



Envoyé en préfecture le 03/10/2019  
Reçu en préfecture le 03/10/2019  
Affiché le 01/10/2019 SLO  
ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_106-DE

## SEANCE DU 24 SEPTEMBRE 2019

Date d'envoi de la convocation : 18 septembre 2019

Nombre de membres : 221

Nombre de présents : 167

Nombre de votants : 188

(à l'ouverture de la séance)

**Secrétaire de séance : Pascal ROUSSEL**

L'an deux mille dix-neuf, le **Mardi 24 Septembre**, le Conseil de la Communauté d'Agglomération du Cotentin, dûment convoqué, s'est réuni au complexe sportif Marcel Lechanoine de Valognes à **18 h 00** sous la présidence de Jean-Louis VALENTIN, président.

**Etaient présents :**

ADE André, AMIOT Sylvie, AMIOT André, ARLIX Jean, ARRIVÉ Benoît, ASSELINE Yves, BARBÉ Stéphane, BARBEY Hubert, BAUDIN Philippe, BELHOMME Jérôme, BERTEAUX Jean-Pierre, BESUELLE Régine, BOUILLON Jean-Michel, BRIENS Eric, BROQUAIRE Guy, BURNOUF Elisabeth, BUTTET Guy, CAPELLE Jacques, ANNE Jean-Pierre suppléant de CASTELEIN Christèle, CATHERINE Arnaud, CATHERINE Christian, CAUVIN Bernard, CHARDOT Jean-Pierre, CHEVEREAU Gérard, COLLAS Hubert, COQUELIN Jacques, CROIZER Alain, D'AIGREMONT Jean-Marie, DELAPLACE Henri, DELAUNAY Sylvie, DELESTRE Richard (jusqu'à son départ à 21h22), DENIAUX Johan, DENIS Daniel, DESTRES Henri, DIESNY Joël, DUBOST Michel, DUCHEMIN Maurice, DUCOURET Chantal, DUFOUR Luc, DUPONT Claude, FAGNEN Sébastien, FAUCHON Patrick (jusqu'à son départ à 20h52), FAUDEMÉR Christian, FEUARDANT Marc, FEUILLY Emile, FEUILLY Hervé, FONTAINE Hervé, FRANCOISE Bruno, GANCEL Daniel, GAUCHET Marc, GIOT-LEPOITTEVIN Jacqueline, GODAN Dominique, GODIN Guylaine, GOLSE Anne-Marie, GOMERIEL Patrice, GOSELIN Bernard, GOSELIN-FLEURY Geneviève, GOSSWILLER Carole, GOUREMAN Paul (jusqu'à son départ à 20h40), GROULT André, GRUNEWALD Martine, GUERIN Alain, HAIZE Marie-Josèphe, HAMEL Bernard, HAMELIN Jacques, HAMELIN Jean, HAMON Myriam, HARDY René, HAYE Laurent, HEBERT Dominique, GIROUX Bernard suppléant de HENRY Yves, CATELAIN Pierre suppléant de HOULLEGATTE Valérie, HUBERT Christiane (jusqu'à son départ à 20h55), HUBERT Jacqueline, HUET Catherine, JOLY Jean-Marc, JOUAUX Joël, JOURDAIN Patrick, LAFOSSE Michel, LAHAYE Germaine, LAINÉ Sylvie, LAMORT Philippe, LACOUR Sylvain suppléant de LAMOTTE Jean-François, LAMOTTE Noël (jusqu'à son départ à 21h12), LATROUITE Serge, LAUNOY Claudie, LE BEL Didier, LE BRUN Bernadette, LE DANOIS Francis, LE MONNYER Florence (jusqu'à son départ à 22h08), LEBARON Bernard, LEBONNOIS Marie-Françoise, LEBRETON Robert, LEBRUMAN Pascal, LECHEVALIER Guy, LECOQ Jacques, LECOURT Marc, LECOUCVEY Jean-Paul, LEFAIX-VERON Odile, AUBERT Maurice suppléant de LEFAUCONNIER Jean, LEFEVRE Hubert, LEGER Bruno, LEGOUPIL Jean-Claude, LEJAMTEL Ralph (jusqu'à son départ à 21h22), LEMARÉCHAL Michel, LEMENUÉL Dominique, LEMOIGNE Jean-Paul, LEMONNIER Charles suppléant de LEMONNIER Hubert, HERVY Isabelle suppléante de LEMYRE Jean-Pierre, LEONARD Christine, LEMONNIER Thierry (jusqu'à son départ à 21h12), LEPETIT Jacques, LEPETIT Jean, LEPETIT Louissette, LEPOITTEVIN Gilbert, LEQUERTIER Joël, LEQUILBEC Frédéric (jusqu'à son départ à 21h31), LERENDU Patrick, LESEIGNEUR Hélène, LETERRIER Richard, LETRECHER Bernard, LINCHENEAU Jean-Marie (à partir de 20h40), MABIRE Caroline, MABIRE Edouard, MAGHE Jean-Michel, MAIGNAN Martial, MARGUERIE Jacques, MARGUERITTE David, MARIE Jacky, MARIVAUX Isabelle,

**Délibération n° DEL2019\_106**

MARTIN Serge, MAUQUEST Jean-Pierre, MELLET Christophe, MELLET Daniel, MESNIL Pierre, MIGNOT Henri, MONHUREL Pascal, MOUCHEL Evelyne, MOUCHEL Jean-Marie, NICOLAÏ Michel, ONFROY Jacques, PARENT Gérard, PELLERIN Jean-Luc, PILLET Patrice, POISSON Nicolas, POTTIER Bernard, POUTAS Louis, PRIME Christian, REBOURS Sébastien, RENARD Jean-Marie, RODRIGUEZ Fabrice, ROUSVOAL Camille, ROUSSEAU Roger, ROUSSEL Pascal, ROUXEL André, SARCHET Jean-Baptiste, SCHMITT Gilles, SEBIRE Nelly, SOURISSE Claudine, TAVARD Agnès, TIFFREAU Danièle, TRAVERT Hélène, VALENTIN Jean-Louis, VARENNE Valérie (jusqu'à son départ à 21h22), VIGER Jacques, VILLETTE Gilbert, VILTARD Bruno (jusqu'à son départ à 21h12), VIVIER Nicolas (jusqu'à son départ à 22h08).

**Ont donné procurations :**

AMIOT Guy à DESTRES Henri, ANTOINE Joanna à HUBERT Jacqueline, BASTIAN Frédéric à CATHERINE Christian, BOURDON Cyril à FRANCOISE Bruno, BURNOUF Hervé à SOURISSE Claudine, CAUVIN Joseph à HAMELIN Jacques, DIGARD Antoine à MONHUREL Pascal, DRUEZ Yveline à BELHOMME Jérôme, GESNOUIN Marie-Claude à SEBIRE Nelly, GODEFROY Annick à TAVARD Agnès, HAMON-BARBE Françoise à MAGHE Jean-Michel, HUBERT Christiane à BESUELLE Régine (à partir de son départ à 20h55), LEMONNIER Thierry à LAMOTTE Noël (à partir de son départ à 21h12), LEQUILBEC Frédéric à HUET Catherine (à partir de son départ à 21h31), LE PETIT Philippe à D'AIGREMONT Jean-Marie, LERECULEY Daniel à GODIN Guylaine, LESENECHAL Guy à LEBRUMAN Pascal, LOUISET Michel à ROUXEL André, MARTIN Yvonne à PELLERIN Jean-Luc, PEYPE Gaëlle à BROQUAIRE Guy, PIQUOT Jean-Louis à VILLETTE Gilbert, REVERT Sandrine à ASSELINE Yves, THEVENY Marianne à HEBERT Dominique, TISON Franck à FAGNEN Sébastien, VILTARD Bruno à LEPETIT Jacques (à partir de son départ à 21h12)

**Excusés :**

ANNE Philippe, BALDACCI Nathalie, BAUDRY Jean-Marc, BELLIOU-DELACOUR Nicole, BESNARD Jean-Claude, BRECY Rolande, BROQUET Patrick, CAUVIN Jean-Louis, CHOLOT Guy, DESQUESNES Jean, FALAIZE Marie-Hélène, GILLES Geneviève, GIOT Gilbert, GOSELIN Albert, GUERARD Jacqueline, HOULLEGATTE Jean-Michel, HUET Fabrice, JEANNE Dominique, JOZEAU-MARIGNE Muriel, LAGARDE Jean, LALOË Evelyne, LECHEVALIER Michel, LEFAUCCONNIER François, LEFEVRE Noël, LEFRANC Bertrand, LEQUERTIER Colette, LEVAST Jean-Claude, MATELOT Jean-Louis, MAUGER Michel, PINABEL Alain, POIDEVIN Hugo, VIGNET Hubert

Délibération n° DEL2019\_106

**OBJET : Rapport annuel 2018 - délégation transports publics urbains**

### **Exposé**

La société Kéolis est titulaire d'un contrat de délégation de service pour la gestion des transports publics urbains de Cherbourg-en-Cotentin, qui a pris effet à compter du 1er septembre 2014 et qui s'achèvera au 31 décembre 2020.

L'article L.3131-5 du Code de la Commande Publique indique que le concessionnaire produit chaque année un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du contrat de concession et une analyse de la qualité des ouvrages ou des services. Ce rapport permet en outre aux autorités concédantes d'apprécier les conditions d'exécution du service public délégué.

Conformément à l'article L.1411-14 du Code Général des Collectivités Territoriales, le rapport considéré a été mis à disposition du public au siège de la Communauté d'Agglomération, 8 rue des Vindits 50 100 Cherbourg-en-Cotentin, avec transmission aux communes membres lorsqu'une demande de consultation a été présentée par un administré.

Les principaux points du rapport 2018 sont les suivants :

**- Une augmentation du nombre annuel de kilomètres réalisés par l'exploitant :**

Les stipulations contractuelles prévoyaient (hors TPMR) que 2 206 195 kms soient réalisés, or 2 228 923 kms ont été réalisés.

**- Une légère diminution de la vitesse commerciale :** La vitesse commerciale est passée de 18,1km/h en 2017 à 18km/h en 2018. La saturation du réseau en heures de pointe devant la gare SNCF, place Napoléon/pont tournant engendre des retards réguliers des bus en particulier le soir en semaine scolaire entre 16h30 et 18h30.

**- Une augmentation des accidents et une hausse des réclamations et observations des usagers:** Le nombre d'accidents en 2018 a augmenté de 45,59 % (de 68 en 2017 à 99 en 2018). Les réclamations et observations des usagers ont augmenté en 2018 (de 184 en 2017 à 246 en 2018). Cette augmentation du nombre de réclamations peut s'expliquer par deux phénomènes : la mise en place de la nouvelle billettique, et l'intégration des réclamations faites via les réseaux sociaux et notamment Facebook.

**- Une baisse de la fréquentation du réseau :** En 2018, la fréquentation a enregistré une baisse de 0,7% de voyages par rapport à 2017. Cette légère diminution peut s'expliquer par deux phénomènes principaux : l'effet de la hausse tarifaire de juillet 2017, ainsi que les mouvements sociaux internes à Kéolis mais aussi externes (gilets jaunes)  
Cette baisse infirme la tendance de ces dernières années, puisque la fréquentation annuelle du réseau a tout de même augmentée de 19,81 % entre 2011 et 2018.  
Par ailleurs, il faut préciser que le nombre de voyages réalisé est également inférieur de 6,2 % à l'objectif contractuel pour cette année 2018.

**- Une augmentation des recettes commerciales :** En 2018, les recettes commerciales du réseau Zéphir sont en hausse de 3,8 % par rapport à l'année 2017. Cette hausse est en grande partie liée à la hausse tarifaire de juillet 2017 et à l'augmentation des ventes d'abonnement. Les recettes commerciales sur la période 2018 sont supérieures à l'objectif contractuel de 2% soit + 40 819 €.

**- Une augmentation du résultat d'exploitation :** Le chiffre d'affaires net de sous-traitance transport de 9 606 k€ est en progression de +340 k€ (9 266 k€ en 2017). Le résultat

net s'élève à un bénéfice de 97 k€ contre 79 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 308 k€ (contre 189 k€ l'année précédente sur les mêmes bases) ce qui représenterait 3 % du chiffre d'affaires net de sous-traitance transport.

- Le montant de la **Contribution Financière Forfaitaire (CFF)** pour 2018 s'établit ainsi qu'il suit :

| <b>Contribution forfaitaire 2018</b>                                                       | <b>Valeur contractuelle en € 2013</b> | <b>Valeur en € 2018 (actualisation : 1,04880)</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|
| CFF 2018 (article 29.1 contrat de DSP)                                                     | 6 980 900,00                          | 7 321 567,92                                      |
| SFE variable                                                                               | - 2 356,48                            | - 2 471,47                                        |
| Avenant n°1                                                                                | - 3 248,00                            | - 3 406,50                                        |
| Avenant n°2                                                                                | - 34 500,00                           | - 36 183,60                                       |
| Avenant n°3                                                                                | 42 690,00                             | 44 773,27                                         |
| Avenant n°4                                                                                | 42 869,00                             | 44 961,01                                         |
| Avenant n°5                                                                                | 40 662,00                             | 42 646,31                                         |
| <b>Total CFF 2018 (hors TS/CET)</b>                                                        | <b>7 067 016,53</b>                   | <b>7 411 886,93</b>                               |
| <b>Total CFF 2018 (avec taxe sur les salaires et Contribution Économique Territoriale)</b> |                                       | <b>7 730 027,10</b>                               |

### Délibération

**Vu** le Code Général des Collectivités Territoriales, notamment ses articles L.1411-13 et L.1411-14,

**Vu** le Code de la Commande Publique,

**Vu** l'arrêté préfectoral en date du 4 novembre 2016 créant la Communauté d'agglomération du Cotentin,

**Vu** l'avis favorable de la CCSPL du 18 septembre 2019,

**Vu** l'avis favorable de la Inter-Commission Promotion et Attractivité et Développement des territoires,

**Vu** l'avis favorable de la Commission Aménagement de l'espace,

**Le Conseil Communautaire prend acte du rapport annuel du délégataire des transports publics urbains pour l'exercice 2018, annexé à la présente délibération.**

LE PRESIDENT,

Jean-Louis VALENTIN

# Transports Urbains

Communauté d'Agglomération Le Cotentin



## RAPPORT DU DELEGATAIRE 2018

## SOMMAIRE

|                                                                                                                                          | Page      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>PREAMBULE</b>                                                                                                                         | <b>1</b>  |
| <b>LES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE 2018</b>                                                                                            | <b>2</b>  |
| <b>I. LES CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SERVICE</b>                                                                                       | <b>7</b>  |
| <b>A. SYNTHÈSE ANNUELLE DES RATIOS ET INDICATEURS STATISTIQUES</b>                                                                       | <b>7</b>  |
| <b>B. OFFRE DE TRANSPORT ET EXPLOITATION DU RESEAU</b>                                                                                   | <b>8</b>  |
| 1. Offre de transport et kilomètres réalisés                                                                                             | 8         |
| 2. Bilan des activités réalisées pour le compte de tiers                                                                                 | 10        |
| 3. Bilan des incidents et accidents constatés                                                                                            | 10        |
| 4. Bilan de la politique de lutte contre la fraude, recensement des actes de délinquance et autres infractions constatées par le Délégué | 11        |
| a. Le contrôle                                                                                                                           | 11        |
| b. Les problématiques de la sécurité                                                                                                     | 12        |
| <b>C. FREQUENTATION ET BILAN DES ACTIONS COMMERCIALES</b>                                                                                | <b>13</b> |
| 1. Analyse de la fréquentation observée                                                                                                  | 13        |
| 2. Bilan de la politique d'information des usagers                                                                                       | 19        |
| a. L'information papier classique                                                                                                        | 19        |
| b. Le projet billettique                                                                                                                 | 20        |
| c. Le site internet zephirbus.com                                                                                                        | 20        |
| d. L'application mobile « BusInfo Cherbourg »                                                                                            | 21        |
| e. L'information par SMS en situation perturbée                                                                                          | 21        |
| f. Les réseaux sociaux – Twitter et Facebook – Zephir Actu                                                                               | 22        |
| 3. Liste des actions de promotion du service menées durant l'exercice                                                                    | 22        |
| a. Campagne de début d'année                                                                                                             | 22        |
| b. Le Club Avantages Zéphir                                                                                                              | 23        |
| c. Accueil des « Nouveaux arrivants » sur Cherbourg-en-Cotentin                                                                          | 23        |
| d. Relance des abonnés annuels Zéphir                                                                                                    | 24        |
| e. Relance des abonnés annuels jeunes Zéphir                                                                                             | 24        |
| f. Montée en gamme des abonnés mensuels                                                                                                  | 24        |
| g. Passeport Jeunes 2018                                                                                                                 | 25        |
| h. Journée du Transport Public / Semaine de la mobilité 2018                                                                             | 25        |
| i. Opérations découverte Zéphir                                                                                                          | 26        |
| j. Campagne de Noël 2018                                                                                                                 | 27        |
| k. Le Noël de Zéphir (sur les réseaux sociaux)                                                                                           | 27        |
| l. Opération portes ouvertes                                                                                                             | 28        |
| m. Opération CM2                                                                                                                         | 28        |
| n. Escape Bus                                                                                                                            | 29        |
| 4. Tarification, recettes commerciales et autres recettes d'exploitation                                                                 | 29        |

|                                                                                                                                         |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>D. MAINTENANCE DU PARC VEHICULES ET BATIMENTS</b>                                                                                    | <b>31</b> |
| 1. Les missions de la maintenance                                                                                                       | 31        |
| 2. Les différentes opérations d'entretien et de maintenance                                                                             | 32        |
| 3. Opérations de maintenance marquantes et importantes réalisées en 2018                                                                | 33        |
| 4. Les visites                                                                                                                          | 35        |
| 5. La liste des pannes                                                                                                                  | 36        |
| 6. La consommation de carburant                                                                                                         | 37        |
| 7. Les coûts d'entretien du parc                                                                                                        | 38        |
| 8. La sécurité                                                                                                                          | 39        |
| <b>E. DONNEES SUR LE PERSONNEL</b>                                                                                                      | <b>40</b> |
| 1. Les effectifs selon leur statut, leur coefficient et leur contrat de travail                                                         | 40        |
| 2. L'absentéisme                                                                                                                        | 41        |
| 3. Les accidents du travail                                                                                                             | 42        |
| 4. La politique de formation                                                                                                            | 42        |
| 5. Les observations formulées par l'inspection du travail                                                                               | 42        |
| <b>II. ANALYSE DE LA QUALITE DE SERVICE</b>                                                                                             | <b>43</b> |
| <b>A. LES INDICATEURS DE QUALITE PREVUS AU CONTRAT</b>                                                                                  | <b>43</b> |
| <b>B. LES RESULTATS 2018</b>                                                                                                            | <b>44</b> |
| <b>A. BILAN ET ANALYSE DES RECLAMATIONS ET OBSERVATIONS DES USAGERS</b>                                                                 | <b>44</b> |
| <b>III. DONNEES COMPTABLES ET FINANCIERES</b>                                                                                           | <b>48</b> |
| <b>A. LE COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION DE LA DELEGATION ET LES COMMENTAIRES SUR LES CONDITIONS ECONOMIQUES DE L'ANNEE</b> | <b>48</b> |
| <b>B. LES COMPTES SOCIAUX, LA LIASSE FISCALE ET LES DECLARATIONS SOCIALES</b>                                                           | <b>49</b> |
| <b>C. LA PRESENTATION DES METHODES ET ELEMENTS DE CALCULS DES PRODUITS ET CHARGES DIRECTS ET INDIRECTS</b>                              | <b>49</b> |

**D. LES INVENTAIRES A ET B ET LES VARIATIONS D'IMMOBILIER**

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

50

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

52

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

53

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

53

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

54

**J. PRESENTATION DES RATIOS FINANCIERS CARACTERISTIQUES**

55



## PREAMBULE

Le contrat de Délégation de Service Public a démarré le 1<sup>er</sup> septembre 2014 pour une durée de 6 ans et 4 mois. Il s'achèvera le 31 décembre 2020. L'année 2018 constitue la 3<sup>ème</sup> année pleine d'exploitation du nouveau réseau mis en place en avril 2015.

L'exercice a été particulièrement marqué par :

- Le déploiement d'un nouveau système billettique, investissement majeur (hors matériel roulant) de la collectivité pour le présent contrat de DSP,
- La livraison de 4 autobus Iveco hybrides diesel/électriques dernière génération équipés de super-capacités ainsi qu'un véhicule TPMR,
- Le lancement par la CAC d'une étude Motorisation,
- La modification de l'itinéraire de la ligne 4 sur la commune déléguée de La Glacerie,
- Les perturbations liées à divers mouvements sociaux externes et internes,
- La réalisation d'une enquête Origine-Destination sur l'ensemble du réseau.

Au cours de cette année 2018, Keolis Cherbourg s'est attaché à accompagner au mieux la collectivité dans le déploiement de ses ambitieux projets à court et moyen terme tout en se mobilisant pour atteindre les objectifs fixés au contrat de Délégation de Service Public.

## **LES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE 2018**

### **Janvier 2018 :**

- Dans le cadre des Négociations Annuelles Obligatoires, signature d'un accord avec le syndicat majoritaire.
- Recrutement d'un Correspondant Billettique.

### **Février 2018 :**

- La cérémonie de remise des médailles du travail s'est déroulée le mardi 6 février en présence des élus.
- La réalisation d'une mini enquête Origine-Destination sur la ligne 8 afin d'actualiser les données de fréquentation dans le cadre de l'étude en cours sur l'évolution de la ligne.
- La présence de Zéphir aux portes ouvertes du Collège Cachin et Lycée Millet pour renseigner les futurs élèves sur l'utilisation du réseau et les services proposés.
- La rencontre avec 7 directrices d'établissements pour personnes âgées du CCAS. L'objectif étant d'organiser dans chaque établissement, une rencontre avec les résidents pour découvrir ou redécouvrir les possibilités de déplacement qu'offre le réseau Zéphir à une population souvent en recherche de mobilité.

