trois aller retours par jour étaient programmés.

Au cours de cette année 2020, Keolis Cherbourg s'est attaché à accompagner au mieux la collectivité et les clients voyageurs pendant les différentes phases de la crise sanitaire tout en se mobilisant pour atteindre les objectifs fixés au contrat de Délégation de Service Public.

LES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE 2020

Janvier 2020 :

- 6 journées de perturbation du réseau Zéphir en raison du mouvement national contre la réforme de retraites (les 9, 11, 15, 16, 17 et 29 janvier).
- La poursuite des études en lien avec l'avenant 8, à savoir le bouclage de la ligne 1 par la rue des maçons et la rue des Fourches. Mais également l'extension de l'expérimentation du TAD La Saire aux communes limitrophes de Cherbourg-en-Cotentin.

Février 2020 :

- Le 1er février : La participation de Zéphir à la porte ouverte de l'IUT de Cherbourg-en-Cotentin pour promouvoir le service auprès des visiteurs.

Zéphir_actu @Zephir_actu · 1 févr.
Retrouvez-nous ce matin aux #portesouvertes de @IUTCherbourg



🗨
🔄 2
❤ 3
📌
- Les 6 et 13 février : Journées de perturbation du réseau Zéphir en raison du mouvement national contre la réforme de retraites.
- Le 24 février : lancement de KARHOO POOL, nouveau logiciel de gestion des réservations TPMR. Cette expérimentation doit durer un mois.

Mars 2020 :

- Le samedi 7 mars : La participation de Zéphir aux portes ouvertes des lycées Millet et Sauxmarais pour promouvoir le réseau de transport auprès des visiteurs.
- Le lundi 16 mars :
 - début de la période de confinement liée à la crise sanitaire du COVID 19.
 - mise en place des mesures de prévention suivantes sur l'ensemble du réseau Zéphir :
 - Réduction de l'offre de transport et passage à une offre du samedi toute la semaine du lundi au samedi

- fermeture du service ITINEO ACCESS
- arrêt de la vente à bord
- fermeture de l'agence commerciale
- interdiction de la montée par la porte avant des bus pour éviter tout contact entre le personnel et les clients
- pose de rubalise au poste de conduite
- affichage dans tous les bus d'une information sur les gestes barrières
- mise en place de « Kit COVID 19 » dans tous les bus.
- désinfection quotidienne des « points contacts » de tous les bus
- mise en place d'une organisation du travail inédite avec l'incitation au télétravail pour les salariés qui le peuvent, garde d'enfant pour d'autre et en dernier recours des mesures de chômage partiel ont été appliquées.

Avril 2020 :

➤ Le lundi 20 avril :

- Limitation à 15 voyageurs présents simultanément à bord d'un bus.
- Ajout d'un bus supplémentaire sur la ligne 1 entre 14h et 18h pour répartir les voyageurs et limiter le nombre à bord d'un même bus.

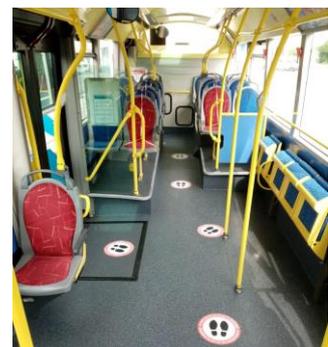
Mai 2020 :

➤ Service de livraison à domicile pour les PMR :

- Pendant le confinement, et afin de participer à l'effort national, Keolis Cherbourg à mis en place un service de livraison de courses pour les personnes inscrites au service ITINEO ACCESS.

➤ Le 11 mai : Le déconfinement - Accompagnement de Keolis Cherbourg

- Levée de la limitation du nombre de voyageurs à bord d'un même bus
- Reprise de la montée par la porte avant du bus
- Accompagnement accru des équipes de Keolis Cherbourg sur le terrain auprès des clients et pour faire respecter le port du masque dans les véhicules et promouvoir l'utilisation de la nouvelle application TixiPASS.



- En concertation avec la CAC, mise en place d'une offre du samedi sur toutes les lignes du réseau Zéphir (environ 80% de l'offre habituelle).
- Reprise du service ITINEO ACCESS' avec limitation à un client par véhicule pour respecter la distanciation.
- Installation d'une protection en plexiglass au poste de conduite de tous les bus du réseau ainsi qu'à l'agence commerciale.
- Pose de marquage au sol dans tous les bus pour inciter les clients au respect de la distanciation sociale.
- Condamnation d'un siège sur deux sur tous les bus du parc
- Large communication pour informer les clients des mesures mises en place par le réseau dans le cadre de la crise sanitaire (Communiqué de presse, web, écran et affichage A3 dans les bus, SMS aux abonnés, Newsletter Zéphir, affichage d'une information COVID 19 à tous les arrêts de bus du réseau, message sur la girouette des bus et sur le BIV, message sonore dans les bus pour inciter au respect des gestes barrières)



➤ Le 18 mai :

- Lancement de l'application de vente de titres dématérialisés TixiPASS.
- Dans le cadre de l'urgence sanitaire, une promotion sur les deux titres vendus sur l'application accompagne le lancement de cette application. Ainsi, le ticket 1 heure y est vendu 1.10€ au lieu de 1.30€ et le carnet de 10 tickets est vendu 10€ au lieu de 12.30€
- Reprise de la vente à bord des bus et réouverture de l'agence commerciale avec limitation à deux clients en simultané dans l'agence



➤ Prélèvement automatique des abonnés Zéphir et gestes commerciaux

- En concertation avec l'Agglomération du Cotentin la décision a été prise de ne pas prélever les abonnés sur le mois de mai 2020
- En ce qui concerne les gestes commerciaux, Zéphir a collecté, entre avril et mai, l'ensemble des demandes de gestes commerciaux. Une fois le confinement terminé, Zéphir a organisé le dédommagement de chaque

client ayant fait une demande soit par l'envoi d'un bon de réduction, soit par l'envoi d'un chèque bancaire directement chez le client. Dans les deux cas le montant de la compensation était calculé de façon individuelle pour compenser au plus près de la réalité du préjudice.

Juin 2020 :

- Le maintien jusqu'à la fin juin 2020 du niveau d'offre équivalent au samedi en raison de la crise sanitaire
 - Le mailing de relance des abonnés annuels jeunes avec 2 525 courriers envoyés aux abonnés pour les inciter à anticiper le renouvellement de leur abonnement annuel
 - Lancement du « Bus plage » vers la plage de Querqueville avec 3 allers/retours par jour programmés du lundi au dimanche sur la période estivale.
- 
- Le passage aux horaires d'été le lundi 29 juin
 - Le 29 juin, la fin des mesures barrières sur le port du masque obligatoire pour les conducteurs ainsi que la condamnation d'un siège sur deux dans les bus.

Juillet 2020 :

- Le préavis de grève déposé le 10 juillet portant revendications sur le maintien de salaire lié à l'activité partielle et sur les problèmes de voirie sur le réseau.
- La campagne radio avec 110 spots diffusés sur la radio NRJ pour inciter les cherbourgeois à anticiper le renouvellement de leur abonnement.
- Le déploiement de l'application ITINEO ACCESS' avec la société KARHOO POOL.
- A noter que le mois de juillet 2020 constitue le premier mois à la normale d'un point de vue de l'offre de transport, depuis mars 2020.

Août 2020 :

- La préparation de la rentrée scolaire

- La campagne radio avec 110 spots diffusés sur la radio NRJ pour inciter les cherbourgeois à anticiper le renouvellement de leur abonnement.
- La fin du service de bus vers la plage de Querqueville. Au total, ce sont 2 084 voyages qui ont été réalisés sur cette ligne pendant les mois de juillet et août 2020. Les plus beaux jours de l'été, plus de 150 voyageurs ont utilisé le service.

Septembre 2020 :

- Le 1^{er} septembre : La rentrée scolaire 2020-2021 s'est déroulée dans de bonnes conditions pour les voyageurs comme pour le personnel Zéphir.

Dans un contexte sanitaire particulier, la distribution des abonnements en agence a pu se dérouler dans de bonnes conditions grâce aux installations mises en place pour faire respecter les gestes barrières et limiter les contacts entre le personnel et les clients.

En parallèle, du 1^{er} au 11 septembre, 8 intérimaires ont été déployés sur le réseau, en plus du personnel Zéphir, pour accompagner les voyageurs en cette rentrée particulière. Deux objectifs étaient poursuivis :



- Faire respecter des gestes barrière dans les bus et notamment le port masque
 - Faire la promotion de l'application de vente dématérialisé « TIXIPASS » et plus généralement encourager les voyageurs à acheter leur titre auprès des autres canaux plutôt que la vente à bord
- Le 3 septembre 2020 : un mouvement social interne à Keolis Cherbourg a généré quelques perturbations entre 16h30 et 18h.
 - Le 5 septembre 2020 : Zéphir était présent au forum des associations de la Cité de la Mer pour renseigner les Cherbourgeois sur les possibilités qu'offre le réseau de bus dans le cadre de leurs déplacements loisirs. A cette occasion le personnel Zéphir a renseigné une centaine de personnes.



- Du 16 au 21 septembre : La Semaine Européenne de la Mobilité



SEMAINE DU TRANSPORT PUBLIC
16-22 SEPTEMBRE 2020

SAMEDI 19/09
MON BUS
100%
GRATUIT

LIBERTÉ SÉRÉNITÉ MOBILITÉ

BÉNÉFICIEZ DE
-30%

sur les abonnements d'octobre
séZam et aZur achetés en agence
commerciale entre le 16 et le 22
septembre.

Grâce aux transports publics, vous êtes plus proches de vos proches.
Pour vous permettre de vous retrouver en toute sérénité,
les réseaux de transport français veillent sur votre santé et votre sécurité.

leCotentin COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION #MOBILITÉ COTENTIN Zéphir

A cette occasion Zéphir a organisé deux opérations majeures autour de la mobilité en bus sur Cherbourg-en-Cotentin :

- 30% de réduction sur les abonnements mensuels séZam et aZur souscrits pendant la Semaine Européenne de la Mobilité.
- Samedi 19 septembre : réseau Zéphir 100% gratuit pour inciter les cherbourgeois à venir découvrir leur réseau de transport en commun.



Octobre 2020 :

- Le 31 octobre : La mise en place du second confinement déclaré par le gouvernement. L'offre de transport a été maintenue à 100% lors de ce second confinement à l'exception du Zéphir de nuit qui n'a pas circulé.
- Mi-octobre : L'arrivée de 4 nouveaux bus CITARO HYBRIDES sur le parc, adhésivés selon la nouvelle charte « Mobilité Cotentin »



Novembre 2020 :

- Le second confinement mis en place par le gouvernement entre le 31 octobre et le 1er décembre 2020.
- Pour ce second confinement, l'offre de transport est restée identique à l'offre nominale du réseau Zéphir à l'exception du Zéphir de nuit qui a été suspendu pendant toute la durée du confinement et au-delà.
- L'installation d'un distributeur de gel hydroalcoolique dans tous les bus du réseau Zéphir.
- La réalisation d'une étude sur l'évolution du service ITINEO HAINNEVILLE pour répondre à une demande des résidents du quartier des jardins de l'AGORA.

**Décembre 2019 :**

- La fin du second confinement mis en place par le gouvernement entre le 31 octobre et le 1er décembre 2020 et l'instauration du couvre-feu à 20h par le gouvernement.
- Pendant tout le mois de décembre, l'offre de transport est restée identique à l'offre nominale du réseau Zéphir à l'exception du Zéphir de nuit qui a été suspendu pendant toute la durée du confinement et au-delà.
- La signature d'un accord avec les organisations syndicales dans le cadre des Négociations Annuelles Obligatoires pour l'année 2021.
- Les opérations de Noël menées par Zéphir :

- « La collecte de jouets Zéphir » au profit du Secours Populaire de France qui a permis de récolter, auprès des clients mais également du personnel de Keolis Cherbourg, environ 300 jouets neufs et d'occasions.
- Pour inciter les Cherbourgeois à déposer un jouet, chaque donateur se voyait offrir un ticket journée utilisable à tout moment sur le réseau Zéphir.
- « Calendrier de l'Avent Zéphir » : en collaboration avec les commerçants partenaires du club avantage Zéphir, ce jeu concours a permis de distribuer pour 2 000€ de lots aux 2 300 « followers » de la page Facebook « Zéphir Actu ».



I. LES CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SERVICE

A. SYNTHÈSE ANNUELLE DES RATIOS ET INDICATEURS STATISTIQUES

TABLEAU DE BORD NOUVEAU CONTRAT DE DSP

Mois de Décembre 2020

TABLEAU DE SYNTHÈSE							
	Mois N-1	Mois en cours	Cumul réel N-1	Cumul réel	Prévisionnel CEP	Ecart Réel/prévisionnel	
						%	valeur
Kilomètres totaux réalisés	180 674	191 836	2 291 766	2 116 510	2 290 822	-8%	-174 312
Kilomètres commerciaux	151 212	152 556	1 797 159	1 662 054	1 832 142	-9%	-170 088
Kilomètres HLP & techniques	10 439	18 888	242 960	164 631	248 276	-34%	-83 645
Kilomètres en sous-traitance	19 023	20 392	251 648	289 825	210 404	38%	79 421
Taux HLP	11,50%	11,50%	11,50%	11,50%	11,50%	0%	0,00
Nombre de pannes rouges	6	9	119	91			
Taux de pannes rouges / 1 000 000 km	37,12	52,50	58,33	49,82			
Recettes totales (***)	891 832 €	787 174 €	9 976 430 €	8 941 487 €	9 270 033 €	-4%	-328 545 €
Recettes perçues auprès des usagers	173 570 €	156 173 €	2 120 612 €	1 631 339 €	2 033 210 €	-20%	-401 871 €
Recettes autres actionnaires	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €		0 €
Autres recettes (publicité, etc...)	210 €	235 €	6 920 €	2 220 €	2 220 €	0%	0 €
SFE perçue (= SFE comptabilisée hors TS et CET)	718 052 €	630 766 €	7 848 898 €	7 307 929 €	7 234 603 €	1%	73 326 €
Nombre de voyages (nouvelles clés)	548 019	489 813	6 643 240	5 303 030	6 816 934	-22%	-1 513 904
AUTRES INFORMATIONS							
PARC	Mois N-1	Mois en cours	Cumul réel N-1	Cumul réel	Prévisionnel CEP	Ecart Réel/prévisionnel	
						%	valeur
Nombre de véhicules en service	45	45	45	45	43	5%	2
Nombre de bus standards	33	33	33	33	34	-3%	-1
Nombre de minibus	5	5	5	5	4	25%	1
Nombre d'autres véhicules	7	7	7	7	5	40%	2
Nombre de BHNS	0	0	0	0	0		0
Nombre de véhicules de réserve	7	7	7	7	7	0%	0
Nombre de bus standards	7	7	7	7	7	0%	0
Nombre de minibus	0	0	0	0	0		0
Nombre d'autres véhicules	0	0	0	0	0		0
Nombre de BHNS	0	0	0	0	0		0
Nombre de véhicules renouvelés	0	0	0	0	0		0
Montant	0	0	0	0	0		0
Date de mise en service	0	0	0	0	0		0
Affectation ligne	0	0	0	0	0		0
Nombre de véhicules renouvelés depuis le 1er janvier	0	0	0	0	0		0
PERSONNEL	Mois N-1	Mois en cours	Cumul réel N-1	Cumul réel	Prévisionnel CEP	Ecart Réel/prévisionnel	
						%	valeur
Nombre de conducteurs (*)	115,29	114,41	112,72	115,10	109,59	5%	5,51
Nombre de personnel hors conducteurs (**)	23,50	23,50	23,50	23,50	24,67	-5%	-1,17
Taux d'absentéisme global	6,09%	8,84%	6,71%	8,98%	5%	80%	0,04
Taux d'absentéisme hors LM/mat	4,95%	5,94%	5,44%	6,35%			

(*) Conducteurs K Cherbourg + EQTP intérim

(**) yc intérim et MAD

(***) Avec un taux d'actualisation du CEP calé sur le budget 2019, qui sera ajusté en cours d'année

B. OFFRE DE TRANSPORT ET EXPLOITATION DU RESEAU

1. Offre de transport et kilomètres réalisés

L'offre de transport a été réalisée en 2020 dans un contexte COVID-19 complexe, dans le cadre des dispositions réglementaires gouvernementales (mesures de confinement, couvre-feu,..), avec une adaptation efficace et en temps réel de l'exploitation en concertation avec l'Agglomération Le Cotentin.

En 2020, le kilométrage réalisé est de 2 116 510 km.

En prenant en compte les avenants 5, 6 et 9 (Ligne 4, Desserte Hameau Pharès, Bus Plage et impact COVID-19 1^{er} semestre), et en isolant les kilomètres TPMR qui font l'objet d'une régularisation de la SFE, le kilométrage annuel contractuel de référence s'élève à 2 009 947 km pour une production kilométrique réalisée de 2 069 991 km.

Kilomètres réalisés	2 116 510
Kilomètres réalisés TPMR	-46 519
Total kms réalisés hors TPMR	2 069 991

Kilomètres contrat	2 290 822
Kilomètres avenant 5 - Ligne 4 (La Glacerie)+Hameau Pharès	1 210
Kilomètres avenant 6 - Ligne 4 (rue des Couplets)	-35 706
Kilomètres avenant 9 - Bus Plage 2020	5 941
Kilomètres avenant 9 - Impact COVID-19 1er semestre	-175 480
Kilomètres après avenants	2 086 787
Kilomètres TPMR	-76 840
Total kms réalisés hors TPMR	2 009 947

Ecart	60 044	2,99%
-------	--------	-------

Explication de l'écart :

Arago	8 824
Impact "petites" déviations (travaux, événements,...)	5 114
Impact COVID-19 Suspension Zéphir de Nuit oct-déc 2020	-2 436
Impact Circulation 24 décembre	-180
Ecart contractuel kms sous-traités	30 571
Autre écart kms en propre et sous-traités	15 535

Kilomètres TPMR réalisés	46 519
Kilomètres TPMR contrat	76 840
Ecart kilomètres TPMR	30 321

Fait l'objet d'une régularisation de SFE

KEOLIS CHERBOURG a assuré malgré le contexte une production du service satisfaisante. Le délégataire n'a pas eu à déplorer d'insuffisances en termes de biens ou d'équipements pour répondre aux besoins des usagers ou appliquer la réglementation.

Le détail des kilomètres par type de ligne figure en annexes 1 et 2.

Concernant la vitesse commerciale, les temps de parcours sont restés identiques à l'année 2019.

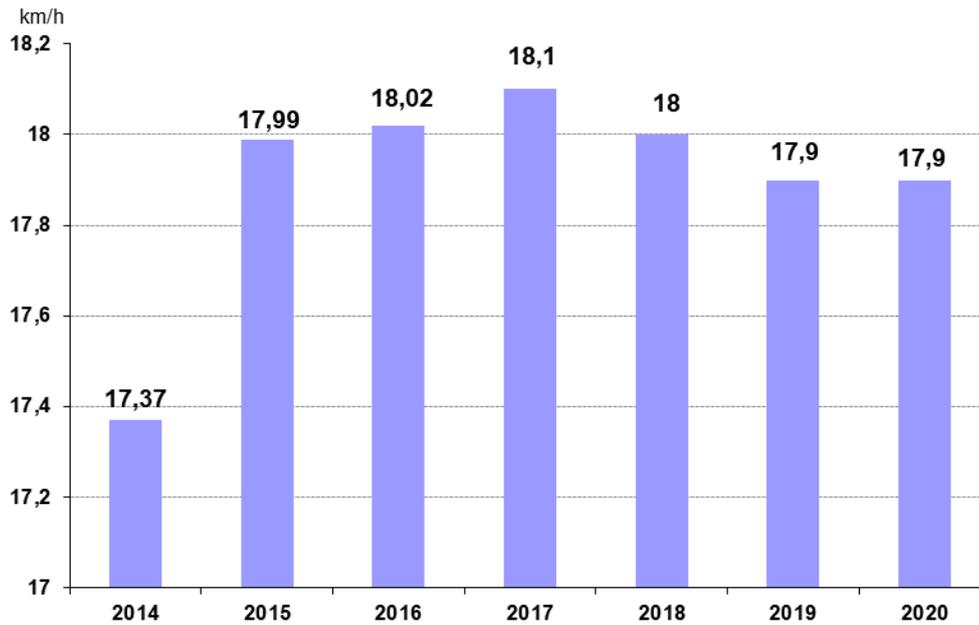
Nous constatons toujours une saturation du réseau en heures de pointe devant la gare SNCF, place Napoléon/pont tournant en période scolaire entre 16h30 et 18h30.

La collaboration avec le service signalisation reste satisfaisante pour adapter les priorités aux feux des bus notamment lors de la mise en place des déviations.

Le travail en coordination avec les services travaux permet de planifier et de gérer efficacement les déviations en limitant au maximum la gêne pour la clientèle.

Base jour type scolaire 2020/2021	Km commerciaux (sur un jour type)	Temps commercial (sur un jour type)	VITESSE commerciale
Ligne 1	834,4	48,9	17,1
Ligne 2	170,0	9,4	18,1
Ligne 3	1 325,0	76,9	17,2
Ligne 4	1 564,6	80,7	19,4
Ligne 5	1 532,0	88,6	17,3
Ligne 8	212,7	11,1	19,1
Ligne 9	77,3	3,2	24,2
TOTAL	5 716,0	318,7	17,9

Evolution de la vitesse commerciale



2. Bilan des activités réalisées pour le compte de tiers

Aucune prestation occasionnelle n'a été réalisée pour le compte de tiers en 2020.

Du fait du COVID-19, il n'y a pas eu de navettes gratuites mises en place pour le compte des mairies déléguées de Cherbourg-en-Cotentin dans le cadre de manifestations, d'événements locaux (tous annulés).

3. Bilan des incidents et accidents constatés

Ce bilan est en amélioration mais non significatif du fait du contexte COVID-19 (moins de circulation, diminution de l'offre).

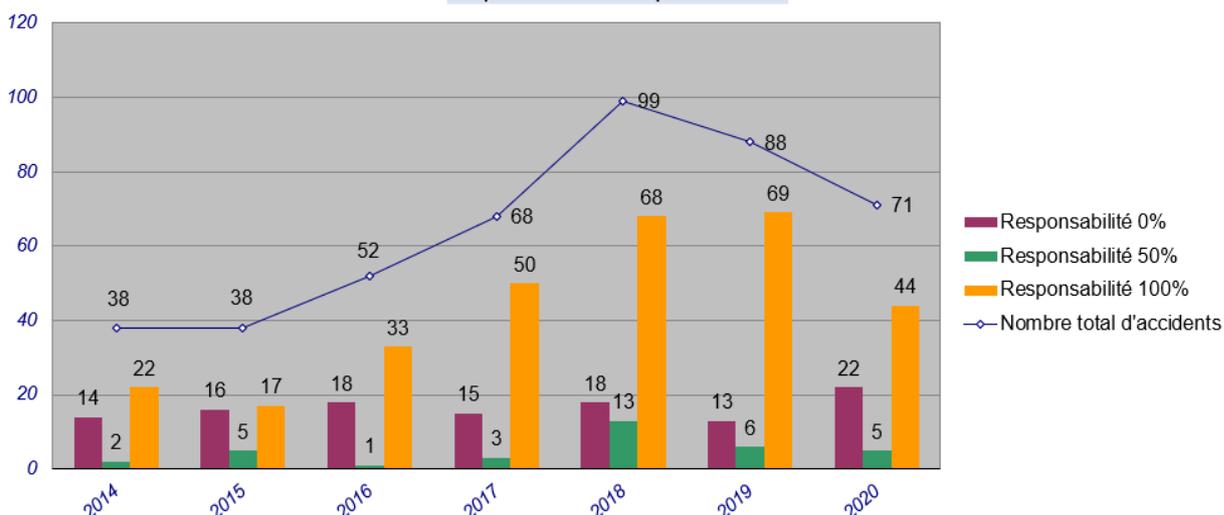
Le nombre d'accidents en 2020 a diminué (71) contre 88 en 2018.

Année / responsabilité	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
0%	58%	42%	35%	22%	18%	15%	31%
50%	5%	13%	2%	4%	13%	7%	7%
100%	37%	44%	63%	74%	69%	78%	62%

Le kilométrage entre 2 accidents est de 26 288 km en 2020 contre 24 375 km en 2019.

Le nombre d'accidents responsables diminue fortement (44) par rapport à 2019 (69).

Répartition des responsabilités



4. Bilan de la politique de lutte contre la fraude, recensement des actes de délinquance et autres infractions constatées par le Délégué

a. Le contrôle

La lutte contre la fraude mise en œuvre sur le réseau Zéphir s'articule de la façon suivante :

- une équipe de vérificateurs composée de 3 conducteurs polyvalents encadrés par un agent de maîtrise.
- une planification hebdomadaire des contrôles
- une répartition géographique et temporelle des contrôles.
- un appui de l'encadrement sur des périodes ciblées.

Les chiffres clés du contrôle :

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de voyageurs contrôlés	49 087	53 893	59 765	59 772	32 996	45 405	51 790
Nombre de courses contrôlées	2 902	3 157	3 230	3 244	1 850	3 508	4 473
Heures passées en vérification	1 628	1 663	1 880	1 789	1 016	1 223	1 782
Taux de contrôle :							
Voy contr / V totaux)	0,83%	0,82%	0,91%	0,89%	0,50%	0,68%	1,05%
Taux de fraude apparent	0,38%	0,32%	0,25%	0,24%	0,15%	0,24%	0,19%
Taux de courses contrôlées	1,98%	2,07%	1,99%	2,00%	1,14%	2,16%	2,75%

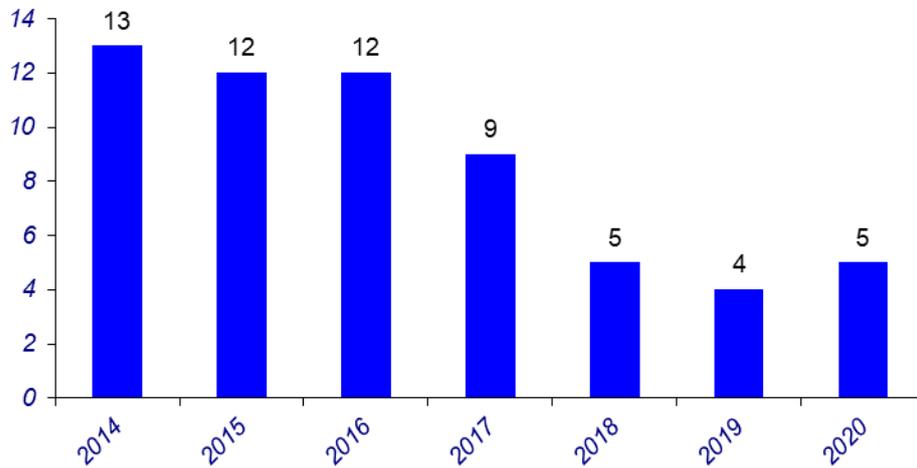
L'organisation liée au contrôle des titres de transport sur le réseau n'a pas changé.

Le taux de contrôle a été de 1,05% à comparer à l'objectif contractuel de 0,8% (contrôle de 0,8% des voyages réalisés).

La nouvelle organisation de la nouvelle équipe des contrôleurs a permis d'atteindre l'objectif contractuel.

b. Les problématiques de la sécurité

Nombre de plaintes déposées au commissariat



Le nombre de plaintes déposées au cours de l'exercice 2020 au préjudice du personnel reste stable.

Le contexte COVID-19 a été source de tensions avec le personnel de conduite, notamment avec de la clientèle ne portant pas le masque ou lors de la période de suspension de la vente à bord.

Les dépôts de plainte sont donc systématiques en cas d'agression, insultes. Ils sont gérés étroitement et efficacement avec les services de police.

L'accompagnement des salariés fait par la direction et l'assistance d'un avocat (identique à celui du Centre Hospitalier) apportent un réel soutien.

Année 2020 - Suivi de la fraude et des incidents

		SUIVI DES INCIDENTS ET DE LA FRAUDE					
		1e trimestre	2e trimestre	3e trimestre	4e trimestre	Total 2020	2019
I N C I D E N T S	<u>au préjudice du personnel</u>						
	- violences avec ITT					0	0
	- violences sans ITT					0	2
	- menaces, altercation (plainte)	1	1	1	2	5	4
	- incivilités, insultes	2	7	6	6	21	24
	<u>au préjudice de la clientèle</u>						
	- violences avec ITT					0	0
	- violences sans ITT	2				2	2
	- menaces, altercation (plainte)		1	1	1	3	4
	- incivilités, insultes		1	1	4	6	8
<u>vandalisme</u>							
<u>a - matériel roulant</u>							
- jets de projectiles avec dégâts			1	1	2	1	
- jets de projectiles sans dégâts	1			3	4	0	
- tags et graffitis*			1		1	2	
- gravages					0	1	
- dégradations				1	1	3	
<u>b - matériel fixe</u>							
- abribus, poteaux	14	2	4	6	26	20	
<u>c - coût annuel du vandalisme</u>							
<u>perturbation d'exploitation</u>							
- purges, signaux d'alarme, malveillance		1	4	7	12	1	
F R A U D E	- taux de fraude terrain	0,1	0,3	0,11	0,28	0,18	0,24
	- taux de fraude par enquête	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7
	- taux de contrôle	0,66	0,63	0,36	1,05	1,24	0,68

Nous avons noté une recrudescence du vandalisme sur les poteaux/abribus (bris de glace) ainsi qu'à bord des bus.