### **Mars 2018 :**

- Le 1er mars, un épisode de neige important, empêche le réseau de circuler jusqu'à 10h, puis en mode dégradé le reste de la journée.
- Le 2 mars, se tient une commission d'accès au service ITINEO ACCESS' avec 7 participants dont 3 ont été acceptés.
- La participation des équipes commerciales de Zéphir à 5 portes ouvertes de collèges et lycées de Cherbourg-en-Cotentin pour informer et promouvoir l'utilisation du bus auprès des futurs collégiens et lycéens.
- En partenariat avec les bibliothèques de Cherbourg-en-Cotentin, le service « Premier Chapitre » a été déployé sur le réseau Zéphir. « Premier Chapitre » est un site Internet adapté à la lecture sur smartphone qui propose aux voyageurs de découvrir l'offre de livre disponible dans les bibliothèques municipales à travers la lecture d'extraits ou de résumés.

### **Avril 2018 :**

- Le réseau Zéphir a été perturbé les 7 et 19 avril par des manifestations dans le cadre de mouvements sociaux à caractère national.
- Le 16 avril se tient la réunion de lancement de la stratégie communication pour le projet BNG.

### **Mai 2018 :**

- Zéphir organise des « Opérations découvertes » auprès de 4 résidences de séniors de Cherbourg-en-Cotentin (Myosotis, Chancelière, Roquettes, La Noë).
- Livraison du véhicule neuf TPMR Véhixel.
- De mai à juillet des bus GNV (gaz naturel) mis à disposition par les constructeurs Man, Mercedes, Heuliez et Iveco ont été testés en conditions réelles sur le réseau. GRDF, fournisseur d'énergie (gaz), a mis à disposition une station mobile pour le réapprovisionnement des véhicules durant la nuit.

### **Juin 2018 :**

- Les actions organisées par Keolis Cherbourg dans le cadre de la KeolifeWeek 2018 :
  - Action de sensibilisation auprès de 2 classes du collège Ferry de Querqueville avec exercice d'évacuation du bus.
  - La mise à disposition d'une tablette numérique au sein du dépôt Zéphir pour informer et faire découvrir les évolutions majeures en lien avec l'outil numérique à tous les salariés de Keolis Cherbourg, que ce soit au travail ou au quotidien.
  - La conférence de presse organisée par La Communauté d'Agglomération du Cotentin sur le lancement de l'expérimentation des bus au Gaz Naturel.
- Le 8 juin : restitution des résultats de l'enquête satisfaction 2018 par les élèves de l'IUT Techniques de Commercialisation de Cherbourg-en-Cotentin.
- Du 25 au 29 juin : recette usine du nouveau système billettique VIX à Besançon en présence de représentants de La Communauté d'Agglomération du Cotentin et de Keolis Cherbourg.
- Les travaux importants commencés en avril/mai 2018 sur les lignes 1 et 2 engendrent d'importantes déviations et de nombreux arrêts non desservis sur ces deux lignes.

### **Juillet 2018 :**

- Les élus de la CAC décident de ne pas augmenter les tarifs des titres et abonnements pour l'année 2018.
- Le 19 juillet, Jean-Pierre Farandou, PDG du groupe Keolis, visite le réseau Zéphir et rencontre le Président de la CAC.
- Du 23 au 27 juillet, réalisation de la recette site du système billettique dans les locaux de Keolis Cherbourg.

### **Août 2018 :**

- Fin des travaux de voirie rue Victor Hugo permettant le rétablissement de la desserte d'Octeville par la ligne 2.
- Fin des travaux de voirie commencés début juillet rue du Val de Saire permettant le retour à la normale sur la ligne 3.
- Le 11 août : dépôt d'un préavis de grève par l'intersyndicale portant sur la future billettique et la demande de revalorisation salariale associée.
- Le projet billettique Zéphir :
  - Les 29, 30, 31 août : présence du « Bus Billettique Zéphir » Boulevard Schuman afin d'accompagner et de renseigner nos clients sur l'arrivée de la nouvelle billettique à compter du 22 octobre 2018.
  - Envoi de plusieurs mailings et SMS à nos clients pour les inciter à déposer leur photo sur la plateforme online prévue à cet effet.
  - Lancement de la vidéo explicative sur les réseaux sociaux du nouveau système billettique.
  - Début des formations du personnel Zéphir.

### **Septembre 2018 :**

- Livraison échelonnée des 4 autobus Iveco hybrides diesel/électriques.
- Fin de la période de récupération des photos des clients dans le cadre du projet billettique. Au final, plus 5 600 photos de client ont été récupérées et donc autant de Carte PASS billettique envoyées.
- Le 6 septembre : commission d'accès au service ITINEO ACCESS' avec l'acceptation de 3 nouvelles personnes.
- Le 15 septembre : La Journée du Transport Public et les actions mises en place par Zéphir à cette occasion (Ticket journée à 1€ au lieu de 3.40€, petit déjeuner Zéphir pour les clients du réseau) et inauguration en présence des élus des véhicules hybrides électriques.

- Du 16 au 22 septembre : La semaine européenne de la mobilité et l'offre promotionnelle mise en place à cette occasion par Zéphir (-30% sur les abonnements adultes et seniors souscrits en agence pendant cette semaine).
- Les 25, 27, 29 et 30 septembre : La réalisation de l'enquête ORIGINE/ DESTINATION et Mobilité des titres sur l'ensemble du réseau Zéphir par le Cabinet d'étude Tryom.
- Le 27 septembre : participation de Zéphir au Forum « COTENTIN Numérique » avec la présentation du nouveau système billettique.

### **Octobre 2018 :**

- Livraison et installation de la passerelle pour les travaux en hauteur notamment pour la maintenance des véhicules hybrides.
- Plusieurs jours de perturbation du réseau en raison des débrayages d'une heure de la part du personnel de conduite dans le cadre du préavis de grève en cours.
- 22 octobre : lancement du nouveau système Billettique

### **Novembre 2018 :**

- Alarme sociale au sein de Keolis Cherbourg dans le cadre de Négociations Annuelles Obligatoires.
- Les 5 et 6 novembre : rentrée des vacances de la Toussaint avec la nouvelle billettique Zéphir. A cette occasion Zéphir a accompagné les scolaires du réseau avec 15 intérimaires présents sur l'ensemble du réseau Zéphir de 6h30 à 19h.
- Le 8 novembre : vote de la Communauté d'Agglomération du Cotentin pour la poursuite des études du projet BNG.
- Le 14 novembre : En partenariat avec l'Escape Game de Tourlaville, mise en place libre et gratuite d'un « Escape Game » dans un bus Zéphir sur la Place de Gaulle de Cherbourg-en-Cotentin.
- Du 17 au 24 novembre : perturbations liées au mouvement des gilets jaunes.  
*A noter que le samedi 17 aucun bus n'a pu sortir du dépôt en raison du blocage de nombreux rond-point sur Cherbourg en Cotentin. Les autres journées ont toutes connues de fortes perturbations mais le réseau a pu circuler.*

- Le marché public pour la destruction de l'ancien bâtiment administratif est attribué, début des travaux préparatoires en décembre et destruction début 2019.

### **Décembre 2018 :**

- Dans le cadre des Négociations Annuelles Obligatoires (NAO) au sein de Keolis Cherbourg, un mouvement social a perturbé le réseau Zéphir pendant 8 jours. Un accord avec les partenaires sociaux a été conclu le vendredi 14 décembre.
- Les opérations de Noël menées par Zéphir :
  - « Ticket de Noël » en partenariat avec la patinoire du marché de Noël.
  - « Calendrier de l'avent » : en collaboration avec les 17 commerçants partenaires du réseau.
- Les 4 véhicules hybrides électriques IVECO n'ont pas pu être mis en exploitation sur le réseau en raison de problèmes techniques du système d'hybridation.

# I. LES CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SERVICE

## A. SYNTHÈSE ANNUELLE DES RATIOS ET INDICATEURS STATISTIQUES

**TABLEAU DE BORD NOUVEAU CONTRAT DEDSP**

Mois de Décembre 2018

| TABLEAU DE SYNTHÈSE                                  |                  |                  |                    |                    |                    |                         |                  |
|------------------------------------------------------|------------------|------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------------|------------------|
|                                                      | Mois N-1         | Mois en cours    | Cumul réel N-1     | Cumul réel         | Prévisionnel CEP   | Ecart Réel/prévisionnel |                  |
|                                                      |                  |                  |                    |                    |                    | %                       | valeur           |
| Kilomètres totaux réalisés                           | 187 020          | 176 747          | 2 342 890          | 2 284 635          | 2 280 823          | 0%                      | 3 812            |
| Kilomètres commerciaux                               | 155 545          | 138 247          | 1 844 502          | 1 802 520          | 1 832 143          | -2%                     | -29 623          |
| Kilomètres HLP & techniques                          | 21 104           | 18 688           | 249 059            | 243 268            | 248 278            | -2%                     | -5 008           |
| Kilomètres en sous-traitance                         | 20 371           | 18 812           | 249 429            | 248 847            | 210 404            | 18%                     | 38 443           |
| Taux HLP                                             | 11,50%           | 11,50%           | 11,50%             | 11,50%             | 11,50%             | 0%                      | 0,00             |
| Nombre de pannes rouges                              | 10               | 8                | 81                 | 109                |                    |                         |                  |
| Taux de pannes rouges / 1 000 000 km                 | 5,81             | 5,98             | 3,89               | 51,81              |                    |                         |                  |
| <b>Recettes totales (**)</b>                         | <b>788 603 €</b> | <b>795 467 €</b> | <b>9 163 185 €</b> | <b>9 447 998 €</b> | <b>9 268 910 €</b> | <b>2%</b>               | <b>179 088 €</b> |
| Recettes perçues auprès des usagers                  | 169 452 €        | 168 312 €        | 1 997 446 €        | 2 088 459 €        | 2 033 833 €        | 3%                      | 52 626 €         |
| Recettes autres actionnaires                         | 0 €              | 0 €              | 0 €                | 0 €                | 0 €                |                         | 0 €              |
| Autres recettes (publié, etc...)                     | 3 240 €          | 5 374 €          | 38 247 €           | 41 121 €           | 37 045 €           | 11%                     | 4 076 €          |
| SFE perçue (= SFE comptabilisée hors TS et CET)      | 613 911 €        | 623 782 €        | 7 128 492 €        | 7 320 419 €        | 7 198 033 €        | 2%                      | 122 386 €        |
| Nombre de voyages (nouvelles clés)                   | 544 210          | 553 390          | 6 630 299          | 6 588 844          | 7 029 189          | -8%                     | -440 345         |
| 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                       | 44               | 45               | 44                 | 44                 | 43                 | 3%                      | 1                |
| Nombre de bus standards                              | 33               | 33               | 33                 | 33                 | 34                 | -3%                     | -1               |
| Nombre de minibus                                    | 4                | 5                | 4                  | 4                  | 4                  | 10%                     | 0                |
| 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                | 4                  | 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                | 4                  | 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 (*)                            | 112,54           | 112,49           | 110,08             | 110,75             | 109,59             | 1%                      | 1,16             |
| Nombre de personnel hors conducteurs (**)            | 23,75            | 23,80            | 24,74              | 24,54              | 24,67              | -1%                     | -0,13            |
| Taux d'absentéisme global                            | 5,25%            | 6,93%            | 4,74%              | 6,23%              | 5%                 | 25%                     | 0,01             |
| Taux d'absentéisme hors LM/mat                       | 2,92%            | 4,57%            | 3,17%              | 4,65%              |                    |                         |                  |

(\*) Conducteurs K Cherbourg + EQTP in Érim

(\*\*) yz in Érim et MAD

(\*\*\*) Avec un taux d'actualisation du CEP calé sur le budget 2018, qui sera ajusté en cours d'année

Commentaires:

## B. OFFRE DE TRANSPORT ET EXPLOITATION DU RESEAU

### 1. Offre de transport et kilomètres réalisés

L'offre de transport a été réalisée, en 2018, conformément au cahier des charges du contrat de Délégation de Service Public.

En 2018, le kilométrage contractuel est de 2 290 822 km. En prenant en compte l'avenant 4 (travaux rue du Maine), l'avenant 5 (Terminus La Glacerie, Desserte Hameau Pharès), 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 2 206 195 km pour une production kilométrique réalisée de 2 228 923 km.

|                                     |                  |
|-------------------------------------|------------------|
| Kilomètres réalisés                 | 2 294 648        |
| Kilomètres réalisés TPMR            | -65 725          |
| <b>Total kms réalisés hors TPMR</b> | <b>2 228 923</b> |

|                                     |                  |                                                                     |
|-------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Kilomètres contrat                  | 2 290 822        |                                                                     |
| Kilomètres avenant 4                | -8 551           | Travaux Maine                                                       |
| Kilomètres avenant 5                | 764              | Changeement itinéraire Ligne 4 (La Glacerie)+Desserte Hameau Pharès |
| Kilomètres après avenant 4 et 5     | 2 283 035        |                                                                     |
| Kilomètres TPMR                     | -76 840          |                                                                     |
| <b>Total kms réalisés hors TPMR</b> | <b>2 206 195</b> |                                                                     |

|       |        |       |
|-------|--------|-------|
| Ecart | 22 728 | 1,03% |
|-------|--------|-------|

#### Explication de l'écart :

|                                                       |        |
|-------------------------------------------------------|--------|
| Arago                                                 | 8 740  |
| Impact "petites" déviations (travaux, événements,...) | -8 365 |
| Ecart contractuel kms sous-traités                    | 30 571 |
| Autre écart kms en propre                             | -8 218 |

|                              |               |                                          |
|------------------------------|---------------|------------------------------------------|
| Kilomètres TPMR réalisés     | 65 725        |                                          |
| Kilomètres TPMR contrat      | 76 840        |                                          |
| <b>Ecart kilomètres TPMR</b> | <b>11 115</b> | Fait l'objet d'une régularisation de SFE |

Les écarts kilométriques s'expliquent par l'impact des différentes modifications d'itinéraires (travaux, déviations,...) pour 8 365 km, la non desserte de la rue Arago sur la ligne 3 pour 8 740 km (depuis la mise en place du nouveau réseau), un écart contractuel sur les kilomètres sous-traités de 30 571 km, ainsi qu'un écart sur les kilomètres en propre 8 218 km.

KEOLIS CHERBOURG a assuré 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 continuellement adaptés dans la logique d'amélioration de l'offre commerciale.

En revanche, les reports de circulation liés aux travaux importants sur l'agglomération (axe Nord-Sud voie de contournement Est, Entrée Arsenal), la saturation du réseau en



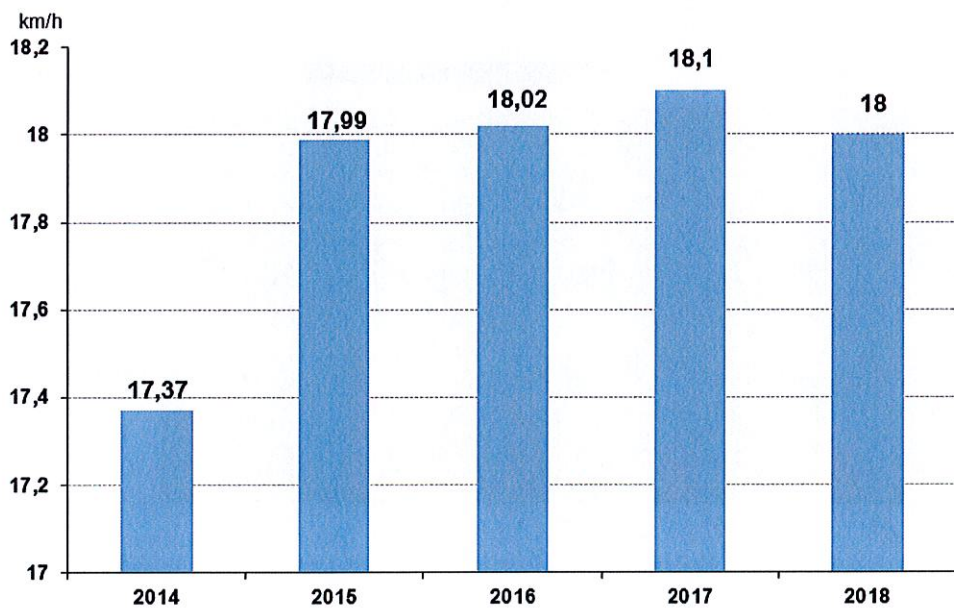
heures de pointe devant la gare SNCF, place Napoléon/pont tournant engendrent des retards réguliers des bus en particulier le soir en semaine scolaire entre 16h30 et 18h30.

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

Le Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageur (SAEIV) a été fiabilisé du fait d'un changement d'opérateur téléphonique. Businfo s'est impliqué efficacement pour l'interfaçage avec le système billettique. La structure du prestataire Businfo reste un point de fragilité pour répondre aux demandes et aux souhaits d'adaptation de l'outil.

| Base jour type scolaire 2018/2019 | Km commerciaux (sur un jour type) | Temps commercial (sur un jour type) | VITESSE commerciale |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|---------------------|
| Ligne 1                           | 834,4                             | 48,8                                | 17,1                |
| Ligne 2                           | 176,7                             | 9,8                                 | 18,1                |
| Ligne 3                           | 1 318,0                           | 76,4                                | 17,3                |
| Ligne 4                           | 1 668,6                           | 85,5                                | 19,5                |
| Ligne 5                           | 1 524,0                           | 88,0                                | 17,3                |
| Ligne 8                           | 212,7                             | 11,0                                | 19,3                |
| Ligne 9                           | 77,3                              | 3,2                                 | 24,2                |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>5 811,8</b>                    | <b>322,7</b>                        | <b>18,0</b>         |

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 2018.

Pour mémoire, des navettes gratuites sont mises en place pour le compte des mairies déléguées de Cherbourg-en-Cotentin dans le cadre de manifestations, d'événements locaux.

## 3. Bilan des incidents et accidents constatés

Le nombre d'accidents en 2018 a augmenté (99) contre 68 en 2017.

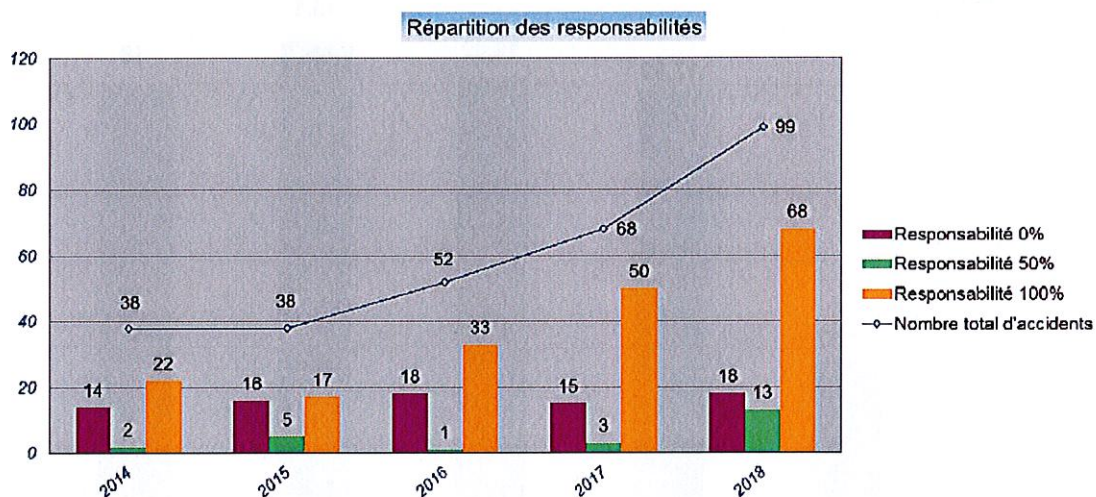
| Année / responsabilité | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|------------------------|------|------|------|------|------|
| 0%                     | 58%  | 42%  | 35%  | 22%  | 18%  |
| 50%                    | 5%   | 13%  | 2%   | 4%   | 13%  |
| 100%                   | 37%  | 44%  | 63%  | 74%  | 69%  |

Nous avons eu davantage d'accrochage et de chute dans les bus. Ces événements font l'objet d'un management des accidents par des entretiens systématiques avec les managers de proximité et l'assistance de la responsable sécurité du secteur.

Le nombre d'accidents corporels en 2018 s'établit à 14 accidents. Ces corporels sont principalement des chutes dans les bus liées à des freinages d'urgence, souvent consécutifs d'incivilités d'automobilistes.

Le kilométrage entre 2 accidents est de 25 093 en 2018 contre 31 247 en 2017.

Le nombre d'accidents responsables augmente en 2018 (68) par rapport à 2017 (50).



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 6 conducteurs polyvalents encadrés par un agent de maîtrise.
- 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   |
|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Nombre de voyageurs contrôlés  | 49 087 | 53 893 | 59 765 | 59 772 | 32 996 |
| Nombre de courses contrôlées   | 2 902  | 3 157  | 3 230  | 3 244  | 1 850  |
| Heures passées en vérification | 1 628  | 1 663  | 1 880  | 1 789  | 1 016  |
| Taux de contrôle :             |        |        |        |        |        |
| Voy contr / V totaux)          | 0,83%  | 0,82%  | 0,91%  | 0,89%  | 0,50%  |
| Taux de fraude apparent        | 0,38%  | 0,32%  | 0,25%  | 0,24%  | 0,15%  |
| Taux de courses contrôlées     | 1,98%  | 2,07%  | 1,99%  | 2,00%  | 1,14%  |

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

Le taux de contrôle a été de 0,5% à comparer à l'objectif contractuel de 0,8% (contrôle de 0,8% des voyages réalisés).