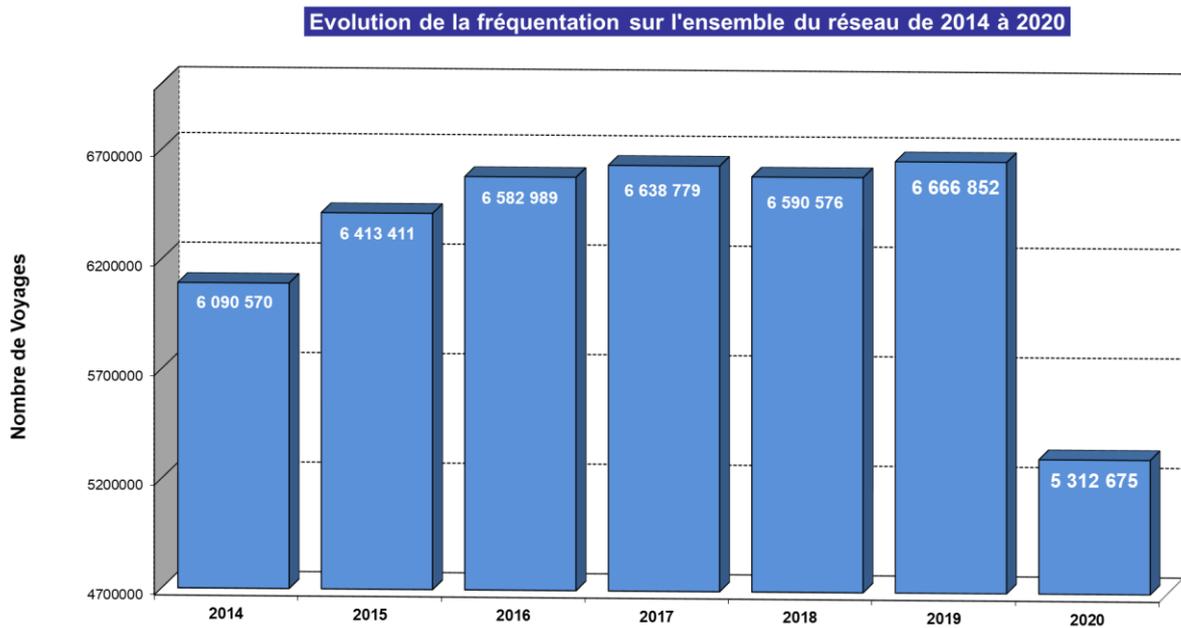
Le signalement par le personnel de conduite des dégradations observées est efficace. Il nous permet d'agir rapidement avec les services de Cherbourg en Cotentin pour le nettoyage des dégradations (cas des bris de verre) et pour remettre en état les informations aux arrêts.

C. FREQUENTATION ET BILAN DES ACTIONS COMMERCIALES

1. Analyse de la fréquentation observée

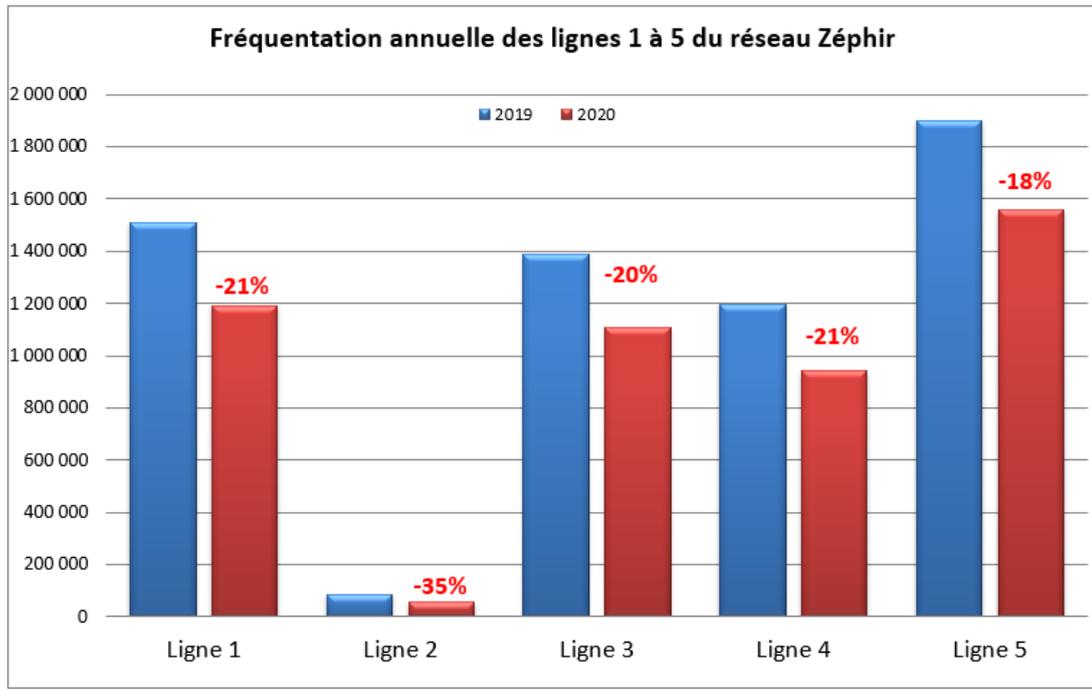
Afin de comparer l'évolution de la fréquentation entre les années, il est important de noter que les chiffres ci-dessous constituent des voyages comptables, c'est-à-dire résultant de la multiplication des ventes de titre par une clé de mobilité. Il ne s'agit en aucun cas des validations réelles enregistrées par le système billettique.

Evolution de la fréquentation

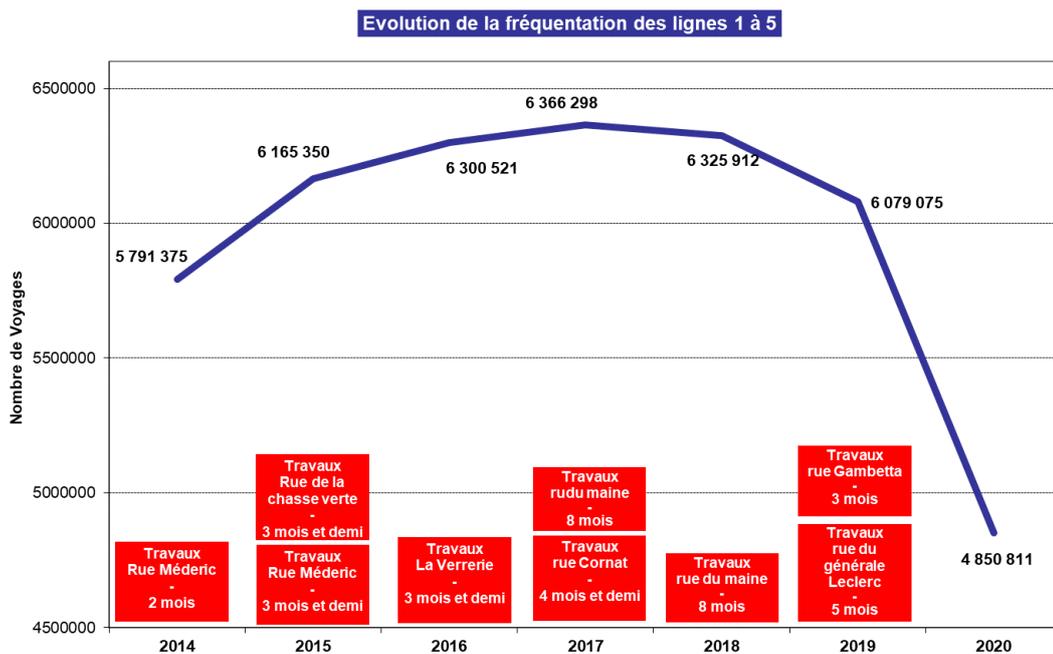


En 2020, la fréquentation du réseau Zéphir chute de 25% par rapport à 2019 en raison de la crise du COVID 19. Cette baisse représente plus de 1 300 000 voyages en moins.

Evolution de la fréquentation des lignes structurantes



Lignes	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Evol 2019/2020
Ligne 1	1 188 742	1 346 373	1 411 737	1 467 359	1 464 456	1 509 712	1 190 438	-21,1%
Ligne 2	185 676	161 517	158 113	168 520	185 575	85 542	55 023	-35,7%
Ligne 3	1 479 902	1 532 921	1 406 923	1 477 011	1 474 406	1 389 265	1 105 941	-20,4%
Ligne 4	1 173 635	1 314 755	1 365 525	1 394 244	1 311 051	1 195 811	942 228	-21,2%
Ligne 5	1 763 420	1 809 783	1 958 224	1 859 163	1 890 424	1 898 745	1 557 182	-18,0%
TOTAL	5 791 375	6 165 350	6 300 521	6 366 298	6 325 912	6 079 075	4 850 811	-20,2%



L'ensemble des principales lignes du réseau est directement impacté par la crise du COVID 19 et les différentes périodes de confinement.

On notera que la ligne 5 a mieux résisté avec une perte de fréquentation inférieure à 20%. Au contraire, la fréquentation de la ligne 2 est quant à elle plus fortement impactée avec 35% de voyages en moins contre 20% en moyenne sur les lignes fortes du réseau.

Evolution de la fréquentation des autres lignes

Lignes	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Evol 2019/2020
Ligne 8	222 405	166 868	182 369	185 597	179 677	141 419	110 888	-21,6%
Ligne 9	5 165	11 903	32 989	22 302	29 560	23 129	16 489	-28,7%
Ligne 10	/	/	/	/	/	8 173	6 923	-15,3%
DOMINO	/	/	/	/	/	179 983	128 780	-28,4%
Dimanche + JF	52 712	52 396	46 680	43 364	35 644	/	/	
PMR	5 025	4 768	6 824	7 215	7 178	9 458	5 663	-40,1%
Zéphyr de nuit	2 813	2 588	2 538	2 511	2 941	13 306	6 512	-51,1%
Itinéo	9 078	9 139	11 667	11 492	7 931	2 285	1 264	-44,7%
TAD La Saire	/	/	/	/	/	8 770	/	
Autonome/Delocalisée	/	/	/	/	/	201 255	164 494	-18,3%
TOTAL	297 198	247 662	283 067	272 481	262 931	587 778	441 013	-25,0%

Les lignes secondaires du réseau Zéphyr sont elles aussi très fortement impactées par la crise du COVID 19.

Les lignes régulières 8, 9 et 10 sont sur la même tendance que les lignes fortes du réseau avec une baisse des voyages proches des 20% par rapport à 2019. Les services spécifiques, tels que le Zéphyr de nuit, le service TPMR ITINEO ACCESS ou encore les service TAD Itineo sont beaucoup plus impactés avec des voyages quasiment divisés par deux.

Détail de la fréquentation mensuelle par ligne

Validations 2020	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL	Total cumulé N-1	Evolution cumulée N/N-1
Ligne 1	73 559	68 922	40 042	837	18 756	42 796	45 256	42 082	72 627	62 999	50 719	57 284	575 879	879 955	-34,6%
Ligne 2	4 551	4 076	2 620		544	1 557	125	256	4 421	3 553	3 459	3 523	28 685	50 485	-43,2%
Ligne 3	73 506	64 290	38 985	746	13 997	38 314	38 069	35 497	66 208	61 185	53 466	54 983	539 246	814 489	-33,8%
Ligne 4	61 463	54 313	32 246	473	13 118	32 771	33 110	30 718	58 124	51 904	45 660	48 130	462 030	697 189	-33,7%
Ligne 5 +	94 377	88 769	51 614	950	22 832	57 286	60 411	56 717	92 473	81 924	69 970	77 355	754 678	1 103 594	-31,6%
Ligne 8	7 120	6 473	4 126	129	1 207	3 174	3 567	2 793	6 741	6 391	6 287	5 621	53 629	82 916	-35,3%
Ligne 9	1 680	949	895	1	8	100	20	47	1 554	974	1 406	1 136	8 770	14 054	-37,6%
Ligne 10	596	342	300		3	50	29	20	788	441	707	451	3 727	4 927	-24,4%
Zéphir de Nuit	580	666	250			415	218	331	300	418	-	-	3 178	7 655	-58,5%
Ligne PMR	428	442	212		80	236	212	173	347	303	159	221	2 813	5 482	-48,7%
DOMINO Collège Diderot	681	364	397		3	121			542	380	671	332	3 491	4 781	-27,0%
DOMINO Collège Ferronay	273	134	127		26	114			273	159	264	174	1 544	2 086	-26,0%
DOMINO Collège Ferry	615	345	267	1	3	62			685	437	827	610	3 852	5 518	-30,2%
DOMINO Express Amfreville	371	216	249						554	182	454	284	2 310	3 400	-32,1%
DOMINO Lycée Doucet	1 164	592	449			35			1 237	706	902	656	5 741	9 992	-42,5%
DOMINO Millet - IUT	5 529	2 982	2 863	45	1	17			5 713	3 465	3 635	2 169	26 419	46 718	-43,5%
DOMINO Taxi Hameau Pharès	138	68	51			2			95	82	95	48	579	1 259	-54,0%
DOMINO Tocqueville - Sauxmarais	4 384	2 545	2 583			103			5 050	2 950	4 303	2 602	24 520	37 252	-34,2%
ITINEO Taxi Arsenal	46	39	20				3	11	29	29	27	20	224	419	-46,5%
ITINEO Taxi Cimetière Tourlaville										7			7	8	-12,5%
ITINEO Taxi Gare SNCF	3	2	1			2	1			1	1		11	30	-63,3%
ITINEO Taxi Hainneville Haut	18	22	10			3	2	6	3	7	10	10	91	257	-64,6%
ITINEO Taxi Hameau Quévillon	2	5	1										8	49	-83,7%
ITINEO Taxi La Marche	3	3	1			1	2		2	4		2	18	85	-78,8%
ITINEO Taxi Polyclinique						3			6				9	40	-77,5%
ITINEO Taxi ZAC de Sauxmarais	100	67	28		4	2	1	13	15	14	17	30	291	464	-37,3%
TAD La Saïre													-	4 866	
Autonome	973	711	535	31	1 633	1 109	2 009	4 028	7 836	6 419	3 549	5 539	34 372	96 352	-64,3%
Délocalisé	3 937	1 507	1 280	841	1 064	1 796	3 479	3 782	6 364	2 533	1 484	2 702	30 769	17 877	72,1%
Ligne Querqueville Plage						85	886	1 198					2 169	-	
AUTRES +							1		7		1		9	4	125,0%
VALIDATIONS TIXIPASS					564	2 370	2 999	2 841	4 272	4 700	4 024	4 800	26 570		
TOTAL	336 097	298 844	180 152	4 054	73 843	182 524	190 400	180 513	336 266	292 167	252 097	268 682	2 595 639	3 892 203	-33,3%
évol N/N-1	-6,6%	1,1%	-53,5%	-98,7%	-79,3%	-41,7%	-25,5%	-20,4%	-9,8%	-18,6%	-29,9%	-5,3%	-33,3%		

Fréquentation par titre

Titres	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Evol en % N/N-1
Ticket unité	934 140	916 725	934 944	943 723	919 177	918 723	615 036	-33%
Carnet de 10	147 863	144 966	139 250	135 925	145 543	112 299	124 431	11%
Carnet de 30	69 464	57 010	55 544	51 834	57 076	71 395	53 318	-25%
Ticket groupe	28 844	21 654	23 366	25 089	26 643	24 642	10 330	-58%
Autres tickets	28 603	17 788	14 671	22 901	21 823	16 601	15 601	-6%
Total Ticket	1 208 913	1 158 143	1 167 776	1 179 472	1 170 262	1 143 660	818 716	-28%
Abonnements jeune	2 936 377	3 312 884	3 462 194	3 468 722	3 415 904	3 522 422	2 931 121	-17%
Abonnements adulte	428 403	436 832	462 584	486 000	523 419	598 785	487 632	-19%
Abonnements senior	212 963	219 315	224 879	240 916	244 319	263 203	207 866	-21%
Abonnements Multimodaux	18 002	17 651	14 244	14 553	18 837	22 735	/	
Total Abonnements	3 577 743	3 969 031	4 149 657	4 195 638	4 202 479	4 407 145	3 626 620	-18%
Abonnements Gratuits	1 285 911	1 268 588	1 251 311	1 249 114	1 217 835	1 116 048	867 341	-22%
TOTAL	6 090 570	6 413 411	6 582 988	6 638 777	6 590 576	6 666 853	5 312 676	-20%

A l'exception du carnet de 10 tickets, on notera que l'utilisation de tous les titres de transport est en baisse par rapport à 2019.