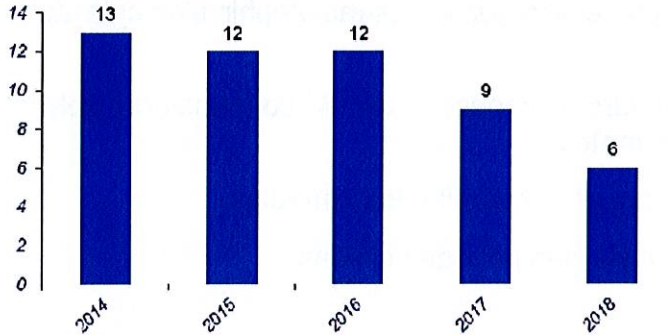
Ceci s'explique par :

- l'absentéisme fort de l'effectif de conduite sur le 2<sup>ème</sup> semestre, à partir du mois de juin 2018 principalement pour maladie, a eu pour conséquence de limiter les heures passées en vérification et donc de contrôle,
- une action d'accompagnement et non de contrôle sur le dernier trimestre lors du lancement de la billettique.

3 nouveaux agents ont été formés pour être assermentés courant 2019.

## b. Les problématiques de la sécurité

### Nombre de plaintes déposées au commissariat



Le nombre de plaintes déposées au cours de l'exercice 2018 au préjudice du personnel est en baisse.

Les agressions restent tout de même marquantes pour le personnel.

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 2018 - Suivi de la fraude et des incidents

|                                           |                                      | SUIVI DES INCIDENTS ET DE LA FRAUDE |              |              |              |            |      |
|-------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|--------------|--------------|--------------|------------|------|
|                                           |                                      | 1e trimestre                        | 2e trimestre | 3e trimestre | 4e trimestre | Total 2018 | 2017 |
| I<br>N<br>C<br>I<br>D<br>E<br>N<br>T<br>S | <b>au préjudice du personnel</b>     |                                     |              |              |              |            |      |
|                                           | - violences avec ITT                 |                                     |              | 1            |              | 1          | 0    |
|                                           | - violences sans ITT                 |                                     |              |              |              | 0          | 1    |
|                                           | - menaces, altercation (plainte)     | 3                                   | 1            |              | 1            | 5          | 9    |
|                                           | - Incivilités, insultes              | 8                                   | 7            | 9            | 4            | 28         | 15   |
|                                           | <b>au préjudice de la clientèle</b>  |                                     |              |              |              |            |      |
|                                           | - violences avec ITT                 |                                     |              |              |              | 0          | 0    |
|                                           | - violences sans ITT                 |                                     | 1            |              |              | 1          | 0    |
|                                           | - menaces, altercation (plainte)     |                                     |              |              |              | 0          | 2    |
|                                           | - Incivilités, insultes              |                                     |              | 2            | 1            | 3          | 14   |
| F<br>R<br>A<br>U<br>D<br>E                | <b>vandalisme</b>                    |                                     |              |              |              |            |      |
|                                           | <b>a - matériel roulant</b>          |                                     |              |              |              |            |      |
|                                           | - jets de projectiles avec dégâts    |                                     |              |              | 1            | 1          | 1    |
|                                           | - jets de projectiles sans dégâts    |                                     |              |              |              | 0          | 5    |
|                                           | - tags et graffitis*                 | 1                                   |              |              |              | 1          | 10   |
|                                           | - graveges                           |                                     | 1            | 2            |              | 3          | 0    |
|                                           | - dégradations                       | 1                                   | 1            |              |              | 2          | 13   |
|                                           | <b>b - matériel fixe</b>             |                                     |              |              |              |            |      |
|                                           | - abribus, poteaux                   | 40                                  | 5            | 8            | 15           | 68         | 102  |
|                                           | <b>c - coût annuel du vandalisme</b> |                                     |              |              |              |            |      |
| <b>perturbation d'exploitation</b>        |                                      |                                     |              |              |              |            |      |
| - purges, signaux d'alarme, malveillance  |                                      |                                     | 1            |              | 1            | 2          |      |
|                                           | - taux de fraude terrain             | 0,22                                | 0,11         | 0,14         | 0,08         | 0,15       | 0,24 |
|                                           | - taux de fraude par enquête         | 2,7                                 | 2,7          | 2,7          | 2,7          | 2,7        | 2,7  |
|                                           | - taux de contrôle                   | 0,87                                | 0,6          | 0,23         | 0,3          | 0,50       | 0,89 |

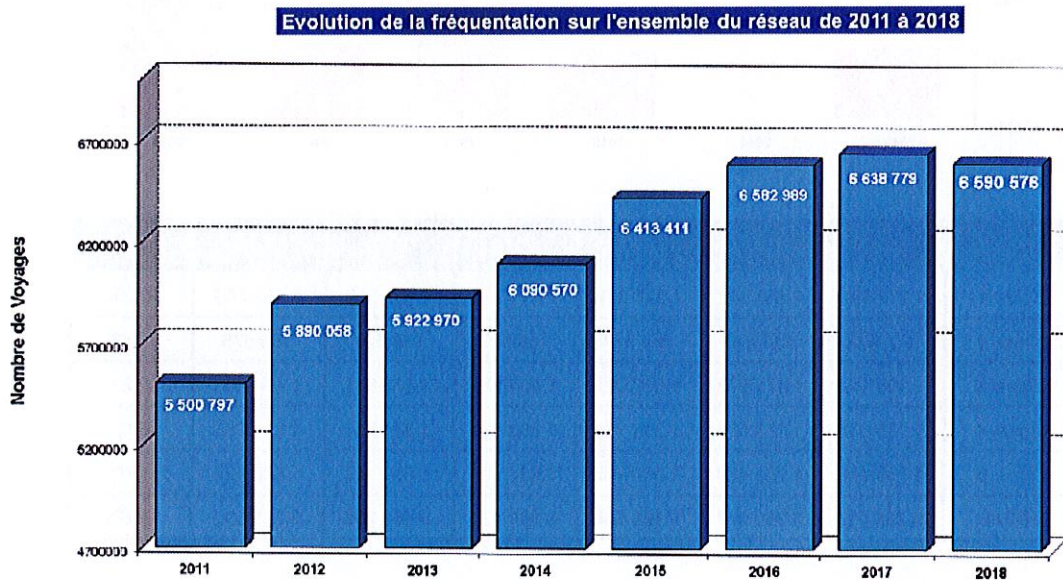
La baisse du vandalisme, même si celui-ci reste important, est satisfaisante.

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

#### Evolution de la fréquentation



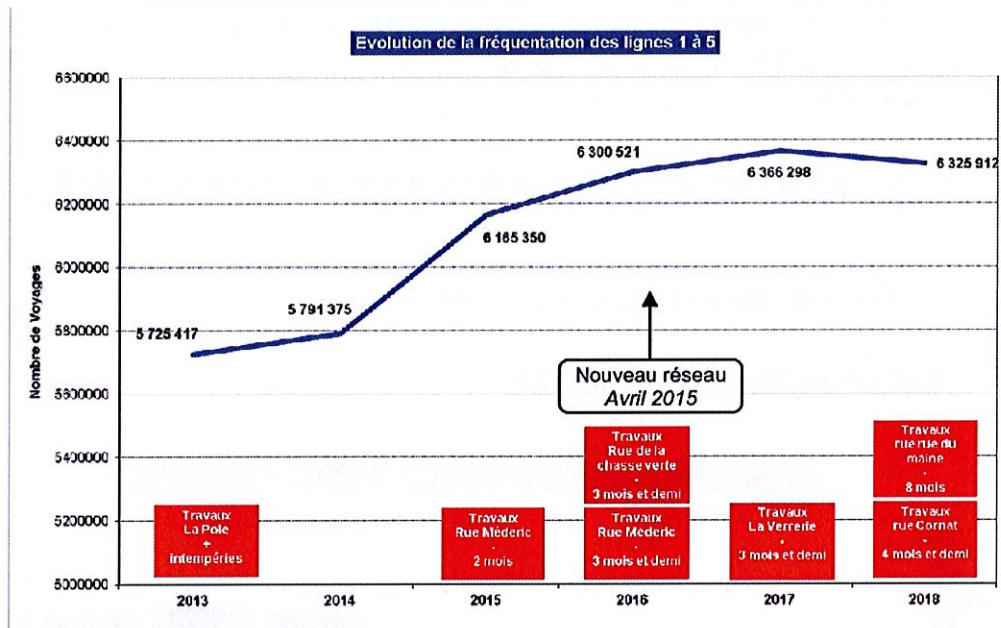
Après plusieurs années de hausses consécutives, l'année 2018 est marquée par un léger recul des voyages de -0,7% par rapport à 2017 pour atteindre cette année 6 590 576 voyages.

Cette légère diminution des voyages s'explique en partie par 2 phénomènes principaux :

- L'effet de la hausse tarifaire de juillet 2017 dont le report de titre vient directement impacter la fréquentation du réseau sur le premier semestre 2018.
- Les nombreux mouvements sociaux des gilets jaunes qui sont venus perturber fortement l'utilisation du réseau Zéphir en cette fin d'année.

Pour la troisième année consécutive, la fréquentation du réseau Zéphir s'établit aux alentours de 6,6 millions de voyageurs. On peut donc dire que le réseau Zéphir a atteint son « rythme de croisière » suite au lancement d'avril 2015.

## Evolution de la fréquentation des lignes structurantes



| Lignes       | 2013             | 2014             | 2015             | 2016             | 2017             | 2018             | Evol 2017/2018 |
|--------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|----------------|
| Ligne 1      | 1 212 994        | 1 188 742        | 1 346 373        | 1 411 737        | 1 467 359        | 1 464 456        | -0,2%          |
| Ligne 2      | 177 072          | 185 676          | 161 517          | 158 113          | 168 520          | 185 575          | 10,1%          |
| Ligne 3      | 1 400 142        | 1 479 902        | 1 532 921        | 1 406 923        | 1 477 011        | 1 474 406        | -0,2%          |
| Ligne 4      | 1 175 663        | 1 173 635        | 1 314 755        | 1 365 525        | 1 394 244        | 1 311 051        | -6,0%          |
| Ligne 5      | 1 759 546        | 1 763 420        | 1 809 783        | 1 958 224        | 1 859 163        | 1 890 424        | 1,7%           |
| <b>TOTAL</b> | <b>5 725 417</b> | <b>5 791 375</b> | <b>6 165 350</b> | <b>6 300 521</b> | <b>6 366 298</b> | <b>6 325 912</b> | <b>-0,6%</b>   |

Au vu des éléments ci-dessus, on note une évolution mitigée de la fréquentation des principales lignes du réseau Zéphir. En ce qui concerne la ligne 4, deux éléments extérieurs peuvent venir expliquer cette baisse de fréquentation :

- Les travaux de 3 mois dans la rue Cornat qui sont venus perturber la desserte de La Glacerie au niveau du collège Zola.
- Le changement de sens de la ligne 4 mis en place sur la commune de La Glacerie le 1 juillet 2018 qui vient diminuer l'attractivité de la ligne notamment pour la desserte du centre commercial Auchan.

On peut également noter que les 6 mois de travaux sur la rue du Maine n'ont eu que peu d'impact sur la fréquentation globale de la ligne 1.

Au sujet de la ligne 2, il est difficile d'expliquer la forte hausse de fréquentation, d'autant plus que celle-ci a connue plusieurs mois de travaux au cours de l'année 2018.

## Evolution de la fréquentation des autres lignes

| Lignes         | 2013           | 2014           | 2015           | 2016           | 2017           | 2018           | Evol 2017/2018 |
|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Ligne 8        | 129 648        | 222 405        | 166 868        | 182 369        | 185 597        | 179 677        | -3,2%          |
| Ligne 9        | 3 866          | 5 165          | 11 903         | 32 989         | 22 302         | 29 560         | 32,5%          |
| Dimanche + JF  | 45 822         | 52 712         | 52 396         | 46 680         | 43 364         | 35 644         | -17,8%         |
| PMR            | 5 677          | 5 025          | 4 768          | 6 824          | 7 215          | 7 178          | -0,5%          |
| Zépher de nuit | 2 557          | 2 813          | 2 588          | 2 538          | 2 511          | 2 941          | 17,1%          |
| Itinéo         | 9 983          | 9 078          | 9 139          | 11 667         | 11 492         | 7 931          | -31,0%         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>197 553</b> | <b>297 198</b> | <b>247 662</b> | <b>283 067</b> | <b>272 481</b> | <b>262 931</b> | <b>-3,5%</b>   |

De manière générale, les lignes secondaires du réseau Zépher connaissent une baisse de leur fréquentation de -3.5%.

Les lignes 9 et Zépher de nuit tirent leur épingle du jeu avec respectivement +32.5% et +17.1% de fréquentation par rapport à l'année précédente.

Pour la ligne 9, ces résultats s'expliquent par une rentrée scolaire dynamique d'un point de vu des voyages qui a perduré jusqu'à la fin de l'année.

La forte baisse observée sur le service ITINEO s'explique par la modification d'offre intervenue en septembre sur le service Itineo Hameau Phares. En effet, ce service exploité jusqu'alors en taxi est, depuis septembre, exploité avec un bus. Les données de fréquentation sont donc dispatchées sur les autres lignes du réseau.

On notera également une stagnation des voyages du service ITINEO ACCESS' qui semble lui aussi atteindre une forme de maturité avec cette année -0.5% de voyages.

A noter que pendant la période d'été, et pour la troisième année consécutive, Keolis Cherbourg a mis en place, de façon dérogatoire, un second véhicule au lieu d'un seul véhicule prévu au contrat de DSP sur le service Itinéo Access'.

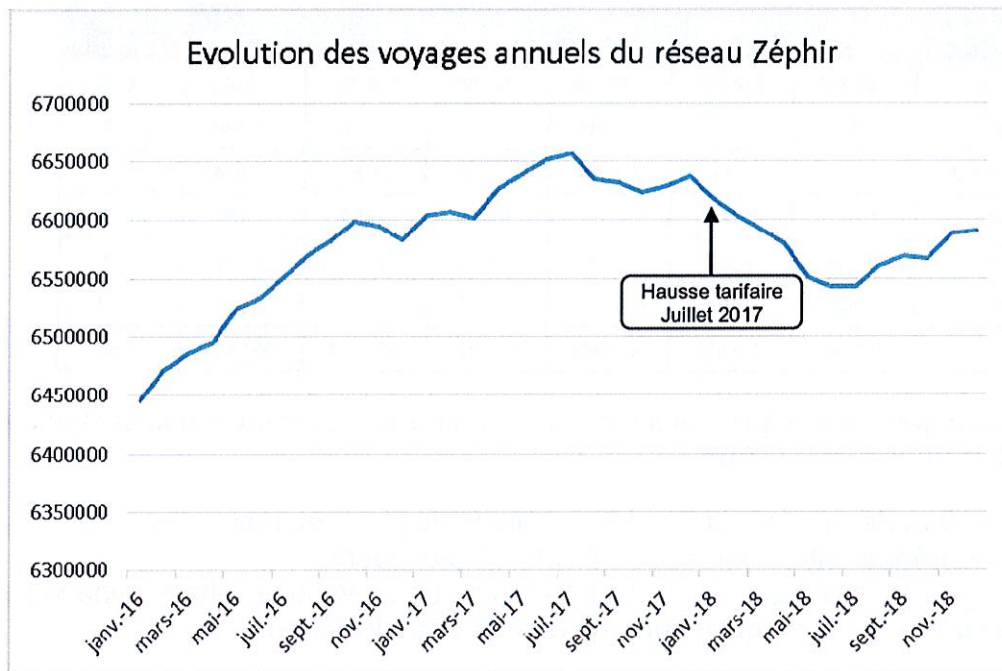
Le détail des voyages par ligne figure en annexe 3.

## Fréquentation par titre

| Titres                   | 2011             | 2012             | 2013             | 2014             | 2015             | 2016             | 2017             | 2018             | Evol en % N/N-1 |
|--------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|
| Ticket unité             | 949 639          | 925 816          | 917 550          | 934 140          | 916 725          | 934 944          | 943 723          | 919 177          | -2,6%           |
| Carnet de 10             | 228 063          | 178 965          | 184 715          | 147 863          | 144 966          | 139 250          | 135 925          | 145 543          | 7,1%            |
| Carnet de 30             | 68 712           | 71 333           | 77 156           | 69 464           | 57 010           | 55 544           | 51 834           | 57 076           | 10,7%           |
| Ticket groupe            | 23 986           | 24 236           | 25 135           | 28 844           | 21 654           | 23 368           | 25 089           | 26 643           | 6,2%            |
| Autres tickets           | 20 331           | 19 255           | 22 123           | 28 603           | 17 788           | 14 671           | 22 901           | 21 823           | -4,7%           |
| <b>Total Ticket</b>      | <b>1 288 730</b> | <b>1 219 605</b> | <b>1 226 679</b> | <b>1 208 913</b> | <b>1 158 143</b> | <b>1 167 776</b> | <b>1 179 472</b> | <b>1 170 262</b> | <b>-0,8%</b>    |
| Abonnements jeune        | 2 205 306        | 2 703 302        | 2 760 474        | 2 936 377        | 3 312 884        | 3 462 194        | 3 468 722        | 3 415 904        | -1,5%           |
| Abonnements adulte       | 374 399          | 394 017          | 405 856          | 428 403          | 436 832          | 462 584          | 486 000          | 523 419          | 7,7%            |
| Abonnements senior       | 201 483          | 209 814          | 212 995          | 212 963          | 219 315          | 224 879          | 240 916          | 244 319          | 1,4%            |
| Abonnements Multimodaux  | 15 308           | 18 088           | 24 454           | 18 002           | 17 651           | 14 244           | 14 553           | 18 837           | 29,4%           |
| <b>Total Abonnements</b> | <b>2 781 168</b> | <b>3 307 132</b> | <b>3 379 324</b> | <b>3 577 743</b> | <b>3 969 031</b> | <b>4 149 657</b> | <b>4 195 638</b> | <b>4 202 479</b> | <b>0,2%</b>     |
| Abonnements Gratuits     | 1 415 181        | 1 345 232        | 1 292 513        | 1 285 911        | 1 268 588        | 1 251 311        | 1 249 114        | 1 217 835        | -2,5%           |
| <b>TOTAL</b>             | <b>5 500 797</b> | <b>5 890 058</b> | <b>5 922 970</b> | <b>6 090 570</b> | <b>6 413 411</b> | <b>6 582 988</b> | <b>6 638 777</b> | <b>6 590 576</b> | <b>-0,7%</b>    |

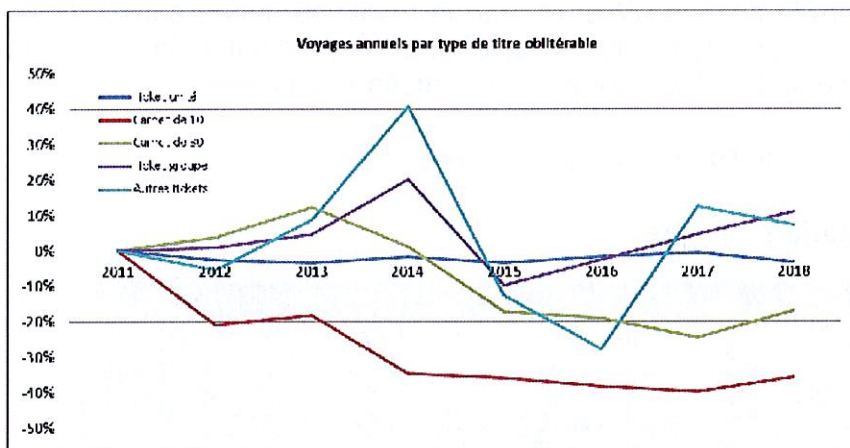
Avant d'analyser la fréquentation par titre, il est important d'intégrer la hausse tarifaire survenue en juillet 2017 dont l'effet s'est fait ressentir jusqu'en juillet 2018.

En effet, cette hausse a eu un impact direct sur les trois titres les plus générateurs de voyages du réseau Zéphir (*le ticket unité, les abonnements mensuels et annuels -26 ans*). En 2018, il est donc logique de retrouver une baisse des ventes sur ces trois titres.



Le graphique ci-dessus illustre parfaitement l'impact non négligeable de la hausse tarifaire sur les voyages du réseau Zéphir. En effet, depuis cette hausse et pendant une année, les voyages du réseau Zéphir n'auront fait que chuter pour croître à nouveau à partir de juillet 2018.

• **ZOOM SUR LES OBLITERABLES : - 9 210 voyages (-0,8%)**



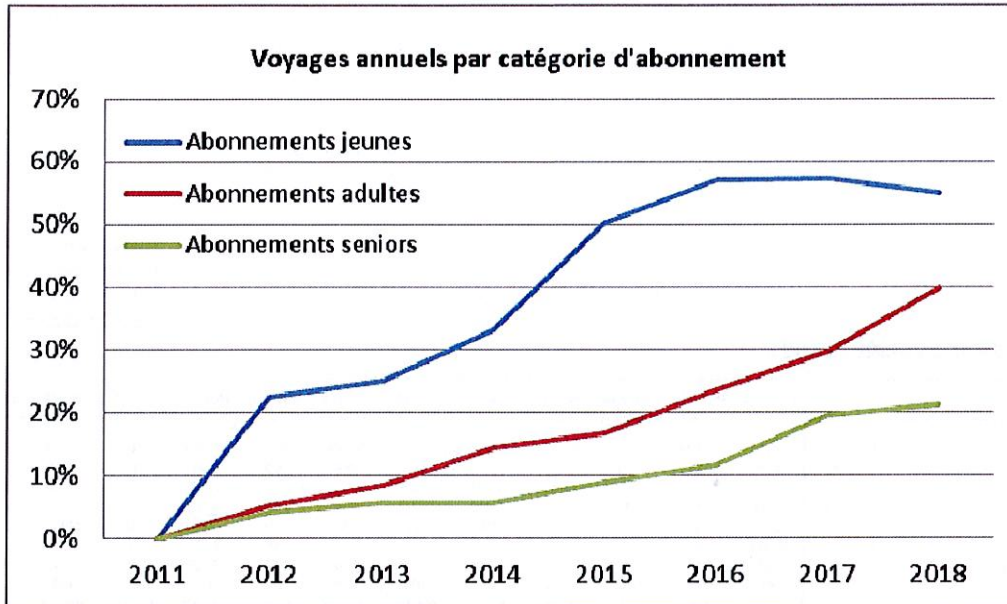
2018 a été marquée par divers bouleversements dans l'évolution des voyages réalisés avec des titres oblitérables.