Cette hausse de l'utilisation du carnet de 10 tickets est directement liée à la crise du COVID 19 et la mise en place de l'application mobile de vente de tickets dématérialisés TixiPASS.

En effet, afin de limiter la vente à bord et les échanges de monnaie entre voyageurs et conducteurs, la Communauté d'Agglomération du Cotentin et Keolis Cherbourg ont mis en place ce nouveau canal de vente avec un avantage tarifaire très attractif (10€ le carnet de 10 Tickets via l'application mobile contre 12.30€ sur les autres canaux de vente).

Détail du nombre de voyages par titre

Voyages	Mob	janv.-20	févr.-20	mars-20	avr.-20	mai-20	juin-20	juil.-20	août-20	sept.-20	oct.-20	nov.-20	déc.-20	Total
Tickets														
Ticket 1 voyage	1,31	73 758	77 337	48 732	8	5 304	43 843	55 110	60 409	68 407	62 824	46 835	62 327	604 895
Ticket 1 voyage TAXI	1,31	0	0	0	0	233	1 178	1 083	1 307	1 572	1 527	1 512	1 728	10 141
Ticket 2 voyages	2,62	1 407	1 281	820	3	2 059	1 713	1 014	969	1 813	1 142	773	1 121	14 117
Carnet de 10 tickets	11,1	7 892	8 769	5 705	300	15 041	12 044	8 980	8 425	12 954	8 714	6 749	7 626	103 197
Carnet de 10 tickets TAXI	11,1	0	0	0	0	555	2 353	2 298	2 009	3 885	3 763	2 919	3 452	21 234
Carnet de 30 tickets	33,3	6 593	6 027	4 762	33	2 131	3 563	3 099	3 696	8 128	6 061	4 695	4 529	53 318
Titre Journée	4	108	188	52	4	92	96	152	240	232	76	100	144	1 484
Tickets Avantages/JTP	1,31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Billet de groupe (10 pers)	1,31	896	2 995	1 620	0	13	0	889	236	1 493	996	26	0	9 165
Ticket Tribu 4	5	110	115	15	0	30	60	370	335	45	15	40	30	1 165
Total Tickets		90 765	96 712	61 707	347	25 458	64 850	72 995	77 627	98 529	85 117	63 649	80 957	818 715
Abonnements Adultes														
Abonnement mensuel SEZAM	58,76	25 913	26 089	26 031	1 939	10 107	17 569	16 306	15 542	20 830	22 381	20 919	21 506	225 133
Abonnement annuel SEZAM	73,2	26 675	27 257	27 258	3 338	3 791	25 505	25 118	25 211	24 476	24 396	24 920	24 555	262 500
Pass'entreprises	73,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Abonnements Adultes		52 588	53 346	53 289	5 277	13 898	43 074	41 424	40 753	45 306	46 777	45 839	46 061	487 632
Abonnements Jeune -26 ans														
Abonnement jeune mensuel	61,24	70 916	69 569	70 120	6 981	17 025	32 641	31 998	26 548	70 793	69 722	58 423	59 893	584 628
Abonnement jeune annuel	65	230 880	231 335	231 335	64 701	66 326	226 590	225 979	225 719	212 115	210 860	210 795	209 859	2 346 494
Total Abonnements Jeunes		301 796	300 904	301 455	71 682	83 351	259 231	257 977	252 267	282 908	280 582	269 218	269 752	2 931 121
Abonnements Seniors														
Azur mensuel > 60 ans	41,39	13 452	13 328	13 079	911	5 422	9 396	9 478	9 934	11 155	10 410	8 030	9 230	113 823
Abonnement Annuel > 60 ans	43,63	9 441	9 441	9 486	2 087	1 625	8 873	9 127	8 961	8 995	8 917	8 611	8 480	94 044
Total Abonnements Seniors		22 893	22 769	22 565	2 998	7 047	18 268	18 605	18 895	20 149	19 327	16 640	17 710	207 866
Titres Gratuits														
Carte Topaze	46,82	78 892	81 701	80 577	57 401	57 635	55 575	65 220	73 835	76 410	81 326	83 433	75 333	867 341
Titres multimodaux														
Trains Bus Mensuel	54,13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Trains Bus Hebdo	54,13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Titres multimodaux		0												
Divers														
Carte libre circulation+ PASS été														0
Total		546 933	555 432	519 593	137 706	187 390	440 998	456 222	463 377	523 303	513 129	478 780	489 813	5 312 675

Voyages réalisés sur le réseau par rapport aux engagements contractuels :

Ce paragraphe aborde les voyages réalisés au regard des objectifs contractuels négociés entre la collectivité et Keolis Cherbourg dans le cadre du contrat de DSP.

La crise du COVID 19 a fortement impacté la fréquentation du réseau à partir de mars et ceci jusqu'à la fin de l'année 2020. Ainsi, le nombre de voyages comptabilisé sur le réseau Zéphir est inférieur de -25% à l'objectif contractuel.

Sur les 7 061 116 voyages prévus au contrat, le réseau Zéphir en dénombre 5 312 675.

2. Bilan de la politique d'information des usagers

a. L'information papier classique

Conformément au contrat de DSP, Keolis Cherbourg a édité un certain nombre de documents pour l'information des voyageurs durant l'année 2020 :

- Juin 2020 : édition du « Guide été 2020 » à 8 000 exemplaires.
- Août 2020 : édition du flyer « Club Avantages 2020-2021 » à 4 000 exemplaires.
- Août 2020 : édition de 2 000 plans pliables du réseau Zéphir
- Août 2020 : édition du guide Domino 2020-2021 à 5 000 exemplaires.
- Août 2020 : édition du guide Itinéo 2020-2021 à 1 500 exemplaires.
- Août 2020 : édition du guide bus hiver 2020-2021 à 45 000 exemplaires avec distribution toutes boîtes aux lettres sur Cherbourg-en-Cotentin.
- Août 2020 : édition de 200 plans pour affichage dans les abribus.
- Août 2020 : édition de 300 plans pour affichage aux poteaux.
- Août 2020 : édition de 70 plans voussoir pour l'intérieur des bus.

b. [Le site internet zephirbus.com](http://www.zephirbus.com)

Evolution du nombre de consultations

WEB	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Evolution 2019/2020
Site internet	84 255	116 768	173 622	282 954	292 997	353 172	308 820	-13%
Site mobile	94 095	125 563	112 605	/	/	/		/
Total supports web	178 350	242 331	286 227	282 954	292 997	353 172	308 820	-13%

En 2020, la fréquentation du site Internet www.zephirbus.com voit sa fréquentation reculer de 13% par rapport à 2019. Cette baisse du nombre de consultation est à mettre en parallèle de la baisse du nombre de voyage directement en lien avec la crise du COVID 19.

Sur un jour de semaine, environ 1 000 visites sont effectuées sur le site zephirbus.com avec des pics de fréquentation pouvant atteindre plus de **6 000 consultations les jours de fortes perturbations.**

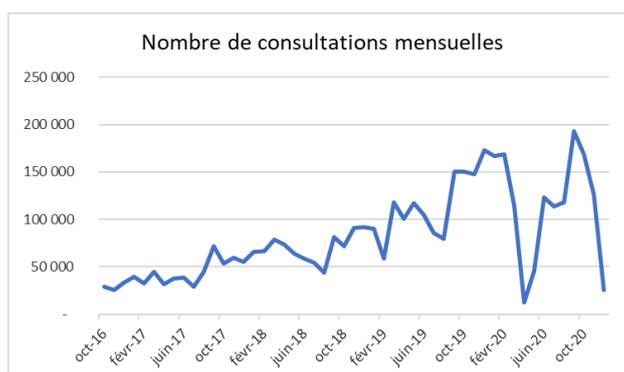
En 2020, plus de **87% des connexions au site zephirbus.com se sont faites via un smartphone.**

c. [L'application mobile « BusInfo Cherbourg »](#)

Lancée en septembre 2016, l'application mobile « BusInfo Cherbourg » permet aux voyageurs de connaître en temps réel les deux prochains passages du bus à son arrêt ainsi que suivre sur une carte l'évolution du bus en temps réel.



Evolution du nombre de consultations de l'application BusInfo Cherbourg



Le graphique à gauche nous montre clairement que l'application BusInfo Cherbourg rencontre un franc succès auprès des usagers du réseau Zéphir et que celle-ci constitue aujourd'hui un outil très plébiscité par les voyageurs.

En 2020, l'utilisation de l'application BUSINFO Cherbourg reste, malgré la crise sanitaire quasi identique à 2019 avec près de de **1 400 000 connexions à l'application.**

Chaque jour, l'application « BusInfo Cherbourg » enregistre près de 3 800 connexions en moyenne.

d. L'information par SMS

Evolution du nombre d'envois

SMS	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Evolution 2019/2020
Nb de SMS envoyés	12 174	20 526	21 367	13 349	52 544	71 504	96 571	35%

En 2020, le nombre de SMS envoyés aux usagers du réseau Zéphir est en hausse de 35% par rapport à 2019 pour atteindre 96 571 SMS envoyés. Par rapport à 2019, 2020 constitue l'année où le service a été le plus utilisé.

Depuis 2017, le nombre d'inscrits à ce service a plus que doublé pour atteindre aujourd'hui près de **2 600 inscrits**.

Ce service d'information voyageur simple, gratuit et efficace, est un véritable outil d'amélioration de l'information voyageur et donc de la qualité du service offerte.

Trois facteurs viennent expliquer cette hausse spectaculaire :

- 1- Les nombreux SMS systématiquement envoyés pour annoncer les évolutions de l'offre de transport liées aux différents confinements qui ont ponctué cette année 2020.
- 2- La systématisation, depuis 2018, de l'envoi de SMS ciblés lors de déviations connues à l'avance sur les lignes du réseau Zéphir.
- 3- L'utilisation de ce canal d'information pour promouvoir les nouveaux services mis en place par la collectivité ou encore les opérations commerciales déployées par Keolis Cherbourg.



e. Les réseaux sociaux – Twitter et Facebook – Zéphir Actu

Véritables canaux d'information et d'échange, les réseaux sociaux occupent une place primordiale dans la communication avec les usagers du réseau Zéphir.



Consultés chaque jour par des milliers de voyageurs réguliers ou occasionnels, les réseaux sociaux constituent aujourd'hui un canal d'information privilégié pour tous les sujets qui touchent le réseau Zéphir : déviations, partenariats, offres commerciales, relation client personnalisée, promotion des services Zéphir...

Chaque jour, les réseaux sociaux Zéphir contribuent à améliorer l'image du réseau Zéphir et la qualité de la relation avec les usagers.

Signe de cette forte attente des utilisateurs du réseau, le nombre d'abonnés à **la page Facebook « Zéphir Actu » est passée de 1 643 fin 2018 à plus de 2 800 en décembre 2020 soit 500 abonnés supplémentaires par rapport à 2019 !**

En ce qui concerne Twitter, le nombre de followers reste stable par rapport 2019 avec en 2020 1 440 abonnés.

3. Liste des actions de promotion du service menées durant l'exercice

En préambule, il est important de noter qu'en raison de la crise sanitaire de la COVID 19, certaines actions habituellement menées pas le réseau Zéphir comme l'opération CM2, les opérations découverte du réseau pour les seniors ou encore les portes ouvertes dans les établissements scolaires n'ont pas pu avoir lieu cette année.

a. Le Club Avantages Zéphir

Date : juin 2020.

Objectif : fidéliser nos clients en les faisant bénéficier de multiples avantages chez différents commerçants partenaires.

Cible : tous les abonnés.

Principe : offrir aux abonnés des avantages tarifaires valables dans les commerces Cherbourgeois.

Résultat : 17 commerçants ont renouvelé leur partenariat avec Zéphir et 3 nouveaux commerçants ont rejoint le Club Avantages cette année.



b. Accueil des « Nouveaux arrivants » sur Cherbourg-en-Cotentin

Date : chaque mois.

Objectif : faire connaître le réseau Zéphir aux nouveaux habitants de Cherbourg-en-Cotentin.

Cible : familles inscrites sur les fichiers achetés à La Poste.

Principe : envoi d'un courrier à tous les foyers avec une offre de bienvenue donnant droit à 2 Tickets baZic Day gratuits.

Résultat : 485 courriers envoyés sur l'année 2020 et 19 nouveaux abonnements souscrits (4%).



c. Relance des abonnés annuels Zéphir

Date : chaque mois.

Objectif : anticiper le renouvellement des abonnés annuels.

Cible : tous les abonnés annuels Zéphir.

Principe : envoi d'un courrier aux abonnés annuels arrivant en fin de droit pour leur rappeler que leur abonnement arrive à échéance.

Résultat : 1 280 courriers envoyés pour 749 abonnements renouvelés (60%).



d. Relance des abonnés annuels jeunes Zéphir

Date : juin 2020.

Objectif : anticiper le renouvellement des abonnés annuels -26 ans et informer de la date de mise en ligne des ventes d'abonnements.

Cible : tous les abonnés annuels jeunes Zéphir.

Principe : envoi d'un courrier aux abonnés annuels -26 ans pour les inciter à souscrire un nouvel abonnement.

Résultat : 2 677 courriers envoyés pour 1 672 abonnements renouvelés.



e. Campagne de communication « Voyagez en bus »

Principe de l'opération : sensibiliser les automobilistes à l'utilisation des transports en commun à travers un message franc directement adressé à l'arrière des bus.

Objectifs : favoriser le report modal vers le réseau Zéphir et moderniser l'image du bus.

Actions de communication mises en œuvre : réalisation de deux adhésifs « Voyagez en bus » permanents collés à l'arrière des bus avec les messages suivants :

- « Si vous me suivez, je peux certainement vous y conduire ? »
- « On va au même endroit, la prochaine fois je vous emmène ? »

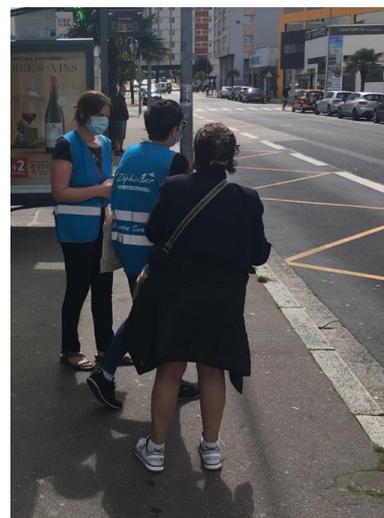


f. Présence terrain rentrée scolaire

A l'occasion de la rentrée scolaire 2020/2021, Keolis Cherbourg a souhaité mettre en place un dispositif d'accompagnement des voyageurs inédit.

Ainsi 8 agents Zéphir ont sillonné le réseau pendant 9 jours avec deux principales missions :

- s'assurer du bon respect des gestes barrières à l'intérieur des véhicules, notamment le port du masque à bord
- faire la promotion de l'application TIXIPASS auprès des clients non abonnés et utilisateurs de ticket papier



g. Présence au forum des associations

Date : septembre 2020.

Objectif : aller à la rencontre des habitants et les informer sur les possibilités qu'offre le réseau Zéphir dans le cadre de leurs déplacements loisirs.

Cible : Tout public.

Principe : présence d'un stand Zéphir au forum des associations de Cherbourg-en-Cotentin, avec possibilité de souscrire un abonnement directement sur place.

Résultat : environ 90 personnes rencontrés et quelques abonnements et titres de transport distribués.



h. Journée du Transport Public / Semaine de la mobilité 2019

Date :

- Samedi 19 septembre : Journée du Transport Public.
- Du 16 au 22 septembre : Semaine Européenne de la mobilité.



Objectifs :

- inciter les cherbourgeois à venir découvrir le réseau Zéphir.
- aller à la rencontre des cherbourgeois pour échanger autour de leur mobilité.

Principe :

- réseau de bus 100% Gratuit le samedi 19 septembre.
- réduction de -30% sur les abonnements mensuels aZur et seZam du mois d'octobre souscrits pendant la semaine de la mobilité.
- Inauguration des nouveaux bus Hybrides avec nouvelle livrée.
- lancement de l'application mobile « ITINEO ACCESS' » permettant aux bénéficiaires du service de réserver leur voyages directement sur smartphone.

Actions mises en œuvre :

- distribution de 20 000 sacs à pain pour promouvoir les actions commerciales en lien avec la semaine de la mobilité.
- promotion du réseau 100% gratuit le 19 septembre à l'arrière du TUK TUK course de Cherbourg-en-Cotentin.
- affichage A3 dans les bus ainsi que sur les écrans du réseau (bus et agence)
- diffusion d'une campagne de 110 spots radio sur 11 jours sur NRJ.
- 3 parutions dans la Presse de la Manche du visuel de la campagne (Réseau 100% gratuit) .
- envoi de 4 500 SMS aux habitants de Cherbourg-en-Cotentin.
- relai sur les réseaux sociaux et la Newsletter Zéphir .



Résultats :

- plus de 7 600 validations enregistrées le samedi 19 septembre contre environ 7 000 validations sur un samedi normal.
- 97 abonnements vendus avec les -30% de réduction.
- articles dans la presse locale.

i. Campagne de Noël 2020

Habituellement, Zéphir mène chaque année une opération de promotion du réseau au moment des achats de fin d'année pour inciter les Cherbourgeois à se déplacer en bus plutôt qu'avec leur véhicule individuel.

En 2020, avec les mesures de restriction de déplacement en vigueur, la collectivité a fait le choix de ne pas réaliser cette opération de promotion. Néanmoins, à l'image de l'action menée en 2019, Zéphir a souhaité renouveler son partenariat avec le Secours Populaire de la Manche pour organiser une grande collecte de jouet.

Principe de l'opération : en échange d'un jouet neuf ou d'occasion déposé à l'agence Zéphir, le donateur se voit offrir un Ticket 24h d'une valeur de 3.40€.

Objectifs : collecter un maximum de jouet neufs ou d'occasions au profit du secours populaire Français

Cible : tout public.

Actions de communication mises en œuvre : relai sur le site internet, les réseaux sociaux, la Newsletter Zéphir, les écrans dans les bus et à l'agence et affichage A3 dans les bus

Résultats : plus de 300 jouets neufs et d'occasion remis au Secours Populaire Français



a. Le Noël de Zéphir (sur les réseaux sociaux)

Date : tous les jours, 3 semaines avant Noël.

Objectifs :

- augmenter le nombre de followers de la page Facebook Zéphir Actu pour améliorer sa visibilité et donc l'information client.
- valoriser les partenaires du Club Avantages Zéphir.
- dynamiser l'image du réseau Zéphir

Cible : tout public.

Principe : sur la base d'un jeu concours, Zéphir propose chaque jour aux followers de gagner des cadeaux offerts par les partenaires du réseau.

Cherbourg : pour Noël, Zéphir Bus organise sa collecte de jouets et gâte ses usagers

Pour les fêtes, la compagnie Zéphir Bus de Cherbourg organise une collecte de jouets pour le Secours populaire, et un jeu sur Facebook pour gâter ses usagers.



Résultats :

- 90 followers en plus sur la page Facebook Zéphir Actu
- 52 900 vues des différentes publications.
- relai dans la presse locale

4. Lancement de l'application TIXIPASS

Suite au premier confinement de mars 2020 et afin de réduire les échanges de monnaie à bord entre les voyageurs et le personnel de conduite, l'Agglomération Le Cotentin et Keolis Cherbourg ont lancés une solution de vente de titre de transport dématérialisée : l'application TIXIPASS.

Disponible sur les stores Apple et Android, le lancement de cette solution digitale s'accompagne d'une offre promotionnelle significative pour inciter les voyageurs à reporter leurs achats sur ce nouveau canal de vente.

Via l'application, le Ticket 1 h est vendu 1.10€ contre 1.30€ et le carnet de 10 Tickets est vendu 10€ contre 12.30€ sur les autres canaux de vente



Actions de promotion mises en œuvre :

- Relai sur le site internet, les réseaux sociaux, la Newsletter Zéphir, les écrans dans les bus et à l'agence et affichage A3 dans les bus
- Communiqué de Presse
- Vidéo Motion Design réalisée par l'Agglomération Le Cotentin et relayé sur les réseaux sociaux
- Présence accrue du personnel zéphir sur le terrain
- Recrutement de 10 intérimaires pour faire la promotion de l'application TIXIPASS directement auprès des voyageurs dans les bus et aux arrêts.

Quelques chiffres sur TIXIPASS en 2020 (mai à décembre)



5. Tarification, recettes commerciales et autres recettes d'exploitation

La gamme tarifaire

En 2020, la gamme tarifaire Zéphir n'a pas évolué. On notera tout de même qu'avec la mise en place de l'application TIXIPASS, le ticket 1h et le carnet de 10 Tickets bénéficient d'un avantage tarifaire important faisant passer le prix du ticket 1h de 1.30€ à 1€ et le prix du carnet de 10 Tickets de 12.30€ à 10€.

	Tarifs TTC au 01/01/2014 TVA 10%	Tarifs TTC au 01/09/2014 TVA 10%	Tarifs TTC au 01/07/2015 TVA 10%	Tarifs TTC au 01/07/2016 TVA 10%	Tarifs TTC au 01/07/2017 TVA 10%	Tarifs TTC au 01/07/2018 TVA 10%	Tarifs TTC au 01/07/2019 TVA 10%	Tarifs TTC au 01/07/2020 TVA 10%
Les tickets								
Ticket 1 voyage (yc titres avantages)	1,20 €	1,20 €	1,20 €	1,20 €	1,30 €	1,30 €	1,30 €	1,30 €
Ticket 1 voyage TIXIPASS								1,10 €
Ticket 2 voyages	2,30 €	2,30 €	2,30 €	2,30 €	2,30 €	2,30 €	2,30 €	2,30 €
Carnet de 10 tickets TIXIPASS	11,50 €	11,50 €	11,50 €	11,50 €	11,50 €	11,50 €	12,30 €	12,30 €
Carnet de 10 tickets								10,00 €
Carnet de 30 tickets	32,50 €	32,50 €	32,80 €	32,80 €	32,80 €	32,80 €	32,80 €	32,80 €
Titre journée	3,40 €	3,40 €	3,40 €	3,40 €	3,40 €	3,40 €	3,40 €	3,40 €
Billet groupe (10 personnes)	7,10 €	7,10 €	7,20 €	7,20 €	7,20 €	7,20 €	7,20 €	7,20 €
Ticket tribu	4,70 €	4,70 €	4,70 €	4,70 €	4,70 €	4,70 €	4,70 €	4,70 €
Les Abonnements								
Abonnement mensuel SEZAM	36,20 €	36,20 €	36,30 €	36,30 €	36,30 €	36,30 €	36,30 €	36,30 €
Abonnement annuel SEZAM	398,20 €	398,20 €	399,30 €	399,30 €	399,30 €	399,30 €	399,30 €	399,30 €
Pass'entreprises	398,20 €	398,20 €	399,30 €	399,30 €	399,30 €	399,30 €	399,30 €	399,30 €
Abonnement mensuel Lazer (<26 ans)	26,10 €							
Abonnement annuel Lazer (<26 ans)	261,00 €							
Abonnement mensuel Lazer 2ème enfant	23,00 €							
Abonnement mensuel Lazer 3ème enfant	21,80 €							
Abonnement mensuel Lazer 4ème enfant	17,50 €							
Abonnement Zigzag Eté	32,90 €							
Abonnement annuel Scolaire (<26 ans)	192,20 €							
Abonnement annuel Scolaire 2ème enfant	171,70 €							
Abonnement annuel Scolaire 3ème enfant	163,50 €							
Abonnement annuel Scolaire 4ème enfant	132,60 €							
Abonnement mensuel Jeune -26 ans		14,40 €	14,40 €	14,40 €	15,60 €	15,60 €	15,60 €	15,60 €
Abonnement annuel Jeune -26 ans		144,00 €	144,00 €	144,00 €	156,00 €	156,00 €	156,00 €	156,00 €
Abonnement mensuel Azur (> 60 ans)	21,80 €	21,80 €	22,00 €	22,00 €	22,00 €	22,00 €	22,00 €	22,00 €
Abonnement annuel Azur (> 60 ans)	239,80 €	239,80 €	242,00 €	242,00 €	242,00 €	242,00 €	242,00 €	242,00 €
Abonnement Topaze (titre social, gratuit)								
Libert'et plus hebdo	4,90 €	4,90 €	4,90 €	4,90 €	4,90 €	4,90 €	4,90 €	4,90 €
Libert'et plus mensuel	18,10 €	18,10 €	18,15 €	18,15 €	18,15 €	18,15 €	18,15 €	18,15 €
Cartes libre circulation/autre								
TOTAL								

A partir de mai 2020

A partir de mai 2020

Les recettes commerciales par titre

TITRES	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Evol en % N/N-1
Ticket unité	777 910 €	763 407 €	778 580 €	813 133 €	829 237 €	828 827 €	553 448 €	-33,2%
Carnet de 10	139 265 €	136 536 €	131 152 €	128 243 €	137 080 €	109 184 €	121 348 €	11,1%
Carnet de 30	61 632 €	50 816 €	49 737 €	46 495 €	51 108 €	63 930 €	47 743 €	-25,3%
Ticket groupe	14 236 €	10 737 €	11 675 €	12 558 €	13 312 €	13 084 €	5 575 €	-57,4%
Autres tickets	15 495 €	11 052 €	9 185 €	11 984 €	18 297 €	11 534 €	12 413 €	7,6%
Total Ticket	1 008 538 €	972 549 €	980 328 €	1 012 412 €	1 049 034 €	1 026 559 €	740 527 €	-27,9%
Abonnements jeune	629 660 €	581 167 €	609 148 €	634 685 €	653 755 €	677 468 €	562 022 €	-17,0%
Abonnements adulte	210 353 €	214 957 €	228 255 €	239 228 €	254 910 €	291 355 €	235 094 €	-19,3%
Abonnements senior	97 348 €	100 835 €	103 941 €	111 024 €	111 882 €	120 177 €	94 445 €	-21,4%
Abonnements Multimodaux	5 743 €	5 266 €	4 619 €	/	4 970 €	6 487 €	3 869 €	-40,4%
Autres titres	13 381 €	93 €	100 €	100 €	100 €	160 €	160 €	0,0%
Total Abonnements	956 485 €	902 318 €	946 063 €	985 037 €	1 025 617 €	1 095 647 €	895 590 €	-18,3%
Abonnements Gratuits	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	
TOTAL	1 965 023 €	1 874 867 €	1 926 391 €	1 997 449 €	2 074 651 €	2 122 206 €	1 636 117 €	-22,9%

En 2020, les recettes commerciales du réseau Zéphir sont en baisse de -22.9% par rapport à 2019.

Cette baisse est directement liée à la crise de la COVID 19 et à toutes les mesures de restrictions prises tout au long de l'année, particulièrement à l'occasion des deux confinements qui ont fortement contribué à limiter la mobilité sur Cherbourg-en-Cotentin.

Cette baisse des recettes intervient après cinq années consécutives de hausse.

Les résultats commerciaux par rapport aux engagements contractuels

Ce paragraphe aborde les résultats commerciaux au regard des objectifs contractuels négociés entre la collectivité et Keolis Cherbourg dans le cadre du contrat de DSP 2014-2020.

Les recettes commerciales sur la période 2020 sont inférieures de 400 000€ à l'objectif fixé dans le cadre du contrat de DSP soit -19.5%.

Comme expliqué précédemment, cet écart s'explique en grande partie par la crise sanitaire de la COVID 19 et les confinements qui sont venus fortement amputer le réseau d'une partie des recettes commerciales de cette année 2020.

Autres recettes d'exploitation

Les autres recettes d'exploitation sont détaillées dans le chapitre III -DONNEES COMPTABLES ET FINANCIERES.

D. MAINTENANCE DU PARC VEHICULES ET BATIMENTS

Le détail du parc de véhicules par catégorie (avec le nombre de bus et les âges moyens) figure en annexe 7.

1. Les missions de la maintenance

- Maintenir en condition opérationnelle chaque matériel mis à notre disposition.
- Fournir au service exploitation un nombre suffisant de véhicules répondant aux besoins ainsi qu'aux normes et exigences réglementaires
- Assurer le management opérationnel des activités de la maintenance
- Contribuer à la performance économique de l'entreprise



Pour mener à bien nos missions, nous devons respecter scrupuleusement les exigences de la réglementation, sans cesse en évolution. Il nous faut appliquer les plans de maintenance des constructeurs et les procédures élaborées par la direction de la maintenance Keolis sans écarter notre propre expérience.

Le management opérationnel du personnel de la maintenance passe par l'amélioration continue à travers les stages de formation organisés par l'Institut Keolis. La crise sanitaire du COVID 19 a fortement perturbé le planning prévisionnel des stages de formation techniques. Quelques stages ont tout de même eu lieu en tout début et en fin d'année.