En effet, suite à la hausse du prix du ticket unité (*passage de 1,20€ à 1,30€*), les voyages réalisés avec ce titre ont chuté de -2,1% profitant ainsi aux titres dont le prix est resté inchangé.



Par conséquent on retrouve d'importantes hausses des voyages sur les carnets de z et 10 voyages avec respectivement +7,1% et +10,1% par rapport à 2017.

- ZOOM SUR LES ABONNEMENTS : + 6 841 voyages (+0,2%)**



Depuis 2011, chaque année est marquée par une hausse des voyages réalisés par les abonnés Zéphir.

Signe de cette dynamique positive, 2018 n'échappe pas à la règle et ce malgré la hausse tarifaire de juillet 2017 qui vient directement impacter les voyages liés à l'abonnement jeune (-1,5% de voyage).

En ce qui concerne les autres abonnements, on observe une belle hausse des voyages réalisés par les abonnés adultes de +7,7%. Idem pour le public sénior qui cette année, plébiscite encore davantage le réseau Zéphir à hauteur de +1,4%.

Ces bons résultats sur les abonnements sont également le reflet des nombreuses actions commerciales menées tout au long de l'année par les équipes de Zéphir.

En effet, les différents mailings, la présence aux portes ouvertes des collèges et lycées de Cherbourg-en-Cotentin, la semaine de la mobilité, le Noël de Zéphir ou encore les diverses opérations seniors ont indéniablement contribué à fidéliser les voyageurs du réseau et à en conquérir de nouveaux.

- ZOOM SUR LES GRATUITS : - 32 279 voyages (-2,5 %)**

Cette année, les voyages réalisés avec les abonnements gratuits (abonnement trimestriel Topaze) connaissent une baisse notable de -2,5%.

Avec 1 217 835 voyages en 2018, ce titre représente à lui seul 18,48% de la fréquentation totale du réseau Zéphir et bénéficie chaque mois à près de 2 200 voyageurs.

Envoyé en préfecture le 03/10/2019  
 Reçu en préfecture le 03/10/2019  
 Affiché le   
 ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_106-DE

### Détail du nombre de voyages par titre

| Voyages                          | Mob   | janv.-18       | févr.-18       | mars-18        | avr.-18        | mai-18         | juin-18        | juil.-18       | août-18        | sept.-18       | oct.-18        | nov.-18        | déc.-18        | Total            |
|----------------------------------|-------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------|
| <b>Tickets</b>                   |       |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                  |
| Ticket 1 voyage                  | 1,31  | 78 407         | 74 544         | 67 362         | 80 093         | 68 664         | 78 870         | 76 069         | 68 206         | 86 689         | 92 039         | 80 413         | 67 820         | 919 177          |
| Ticket 2 voyages                 | 2,62  | 783            | 283            | 254            | 301            | 354            | 385            | 498            | 333            | 424            | 293            | 1 336          | 511            | 5 755            |
| Carnet de 10 tickets             | 11,1  | 7 415          | 14 086         | 14 086         | 12 421         | 9 657          | 15 018         | 10 190         | 8 480          | 15 873         | 16 250         | 13 076         | 8 991          | 145 543          |
| Carnet de 30 tickets             | 33,3  | 5 062          | 4 129          | 4 795          | 3 996          | 3 630          | 3 996          | 4 096          | 3 363          | 6 560          | 2 797          | 9 724          | 4 928          | 57 076           |
| Titre Journée                    | 4     | 220            | 88             | 188            | 212            | 192            | 128            | 152            | 224            | 280            | 212            | 140            | 100            | 2 136            |
| Tickets Avantages/JTP            | 1,31  | 10 374         | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 2 076          | 76             | 0              | 0              | 12 526           |
| Billet de groupe (10 pers)       | 1,31  | 1 509          | 3 509          | 2 116          | 796            | 367            | 1 788          | 3 689          | 2 915          | 2 185          | 1 069          | 5 059          | 1 640          | 26 643           |
| Ticket Tribu                     | 5     | 40             | 70             | 10             | 130            | 155            | 100            | 235            | 280            | 180            | 25             | 100            | 80             | 1 405            |
| <b>Total Tickets</b>             |       | <b>103 810</b> | <b>96 710</b>  | <b>88 810</b>  | <b>97 950</b>  | <b>83 018</b>  | <b>100 285</b> | <b>94 929</b>  | <b>83 802</b>  | <b>114 268</b> | <b>112 762</b> | <b>109 848</b> | <b>84 070</b>  | <b>1 170 262</b> |
| <b>Abonnements Adultes</b>       |       |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                  |
| Abonnement mensuel SEZAM         | 58,76 | 20 977         | 22 505         | 22 505         | 22 329         | 21 154         | 21 624         | 19 743         | 16 923         | 23 328         | 18 627         | 25 561         | 23 739         | 259 014          |
| Abonnement annuel SEZAM          | 73,2  | 20 462         | 20 753         | 20 973         | 21 632         | 21 485         | 21 337         | 21 485         | 21 704         | 23 028         | 23 021         | 24 006         | 24 519         | 264 405          |
| Pass'entreprises                 | 73,2  | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0                |
| <b>Total Abonnements Adultes</b> |       | <b>41 440</b>  | <b>43 258</b>  | <b>43 478</b>  | <b>43 961</b>  | <b>42 639</b>  | <b>42 961</b>  | <b>41 228</b>  | <b>38 627</b>  | <b>46 356</b>  | <b>41 648</b>  | <b>49 567</b>  | <b>48 258</b>  | <b>523 419</b>   |
| <b>Abonnements Jeune -26 ans</b> |       |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                  |
| Abonnement jeune mensuel         | 61,24 | 61 056         | 58 239         | 57 443         | 60 444         | 52 911         | 58 484         | 35 642         | 28 048         | 61 485         | 55 973         | 65 588         | 61 485         | 656 799          |
| Abonnement jeune annuel          | 65    | 229 735        | 230 380        | 230 170        | 231 950        | 231 565        | 230 945        | 231 010        | 230 490        | 225 615        | 224 835        | 228 540        | 233 870        | 2 759 105        |
| <b>Total Abonnements Jeunes</b>  |       | <b>290 791</b> | <b>288 619</b> | <b>287 613</b> | <b>292 394</b> | <b>284 476</b> | <b>289 429</b> | <b>266 652</b> | <b>258 538</b> | <b>287 100</b> | <b>280 808</b> | <b>294 128</b> | <b>295 355</b> | <b>3 415 904</b> |
| <b>Abonnements Seniors</b>       |       |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                  |
| Azur mensuel > 60 ans            | 41,39 | 12 541         | 12 955         | 12 748         | 12 583         | 11 589         | 12 417         | 11 796         | 10 844         | 11 879         | 12 266         | 13 410         | 12 458         | 147 488          |
| Abonnement Annuel > 60 ans       | 43,63 | 7 605          | 7 693          | 7 650          | 7 824          | 8 216          | 8 175          | 8 261          | 8 174          | 8 128          | 8 086          | 8 553          | 8 465          | 96 831           |
| <b>Total Abonnements Seniors</b> |       | <b>20 146</b>  | <b>20 648</b>  | <b>20 398</b>  | <b>20 407</b>  | <b>19 805</b>  | <b>20 592</b>  | <b>20 057</b>  | <b>19 019</b>  | <b>20 007</b>  | <b>20 353</b>  | <b>21 963</b>  | <b>20 924</b>  | <b>244 319</b>   |
| <b>Titres Gratuits</b>           |       |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                  |
| Carte Topaze                     | 46,82 | 101 318        | 97 011         | 95 185         | 96 777         | 99 258         | 106 047        | 102 021        | 101 787        | 103 051        | 103 472        | 107 124        | 104 783        | 1 217 835        |
| <b>Titres multimodaux</b>        |       |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                  |
| Trains Bus Hebdo                 | 10    | 2 544          | 1 407          | 1 516          | 1 245          | 1 028          | 974            | 704            | 1 245          | 2 544          | 1 786          | 2 111          | 1 732          | 18 837           |
| Trains Bus Mensuel               | 54,13 | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0                |
| <b>Total Titres multimodaux</b>  |       | <b>2 544</b>   | <b>1 407</b>   | <b>1 516</b>   | <b>1 245</b>   | <b>1 028</b>   | <b>974</b>     | <b>704</b>     | <b>1 245</b>   | <b>2 544</b>   | <b>1 786</b>   | <b>2 111</b>   | <b>1 732</b>   | <b>18 837</b>    |
| Divers                           |       |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                | 0                |
| Carte libre circulation          |       |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                | 0                |
| <b>Total</b>                     |       | <b>560 049</b> | <b>547 654</b> | <b>537 000</b> | <b>552 733</b> | <b>530 225</b> | <b>560 289</b> | <b>525 590</b> | <b>503 016</b> | <b>573 326</b> | <b>560 830</b> | <b>584 741</b> | <b>555 122</b> | <b>6 590 576</b> |

## 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 2014-2020.

En 2018, le nombre de voyages est inférieur de -6,2% à l'objectif contractuel fixé à 7 029 189 voyages contre 6 590 576 réalisés au terme de cette année 2018 (soit 438 613 voyages d'écart).

Cet écart s'explique par la baisse importante du nombre de voyages sur les abonnements jeunes mensuels et annuels qui représentent la part la plus significative de la baisse globale (-285 471 voyages) complété par la baisse du nombre d'abonnés Topaze (abonnement trimestriel gratuit) qui compte également pour une part importante de l'écart de voyages entre les chiffres 2018 et les engagements contractuels.

Dans une moindre mesure, les voyages effectués par les titres oblitérables sont également moins nombreux (-66 673 voyages). En effet, on observe sur chacun les principaux titres oblitérables (Ticket unité, Carnet de 10 et 30 voyages) un écart de 22 000 voyages annuels par rapport aux objectifs contractuels.

### 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 2018 :

- Juin 2018 : édition du flyer « Guide tarifs au 1<sup>er</sup> juillet 2018 » à 4 000 exemplaires.
- Juin 2018 : édition du « Guide été 2018 » à 8 000 exemplaires.
- Juin 2018 : édition de 1 000 documents d'information Zéphir en anglais.
- Août 2018 : édition du flyer « Club Avantages 2018-2019 » à 4 000 exemplaires.
- Août 2018 : édition de 2 000 plans pliables du réseau Zéphir

- Août 2018 : édition du guide Domino 2018-2019 à 5 000 exemplaires.
- Août 2018 : édition du guide Itinéo 2018-2019 à 1 500 exemplaires.
- Août 2018 : édition du guide bus hiver 2018-2019 à 45 000 exemplaires avec distribution toutes boîtes aux lettres sur Cherbourg-en-Cotentin.
- Août 2018 : édition de 200 plans pour affichage dans les abribus.
- Août 2018 : édition de 300 plans pour affichage aux poteaux.
- Août 2018 : édition de 60 voussoirs tarifs pour l'intérieur des bus.
- Août 2018 : édition de 70 plans voussoir pour l'intérieur des bus.
- Août 2018 : Mise à neuf de l'ensemble des fonds bleus des abribus et poteaux d'arrêt du réseau Zéphir.

#### b. Le projet billettique

- Mai 2018 : impression de 10 000 dépliants pour inciter les voyageurs à transmettre leur photo dans le cadre du projet de nouvelle billettique.
- Septembre 2018 : impression de 15 000 dépliants explicatifs du nouveau système billettique dont 6 000 exemplaires pour accompagner le mailing d'envoi de la nouvelle Carte PASS aux clients abonnés du réseau Zéphir.
- Octobre 2018 : impression de 5 000 dépliants supplémentaires explicatifs du nouveau système billettique.

#### c. Le site internet zephirbus.com

#### **Evolution du nombre de consultations**

|                    | 2012    | 2013    | 2014    | 2015    | 2016    | 2017    | 2018    | Evolution 2017/2018 |
|--------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------------------|
| Site internet      | 117 190 | 118 447 | 84 255  | 116 768 | 173 622 | 282 954 | 292 997 | 4%                  |
| Site mobile        | 29 569  | 72 902  | 94 095  | 125 563 | 112 605 | /       | /       | /                   |
| Total supports web | 146 759 | 191 349 | 178 350 | 242 331 | 286 227 | 282 954 | 292 997 | 4%                  |

En 2018, le site Internet [www.zephirbus.com](http://www.zephirbus.com) continue de voir sa fréquentation augmenter. En effet, ce canal d'information est aujourd'hui fortement plébiscité par les voyageurs et constitue une source d'information essentielle au bon fonctionnement du réseau.

**Sur un jour de semaine normal, environ 1 000 visites sont effectuées sur le site zephirbus.com avec des pics de fréquentation pouvant atteindre plus de 4 000 consultations les jours de fortes perturbations.**

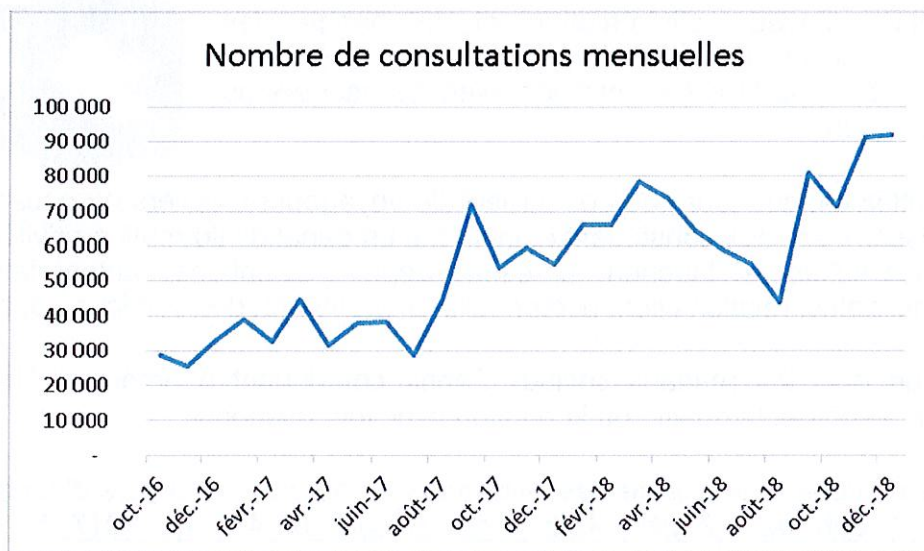
A noter qu'en 2018, plus de **80% des connexions au site zephirbus.com se sont faites via un smartphone !**

d. 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 ci-dessous 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 2018, se sont près de **900 000 connexions à l'application** qui ont eu lieu ce qui représente une moyenne de **3 000 consultations par jour !**

e. L'information par SMS en situation perturbée

**Evolution du nombre d'envois**

|                   | 2013  | 2014   | 2015   | 2016   | 2017   | 2018   | Evolution 2017/2018 |
|-------------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|---------------------|
| Nb de SMS envoyés | 2 450 | 12 174 | 20 526 | 21 367 | 13 349 | 52 544 | <b>294%</b>         |

En 2018, le nombre de SMS envoyés aux usagers du réseau Zéphir atteint **52 544 SMS**. Par rapport aux années précédentes, 2018 constitue l'année où le service a été le plus utilisé.

Deux facteurs viennent expliquer cette hausse spectaculaire :

- 1- Les nombreuses perturbations liées aux mouvements sociaux de cette fin d'année 2018 qui ont fortement contribué à augmenter le nombre d'envois de SMS.
- 2- La systématisation de l'envoi de SMS ciblés lors de déviations connues à l'avance sur les lignes du réseau Zéphir.



#### f. Les réseaux sociaux – Twitter et Facebook – Zéphir Actu

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



Consultés chaque jour pas 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 passé de 443 fin 2017 à 1 643 en décembre 2018 !

En ce qui concerne Twitter, le nombre de followers atteint en 2018 1 101 abonnés, soit 218 de plus qu'à la fin de l'année 2017.

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

#### a. Campagne de début d'année

**Date** : mars 2018.

**Objectif** : faire découvrir le nouveau service de lecture à bord « Premier Chapitre ».

**Cible** : tout public.

**Principe** : tous les mois, proposer aux usagers du réseau de découvrir une sélection de « premier chapitre » de différents livres disponibles à la



bibliothèque de Cherbourg-en-Cotentin. Si le voyageur le souhaite, il peut également réserver son livre directement en ligne.

**Résultats :**

- 1 campagne d'affichage dans les bus.
- édition et mise à disposition de marques page en agence Zéphir et à la bibliothèque Jacques Prévert.
- 4 837 connexions au service en 9 mois.
- relai dans la presse locale.



b. Le Club Avantages Zéphir

**Date :** juin 2018.

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

**Cible :** tous les abonnés Zéphir.

**Principe :** offrir aux abonnés Zéphir des avantages tarifaires valables dans des enseignes commerciales Cherbourgeoises.

**Résultat :** 13 commerçants ont renouvelé leur partenariat avec Zéphir et 4 nouveaux commerçants sont partenaires du Club Avantages.



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

**Date :** chaque mois.

**Objectif :** faire connaître le réseau Zéphir aux nouveaux arrivants sur 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 :** 445 courriers envoyés sur l'année 2018 et 56 tickets commerciaux utilisés pour, au final, 16 nouveaux abonnements souscrits.



d. 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** : 444 courriers envoyés pour 308 abonnements renouvelés.



e. Relance des abonnés annuels jeunes Zéphir

**Date** : juin 2018.

**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** : 3 547 courriers envoyés pour 1 579 abonnements renouvelés.



f. Montée en gamme des abonnés mensuels

**Date** : en avril.

**Objectif** : inciter les abonnés mensuels à souscrire un abonnement annuel.

**Cible** : tous les abonnés mensuels Zéphir ayant acheté au moins 3 abonnements mensuels lors des 3 derniers mois.

**Résultats** : 621 courriers envoyés aux abonnés mensuels → 44 abonnés mensuels ont choisi un abonnement annuel.





### g. Passeport Jeunes 2018

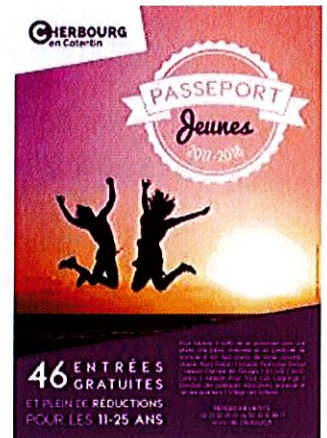
**Date** : valable de janvier à fin aout.

**Objectif** : faire découvrir le réseau Zéphir aux jeunes de 11 à 25 ans scolarisés sur Cherbourg-en-Cotentin.

**Cible** : jeunes de 11 à 25 ans scolarisés sur Cherbourg-en-Cotentin.

**Principe** : partenariat avec la ville de Cherbourg-en-Cotentin offrant 4 Tickets unité valables pour se déplacer sur tout le réseau Zéphir.

**Résultat** : 930 voyages effectués gratuitement sur le réseau Zéphir grâce au passeport Jeune.



### h. Journée du Transport Public / Semaine de la mobilité 2018

**Date** :

- Samedi 15 septembre :  
Journée du Transport Public.
- Du 16 au 22 septembre :  
Semaine Européenne de la mobilité.

**Objectifs** :

- inciter les cherbourgeois à venir découvrir le réseau de bus de Cherbourg-en-Cotentin.
- aller à la rencontre des cherbourgeois pour échanger autour de leur mobilité.
- promouvoir les outils digitaux Zéphir.

**Principe** :

- mise en place d'un tarif unique à 1€ pour la journée du samedi 15 septembre.
- réduction de -30% sur les abonnements mensuels aZur et seZam du mois d'octobre souscrits pendant la semaine de la mobilité.
- présence accrue de Zéphir sur le terrain.

**Actions mises en œuvre** :

- distribution de 2 000 dépliantes en centre-ville pour promouvoir les actions commerciales en lien avec la semaine de la mobilité.



- réalisation d'un « Petit déjeuner Zéphir » avec les clients voyageurs à l'arrêt Schuman.
- la veille de la journée de transport public, pose de 2 000 magnets sur les voitures garées en centre-ville de Cherbourg-en-Cotentin pour promouvoir l'opération « Bus à 1€ » du lendemain.
- diffusion de 110 spots radio sur NRJ.
- inauguration des 4 nouveaux bus Hybrides sur la place De Gaulle de Cherbourg-en-Cotentin en présence des élus locaux.
- relai sur les réseaux sociaux Zéphir.



### **Résultats :**

- 1 643 billets à 1€ vendus.
- 158 abonnements vendus avec les -30% de réduction.
- relai dans la presse locale.

#### i. Opérations découverte Zéphir

**Date :** les 16, 17, 18, 24 mai et 14 septembre.

**Objectif :** faire découvrir ou redécouvrir le réseau de bus aux résidents de 4 maisons de retraite et de l'association des aînés du Maupas.

**Cible :** résidents des maisons de retraites Les Myosotis, La Chancelière, La Chênaie, Les Roquettes.

**Principe :** passer un après-midi avec les résidents pour leur expliquer les possibilités de déplacements qu'offre le bus, se rendre en centre-ville en bus pour une visite de l'agence.

En fin de journée, remise d'une offre d'essai à tous les participants valable pour 1 aller-retour.

### **Résultats :**

- 55 participants à l'animation sur les 4 maisons de retraite sollicitées pour au final, 19 offres utilisées.

- relai dans la presse locale.





## ZEPHIR, PARTENAIRE DE LA VIE LOCALE !

### l. Opération portes ouvertes

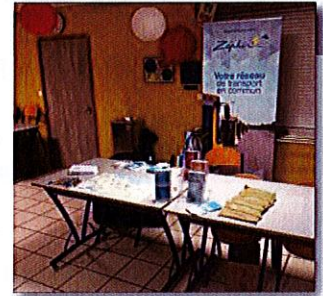
**Date** : février et mars 2018.

**Objectif** : aller à la rencontre des collégiens et lycéens Zéphir pour renseigner et rassurer ces futurs voyageurs.

**Cible** : les collégiens, lycéens et leurs parents.

**Principe** : tenue d'un stand pour distribuer les documents Zéphir et informer les participants.

**Résultat** : participation aux portes ouvertes de 9 établissements pour 251 personnes renseignées.



### m. Opération CM2

**Date** : mai et juin 2018.

**Objectif** : inviter les classes de CM2 de Cherbourg-en-Cotentin à venir découvrir le dépôt Zéphir pour les sensibiliser au bon comportement à adopter dans les bus.

**Cible** : les CM2 de Cherbourg-en-Cotentin qui sont les futurs utilisateurs du réseau Zéphir.

**Principe** : visite du dépôt Zéphir et échange autour des règles à respecter dans les bus.

En fin de visite, un goûter est offert aux futurs collégiens et l'ensemble de la documentation Zéphir est remise à chaque participant, accompagné d'une offre d'essai valable pour 2 allers retours pour découvrir le service avec un de leurs parents.

**Résultats** :

- 342 élèves ont visité le dépôt Zéphir (soit 11 classes de CM2). 67 offres ont été utilisées.
- relai dans la presse locale



n. Escape Bus

**Date** : 14 novembre 2018 de 14h à 18h.

**Objectif** : faire découvrir le bus à travers une animation gratuit, ludique et innovante : l'Escape Game.

**Cible** : tout public

**Principe** : situé sur la place de Gaulle de Cherbourg-en-Cotentin, un bus spécialement aménagé pour l'animation était à disposition des passants pour participer à un « Escape Game » grandeur nature à bord du bus.

**Résultats** :

- 60 participants à l'activité.
- relai dans la presse locale.



Les actions majeures décrites ci-dessus font l'objet d'une fiche action détaillée consultable dans les annexes jointes à ce rapport.

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

**La gamme tarifaire**

En 2018, la gamme tarifaire Zéphir n'a connu aucune évolution. Seul le titre multimodal train+bus urbain délivré par la SNCF a évolué passant de 2 titres (mensuel et hebdomadaire) à un unique abonnement mensuel nommé « TEMPO ».

|                                           | Tarifs TTC<br>au<br>01/01/2014<br>TVA 10% | Tarifs TTC<br>au<br>01/09/2014<br>TVA 10% | Tarifs TTC<br>au<br>01/07/2015<br>TVA 10% | Tarifs TTC<br>au<br>01/07/2016<br>TVA 10% | Tarifs TTC<br>au<br>01/07/2017<br>TVA 10% | Tarifs TTC<br>au<br>01/07/2018<br>TVA 10% |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <b>Les tickets</b>                        |                                           |                                           |                                           |                                           |                                           |                                           |
| Ticket 1 voyage (yc titres avantages)     | 1,20 €                                    | 1,20 €                                    | 1,20 €                                    | 1,20 €                                    | 1,30 €                                    | 1,30 €                                    |
| Ticket 2 voyages                          | 2,30 €                                    | 2,30 €                                    | 2,30 €                                    | 2,30 €                                    | 2,30 €                                    | 2,30 €                                    |
| Camet de 10 tickets                       | 11,50 €                                   | 11,50 €                                   | 11,50 €                                   | 11,50 €                                   | 11,50 €                                   | 11,50 €                                   |
| Camet de 30 tickets                       | 32,50 €                                   | 32,50 €                                   | 32,80 €                                   | 32,80 €                                   | 32,80 €                                   | 32,80 €                                   |
| Titre journée                             | 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 €                                    |
| Ticket tribu                              | 4,70 €                                    | 4,70 €                                    | 4,70 €                                    | 4,70 €                                    | 4,70 €                                    | 4,70 €                                    |
| <b>Les Abonnements</b>                    |                                           |                                           |                                           |                                           |                                           |                                           |
| Abonnement mensuel SEZAM                  | 36,20 €                                   | 36,20 €                                   | 36,30 €                                   | 36,30 €                                   | 36,30 €                                   | 36,30 €                                   |
| Abonnement annuel SEZAM                   | 398,20 €                                  | 398,20 €                                  | 399,30 €                                  | 399,30 €                                  | 399,30 €                                  | 399,30 €                                  |
| Pass'entreprises                          | 398,20 €                                  | 398,20 €                                  | 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 €                                   |
| Abonnement annuel Jeune -26 ans           |                                           | 144,00 €                                  | 144,00 €                                  | 144,00 €                                  | 156,00 €                                  | 156,00 €                                  |
| Abonnement mensuel Azur (> 60 ans)        | 21,80 €                                   | 21,80 €                                   | 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 €                                  |
| Abonnement Topaze (titre social, gratuit) |                                           |                                           |                                           |                                           |                                           |                                           |
| Liber'ter plus hebdo                      | 4,90 €                                    | 4,90 €                                    | 4,90 €                                    | 4,90 €                                    | 4,90 €                                    | -                                         |
| Liber'ter plus mensuel                    | 18,10 €                                   | 18,10 €                                   | 18,15 €                                   | 18,15 €                                   | 18,15 €                                   | 18,15 €                                   |
| Cartes libre circulation/autre            |                                           |                                           |                                           |                                           |                                           |                                           |
| <b>TOTAL</b>                              |                                           |                                           |                                           |                                           |                                           |                                           |

### Les recettes commerciales par titre

| TITRES                   | 2014               | 2015               | 2016               | 2017               | 2018               | Evol en %<br>N/N-1 |
|--------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Ticket unité             | 777 910 €          | 763 407 €          | 778 580 €          | 813 133 €          | 829 237 €          | 2,0%               |
| Camet de 10              | 139 265 €          | 136 536 €          | 131 152 €          | 128 243 €          | 137 080 €          | 6,9%               |
| Camet de 30              | 61 632 €           | 50 816 €           | 49 737 €           | 46 495 €           | 51 108 €           | 9,9%               |
| Ticket groupe            | 14 236 €           | 10 737 €           | 11 675 €           | 12 558 €           | 13 312 €           | 6,0%               |
| Autres tickets           | 15 495 €           | 11 052 €           | 9 185 €            | 11 984 €           | 18 297 €           | 52,7%              |
| <b>Total Ticket</b>      | <b>1 008 538 €</b> | <b>972 549 €</b>   | <b>980 328 €</b>   | <b>1 012 412 €</b> | <b>1 049 034 €</b> | <b>3,6%</b>        |
| Abonnements jeune        | 629 660 €          | 581 167 €          | 609 148 €          | 634 685 €          | 653 755 €          | 3,0%               |
| Abonnements adulte       | 210 353 €          | 214 957 €          | 228 255 €          | 239 228 €          | 254 910 €          | 6,6%               |
| Abonnements senior       | 97 348 €           | 100 835 €          | 103 941 €          | 111 024 €          | 111 882 €          | 0,8%               |
| Abonnements Multimodaux  | 5 743 €            | 5 266 €            | 4 619 €            | /                  | 4 970 €            |                    |
| Autres titres            | 13 381 €           | 93 €               | 100 €              | 100 €              | 100 €              | 0,0%               |
| <b>Total Abonnements</b> | <b>956 485 €</b>   | <b>902 318 €</b>   | <b>946 063 €</b>   | <b>985 037 €</b>   | <b>1 025 617 €</b> | <b>4,1%</b>        |
| Abonnements Gratuits     | - €                | - €                | - €                | - €                | - €                | /                  |
| <b>TOTAL</b>             | <b>1 965 023 €</b> | <b>1 874 867 €</b> | <b>1 926 391 €</b> | <b>1 997 449 €</b> | <b>2 074 651 €</b> | <b>3,9%</b>        |

En 2018, les recettes commerciales du réseau Zéphir sont en hausse de +3.9%.

L'effet de la hausse tarifaire de juillet 2018 se fait encore sentir avec +2% de recette sur le ticket unité et un report favorable vers les autres titres oblitérables (+6.9% sur le carnet de 10 et +86.3% sur carnet de 2 voyages).

Les recettes liées aux ventes d'abonnements sont elles aussi en nette progression.

Que ce soit pour les abonnements jeunes, adultes ou seniors, les recettes de ces trois groupes d'abonnement témoignent de l'attractivité constante du réseau Zéphir et confirment la dynamique commerciale efficace menée tout au long de l'année par le service commercial.

### **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 2018 sont supérieures de +2% à l'objectif fixé dans le cadre du contrat de DSP soit 40 819 €.

Cet écart de recette s'explique en grande partie par la baisse moins importante que prévu des ventes de tickets unité. En effet, le contrat prévoyait environ 34 000 ventes de tickets unité en moins par rapport au chiffre atteint à la fin de l'année 2018.

En parallèle et comme expliqué précédemment, les recettes liées aux ventes d'abonnements viennent compléter ces résultats.

En 2019, Keolis Cherbourg devra continuer de promouvoir le réseau Zéphir au travers d'actions commerciales diversifiées pour maintenir cette dynamique positive et atteindre les objectifs fixés.

### **Autres recettes d'exploitation**

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

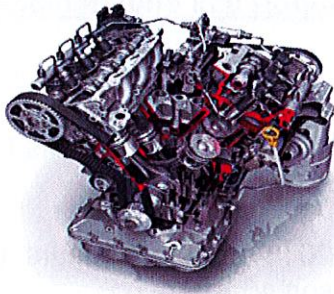
## **D. MAINTENANCE DU PARC VEHICULES ET BATIMENTS**

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. Ils permettent de développer et de pérenniser les compétences de chacun de façon à s'adapter aux évolutions technologiques.

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. En 2018 la direction Achats Keolis a mis en place un nouvel outil nommé « Smart-data-Pièces » qui permet de mettre en relief les montants des achats du mois précédent non optimisés et de mettre en exergue les possibles sources d'économies qui auraient pu être réalisées, de façon à améliorer nos conditions d'achat.

## 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 2018

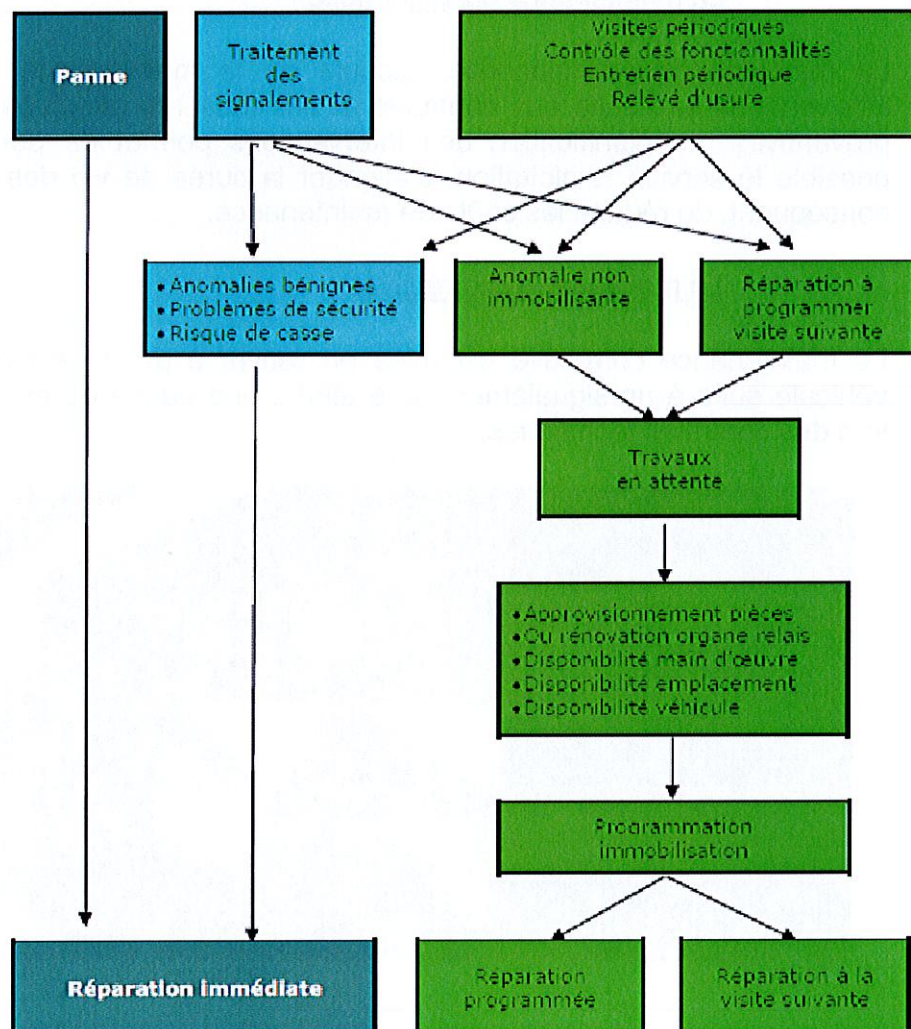
Les faits marquants en matière de maintenance corrective importante pour

l'exercice 2018 ont été les suivants :

- la rénovation de 5 boîtes de vitesses (3 prévues au PPI 2018 et 2 en rattrapage des années précédentes PPI hypothèse sans BHNS)
- le remplacement d'un moteur
- la rénovation d'un moteur en interne

La liste des interventions réalisées sur chaque véhicule durant l'année 2018 n'est pas incluse dans ce rapport mais fait l'objet d'une transmission complémentaire sur support externe (clé USB).

### Synoptique d'organisation de la maintenance de Keolis



#### 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, logiciel renouvelé cette année.

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.

Le taux d'acceptation est le reflet d'une maintenance de qualité. Keolis Cherbourg maintient son taux de sursis et de refus inférieur à 5% malgré le renforcement et le durcissement des contrôles en 2018.

##### Taux de sursis et de refus 2018 :

- nombre de contrôles techniques effectués : 96
- nombre de sursis : 2
- nombre de refus : 2

Les taux de refus et de sursis enregistrés en 2018 sur le parc bus est de 4.04 %.

La moyenne globale nationale pour l'année 2018 sursis + refus s'élève à 13.84 % (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

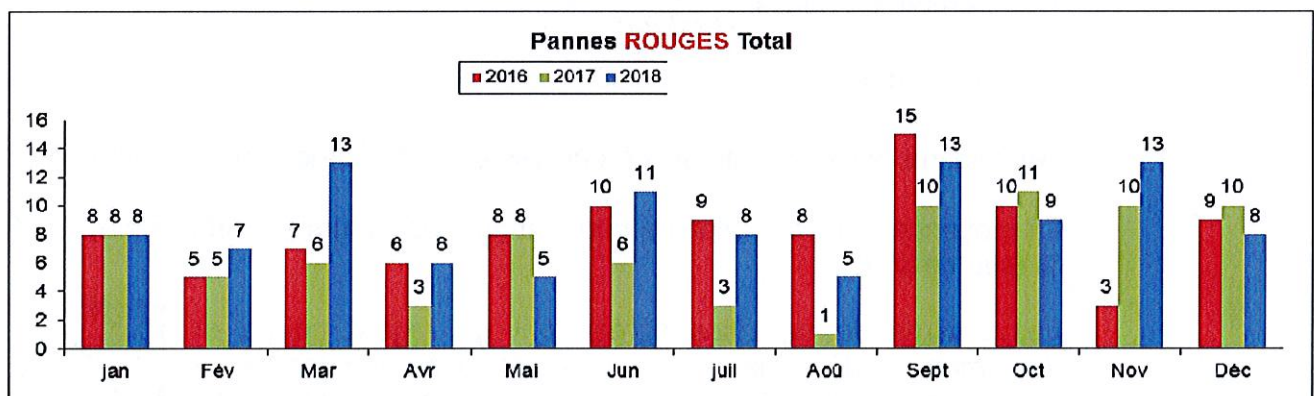


### 5. La liste des pannes

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 2018 est de 106.



Le nombre total de pannes rouges aux 1 000 000 km est de 51.81 en 2018.

Nous remarquons une augmentation des pannes rouges techniques et divers exploitation sur 2018, une analyse sera effectuée pour déterminer les raisons de cette augmentation de façon à apporter des corrections.

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

Les pannes rouges se répartissent de la façon suivante :

- pannes rouges techniques : 70 (sont considérés « techniques », tous les problèmes mécaniques, électriques...nécessitant l'immobilisation et le remplacement du véhicule)
- pannes rouges accidents : 19 (20 en 2017) (sont considérés « accidents », tous les bus ayant subi un accrochage pouvant altérer la sécurité des passagers et des tiers)
- pannes rouges crevaisons : 3
- pannes rouges vandalisme : 2 (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 » : 2 (sont considérés équipements embarqués, tous les matériels de communication, d'informations voyageurs, d'oblitération et de billettique)
- pannes rouges divers exploitation : 10 (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 2018 est stable à 39.13 litres/100 km contre 39,00 litres/100 km en 2017. La consommation moyenne par véhicule et le bilan des kilomètres TIPP figurent en annexes 8 et 9.

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 déploiement du logiciel Osaka successeur du logiciel Konfort. Ce logiciel 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 Cotentin permet d'améliorer la performance globale environnementale.

| Normes EURO       | Parc 2014 | Parc 2015 | Parc 2016 | Parc 2017 | Parc 2018 |
|-------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Euro 0            | 3         |           |           |           |           |
| Euro 1            | 3         |           |           |           |           |
| Euro 2            | 15        | 14        | 14        | 10        | 8         |
| Euro 3            | 15        | 16        | 16        | 16        | 16        |
| Euro 4            | 1         | 3         | 3         | 3         | 3         |
| Euro 5 EEV        | 14        | 14        | 14        | 14        | 14        |
| Euro 6            |           | 4         | 4         | 8         | 13        |
| <b>Total parc</b> | <b>51</b> | <b>51</b> | <b>51</b> | <b>51</b> | <b>54</b> |

Le nombre de 54 véhicules s'explique de la façon suivante :

- conservation du véhicule 401 en réserve TPMR
- conservation de 2 véhicules supplémentaires afin de sécuriser la mise en exploitation des véhicules hybrides

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 0,8464 €/km tous types de véhicules confondus.

Ce coût intègre les éléments du PPI, soit l'achat de 5 boîtes de vitesse et d'un moteur ainsi que la rénovation d'un moteur.

**ANNEE 2018 (avec gasoil)**

|                         | nombre    | kilomètres       | Maintenance      | coût maintenance/km | Vandalisme   | coût vandalisme/km | Accident      | coût accident/km | coût total/km |
|-------------------------|-----------|------------------|------------------|---------------------|--------------|--------------------|---------------|------------------|---------------|
| <b>Minibus</b>          |           |                  |                  |                     |              |                    |               |                  |               |
| Peugeot Boxer           | 2         | 18 931           | 11 601           | 0,6128              | 0            | 0,0000             | 98            | 0,0052           | 0,6180        |
| Renault Master          | 3         | 57 853           | 22 893           | 0,3957              | 0            | 0,0000             | 459           | 0,0079           | 0,4036        |
| <b>Gabarits réduits</b> |           |                  |                  |                     |              |                    |               |                  |               |
| Heulez GX117L           | 2         | 70 006           | 101 455          | 1,4492              | 0            | 0,0000             | 1 080         | 0,0154           | 1,4646        |
| <b>Standards</b>        |           |                  |                  |                     |              |                    |               |                  |               |
| Heulez GX317            | 13        | 542 844          | 459 628          | 0,8470              | 1 448        | 0,0027             | 13 202        | 0,0243           | 0,8740        |
| Heulez GX327            | 17        | 850 735          | 733 639          | 0,8624              | 1 674        | 0,0020             | 23 702        | 0,0279           | 0,8922        |
| Citaro O530             | 8         | 447 845          | 259 769          | 0,5800              | 4 689        | 0,0105             | 25 376        | 0,0567           | 0,6472        |
| Urbanway Hybride        | 4         | 0                | 4 779            |                     | 0            |                    | 0             |                  |               |
| <b>Articulés</b>        |           |                  |                  |                     |              |                    |               |                  |               |
| Agora                   | 3         | 30 499           | 57 495           | 1,8851              | 2            | 0,0001             | 179           | 0,0059           | 1,8911        |
| Citeis                  | 2         | 27 278           | 36 266           | 1,3295              | 0            | 0,0000             | 3 113         | 0,1141           | 1,4436        |
| <b>Total</b>            | <b>54</b> | <b>2 045 791</b> | <b>1 656 458</b> | <b>0,8097</b>       | <b>7 812</b> | <b>0,0038</b>      | <b>67 209</b> | <b>0,0329</b>    | <b>0,8464</b> |

**ANNEE 2018 (hors gasoil)**

|                         | nombre    | kilomètres       | Maintenance    | coût maintenance/km | Vandalisme   | coût vandalisme/km | Accident      | coût accident/km | coût total/km |
|-------------------------|-----------|------------------|----------------|---------------------|--------------|--------------------|---------------|------------------|---------------|
| <b>Minibus</b>          |           |                  |                |                     |              |                    |               |                  |               |
| Peugeot Boxer           | 2         | 18 931           | 8 721          | 0,4607              | 0            | 0,0000             | 98            | 0,0052           | 0,4659        |
| Renault Master          | 3         | 57 853           | 15 126         | 0,2614              | 0            | 0,0000             | 459           | 0,0079           | 0,2694        |
| <b>Gabarits réduits</b> |           |                  |                |                     |              |                    |               |                  |               |
| Heulez GX117L           | 2         | 70 006           | 38 939         | 0,5562              | 0            | 0,0000             | 1 080         | 0,0154           | 0,5716        |
| <b>Standards</b>        |           |                  |                |                     |              |                    |               |                  |               |
| Heulez GX317            | 13        | 542 844          | 189 633        | 0,3495              | 1 448        | 0,0027             | 13 202        | 0,0243           | 0,3765        |
| Heulez GX327            | 17        | 850 735          | 338 454        | 0,3978              | 1 674        | 0,0020             | 23 702        | 0,0279           | 0,4277        |
| Citaro O530             | 8         | 447 845          | 71 022         | 0,1586              | 4 689        | 0,0105             | 25 376        | 0,0567           | 0,2257        |
| Urbanway Hybride        | 4         | 0                | 4 779          |                     | 0            |                    | 0             |                  |               |
| <b>Articulés</b>        |           |                  |                |                     |              |                    |               |                  |               |
| Agora                   | 3         | 30 499           | 35 271         | 1,1585              | 2            | 0,0001             | 179           | 0,0059           | 1,1624        |
| Citeis                  | 2         | 27 278           | 18 340         | 0,6723              | 0            | 0,0000             | 3 113         | 0,1141           | 0,7865        |
| <b>Total</b>            | <b>54</b> | <b>2 045 791</b> | <b>720 284</b> | <b>0,3521</b>       | <b>7 812</b> | <b>0,0038</b>      | <b>67 209</b> | <b>0,0329</b>    | <b>0,3888</b> |

## 8. La sécurité

En 2018 nous avons poursuivi la démarche sécurité mise en œuvre par Keolis, démarche relayée sur le terrain par notre responsable QSE secteur.