La réalisation de la maintenance préventive dans les règles de l'art à son juste niveau de qualité, l'optimisation des plans de maintenance, le respect des procédures d'entretiens et des procédures d'achats sont autant de facteurs contribuant à la performance économique.

2. Les différentes opérations d'entretien et de maintenance

La maintenance avant départ

Le conducteur doit avant le départ effectuer le tour de son véhicule afin de s'assurer que les principales fonctions de celui-ci soient opérationnelles : état des pneumatiques (crevaisin, état des flans, blessures), contrôle des témoins de serrage des roues, éclairage, fonctionnement des portes et sur les premiers mètres de roulage d'éventuels problèmes de direction ou de freinage, dans le cas contraire, il fait appel par radio au service maintenance, un autre véhicule lui est attribué si l'intervention ne lui permet pas de partir à l'heure prévue.

La maintenance préventive

La maintenance préventive des autobus est basée sur la notion de visites préventives systématiques programmées majoritairement de manière calendaire, mais également corrélées au kilométrage réalisé par le véhicule.

La maintenance préventive conditionnelle

La maintenance préventive conditionnelle est subordonnée à plusieurs types d'évènements : retour d'analyse d'huile non satisfaisante, signalements conducteurs, retour d'expérience sur certains points faibles du véhicule, alertes techniques et analyses des pannes.

La maintenance prévisionnelle

La maintenance prévisionnelle découle de la maintenance préventive. Les interventions font suite aux contrôles et aux mesures effectués lors des visites préventives. La planification des interventions permet de pénaliser le moins possible le service Exploitation, d'allonger la durée de vie des organes et, par conséquent, de réduire les coûts de maintenance.

La maintenance corrective

La maintenance corrective est mise en œuvre à partir de l'immobilisation du véhicule suite à un signalement, une alerte, une panne ou aux défauts relevés lors des contrôles techniques.



3. Opérations de maintenance marquantes et importantes réalisées en 2020

Les faits marquants en matière de maintenance corrective importante pour l'exercice 2020 ont été les suivants :

- la rénovation de 3 boîtes de vitesses
- la rénovation d'un moteur
- le remplacement de 2 moteurs

4. Les visites

Les visites réglementaires :

La réglementation impose un passage au contrôle technique chaque semestre pour les véhicules de transport en commun de personnes dans un centre agréé par la DRIRE.

Le contrôle du limiteur de vitesse 1 fois l'an pour les véhicules non limités mécaniquement (vitesse maximum d'un véhicule de transport en commun 100 km/h sur autoroutes).

Le contrôle des extincteurs 1 fois par an.

La gestion des échéances et la planification sont assurées par notre logiciel de gestion de la maintenance.

Tous les points de sécurité vérifiés figurent dans la liste des contrôles des visites préventives.

Un autobus doit être constamment conforme à la législation. Toute anomalie constatée est corrigée sans délai. Cette politique permet un taux d'acceptation au contrôle technique nettement supérieur à la moyenne nationale.

Taux de sursis et de refus 2020 :

- nombre de contrôles techniques effectués : 96
- nombre de sursis : 4
- nombre de refus : 0

Les taux de sursis enregistrés en 2020 sur le parc bus est de 4.16 %.

Le taux d'acceptation est le reflet d'une maintenance de qualité. Le taux de sursis de Keolis Cherbourg est bien inférieur à la moyenne nationale qui est de 10.14 % en 2020 (source UTAC).

Les centres de contrôles agréés ont un regard neutre et totalement indépendant. Le peu de « non-conformités » constatées reflète le bon niveau de qualité de la maintenance de Keolis Cherbourg.



Les visites préventives systématiques

La qualité de service est étroitement liée à la disponibilité des autobus.

Le taux de panne doit être le plus faible possible. Sa diminution repose d'abord sur la bonne réalisation des visites préventives systématiques au cours desquelles les agents de maintenance réalisent :

- les contrôles mécaniques, électriques, les divers réglages prévus dans les plans de maintenance
- la vidange des lubrifiants des différents organes, le rétablissement des niveaux, les correctifs apportés suite aux résultats des analyses d'huiles et des divers signalements conducteurs
- la recherche d'anomalies de fonctionnement enregistrées dans les mémoires des systèmes de diagnostic embarqués
- la mesure des potentiels restant des pièces d'usure (épaisseur des garnitures de freins, état des éléments de suspension, de direction, courroies, pneumatiques....)
- le contrôle du matériel embarqué, radio, SAE, billettique, information voyageurs



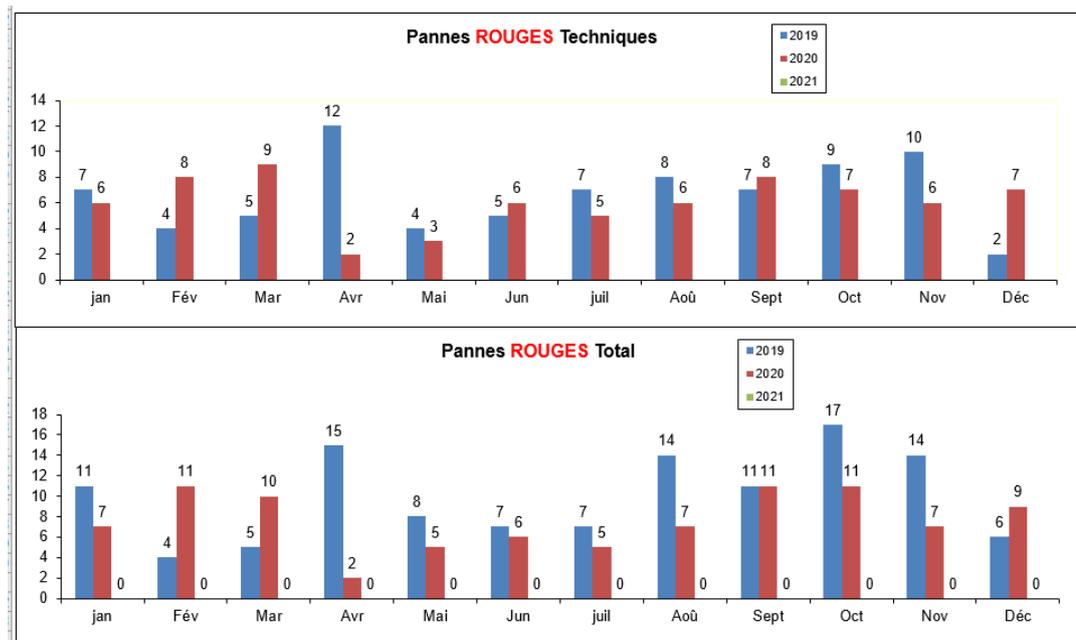
5. La liste des pannes

2 types de pannes sont définis :

- les pannes Bleues : pannes ne perturbant pas la clientèle
- les pannes Rouges : pannes qui perturbent le service clientèle (ex. changement de bus en ligne qui engendre une rupture de trajet pour les clients).

Le total des pannes rouges pour 2020 est de 91.

2020		jan	Fév	Mar	Avr	Mai	Jun	juil	Aoû	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
ROUGES														
Techniques		6	8	9	2	3	6	5	6	8	7	6	7	73
Accident			1	1			1			2	1	1	2	9
Crevaision											1			1
Vandalisme							1			1	1			4
Equipements embarqués											1			1
Divers Exploitation		1	2											3
Total des pannes		7	11	10	2	5	6	5	7	11	11	7	9	91



Le nombre total de pannes rouges aux 1 000 000 km est de 48.77 en 2020. La baisse des pannes rouges en 2020 fait suite aux analyses et corrections apportées tout au long de l'année.

La diminution des pannes rouges reste l'une de nos priorités.

Les pannes rouges se répartissent de la façon suivante :

- pannes rouges techniques : 73 (sont considérés « techniques », tous les problèmes mécaniques, électriques...nécessitant l'immobilisation et le remplacement du véhicule)
- pannes rouges accidents : 9 (sont considérés « accidents », tous les

bus ayant subi un accrochage pouvant altérer la sécurité des passagers et des tiers)

- pannes rouges crevaisons : 1
- pannes rouges vandalisme : 4 (sont considérés « vandalisme », des actes volontaires de dégradation pouvant altérer la sécurité des tiers et des passagers, ainsi que la qualité de service)
- pannes rouges « équipements embarqués » : 1 (sont considérés équipements embarqués, tous les matériels de communication, d'informations voyageurs, et de billettique)
- pannes rouges divers exploitation : 3 (sont considérés « divers exploitation », toutes les vomissures, les excréments d'animaux, erreur de parcours, erreur d'affectation).

6. La consommation de carburant

La consommation moyenne en 2020 est à 37.18 litres/100 km contre 39,21 litres/100 km en 2019, hors bus hybrides.

La consommation moyenne des bus hybrides Iveco Urbanway est de 27.31 litres/100 km.

La consommation moyenne des Mercedes Citaro Milde hybride est de 34.60 litres/100 km. Cependant il faut prendre avec précaution la consommation des Citaro Hybrides du fait de leur faible kilométrage.

La consommation moyenne en 2020 tous véhicules confondus est de 37,18 litres/100 km.

Nous poursuivons les actions mises en place depuis plusieurs années par Keolis Cherbourg sur :

- la formation à l'éco-conduite des conducteurs
- l'ajustement des temps de parcours et l'affectation des véhicules
- les réglages mécaniques et les rénovations de boîtes de vitesses
- l'attention particulière portée à la surconsommation de gasoil
- le logiciel Osaka permet d'analyser plus finement la conduite des conducteurs dans le but de corriger les lacunes de certains à travers des formations adaptées.



Répartition des bus selon la norme euro

Le renouvellement des véhicules par la Communauté d'Agglomération le Cotentin permet d'améliorer la performance globale environnementale.

Normes EURO	Parc 2014	Parc 2015	Parc 2016	Parc 2017	Parc 2018	Parc 2019	Parc 2020
Euro 0	3						
Euro 1	3						
Euro 2	15	14	14	10	8	8	5
Euro 3	15	16	16	16	16	16	16
Euro 4	1	3	3	3	3	3	3
Euro 5 EEV	14	14	14	14	14	14	14
Euro 6		4	4	8	13	13	17
Total parc	51	51	51	51	54	54	55

1 véhicule supplémentaire en fin 2020 pour éventuellement mettre à disposition de la CHPC de Cherbourg en Cotentin.

Liste des polluants par norme euro (en grammes par Kilowattheure) (g/kwh) :

% Polluants par norme euro	Euro 0	Euro 1	Euro 2	Euro 3	Euro 4	Euro 5	Euro 6
Oxyde d'azote (Nox)	14,4	9	7	5	3,5	2	0,4
Monoxydes de carbone (CO)	11,2	4,9	4	2,1	1,5	1,5	1,5
Hydrocarbures (HC)	2,4	1,23	1,1	0,66	0,46	0,46	0,13
Particules		0,36	0,15	0,13	0,02	0,02	0,01

7. Les coûts d'entretien du parc

Le coût total d'entretien (incluant le coût de la maintenance, les coûts du vandalisme, les coûts des accidents et le gasoil) s'élève à 0.769 €/km tous types de véhicules confondus.

Ce coût intègre les éléments du PPI, soit la rénovation de 3 boîtes de vitesse, la rénovation d'un moteur et le remplacement de 2 moteurs.

	nombre	kilomètres	Maintenance	coût maintenance/km	Vandalisme	coût vandalisme/km	Accident	coût accident/km	coût total/km
Minibus									
Peugeot Boxer	2	17 589	16 532	0,9399	2	0,0001	363	0,0207	0,9607
Renault Master	3	62 731	23 565	0,3757	0	0,0000	801	0,0128	0,3884
Gabarits réduits									
Heuliez GX117L	2	60 852	66 375	1,0908	67	0,0011	1 405	0,0231	1,1149
Standards									
Heuliez GX317	13	433 914	411 185	0,9476	587	0,0014	5 979	0,0138	0,9628
Heuliez GX327	17	807 880	697 719	0,8636	768	0,0010	8 311	0,0103	0,8749
Citaro O530	8	480 485	289 487	0,6025	1 241	0,0026	7 505	0,0156	0,6207
Urbanway Hybride	4	197 687	77 994	0,3945	74	0,0004	237	0,0012	0,3961
Articulés									
Agora	3	24 240	60 706	2,5044	101	0,0042	42	0,0017	2,5103
Citelis	2	27 768	40 944	1,4745	123	0,0044	1 481	0,0533	1,5323
Total	54	2 113 146	1 684 507	0,7972	2 963	0,0014	26 126	0,0124	0,8109

ANNEE 2019 (hors gasoil)

	nombre	kilomètres	Maintenance	coût maintenance/km	Vandalisme	coût vandalisme/km	Accident	coût accident/km	coût total/km
Minibus									
Peugeot Boxer	2	17 589	13 841	0,7869	2	0,0001	363	0,0207	0,8077
Renault Master	3	62 731	15 348	0,2447	0	0,0000	801	0,0128	0,2574
Gabarits réduits									
Heuliez GX117L	2	60 852	39 279	0,6455	67	0,0011	1 405	0,0231	0,6697
Standards									
Heuliez GX317	13	433 914	194 536	0,4483	587	0,0014	5 979	0,0138	0,4635
Heuliez GX327	17	807 880	313 994	0,3887	768	0,0010	8 311	0,0103	0,3999
Citaro O530	8	480 485	83 136	0,1730	1 241	0,0026	7 505	0,0156	0,1912
Urbanway Hybride	4	197 687	13 598	0,0688	74	0,0004	237	0,0012	0,0704
Articulés									
Agora	3	24 240	41 162	1,6981	101	0,0042	42	0,0017	1,7040
Citelis	2	27 768	22 365	0,8054	123	0,0044	1 481	0,0533	0,8632
Total	54	2 113 146	737 260	0,3489	2 963	0,0014	26 126	0,0124	0,3627

8. Les formations de la maintenance.

Quelques formations mises en place en 2020 :

- 1 agent formé à la prévention des risques incendies sur les sur véhicules.
- 2 agents formés sur la gestion et traitement des gaz d'échappement des moteurs Euro 6.
- 1 agent a obtenu son habilitation « B2XL » Dépanneur véhicule hybride.
- L'approvisionneuse formée aux outils de gestion des commandes.
- Le Chef d'équipe formé à la maîtrise des fondamentaux de la maintenance.