Quelques actions mises en place en 2018 :

- les agents ont été formés à prévenir les risques incendie sur les véhicules.
- tous les agents de l'atelier ont obtenu leur habilitation électrique « manipulation des batteries »
- recyclage des agents « manipulation pont roulant »
- toujours une surveillance accrue sur le port des EPI et le respect des procédures.

## E. DONNEES SUR LE PERSONNEL

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

Au 31/12/2018, le personnel affecté au service était composé de :

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

La répartition du personnel était la suivante :

| Répartition des agents affectés au service public au 31/12/2018 |            |       |            |          |             |                |                                 |
|-----------------------------------------------------------------|------------|-------|------------|----------|-------------|----------------|---------------------------------|
| Qualification                                                   | Nombre     | Coef. | COI        | COD      | Temps plein | Temps partiels | Observations                    |
| <b>Agents KEOLIS CHERBOURG</b>                                  |            |       |            |          |             |                |                                 |
| Conducteur receveur                                             | 10         | 206   | 10         |          | 97          | 4              | 4 conducteurs à 80%             |
| Agent commercial de ligne                                       | 1          | 201   | 1          |          | 1           |                |                                 |
| Agent commercial                                                | 3          | 201   | 3          |          | 3           |                | 1 hôtesses à 50%                |
| Assistante Marketing                                            | 1          | 210   | 1          |          | 1           |                |                                 |
| Mécanicien maintenance                                          | 2          | 206   | 2          |          | 2           |                |                                 |
| Mécanicien tôlier                                               | 1          | 206   | 1          |          | 1           |                |                                 |
| Mécanicien                                                      | 3          | 206   | 3          |          | 3           |                |                                 |
| Magasinier                                                      | 1          | 206   | 1          |          | 1           |                | MAD à 50% sur autres filiales   |
| Correspondante Comptable et administratif                       | 1          |       | 1          |          | 1           |                |                                 |
| Responsable de lignes                                           | 1          | 246   | 1          |          | 1           |                | Agents de maîtrise exploitation |
| Responsable planning                                            | 1          | 246   | 1          |          | 1           |                |                                 |
| Responsable de groupe                                           | 2          | 246   | 2          |          | 2           |                |                                 |
| Chargée études et méthodes                                      | 1          | 246   | 1          |          | 1           |                |                                 |
| Chef d'équipe maintenance                                       | 1          | 246   | 1          |          | 1           |                |                                 |
| Responsable maintenance                                         | 1          | 320   | 1          |          | 1           |                |                                 |
| <b>sous total</b>                                               | <b>121</b> |       | <b>121</b> | <b>0</b> | <b>117</b>  | <b>4</b>       |                                 |
| <b>Mise à disposition KEOLIS</b>                                |            |       |            |          |             |                |                                 |
| Directeur                                                       | 1          | cadre | 1          |          | 1           |                |                                 |
| Directeur de Centre                                             | 1          | cadre | 1          |          | 1           |                |                                 |
| Responsable marketing                                           | 1          | cadre | 1          |          | 1           |                |                                 |
| <b>sous total</b>                                               | <b>3</b>   |       | <b>3</b>   | <b>0</b> | <b>3</b>    | <b>0</b>       |                                 |
| <b>total</b>                                                    | <b>124</b> |       | <b>124</b> | <b>0</b> | <b>120</b>  | <b>4</b>       |                                 |

Sur l'année 2018, l'effectif de l'entreprise - agents Keolis Cherbourg (y compris les agents en longue maladie) - était de 120,90 équivalents temps plein) répartis de la façon suivante :

- 100,9 Conducteurs
- 1,0 Agent commercial de ligne (1,0 en 2017)
- 3,8 Agents commerciaux d'accueil (3,7 en 2017)
- 8 Agents d'atelier (7,75 en 2017)
- 6 Agents de maîtrise exploitation (5,17 en 2017)
- 2 Agents administratifs (2,8 en 2017)



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

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

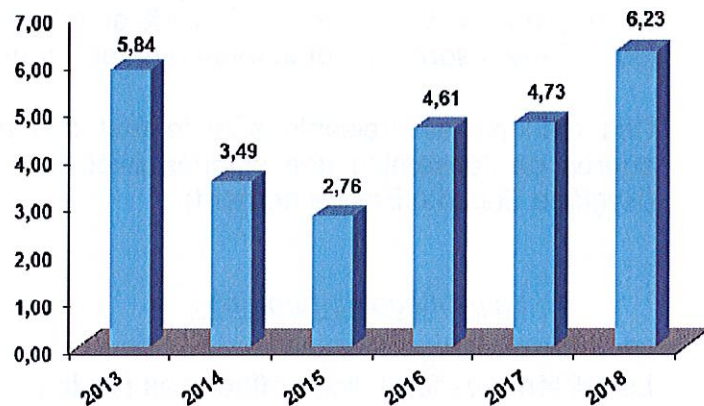
Enfin, 9,58 équivalents temps plein de personnels intérimaires ont été comptabilisés en 2018, dont :

- 8,88 Conducteurs (9,53 EQTP en 2017)
- 0,50 Accompagnateurs de nuit (0,5 EQTP en 2017)
- 0,20 Hôtesses (0,12 EQTP en 2017)

Soit un total de 134,81 équivalents temps plein (cf. annexe 10), alors que l'effectif ETP sur 2017 était de 134,81.

## 2. L'absentéisme

Le taux d'absentéisme global, de 6,23 % en 2018, est en légère augmentation par rapport à 2017 (4,73%) notamment en raison d'arrêt longue maladie. Hors longue maladie et maternité, ce taux est de 4,65% (vs 3,17% en 2017).



Le taux d'absentéisme de l'entreprise est de :

- 4,81 % pour la maladie
- 0,80 % pour les accidents du travail
- 0,62 % pour la maternité

### 3. Les accidents du travail



#### TABLEAU DE SUIVI DES AT

| Année 2018                     | 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       | 0                      | 5       | 5       | 5                 |
| - avec arrêt                   | 0                | 0       | 0       | 0                      | 3       | 3       | 3                 |
| - sans arrêt                   | 0                | 0       | 0       | 0                      | 2       | 2       | 2                 |
| Nombre de jours d'arrêt        | 31               | 9       | -22     | 268                    | 308     | 40      | 308               |
| Nombre d'heures travaillées    | 15 382           | 15 439  | 57      | 180 058                | 178 258 | -1 800  | 178 258           |
| Nombre d'AT intérim            | 0                | 0       | 0       | 1                      | 0       | -1      | 0                 |
| - avec arrêt                   | 0                | 0       | 0       | 1                      | 0       | -1      | 0                 |
| - sans arrêt                   | 0                | 0       | 0       | 0                      | 0       | 0       | 0                 |
| Nombre de jours d'arrêt        | 0                | 0       | 0       | 1                      | 0       | -1      | 0                 |
| Taux de fréquence (*)          |                  |         |         | 0,00                   | 16,83   |         | 16,83             |
| Taux de gravité (*)            |                  |         |         | 1,49                   | 1,73    |         | 1,73              |
| Nombre d'accidents trajet      | 0                | 0       | 0       | 1                      | 1       | 0       | 1                 |
| - avec arrêt                   | 0                | 0       | 0       | 0                      | 1       | 1       | 1                 |
| - sans arrêt                   | 0                | 0       | 0       | 1                      | 0       | -1      | 0                 |
| Nombre de jours d'arrêt        | 0                | 30      | 30      | 59                     | 79      | 20      | 79                |
| Taux d'AT                      | 3,54             | 4,54    |         |                        |         |         |                   |

(\*) Calculé hors intérim

(\*) N'inclut pas les accidents de trajet

En 2018, Keolis Cherbourg a enregistré 3 accidents du travail avec arrêt. Le taux de fréquence est donc égal à 16,83% et le taux de gravité s'établit à 1,73%. Les jours d'arrêts sont liés notamment à un accident de 2017.

Ces résultats 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).

### 4. La politique de formation

Les différentes formations effectuées par le personnel au cours de l'année 2018 sont détaillées en annexe 11, et les différentes déclarations afférentes à la formation figurent en annexe 12.

### 5. 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 2018.

## **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 2018

| SUIVI DE LA QUALITE DE SERVICE - 2018                                                                            |        |        |        |        |           |            |                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|-----------|------------|---------------------------------|
|                                                                                                                  | T1     | T2     | T3     | T4     | Cumul N-1 | Cumul réel | Objectif contrat                |
| <b>Exploitation des services de transport public</b>                                                             |        |        |        |        |           |            |                                 |
| Lignes régulières - ponctualité                                                                                  | 84,83% | 83,69% | 85,61% | 89,82% | 84,35%    | 85,98%     | 80%                             |
| Information embarquée - disponibilité                                                                            | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 97,5%     | 100,0%     | 95%                             |
| Véhicules - état extérieur                                                                                       | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,60% | 99,7%     | 98,5%      | 90%                             |
| Véhicules - état intérieur                                                                                       | 98,40% | 99,00% | 94,50% | 92,30% | 98,5%     | 96,0%      | 90%                             |
| Valideurs - disponibilité                                                                                        |        |        |        |        |           |            | toujours un valideur disponible |
| Comportement et qualité de conduite du conducteur                                                                | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100,0%    | 100,0%     | 90%                             |
| <b>Information à la clientèle</b>                                                                                |        |        |        |        |           |            |                                 |
| Arrêts de bus - information à jour                                                                               | 100%   | 100%   | 98%    | 100%   | 98%       | 99,5%      | 90%                             |
| Arrêts de bus - propreté, état matériel                                                                          | 94%    | 95,30% | 97,60% | 100%   | 97,5%     | 96,9%      | 90%                             |
| Agence commerciale - qualité de l'accueil, disponibilité de l'information et des moyens d'expression des usagers | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 98%       | 100,0%     | 85%                             |
| <b>Billettique</b>                                                                                               |        |        |        |        |           |            |                                 |
| Taux de contrôle                                                                                                 | 0,87%  | 0,60%  | 0,23%  | 0,30%  | 0,90%     | 0,50%      | 0,80%                           |

### Commentaires

En 2018, la quasi-totalité des critères qualité répondent aux exigences du contrat et sont, pour une bonne partie d'entre eux, largement dépassés.

Seul le taux de contrôle, contractuellement fixé à 0,8% des voyages, n'a pas été atteint avec cette année, seuls 0.5% des voyages contrôlés.

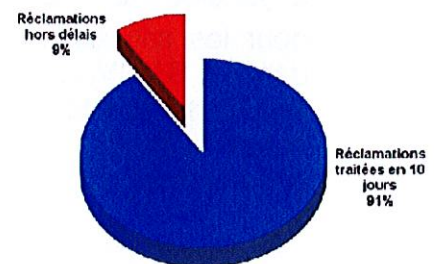
Deux éléments viennent expliquer ce recul du taux de contrôle :

- Les difficultés qu'a rencontré Keolis Cherbourg pour pallier les conducteurs malades tout au long de l'année, nécessitant les conducteurs polyvalents conduite/vérification à conduire d'avantage pour effectuer les services des agents malades.
- Le lancement du nouveau système billettique au mois d'octobre qui a nécessité un temps d'adaptation pour les équipes de vérificateurs.

## C. BILAN ET ANALYSE DES RECLAMATIONS ET OBSERVATIONS DES USAGERS

### Délai de traitement des réclamations

Conformité des réclamations 2018



|                                   | 2014       | 2015       | 2016       | 2017       | 2018       |
|-----------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Réclamations traitées en 10 jours | 166        | 321        | 156        | 157        | 223        |
| Réclamations hors délais          | 33         | 37         | 17         | 27         | 23         |
| <b>Total des réclamations</b>     | <b>199</b> | <b>358</b> | <b>173</b> | <b>184</b> | <b>246</b> |

De manière générale, le nombre de réclamations recueillies en 2018 est en augmentation par rapport à l'année 2017 avec 62 réclamations en plus. Malgré cette hausse, la part des réponses apportées hors délai a chuté passant de 15% en 2017 à 9% cette année.

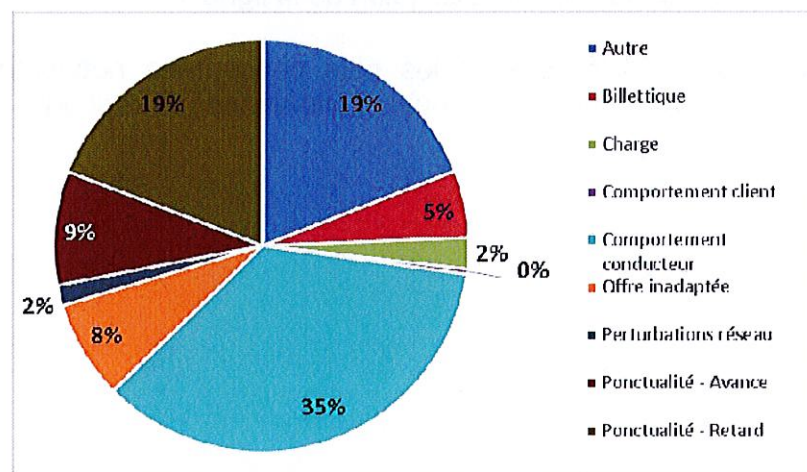
Cette augmentation du nombre de réclamations peut s'expliquer par plusieurs phénomènes:

- le projet billettique qui a généré quelques réclamations supplémentaires en cette fin d'année 2018.
- l'intégration des réclamations faites via les réseaux sociaux et notamment Facebook.
- les nombreuses journées perturbées pas les mouvements sociaux internes et externes (19 journées de perturbation recensées sur l'année).
- les nombreux travaux importants sur tout Cherbourg-en-Cotentin qui ont générés des reports de circulation VL sur les voies utilisées pas les bus et donc des retards sur les lignes du réseau Zéphir (axe Nord-Sud, fermeture des entrées de l'Arsenal, rue du Val de Saire).

### Les canaux de réclamation

| Canaux                    | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------------------|------|------|------|------|------|
| Agence commerciale Zéphir | 24%  | 19%  | 28%  | 21%  | 22%  |
| Courrier                  | 5%   | 10%  | 7%   | 6%   | 7%   |
| Dépot                     | 1%   | 2%   | 3%   | 3%   | 0%   |
| Mail                      | 28%  | 45%  | 35%  | 26%  | 33%  |
| Réseaux sociaux           | -    | -    | -    | -    | 5%   |
| Téléphone                 | 44%  | 24%  | 27%  | 43%  | 33%  |

### Répartition des principaux motifs de réclamation



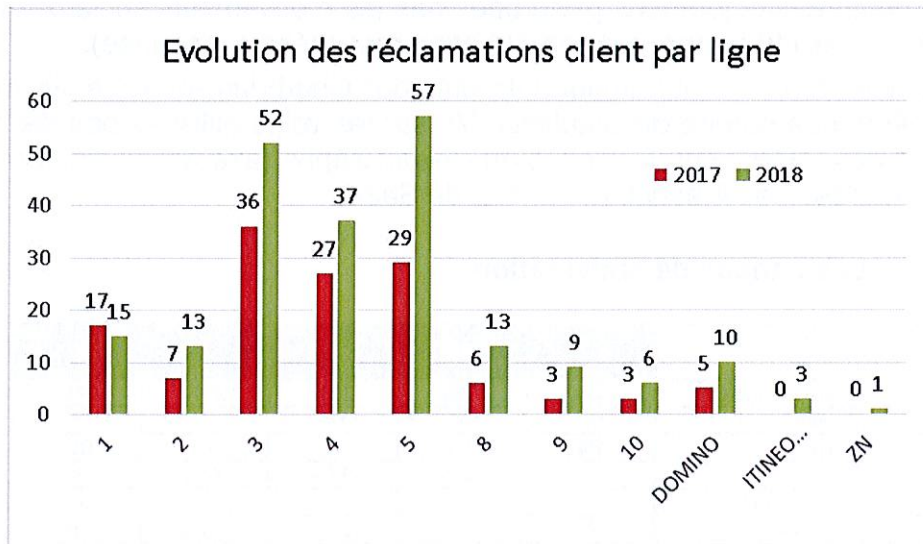
Comme l'année dernière, le principal motif de réclamation client reste le comportement des conducteurs (35% contre 33% en 2017) suivi des retards (19% contre 10% en 2017).

Par rapport à 2017, on notera une diminution des réclamations liées à la charge des bus (2% contre 6% en 2017).

La part des autres motifs de réclamations reste assez similaire aux proportions observées l'année dernière.

La catégorie « Autres » regroupe des sujets très divers comme : des demandes de geste commercial, des nuisances sonores, des demandes d'abribus, des incivilités de clients ou encore des problèmes liés à des bus qui ne seraient pas passés.

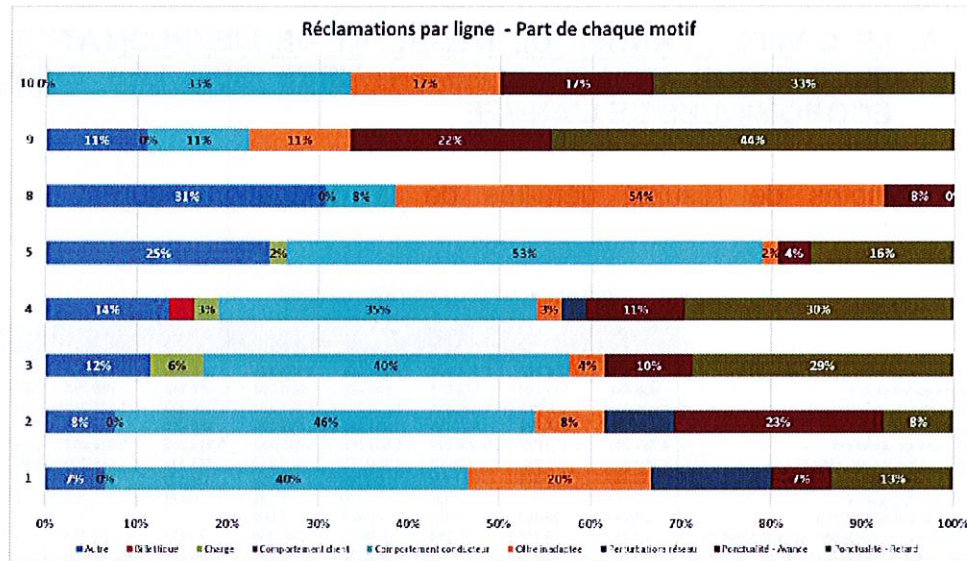
### Répartition des réclamations par ligne



En 2018, on observe une hausse quasi généralisée des réclamations sur les lignes du réseau Zéphir à l'exception de la ligne 1.

Les lignes 3, 4 et 5 sont les plus concernées notamment la 5 où les réclamations ont quasiment doublé cette année par rapport à 2017.

## Motifs de réclamation par ligne



Le graphique ci-dessus nous permet d'identifier rapidement les sujets relatifs à chacune des principales lignes du réseau Zéphir.

Aussi, on distingue nettement les problématiques suivantes :

- La problématique de l'offre sur la ligne 8.
- Les retards sur les lignes 3 et 4 qui ont le plus subi de travaux au cours de cette année 2018.
- La ponctualité de la ligne 2, elle aussi fortement perturbée pas les travaux de la rue Victor Hugo sur une longue période.