E. DONNEES SUR LE PERSONNEL

1. Les effectifs selon leur statut, leur coefficient et leur contrat de travail

Au 31/12/2020, le personnel affecté au service était composé de :

- 139 agents KEOLIS CHERBOURG
- 3 cadres mis à disposition par KEOLIS SA

Répartition des agents affectés au service public au 31/12/2020

Qualification	Nombre	Coef.	CDI	CDD	Temps plein	Temps partiel
Agents Keolis Cherbourg						
Conducteur receveur	121	207	121	0	101	20
Agent commercial de ligne	1	202	1		1	
Assistante Marketing	1	211	1		1	
Correspondant Billettique	1	221	1		1	
Mécanicien maintenance	2	207	2		2	
Mécanicien tôlier	1	207	1		1	
Mécanicien	3	207	3		3	
Approvisionnement	1	221	1		1	
Correspondant administratif	1	221	1		1	
Responsable de groupe	3	247	3		3	
Responsable Planning	1	247	1		1	
Chargée Etudes et Méthodes	1	247	1		1	
Chef d'équipe maintenance	1	247	1		1	
Responsable Maintenance	1	321	1		1	
Sous-total	139		139	0	119	20
Mise à disposition Keolis						
Directeur	1 cadre		1		1	
Directeur de Centre	1 cadre		1		1	
Responsable Marketing	1 cadre		1		1	
Sous-total	3		3	0	3	0
Total	142		142	0	122	20

Sur l'année 2020, l'effectif de l'entreprise (y compris les agents en longue maladie) était de 133,65 équivalents temps plein) répartis de la façon suivante :

- 113,65 Conducteurs
- 1 Agent commercial de ligne
- 1 Correspondant Billettique

- 3 Agents commerciaux d'accueil
- 8 Agents d'atelier
- 5 Agents de maîtrise exploitation
- 2 Agents administratifs

Concernant les cadres mis à disposition par le groupe Keolis, ils sont 3 équivalents temps plein :

- 1,0 Directeur
- 1,0 Directeur de Centre
- 1,0 Responsable Marketing et commercial

Enfin, 1,81 équivalents temps plein de personnels intérimaires ont été comptabilisés en 2018, dont :

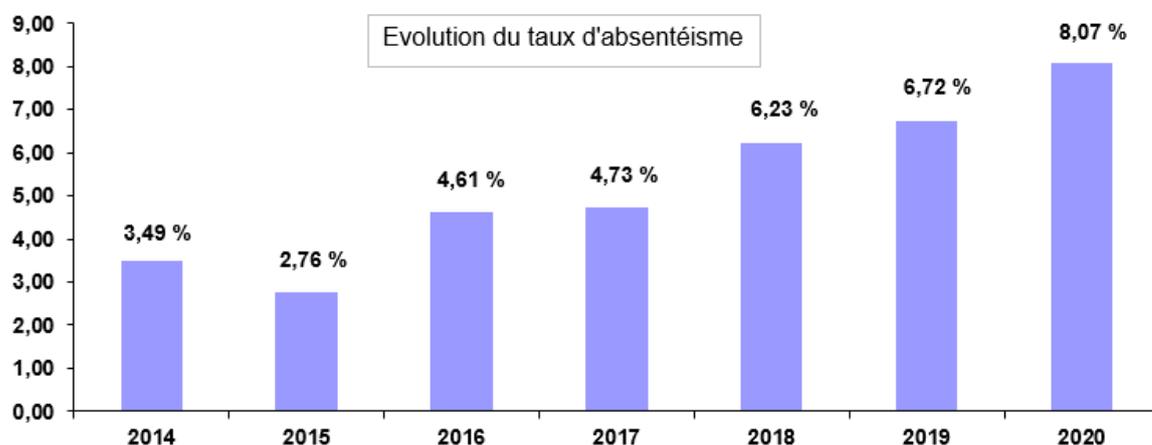
- 1,16 Conducteurs
- 0,50 Accompagnateurs de nuit
- 0,15 Hôtesses

Soit un total de 135,46 équivalents temps plein (cf. annexe 10).

2. L'absentéisme

Le taux d'absentéisme global en 2020 (8,07 %) est en augmentation par rapport à 2019 (6,72%).

Hors longue maladie et maternité, ce taux est de 5,57% (vs 5,45% en 2019).



1. Les accidents du travail



TABLEAU DE SUIVI DES AT

Décembre 2020	Eléments du Mois			Eléments à Fin de Mois			Cumul mobile 12DM
	N-1	Réalisé	Ec. N-1	N-1	Réalisé	Ec. N-1	
Nombre d'AT (personnel Zéphir)	0	0	0	11	6	-5	6
- avec arrêt	0	0	0	3	0	-3	0
- sans arrêt	0	0	0	8	6	-2	6
Nombre de jours d'arrêt	10	0	-10	182	0	-182	0
Nombre d'heures travaillées	11 758	17 359	5 601	188 928	181 898	-7 030	181 898
Nombre d'AT intérim	0	0	0	0	0	0	0
- avec arrêt	0	0	0	0	0	0	0
- sans arrêt	0	0	0	0	0	0	0
Nombre de jours d'arrêt	0	0	0	0	0	0	0
Taux de fréquence (*)				15,88	0,00		0,00
Taux de gravité (*)				0,96	0,00		0,00
Nombre d'accidents trajet	0	0	0	0	0	0	0
- avec arrêt	0	0	0	0	0	0	0
- sans arrêt	0	0	0	0	0	0	0
Nombre de jours d'arrêt	30	30	0	0	359	359	359
Taux d'AT	3,63	2,83					

En 2020, Keolis Cherbourg n'a enregistré aucun accident du travail avec arrêt.

Ces résultats très satisfaisants sont le fruit des actions de prévention déployées auprès de l'ensemble des salariés avec le concours de la responsable HSE (Hygiène Sécurité Environnement).

2. La politique de formation

Les différentes formations effectuées par le personnel au cours de l'année 2020 sont détaillées en annexe 11, et les différentes déclarations afférentes à la formation figurent en annexe 12.

3. Les observations formulées par l'inspection du travail

Aucune observation, notamment concernant la sécurité des ouvrages, installations et équipements constituant le service délégué, n'a été formulée par l'inspection du travail pendant l'exercice 2020.

II. ANALYSE DE LA QUALITE DE SERVICE

A. LES INDICATEURS DE QUALITE PREVUS AU CONTRAT

Conformément aux annexes 15 et 16 du contrat de DSP, les différents thèmes et critères qualités qui doivent être suivis sont :

- La ponctualité des bus
- L'état des véhicules et des équipements
 - L'information embarquée à bord des bus
 - L'état de propreté extérieur des véhicules
 - L'état de propreté intérieur des véhicules
 - Le fonctionnement des oblitérateurs
- La qualité de service à bord des bus
 - Le comportement et la présentation des agents de conduite
 - La qualité de conduite des agents
- La qualité aux points d'arrêt
 - L'information aux points d'arrêts
 - L'entretien des points d'arrêts
- La qualité des prestations clientèle
 - La qualité de l'accueil de la clientèle en agence commerciale
 - La qualité de l'accueil téléphonique
 - La qualité de l'information délivrée par téléphone
- La lutte contre la fraude

Chacune de ces familles se décline en critères. Pour chacun de ces critères, a été défini :

- Un service de référence
- Un seuil d'exigence
- Une méthode de mesure

Méthodes de mesure

3 types de mesures sont utilisés :

- pour les critères de ponctualité, l'autorité délégante ayant décidé d'investir dans un SAEIV, les données sont directement fournies par le logiciel,
- des mesures internes, réalisées par le personnel de l'entreprise pour la lutte contre la fraude,
- des mesures contradictoires (clients, appels mystères).

B. LES RESULTATS 2020

SUIVI DE LA QUALITE DE SERVICE - 2020							
	T1	T2	T3	T4	Cumul N-1	Cumul réel	Objectif contrat
Exploitation des services de transport public							
Lignes régulières - ponctualité							80%
Information embarquée - disponibilité					100,0%		95%
Véhicules - état extérieur					98,5%		90%
Véhicules - état intérieur					96,0%		90%
Valideurs - disponibilité							toujours un valideur disponible
Comportement et qualité de conduite du conducteur					100,0%		90%
Information à la clientèle							
Arrêts de bus - information à jour					99,5%		90%
Arrêts de bus - propreté, état matériel					96,9%		90%
Agence commerciale - qualité de l'accueil, disponibilité de l'information et des moyens d'expression des usagers					100,0%		85%
Billettique							
Taux de contrôle	0,87%	1,78%	0,76%	1,17%	1,05%		0,80%

Commentaires

En 2020, dans la mesure où le contrat entre la collectivité et la société de contrôle a pris fin en décembre 2018, aucun contrôle contradictoire n'a été effectué sur le terrain.

Néanmoins, afin de garantir une qualité de service optimale pour les voyageurs, Keolis Cherbourg a continué de maintenir le même niveau d'exigence avec ses prestataires de nettoyage que ce soit pour les bus ou le mobilier urbain.

Le critère sur le nettoyage des autobus à atteint en 2020 :

- 1) Nettoyage intérieur = 93,92 %
- 2) Nettoyage extérieur = 94,75 %

C. BILAN ET ANALYSE DES RETOURS ET OBSERVATIONS DES USAGERS

Délai de traitement des retours client



	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Evolution 2018/2019
Retour client traitées en 10 jours	166	321	156	157	223	256	177	-30,9%
Retour client hors délais	33	37	17	27	23	16	12	-25,0%
Total des réclamations	199	358	173	184	246	272	189	-30,5%

De manière générale, le nombre de retours client recueillis en 2020 connaît une baisse de 30.5% par rapport à l'année 2019 avec 83 réclamations en moins. Cependant, la part des réponses apportées au-delà de 10 jours reste stable par rapport à 2019.

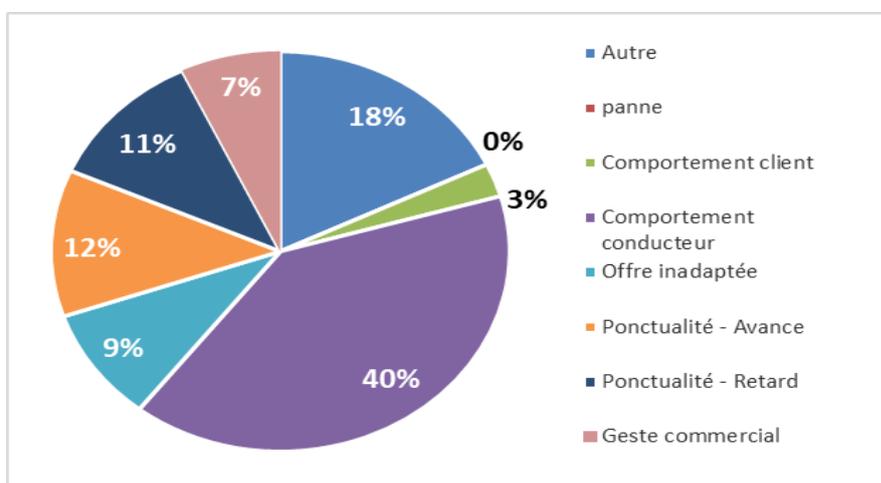
Cette baisse du nombre de retours client est à mettre en parallèle de la baisse d'activité liée à la crise sanitaire.

En 2020, le délai de réponse moyen suite à une réclamation était de 3.8 jours.

Les canaux utiliser par les voyageurs

Canaux	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Evolution 2019/2020
Agence commerciale Zéphir	24%	19%	28%	21%	22%	24%	23%	-3%
Courrier	5%	10%	7%	6%	7%	4%	4%	-7%
Dépôt	1%	2%	3%	3%	0%	0%	3%	/
Mail	28%	45%	35%	26%	33%	41%	40%	-2%
Réseaux sociaux	-	-	-	-	5%	7%	2%	-70%
Téléphone	44%	24%	27%	43%	33%	24%	28%	17%

Répartition des principaux motifs de réclamation

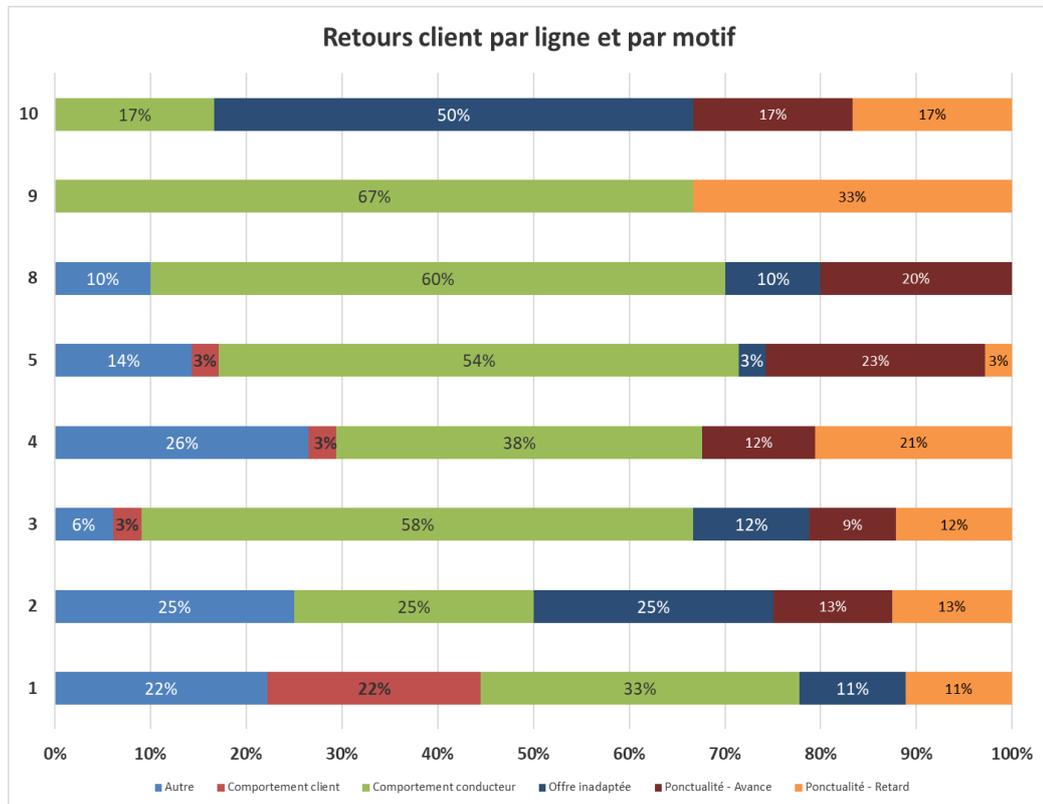


Comme les années précédentes, le principal motif de réclamation client reste le comportement des conducteurs (40% en 2020 des retours client) suivi de l'avance (12% des retours client).

On notera que la part des retours client liés à la ponctualité (avance /retard confondus) passe en 2020 de 36% en 2019 à 23% en 2020.

La catégorie « Autres » regroupe des sujets très divers comme : des problèmes liés à l'exploitation de certaines lignes par les taxis, des erreurs d'itinéraire ou encore des problèmes liés à des bus qui ne seraient pas passés.

Motifs de réclamation par ligne



Le graphique ci-dessus permet d'identifier rapidement les problématiques relatives à chacune des principales lignes du réseau Zéphir. Cependant, il faut noter que le faible nombre de retours client sur les lignes 2, 8, 9 et 10 rend difficile l'analyse des données de ces lignes.

Pour les autres lignes et mis à part la thématique liée au comportement des conducteurs, c'est la ponctualité (avance / retard) qui représente le plus retours client en 2020.

Les demandes de geste commercial ont été intégré dans la catégorie « Autre ».