### 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 14.

##### COMPTE D'EXPLOITATION SYNTHETIQUE

|                                                  | 2007             | 2013             | 2014             | 2015             | 2016             | 2017             | 2018              | 2018/2017<br>en valeur | 2018/2017<br>en % |
|--------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|------------------------|-------------------|
| 60 - achats consommés (hors remb. TIPP)          | 959 472          | 1 224 342        | 1 161 244        | 1 138 174        | 1 156 944        | 1 253 348        | 1 315 354         | 62 006                 | 4,9%              |
| 61 - services extérieurs                         | 408 494          | 533 499          | 574 517          | 609 422          | 620 992          | 667 147          | 768 298           | 101 152                | 15,2%             |
| 62 - autres services extérieurs                  | 1 025 364        | 1 175 873        | 1 199 431        | 1 314 040        | 1 451 270        | 1 444 163        | 1 546 310         | 102 147                | 7,1%              |
| 63 - Impôts et taxes                             | 1 422 476        | 525 796          | 545 786          | 561 448          | 596 599          | 489 486          | 477 475           | - 12 011               | -2,5%             |
| 64 - charges de personnel                        | 4 737 381        | 5 192 977        | 5 454 999        | 5 604 567        | 5 425 133        | 5 512 205        | 5 573 903         | 61 698                 | 1,1%              |
| 65 - autres charges de gestion                   | 258 957          | - 168 896        | 83 008           | 158 758          | 184 512          | 181 315          | 271 700           | 90 385                 | 49,8%             |
| <i>dont quote-part société en participation*</i> | <i>258 957</i>   | <i>- 168 896</i> | <i>61 076</i>    | <i>134 276</i>   | <i>161 304</i>   | <i>158 227</i>   | <i>253 863</i>    | <i>95 636</i>          | <i>60,4%</i>      |
| 66 - charges financières                         |                  |                  | 121              | 100              | 1 993            | 6 374            | 600               | - 6 973                | -109,4%           |
| 67 - charges exceptionnelles                     | 27 244           | 25 457           | 9 250            | 30 451           | 1 000            | -                | -                 | -                      |                   |
| 68 - dotations aux amortissements et provision   | 68 259           | 25 719           | 26 965           | 129 194          | 136 156          | 78 493           | 84 465            | 5 972                  | 7,6%              |
| 69 - participation et Impôts sur les sociétés    | 26 345           | - 27 416         | - 39 999         | - 41 729         | - 42 506         | - 48 284         | - 42 712          | - 5 571                | -11,5%            |
| <b>Total Charges</b>                             | <b>8 933 992</b> | <b>8 507 251</b> | <b>9 015 322</b> | <b>9 504 426</b> | <b>9 632 092</b> | <b>9 584 247</b> | <b>9 894 194</b>  | <b>409 947</b>         | <b>4,3%</b>       |
| 70 - recettes commerciales                       | 2 209 035        | 2 082 295        | 2 011 816        | 1 933 198        | 1 984 168        | 2 060 057        | 2 124 955         | 64 898                 | 3,2%              |
| <i>dont recettes usagers</i>                     | <i>2 067 938</i> | <i>2 022 095</i> | <i>1 963 340</i> | <i>1 875 327</i> | <i>1 926 233</i> | <i>1 997 447</i> | <i>2 063 377</i>  | <i>65 930</i>          | <i>3,3%</i>       |
| <i>dont recettes publicité</i>                   |                  | <i>20 214</i>    | <i>18 607</i>    | <i>29 118</i>    | <i>29 118</i>    | <i>30 000</i>    | <i>31 115</i>     | <i>1 115</i>           | <i>3,7%</i>       |
| <i>dont produit des amendes</i>                  |                  | <i>4 336</i>     |                  |                  |                  |                  |                   |                        |                   |
| <i>dont facture MAD de personnel</i>             |                  | <i>24 947</i>    | <i>25 480</i>    | <i>23 520</i>    | <i>23 902</i>    | <i>26 145</i>    | <i>23 820</i>     | <i>- 2 625</i>         | <i>-10,0%</i>     |
| <i>dont autres recettes</i>                      |                  | <i>10 703</i>    | <i>4 369</i>     | <i>5 233</i>     | <i>4 915</i>     | <i>6 463</i>     | <i>6 943</i>      | <i>478</i>             | <i>7,4%</i>       |
| 70 - participation de l'autorité déléguée        | 6 531 951        | 6 267 653        | 6 916 182        | 7 428 076        | 7 437 183        | 7 442 348        | 7 715 113         | 272 765                | 3,7%              |
| <b>Sous-total chiffres d'affaires</b>            | <b>8 740 986</b> | <b>8 349 948</b> | <b>8 927 998</b> | <b>9 361 274</b> | <b>9 421 351</b> | <b>9 502 404</b> | <b>9 840 067</b>  | <b>337 663</b>         | <b>3,6%</b>       |
| 74 - subvention d'exploitation                   |                  |                  | 25 150           | 26 053           | 25 961           | - 70             | -                 | 70                     | -100,0%           |
| 75 - autres produits de gestion courante         | 7 345            | 3 487            | 3 104            | 2 412            | 4 352            | 6 255            | 2 603             | - 3 652                | -58,4%            |
| <i>dont produit des amendes</i>                  |                  |                  | <i>1 394</i>     | <i>1 580</i>     | <i>3 219</i>     | <i>3 285</i>     | <i>1 611</i>      | <i>- 1 674</i>         | <i>-51,0%</i>     |
| 76 - produits financiers                         | 68 544           | 39               | 30               |                  |                  |                  |                   |                        |                   |
| 77 - produits exceptionnels                      | 18 378           | 743              |                  |                  |                  |                  |                   |                        |                   |
| 78 - reprise sur amortissements et provisions    | 48 313           | 12 175           | 18 298           | 23 318           | 32 175           | 8 674            | 9 287             | 613                    | 7,1%              |
| 79 - transfert de charges (dont remb. TIPP)      | 84 682           | 110 479          | 99 223           | 126 558          | 129 817          | 146 383          | 239 286           | 92 903                 | 63,5%             |
| <b>Total produits</b>                            | <b>8 968 248</b> | <b>8 476 871</b> | <b>9 073 803</b> | <b>9 539 617</b> | <b>9 613 656</b> | <b>9 663 646</b> | <b>10 091 244</b> | <b>427 598</b>         | <b>4,4%</b>       |
| <b>Résultat annuel</b>                           | <b>34 256</b>    | <b>- 30 380</b>  | <b>58 481</b>    | <b>35 191</b>    | <b>81 564</b>    | <b>79 399</b>    | <b>97 050</b>     | <b>17 651</b>          | <b>22,2%</b>      |

#### Commentaires sur le compte d'exploitation

Le chiffre d'affaires net de sous-traitance transport s'établit à 9 606 k€. Il est en progression de +340 k€ dont +209 k€ d'indexation.

Les recettes usagers ont augmenté de +65k€, soit +3,2% sous l'effet notamment de l'augmentation des tarifs au 1<sup>er</sup> juillet 2017.

Les autres recettes figurant aux comptes 70 et produits d'exploitation (comptes 74 et 75) s'élèvent à 64 k€ contre 69 k€ en 2017, soit une baisse de -5 k€.

Ces recettes se composent essentiellement de :

- 31 k€ de recettes publicitaires
- 24 k€ de facturation de mise à disposition de personnel
- 2 k€ de produits des amendes
- 7 k€ de produits divers de gestion courante (remboursement frais d'impayés....)



Les charges d'exploitation (hors charges exceptionnelles) s'élèvent à 9 783 k€, pour 9 474 k€ en 2017. Elles ont augmenté de 309 k€ par rapport à l'an dernier.

Les principales variations de postes de charges sont les suivantes :

- les charges liées au lancement de la billettique s'élèvent à 37 k€ sur l'année 2018
- les dépenses de personnel évoluent de +62 k€ entre 2017 et 2018. Cette augmentation prend en compte la création d'un poste de correspond billettique ainsi que la progression de l'intéressement de +26 k€
- la réalisation de l'enquête Origine-Destination pour un montant de 62 k€ a augmenté le coût de nos services extérieurs
- une augmentation des achats consommés pour +62 k€ principalement en raison de l'évolution des prix du carburant.

Au global, compte-tenu des transferts de charges ainsi que des provisions et dotations aux amortissements, le résultat d'exploitation est positif et s'élève à +308 k€.

La société en participation a transféré une perte de 254 k€ à Keolis Cherbourg contre 158 k€ l'an passé.

Le résultat net s'élève à un bénéfice de 97 k€ contre 79 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 308 k€ (contre 189 k€ l'année précédente sur les mêmes bases) ce qui représenterait 3 % 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 Délégué, 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**

Beaucoup de difficultés de mise au point sur les véhicules hybrides à la livraison, les véhicules ne répondent pas aux prestations annoncées en termes de fonctionnement purement électriques, finalement les techniciens d'Iveco réussiront en toute fin d'année à trouver le bon compromis « préservation de la charge des super-capacités et fonctionnement optimal en mode pure électrique ». Beaucoup de branchements anarchiques sur les équipements embarqués de ces véhicules, branchements corrigés par nos services. Le temps passé à la reprise de ces câblages sera refacturé à Iveco France.



Keolis Cherbourg a directement pris en charge la rénovation de 5 boîtes de vitesses et d'un moteur. 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. Les non-conformités sont inscrites dans le document que nous avons remis à nos interlocuteurs en charge des transports (une copie figurera dans les annexes).

Les fissures constatées à l'angle de l'atelier n'ont pas été reprises, ni la peinture de la tablette du bureau de passage à l'étage. Ces non-conformités datent de la construction du bâtiment administratif.

### Les locaux d'atelier

Suite à la vétusté, des travaux ont été engagés par l'autorité délégante

- 1) le remplacement de 4 portes de l'atelier Est.



### Contrôles réglementaires :

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

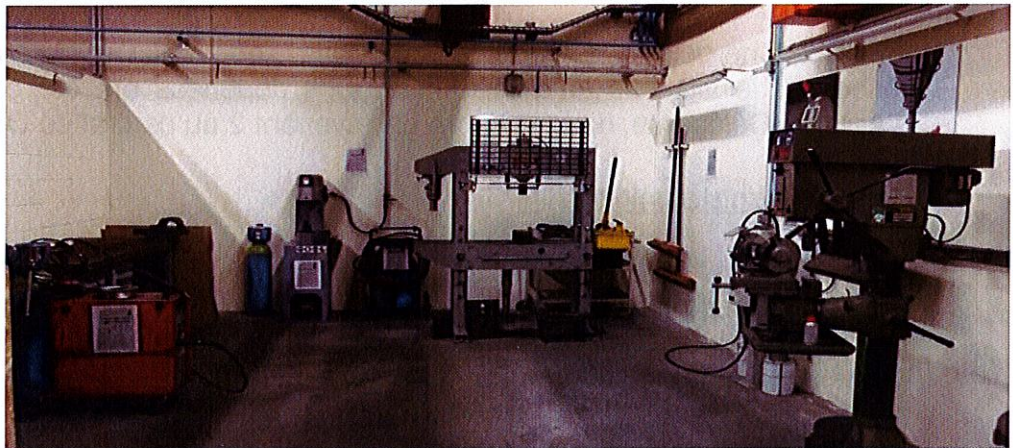
- un défaut de « mise à la terre » sur 2 blocs sanitaires en bout de ligne.

- gongs cassés sur les portes d'atelier sud-est

Les rapports de contrôle sont joints dans le support externe (clé USB).

#### **Travaux pris en charge par le délégataire :**

- Nous avons séparé une partie au fond de l'atelier sud-ouest pour créer un espace pour les travaux dits par « points chauds » (soudure, meulage). Cet espace permet de limiter les risques de départ d'incendies, une procédure a également été créée sur ce sujet.



#### **F. INVESTISSEMENTS DE BIENS A LA CHARGE DU DELEGATAIRE**

Dans notre plan d'investissement pour 2018 nous avons acquis :

- 1- du matériel pour le SAE pour 6.120 K€
- 2- du matériel informatique pour 3.801 K€
- 3- de l'outillage atelier pour 9.615 K€

#### **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 133 968 € au 31/12/2018.

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

### Calcul du réalisé de la Contribution Forfaitaire 2017

| Coefficient d'Actualisation Articles 20 et 21 du contrat de DSP et Avenant 1 |                          |                                                     |                                        |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Intitulé de l'indice                                                         | Indice de référence 2013 | Moyenne des Valeurs de janvier 2016 à décembre 2016 | Coefficient (01-2013 à 12-2013) / 2007 |
| Gazole :GN (FB0D192014)                                                      | 114,76                   | 115,43                                              | 1,00584                                |
| Salaire trimestriel : Sn (01567457)                                          | 108,45                   | 115,76                                              |                                        |
| Charges Sociales : CHn yc T/S                                                | 46,75                    | 45,79                                               |                                        |
| Salaires Chargés : Sn*(1+CHn)                                                | 159,20                   | 168,80                                              | 1,06042                                |
| Frais généraux : FGn (FB0ABCX)                                               | 105,74                   | 101,64                                              | 0,96124                                |
|                                                                              |                          | <b>Pondéré (b)</b>                                  | <b>1,03739</b>                         |

$$(b) Cn = Cno * [0.07 + 0.09*Gn/Go + [0.70*Sn*(1+CHn)/So*(1+Cho)] + 0.14*FGn/FGo]$$

| Actualisation de CFF                    |                                |                     |
|-----------------------------------------|--------------------------------|---------------------|
|                                         | Valeur contractuelle en € 2013 | Valeur en € 2018    |
| CCF 2015 (Article 29,1 contrat de DSP)  | 6 980 900,00                   | 7 241 915,85        |
| SFE variable                            | -1 908,73                      | -1 980,09           |
| AVENANT 1                               | -3 248,00                      | -3 369,44           |
| AVENANT 2 - DEPENSES CARBURANT          | -34 500,00                     | -35 789,96          |
| AVENANT 2 - RENOVATIONS BV/MOTEUR       |                                | 0,00                |
| AVENANT 3 - RENOVATIONS BV/MOTEUR       | 35 500,00                      | 36 827,35           |
| AVENANT 3 - AMORTISSEMENT ABRIBUS       | 4 940,00                       | 5 124,71            |
| AVENANT 3 - AMORTISSEMENT POTEAUX ARRET | 2 250,00                       | 2 334,13            |
| AVENANT 4                               | 42 869,00                      | 44 471,87           |
| <b>Total CCF 2018 (hors TP/CET)</b>     | <b>7 026 802,27</b>            | <b>7 289 534,41</b> |

|                                     |  |           |
|-------------------------------------|--|-----------|
| SFE en cumul                        |  | 7 289 534 |
| Solde SFE 2017                      |  | 132 608   |
| Refacturation CET                   |  | 15 257    |
| Refacturation Taxe sur les salaires |  | 277 713   |

|                                             |  |                     |
|---------------------------------------------|--|---------------------|
| <b>CONTRIBUTION FORFAITAIRE TOTALE 2018</b> |  | <b>7 715 112,82</b> |
|---------------------------------------------|--|---------------------|

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.

La facture solde de l'année 2018 se décompose comme suit :

### Calcul du réalisé de la Contribution Forfaitaire 2018

| Coefficient d'Actualisation Articles 20 et 21 du contrat de DSP et Avenant 1 |                          |                                                     |                                        |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Intitulé de l'indice                                                         | Indice de référence 2013 | Moyenne des Valeurs de janvier 2018 à décembre 2018 | Coefficient 2018 / (01-2013 à 12-2013) |
| Gazole :GN (FB0D192014)                                                      | 114,76                   | 117,16                                              | 1,02090                                |
| Salaire trimestriel : Sn (01567457)                                          | 108,45                   | 116,42                                              |                                        |
| Charges Sociales : CHn yc T/S                                                | 46,75                    | 46,93                                               |                                        |
| Salaires Chargés : Sn*(1+CHn)                                                | 159,20                   | 171,10                                              | 1,07478                                |
| Frais généraux : FGn (FB0ABCXN00)                                            | 105,74                   | 101,64                                              | 0,96124                                |
|                                                                              |                          | <b>Pondéré (b)</b>                                  | <b>1,04880</b>                         |

$$(b) Cn = Cno * [0.07 + 0.09*Gn/Go + [0.70*Sn*(1+CHn)/So*(1+Cho)] + 0.14*FGn/FGo]$$

| Actualisation de CFF                   |                                |                     |
|----------------------------------------|--------------------------------|---------------------|
|                                        | Valeur contractuelle en € 2013 | Valeur en € 2018    |
| CCF 2018 (Article 29,1 contrat de DSP) | 6 980 900,00                   | 7 321 567,92        |
| SFE variable                           | -2 356,48                      | -2 471,47           |
| AVENANT 1                              | -3 248,00                      | -3 406,50           |
| AVENANT 2                              | -34 500,00                     | -36 183,60          |
| AVENANT 3                              | 42 690,00                      | 44 773,27           |
| AVENANT 4                              | 42 869,00                      | 44 961,01           |
| AVENANT 5                              | 40 662,00                      | 42 646,31           |
| <b>Total CCF 2018 (hors TP/CET)</b>    | <b>7 067 016,53</b>            | <b>7 411 886,93</b> |
| <b>TAXE SUR LES SALAIRES</b>           |                                | 302 757,17          |
| <b>CVAE</b>                            |                                | 6 174,00            |
| <b>CFE</b>                             |                                | 9 209,00            |
| <b>TOTAL 2018</b>                      |                                | <b>7 730 027,10</b> |

| Accomptes déjà versés         |  |                   |
|-------------------------------|--|-------------------|
| Acompte CFF                   |  | 7 184 535,32      |
| Acompte Taxe sur les salaires |  | 301 092,00        |
| Acompte CET                   |  | 15 183,00         |
| <b>RESTE A FACTURER</b>       |  | <b>229 216,79</b> |

### 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 19.

## K. PRESENTATION DES RATIOS FINANCIERS CARACTERISTIQUES

|                                                    | 2014          | 2015          | 2016          | 2017          | 2018          | 2019 | 2020 | total<br>2014/2020 | moyenne<br>2014/2020 | Evolution<br>2017/2016 |
|----------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------|------|--------------------|----------------------|------------------------|
| Kilomètres totaux parcourus                        | 2 063 189     | 2 290 011     | 2 382 160     | 2 342 990     | 2 294 638     |      |      | 11 372 988         | 2 269 588            | -1,6%                  |
| dont kilomètres sous-traités                       | 149 871       | 218 358       | 245 663       | 249 418       | 248 847       |      |      | 1 112 157          | 215 828              | 1,5%                   |
| dont kilomètres en propre                          | 1 913 318     | 2 071 653     | 2 136 497     | 2 093 572     | 2 045 791     |      |      | 10 260 831         | 2 053 760            | -2,0%                  |
| Fréquentation (nombre de voyages - anciennes clés) | 5 766 906     | 6 106 412     | 6 288 229     |               |               |      |      | 18 161 547         | 6 053 849            | -100,0%                |
| Fréquentation (nombre de voyages - nouvelles clés) | 6 090 570     | 6 413 411     | 6 582 989     | 6 638 778     | 6 586 354     |      |      | 32 312 102         | 6 431 437            | 0,8%                   |
| <b>Voyages/kilomètres (nouvelles clés)</b>         | <b>2,95</b>   | <b>2,80</b>   | <b>2,76</b>   | <b>2,83</b>   | <b>2,87</b>   |      |      | <b>2,84</b>        | <b>2,84</b>          | <b>2,5%</b>            |
| Recettes commerciales                              | 1 965 024     | 1 875 327     | 1 926 261     | 1 997 349     | 2 062 130     |      |      | 9 826 091          | 1 940 990            | 3,7%                   |
| <b>Recettes commerciales/voyage</b>                | <b>0,32</b>   | <b>0,29</b>   | <b>0,29</b>   | <b>0,30</b>   | <b>0,31</b>   |      |      | <b>0,30</b>        | <b>0,30</b>          | <b>2,8%</b>            |
| Contribution financière (hors TS, hors CET)        | 6 533 315     | 7 026 859     | 7 026 316     | 7 126 492     | 7 289 534     |      |      | 35 002 516         | 6 928 246            | 1,4%                   |
| Contribution financière/voyage                     | (1) 1,07      | 1,10          | 1,07          | 1,07          | 1,11          |      |      | 1,08               | 1,08                 | 0,6%                   |
| Contribution financière/km                         | (2) 3,17      | 3,07          | 2,95          | 3,04          | 3,18          |      |      | 3,08               | 3,06                 | 3,1%                   |
| Total charges (hors QPSP, yc CICE)                 | 8 954 246     | 9 370 150     | 9 370 788     | 9 426 020     | 9 740 331     |      |      | 46 861 536         | 9 280 301            | 0,6%                   |
| <b>Coût moyen/km</b>                               | <b>4,34</b>   | <b>4,09</b>   | <b>3,93</b>   | <b>4,02</b>   | <b>4,24</b>   |      |      | <b>4,12</b>        | <b>4,10</b>          | <b>2,3%</b>            |
| Effectifs agents roulants EQTP (hors polyvalence)  | 95,28         | 97,41         | 98,42         | 98,9          | 98,17         |      |      |                    | 97,50                | 0,5%                   |
| Conducteurs Intérimaires EQTP                      | 5,89          | 8,69          | 10,12         | 7,76          | 7,93          |      |      |                    | 8,11                 | -23,3%                 |
| Total EQTP*                                        | 101,17        | 106,10        | 108,54        | 106,66        | 106,10        |      |      |                    | 105,62               | -1,7%                  |
| <b>Kilomètres/agents roulants EQTP*</b>            | <b>18 912</b> | <b>19 525</b> | <b>19 685</b> | <b>19 628</b> | <b>19 282</b> |      |      |                    | <b>19 438</b>        | <b>-0,3%</b>           |
| Parc total véhicules au 31/12                      | 51            | 51            | 51            | 51            | 54            |      |      |                    | 51                   | 0,0%                   |
| Nombre moyen de véhicules utilisés                 | 51            | 51            | 51            | 51            | 51            |      |      |                    | 51                   | 0,0%                   |
| Véhicules en ligne (heure de pointe yc PMR)        | 46            | 44            | 44            | 44            | 44            |      |      |                    | 45                   | 0,0%                   |
| Véhicule de réserve**                              | 7             | 7             | 7             | 7             | 10            |      |      |                    | 7                    | 0,0%                   |
| <b>Taux de réserve</b>                             | <b>15,2%</b>  | <b>15,9%</b>  | <b>15,9%</b>  | <b>15,9%</b>  | <b>22,7%</b>  |      |      |                    | <b>15,74%</b>        | <b>0,0%</b>            |
| <b>Nombre de kilomètres/véhicule</b>               | <b>37 516</b> | <b>40 621</b> | <b>41 892</b> | <b>41 050</b> | <b>40 114</b> |      |      |                    | <b>40 270</b>        | <b>-2,0%</b>           |
| <b>Nombre d'agents roulants EQTP*/véhicule</b>     | <b>1,98</b>   | <b>2,08</b>   | <b>2,13</b>   | <b>2,09</b>   | <b>2,08</b>   |      |      |                    | <b>2,07</b>          | <b>-1,7%</b>           |

\*hors LM: hors longue maladie

\*\* 7 véhicules en réserve et non 5 comme indiqué sur les rapports précédents

(1) La CFF Voyage passe de 1,06 (contrat DSP 2008-2014) à 1,09 (contrat DSP 2014-2020)

(2) La CFF /km passe de 3,12 (contrat DSP 2008-2014) à 3,26 (contrat DSP 2014-2020)

# Transports Urbains

Communauté d'Agglomération du Cotentin

## RAPPORT DU DELEGATAIRE 2018

### NOTE DE SYNTHÈSE





## PREAMBULE

L'année 2018 constitue la 4<sup>ème</sup> année pleine du contrat de Délégation de Service Public et la 3<sup>ème</sup> année pleine du nouveau réseau lancé en avril 2015.