III. DONNEES COMPTABLES ET FINANCIERES

A. LE COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION DE LA DELEGATION ET LES COMMENTAIRES SUR LES CONDITIONS ECONOMIQUES DE L'ANNEE

Les comptes de résultat détaillés de la délégation figurent en annexe.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2019/2018 en valeur	2019/2018 en %
60 - achats consommés (hors remb. TIPP)	1 161 244	1 138 174	1 156 944	1 253 348	1 315 354	1 335 436	1 085 189	- 250 247	-18,7%
61 - services extérieurs	574 517	609 422	620 992	667 147	768 298	736 766	708 843	- 27 923	-3,8%
62 - autres services extérieurs	1 199 431	1 314 040	1 451 270	1 444 163	1 546 310	1 454 111	1 094 643	- 359 468	-24,7%
63 - impôts et taxes	545 786	561 448	596 599	489 486	477 475	469 845	479 995	10 150	2,2%
64 - charges de personnel	5 454 999	5 604 567	5 425 133	5 512 205	5 573 903	5 882 223	5 647 605	- 234 618	-4,0%
65 - autres charges de gestion	83 008	158 758	184 512	181 315	271 700	349 394	105 554	- 243 839	-69,8%
<i>dont quote-part société en participation*</i>	61 076	134 276	161 304	158 227	253 863	329 060	65 972	- 263 088	-80,0%
66 - charges financières	121	100	1 993	6 374	- 600	1 891	1 891	-	0,0%
67 - charges exceptionnelles	9 250	30 451	1 000	-	-	-	-	-	0,0%
68 - dotations aux amortissements et provision	26 965	129 194	136 156	78 493	84 465	107 642	50 265	- 57 376	-53,3%
69 - participation et impôts sur les sociétés	- 39 999	- 41 729	- 42 506	- 48 284	- 42 712	15 066	2 481	- 12 585	-83,5%
Total Charges	9 015 322	9 504 425	9 532 092	9 584 247	9 994 194	10 352 373	9 176 467	- 1 175 906	-11,4%
70 - recettes commerciales	2 011 816	1 933 198	1 984 168	2 060 057	2 124 955	2 187 842	1 704 162	- 483 679	-22,1%
<i>dont recettes usagers</i>	1 963 340	1 875 327	1 926 233	1 997 447	2 063 377	2 120 612	1 630 506	- 490 106	-23,1%
<i>dont recettes publicité</i>	18 607	29 118	29 118	30 000	31 115	30 000	38 925	8 925	29,7%
<i>dont produit des amendes</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%
<i>dont facture MAD de personnel</i>	25 480	23 520	23 902	26 145	23 520	23 520	23 520	-	0,0%
<i>dont autres recettes</i>	4 389	5 233	4 915	6 465	6 943	13 710	11 212	- 2 498	-18,2%
70 - participation de l'autorité déléguée	6 916 182	7 428 076	7 437 183	7 442 348	7 715 113	7 848 898	7 307 929	- 540 969	-6,9%
Sous-total chiffres d'affaires	8 927 998	9 361 274	9 421 351	9 502 404	9 840 067	10 036 740	9 012 091	- 1 024 649	-10,2%
74 - subvention d'exploitation	25 150	26 053	25 961	- 70	-	14 090	-	- 14 090	-100,0%
75 - autres produits de gestion courante	3 104	2 412	4 352	6 255	2 603	5 664	5 860	196	3,5%
<i>dont produit des amendes</i>	1 394	1 580	3 219	3 285	1 611	2 580	2 745	165	6,4%
76 - produits financiers	30	-	-	-	-	-	-	-	0,0%
77 - produits exceptionnels	-	-	-	-	-	1 295	322	- 973	-75,1%
78 - reprise sur amortissements et provisions	18 298	23 318	32 175	8 674	9 287	146 638	11 990	- 134 648	-91,8%
79 - transfert de charges (dont remb. TIPP)	99 223	126 558	129 817	146 383	239 286	206 507	155 710	- 50 798	-24,6%
Total produits	9 073 803	9 539 615	9 613 656	9 663 646	10 091 244	10 410 933	9 185 973	- 1 224 960	-11,8%
Résultat annuel	58 481	35 190	81 564	79 399	97 050	58 560	9 506	- 49 054	-83,8%

Commentaires sur le compte d'exploitation

Le chiffre d'affaires net de sous-traitance transport s'établit à 8 733 k€, en régression de -1 019 k€ par rapport au CA de 2019 :

- -490 k€ sur les recettes commerciales compensées à hauteur de 371 k€ (soit un impact de -119 k€)
- -346 k€ au titre de la restitution Covid (économies masse salariale et kilomètres non roulés)
- -108 k€ d'indexation
- -306 k€ sur la SFE de base et les avenants
- -144 k€ d'effet cut-off (facture solde N-1)

Dans le contexte de pandémie de la Covid 19, les recettes usagers ont régressées de -22%.

Les autres recettes figurant aux comptes 70 et produits d'exploitation (comptes 74 et 75) s'élèvent à 73 k€.

Ces recettes se composent essentiellement de :

- 39 k€ de recettes publicitaires
- 24 k€ de facturation de mise à disposition de personnel
- 10 k€ de produits des amendes

Les coûts de mase salariale ont été maîtrisés, notamment grâce au recours à l'activité partielle. Entre 2019 et 2020, ils ont diminué de -4%.

La société en participation a transféré une perte de 66 k€ à Keolis Cherbourg.

Le résultat net s'élève à un bénéfice de 10 k€ contre 59 k€ l'an dernier.

Hors transfert de bénéfice de la société en participation et impôts (dont effet CICE), le résultat net afficherait un bénéfice de 78 k€ (contre 403 k€ l'année précédente sur les mêmes bases) ce qui représenterait 0.89 % du chiffre d'affaires net de sous-traitance transport.

B. LES COMPTES SOCIAUX, LA LIASSE FISCALE ET LES DECLARATIONS SOCIALES

Les comptes sociaux (soumis prochainement à l'approbation de l'AG) et la liasse fiscale de Keolis Cherbourg ainsi que les principales déclarations sociales figurent en annexe 14.

C. LA PRESENTATION DES METHODES ET ELEMENTS DE CALCULS DES PRODUITS ET CHARGES DIRECTS ET INDIRECTS

Les méthodes et éléments de calculs des produits et charges directs et indirects imputés au compte de résultat d'exploitation de la délégation concernent :

- les frais d'assistance technique du Siège et de la Direction Régionale (tableau de calcul des frais d'assistance technique)
- la refacturation des personnels mis à disposition (conventions de mise à disposition)
- les amortissements des investissements mis à disposition par le Délégué (tableau des durées d'amortissements par type de biens)

Ces documents figurent en annexe 15.

D. LES INVENTAIRES A ET B ET LES VARIATIONS DU PATRIMOINE IMMOBILIER

Les inventaires A des biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice et B des biens mis à disposition par le Déléguataire, ainsi que les variations du patrimoine immobilier intervenus dans l'année figurent en annexe 16, conformément aux articles 24 et 26 ainsi que les annexes 2, 3 et 4 du contrat de Délégation de Service Public.

E. LE COMPTE RENDU DE LA SITUATION DES BIENS ET IMMOBILISATIONS NECESSAIRES A L'EXPLOITATION DU SERVICE PUBLIC DELEGUE

Les biens et équipements :

Le matériel roulant

La mise en exploitation de 4 Mercedes Mild-Hybride.



Keolis Cherbourg a directement pris en charge la rénovation de 3 boîtes de vitesses, la rénovation d'un moteur et le remplacement de 2 moteurs. Ces dépenses ont été compensées par l'Autorité Délégante, dans le cadre de l'avenant 2 au contrat de DSP.

Les bâtiments administratifs

Nous avons effectué une revue annuelle générale des bâtiments comme l'exige le contrat (rapport en annexe).

Les locaux d'atelier

Contrôles réglementaires :

Les contrôles réglementaires que nous effectuons ont fait apparaître des anomalies :

- un défaut de « mise à la terre » sur bloc sanitaire en bout de ligne
- gonds cassés sur les portes d'atelier sud-est (rapports en annexe)
- Aérothermes chauffage atelier défectueux
- Colonne de lavage Sefac défectueuses (rapport en annexe)
- Vétusté du transformateur

Travaux pris en charge par le délégataire :

F. INVESTISSEMENTS DE BIENS A LA CHARGE DU DELEGATAIRE

Dans notre plan d'investissement pour 2020 nous avons acquis :

- 1- du matériel pour le SAE pour 1750 €
- 2- pose d'une vidéo surveillance pour 1611 €
- 3- de l'outillage atelier pour 10 600 € (nettoyeur haute pression, pont VL, masque peinture ventilé)
- 4- deux bus articulés d'occasion pour un montant total de 255k€

G. LE SUIVI DU PROGRAMME ACTUEL D'INVESTISSEMENTS ET AUTRES DEPENSES DE RENOUVELLEMENT

Les investissements et autres dépenses de renouvellement réalisés par le Délégataire figurent en annexe 17, conformément à l'annexe 6 du contrat de Délégation de Service Public.

H. LES ENGAGEMENTS A INCIDENCES FINANCIERES NECESSAIRES A LA CONTINUITE DU SERVICE PUBLIC

Engagements des médailles du travail

Le montant provisionné dans les comptes sociaux au titre des médailles du travail s'élève à 5 995 € au 31/12/2020.

I. LES ELEMENTS DE CALCUL DE LA CONTRIBUTION FINANCIERE DE L'AUTORITE ORGANISATRICE

Calcul du réalisé de la Contribution Forfaitaire 2020

Coefficient d'Actualisation Articles 20 et 21 du contrat de DSP et Avenants			
Intitulé de l'indice	Indice de référence 2013	Moyenne des valeurs de janvier 2019 à décembre 2019	Coefficient
Gazole :GN (FB0D192014)	114,76	93,86	0,81788
Salaire trimestriel : Sn (01567457)	108,45	119,91	
Charges Sociales : CHn yc T/S	46,75	40,41	
Salaires Chargés : Sn*(1+CHn)	159,20	168,40	1,05790
Frais généraux : FGn (FB0ABCXN00)	105,74	101,46	0,95951
		Pondéré (b)	1,01847

$$(b) C_n = C_{n0} * [0.07 + 0.09 * G_n / G_0 + [0.70 * S_n * (1 + C_{Hn}) / S_0 * (1 + C_{Ho})] + 0.14 * F_{Gn} / F_{Go}]$$

Actualisation de CFF		
	Valeurs contractuelles en € 2013	Valeurs contractuelles en € 2020
CCF 2019 (Article 29,1 contrat de DSP)	6 856 500,00	6 983 139,56
SFE variable	- 5 480,00	- 5 581,22
AVENANT 1	- 3 248,00	- 3 307,99
AVENANT 2	- 34 100,00	- 34 729,83
AVENANT 3	50 250,00	51 178,12
AVENANT 4	14 050,00	14 309,50
AVENANT 5	17 428,00	17 749,90
AVENANT 6	- 61 702,00	- 62 841,64
AVENANT 7	- 2 000,00	- 2 036,94
Total CCF 2020 (hors TP/CET)	6 831 698,00	6 957 879,46
Taxe s/ salaires facturée		309 252,18
CVAE		6 534,00
CFE		9 209,00
COVID - restitution des économies		- 346 441,00
COVID - compensation des recettes		371 495,00
Total 2020		7 307 928,64

Les montants exprimés sont ceux figurant dans les comptes du délégataire et non ceux effectivement versés par l'Autorité Organisatrice. Ils comprennent les provisions des factures à établir pour solde définitif.

J. LE COMPTE DE TVA RECUPEREE PAR KEOLIS AU TITRE DES INVESTISSEMENTS REALISES PAR LA CUC

Le détail du compte TVA récupérée par Keolis au titre des investissements réalisés figure en annexe.

K. PRESENTATION DES RATIOS FINANCIERS CARACTERISTIQUES

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	total 2014/2020	moyenne 2014/2020	Evolution 2020/2019
Kilomètres totaux parcourus	2 063 189	2 290 011	2 382 160	2 342 990	2 294 638	2 394 181	2 116 510	15 883 679	2 647 280	-11,6%
dont kilomètres sous-traités	149 871	218 358	245 663	249 418	248 847	249 363	289 886	1 651 407	275 234	16,3%
dont kilomètres en propre	1 913 318	2 071 653	2 136 497	2 093 572	2 045 791	2 144 818	1 826 624	14 232 273	2 372 045	-14,8%
Fréquentation (nombre de voyages - anciennes clés)	5 766 906	6 106 412	6 288 229					18 161 547	3 026 925	
Fréquentation (nombre de voyages - nouvelles clés)	6 090 570	6 413 411	6 582 989	6 638 778	6 590 576	6 666 852	5 312 675	44 295 851	7 382 642	-20,3%
Voyages/kilomètres (nouvelles clés)	2,95	2,80	2,76	2,83	2,87	2,78	2,51		2,79	-0,10
Recettes commerciales	1 965 024	1 875 327	1 926 261	1 997 349	2 062 130	2 120 612	1 630 130	13 576 832	2 262 805	-23,1%
Recettes commerciales/voyage	0,32	0,29	0,29	0,30	0,31	0,32		0,31	0,31	-1,00
Contribution financière (hors TS, hors CET)	6 533 315	7 026 859	7 026 316	7 126 492	7 289 534	7 372 211	7 307 929	49 682 656	8 280 443	-0,9%
Contribution financière/voyage	1,07	1,10	1,07	1,07	1,11	1,11	1,38	1,12	1,12	0,24
Contribution financière/km	3,17	3,07	2,95	3,04	3,18	3,08	3,45	3,13	3,13	0,12
Total charges (hors QPSP, yc CICE)	8 954 246	9 370 150	9 370 788	9 426 020	9 740 331	9 740 331	9 110 495	65 712 362	10 952 060	-6,5%
Coût moyen/km	4,34	4,09	3,93	4,02	4,24	4,07		4,14	4,14	-1,00
Effectifs agents roulants EQTP (hors polyvalence)	95,28	97,41	98,42	98,90	98,17	106,62	105,10		116,65	-1,4%
Conducteurs intérimaires EQTP	5,89	8,69	10,12	7,76	7,93	5,21	0,92		7,75	-82,3%
Total EQTP*	101,17	106,10	108,54	106,66	106,10	111,83	106,02		124,40	-0,05
Kilomètres/agents roulants EQTP*	18911,91	19525,48	19684,61	19628,46	19281,72	19180,13	17229,32		19067,64	-0,10
Parc total véhicules au 31/12	51	51	51	51	54	51	52		60	2,0%
Nombre moyen de véhicules utilisés	51	51	51	51	51	51	52		60	2,0%
Véhicules en ligne (heure de pointe yc PMR)	46	44	44	44	44	44	45		52	2,3%
Véhicule de réserve	7	7	7	7	10	7	7		9	0,0%
Taux de réserve	15,2%	15,9%	15,9%	15,9%	22,7%	15,9%	15,6%		16,7%	-2,2%
Nombre de kilomètres/véhicule	37 516	40 621	41 892	41 050	40 114	42 055	35 127		39 755	
Nombre d'agents roulants EQTP*/véhicule	1,98	2,08	2,13	2,09	2,08	2,19	2,04		2,08	-0,07

*hors LM: hors longue maladie