Le lancement avec succès du nouveau système Billettique constitue l'évènement marquant de l'exercice. Cet investissement conséquent de la Communauté d'Agglomération du Cotentin modernise le réseau Zéphir et en facilite son accès. L'acquisition de 4 bus hybrides électriques et d'1 véhicule TMR par la CAC participent également à l'amélioration de la qualité de service tout en réduisant l'impact environnemental du réseau de transport collectif.

En terme d'offre, l'itinéraire de la ligne 4 sur la commune déléguée de La Glacerie a été modifié à partir de juillet.

Le réseau a été perturbé en fin d'année par le mouvement des Gilets Jaunes et par un conflit social au sein de Keolis Cherbourg.

## OFFRE DE TRANSPORT ET EXPLOITATION DU RESEAU

### Offre de transport

L'offre de transport a été réalisée, en 2018, conformément au cahier des charges du contrat de Délégation de Service Public.

En 2018, le kilométrage contractuel est de 2 290 822 km. En prenant en compte l'avenant 4 (travaux rue du Maine), l'avenant 5 (Terminus La Glacerie, Desserte Hameau Pharès), et en isolant les kilomètres TMR qui font l'objet d'une régularisation de la SFE, le kilométrage annuel contractuel de référence s'élève à 2 206 195 km pour une production kilométrique réalisée de 2 228 923 km.

|                                    |                  |
|------------------------------------|------------------|
| Kilomètres réalisés                | 2 294 648        |
| Kilomètres réalisés TMR            | -65 725          |
| <b>Total kms réalisés hors TMR</b> | <b>2 228 923</b> |

|                                    |                  |                                                                    |
|------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Kilomètres contrat                 | 2 290 822        |                                                                    |
| Kilomètres avenant 4               | -8 551           | Travaux Maine                                                      |
| Kilomètres avenant 5               | 764              | Changement itinéraire Ligne 4 (La Glacerie)+Desserte Hameau Pharès |
| Kilomètres après avenant 4 et 5    | 2 283 035        |                                                                    |
| Kilomètres TMR                     | -76 840          |                                                                    |
| <b>Total kms réalisés hors TMR</b> | <b>2 206 195</b> |                                                                    |

|              |               |              |
|--------------|---------------|--------------|
| <b>Ecart</b> | <b>22 728</b> | <b>1,03%</b> |
|--------------|---------------|--------------|

#### Explication de l'écart :

|                                                       |        |
|-------------------------------------------------------|--------|
| Arago                                                 | 8 740  |
| Impact "petites" déviations (travaux, événements,...) | -8 365 |
| Ecart contractuel kms sous-traités                    | 30 571 |
| Autre écart kms en propre                             | -8 218 |

|                             |               |                                          |
|-----------------------------|---------------|------------------------------------------|
| Kilomètres TMR réalisés     | 65 725        |                                          |
| Kilomètres TMR contrat      | 76 840        |                                          |
| <b>Ecart kilomètres TMR</b> | <b>11 115</b> | Fait l'objet d'une régularisation de SFE |

## Exploitation du réseau

### La vitesse commerciale

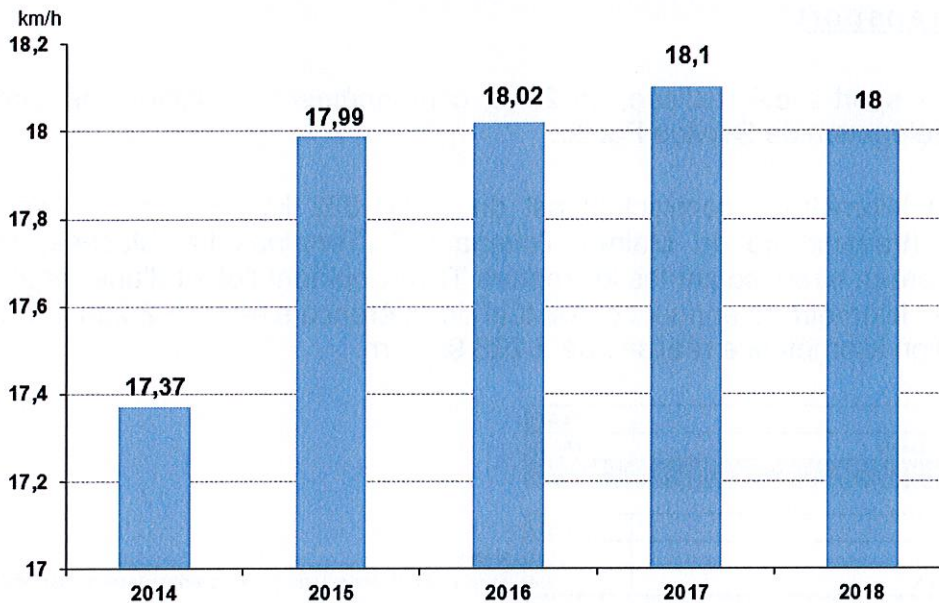
Concernant la vitesse commerciale, les temps de parcours sont continuellement adaptés dans la logique d'amélioration de l'offre commerciale.

En revanche, les reports de circulation liés aux travaux importants sur l'agglomération (axe Nord-Sud voie de contournement Est, Entrée Arsenal), la saturation du réseau en heures de pointe devant la gare SNCF, place Napoléon/pont tournant engendrent des retards réguliers des bus en particulier le soir en semaine scolaire entre 16h30 et 18h30.

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

Le Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageur (SAEIV) a été fiabilisé du fait d'un changement d'opérateur téléphonique. Businfo s'est impliqué efficacement pour l'interfaçage avec le système billettique. La structure du prestataire Businfo reste un point de fragilité pour répondre aux demandes et aux souhaits d'adaptation de l'outil.

**Evolution de la vitesse commerciale**



### Les accidents

Le nombre d'accidents en 2018 a augmenté (99) contre 68 en 2017.

| Année / responsabilité | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|------------------------|------|------|------|------|------|
| 0%                     | 58%  | 42%  | 35%  | 22%  | 18%  |
| 50%                    | 5%   | 13%  | 2%   | 4%   | 13%  |
| 100%                   | 37%  | 44%  | 63%  | 74%  | 69%  |

Nous avons eu davantage d'accrochage et de chute dans les bus. Ces événements font l'objet d'actions de management par des entretiens systématiques avec l'assistance de la responsable sécurité du secteur.

Le nombre d'accidents corporels en 2018 s'établit à 14. Ces accidents sont principalement des chutes dans les bus liées à des freinages d'urgence, souvent consécutifs d'incivilités d'automobilistes.

La fraude

Le taux de contrôle a été de 0,5% à comparer à l'objectif contractuel de 0,8% (contrôle de 0,8% des voyages réalisés).

Ceci s'explique par :

- l'absentéisme fort de l'effectif de conduite sur le 2<sup>ème</sup> semestre, à partir du mois de juin 2018 principalement pour maladie, a eu pour conséquence de limiter les heures passées en vérification et donc de contrôle,
- une action d'accompagnement et non de contrôle sur le dernier trimestre lors du lancement de la billettique.

3 nouveaux agents ont été formés pour être assermentés courant 2019.

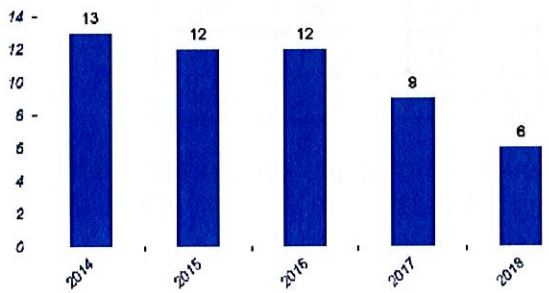
|                                | 2014   | 2015   | 2016   | 2017   | 2018   |
|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Nombre de voyageurs contrôlés  | 49 087 | 53 893 | 59 765 | 59 772 | 32 996 |
| Nombre de courses contrôlées   | 2 902  | 3 157  | 3 230  | 3 244  | 1 850  |
| Heures passées en vérification | 1 628  | 1 663  | 1 880  | 1 789  | 1 016  |
| Taux de contrôle :             |        |        |        |        |        |
| Voy contr / V totaux)          | 0,83%  | 0,82%  | 0,91%  | 0,89%  | 0,50%  |
| Taux de fraude apparent        | 0,38%  | 0,32%  | 0,25%  | 0,24%  | 0,15%  |
| Taux de courses contrôlées     | 1,98%  | 2,07%  | 1,99%  | 2,00%  | 1,14%  |

La sécurité

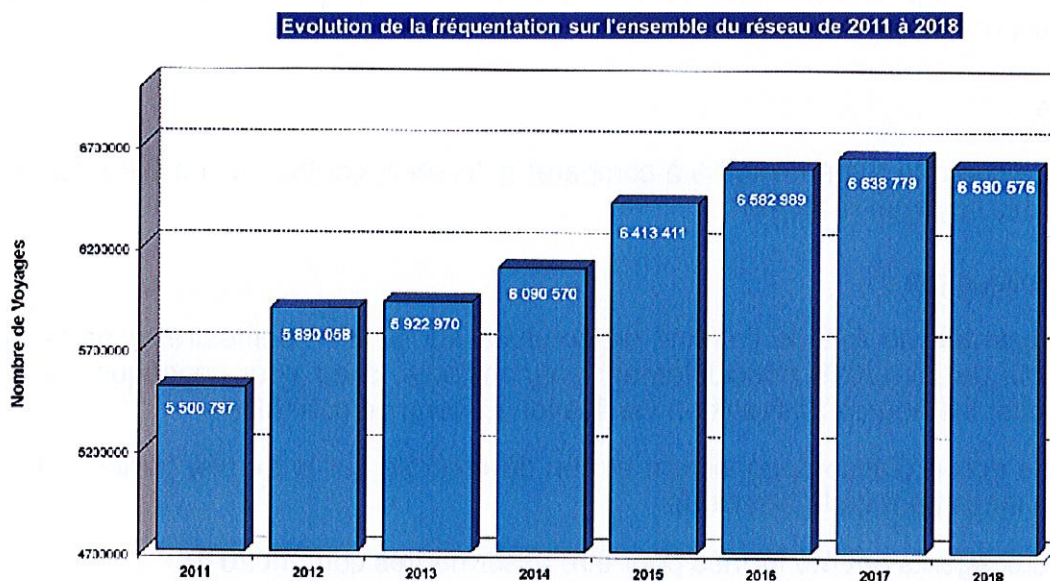
Le nombre de plaintes déposées au cours de l'exercice 2018 au préjudice du personnel est en baisse. Les agressions restent tout de même marquantes pour le personnel.

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.



### Evolution de la fréquentation



Après plusieurs années de hausses consécutives, l'année 2018 est marquée par un léger recul des voyages de -0,7% par rapport à 2017 pour atteindre cette année 6 590 576 voyages.

Cette légère diminution des voyages s'explique en partie par 2 phénomènes principaux :

- L'effet de la hausse tarifaire de juillet 2017 dont le report de titre vient directement impacter la fréquentation du réseau sur le premier semestre 2018.
- Les nombreux mouvements sociaux internes et externes qui sont venus perturber fortement l'utilisation du réseau Zéphir en fin d'année.

| Lignes       | 2013             | 2014             | 2015             | 2016             | 2017             | 2018             | Evol 2017/2018 |
|--------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|----------------|
| Ligne 1      | 1 212 994        | 1 188 742        | 1 346 373        | 1 411 737        | 1 467 359        | 1 464 456        | -0,2%          |
| Ligne 2      | 177 072          | 185 676          | 161 517          | 158 113          | 168 520          | 185 575          | 10,1%          |
| Ligne 3      | 1 400 142        | 1 479 902        | 1 532 921        | 1 406 923        | 1 477 011        | 1 474 406        | -0,2%          |
| Ligne 4      | 1 175 663        | 1 173 635        | 1 314 755        | 1 365 525        | 1 394 244        | 1 311 051        | -6,0%          |
| Ligne 5      | 1 759 546        | 1 763 420        | 1 809 783        | 1 958 224        | 1 859 163        | 1 890 424        | 1,7%           |
| <b>TOTAL</b> | <b>5 725 417</b> | <b>5 791 375</b> | <b>6 165 350</b> | <b>6 300 521</b> | <b>6 366 298</b> | <b>6 325 912</b> | <b>-0,6%</b>   |

Au vu des éléments ci-dessus, on note une évolution mitigée de la fréquentation des principales lignes du réseau Zéphir. En ce qui concerne la ligne 4, deux éléments extérieurs peuvent venir expliquer cette baisse de fréquentation :

- Les travaux de 3 mois dans la rue Cornat qui sont venus perturber la desserte de

## La Glacerie au niveau du collège Zola.

- Le changement de sens de la ligne 4 mis en place sur la commune de La Glacerie le 1 juillet 2018 qui vient diminuer l'attractivité de la ligne notamment pour la desserte du centre commercial Auchan.

On peut également noter que les 6 mois de travaux sur la rue du Maine n'ont eu que peu d'impact sur la fréquentation globale de la ligne 1.

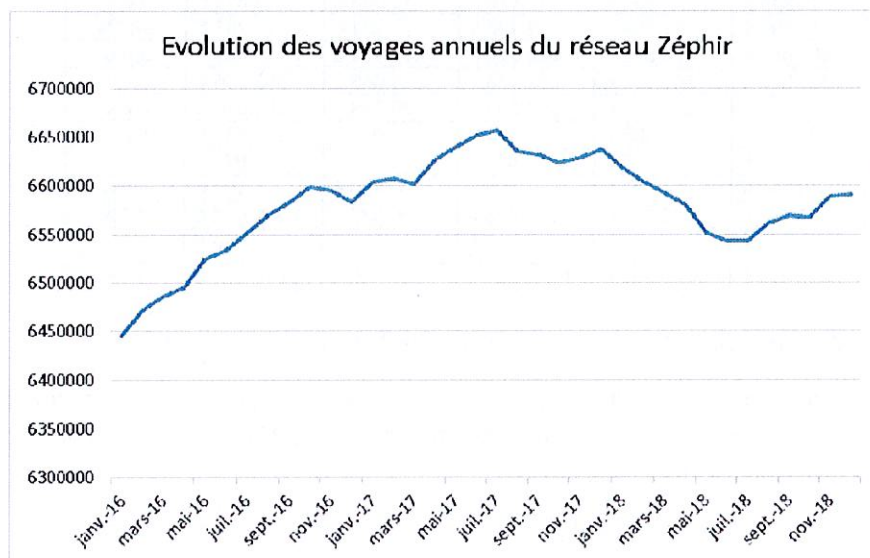
Au sujet de la ligne 2, il est difficile d'expliquer la forte hausse de fréquentation, d'autant plus que celle-ci a connue plusieurs mois de travaux au cours de l'année 2018.

## Les voyages par titres

| Titres                   | 2011             | 2012             | 2013             | 2014             | 2015             | 2016             | 2017             | 2018             | Evol en %<br>N/N-1 |
|--------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------------|
| Ticket unité             | 949 639          | 925 816          | 917 550          | 934 140          | 916 725          | 934 944          | 943 723          | 919 177          | -2,6%              |
| Camet de 10              | 226 063          | 178 965          | 184 715          | 147 863          | 144 966          | 139 250          | 135 925          | 145 543          | 7,1%               |
| Camet de 30              | 68 712           | 71 333           | 77 156           | 69 464           | 57 010           | 55 544           | 51 834           | 57 076           | 10,1%              |
| Ticket groupe            | 23 986           | 24 236           | 25 135           | 28 844           | 21 654           | 23 366           | 25 089           | 26 643           | 6,2%               |
| Autres tickets           | 20 331           | 19 255           | 22 123           | 28 603           | 17 788           | 14 671           | 22 901           | 21 823           | -4,7%              |
| <b>Total Ticket</b>      | <b>1 288 730</b> | <b>1 219 605</b> | <b>1 226 679</b> | <b>1 208 913</b> | <b>1 158 143</b> | <b>1 167 776</b> | <b>1 179 472</b> | <b>1 170 262</b> | <b>-0,8%</b>       |
| Abonnements jeune        | 2 205 306        | 2 703 302        | 2 760 474        | 2 936 377        | 3 312 884        | 3 462 194        | 3 468 722        | 3 415 904        | -1,5%              |
| Abonnements adulte       | 374 399          | 394 017          | 405 856          | 428 403          | 436 832          | 462 584          | 486 000          | 523 419          | 7,7%               |
| Abonnements senior       | 201 463          | 209 814          | 212 995          | 212 963          | 219 315          | 224 879          | 240 916          | 244 319          | 1,4%               |
| Abonnements Multimodaux  | 15 308           | 18 088           | 24 454           | 18 002           | 17 651           | 14 244           | 14 553           | 18 837           | 29,4%              |
| <b>Total Abonnements</b> | <b>2 781 168</b> | <b>3 307 132</b> | <b>3 379 324</b> | <b>3 577 743</b> | <b>3 969 031</b> | <b>4 149 657</b> | <b>4 195 638</b> | <b>4 202 479</b> | <b>0,2%</b>        |
| Abonnements Gratuits     | 1 415 181        | 1 345 232        | 1 292 513        | 1 285 911        | 1 268 588        | 1 251 311        | 1 249 114        | 1 217 835        | -2,5%              |
| <b>TOTAL</b>             | <b>5 500 797</b> | <b>5 890 058</b> | <b>5 922 970</b> | <b>6 090 570</b> | <b>6 413 411</b> | <b>6 582 988</b> | <b>6 638 777</b> | <b>6 590 576</b> | <b>-0,7%</b>       |

Avant d'analyser la fréquentation par titre, il est important d'intégrer la hausse tarifaire survenue en juillet 2017 dont l'effet s'est fait ressentir jusqu'en juillet 2018.

En effet, cette hausse a eu un impact direct sur les trois titres les plus générateurs de voyages du réseau Zéphir (*le ticket unité, les abonnements mensuels et annuels -26 ans*). En 2018, il est donc logique de retrouver une baisse des ventes sur ces trois titres.



## Les voyages réalisés par rapport aux engagements contractuels

En 2018, le nombre de voyages est inférieur de -6,2% à l'objectif contractuel fixé à 7 029 189 voyages contre 6 590 576 réalisés au terme de cette année 2018 (soit 438 613 voyages d'écart).

Cet écart s'explique par la baisse importante du nombre de voyages sur les abonnements jeunes mensuels et annuels qui représentent la part la plus significative de la baisse globale (-285 471 voyages) complété par la baisse du nombre d'abonnés Topaze (abonnement trimestriel gratuit) qui compte également pour une part importante de l'écart de voyages entre les chiffres 2018 et les engagements contractuels.

Dans une moindre mesure, les voyages effectués par les titres oblitérables sont également moins nombreux (-66 673 voyages). En effet, on observe sur chacun des principaux titres oblitérables (Ticket unité, Carnet de 10 et 30 voyages) un écart de 22 000 voyages annuels par rapport aux objectifs contractuels.

## Evolution des tarifs et des recettes

### La gamme tarifaire

En 2018, la gamme tarifaire Zéphyre n'a connu aucune évolution. Seul le titre multimodal train+bus urbain délivré par la SNCF a évolué passant de 2 titres (mensuel et hebdomadaire) à un unique abonnement mensuel nommé « TEMPO ».

### Les recettes commerciales

| TITRES                   | 2014               | 2015               | 2016               | 2017               | 2018               | Evol en %<br>N/N-1 |
|--------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Ticket unité             | 777 910 €          | 763 407 €          | 778 580 €          | 813 133 €          | 829 237 €          | 2,0%               |
| Carnet de 10             | 139 265 €          | 136 536 €          | 131 152 €          | 128 243 €          | 137 080 €          | 6,9%               |
| Carnet de 30             | 61 632 €           | 50 816 €           | 49 737 €           | 46 495 €           | 51 108 €           | 9,9%               |
| Ticket groupe            | 14 236 €           | 10 737 €           | 11 675 €           | 12 558 €           | 13 312 €           | 6,0%               |
| Autres tickets           | 15 495 €           | 11 052 €           | 9 185 €            | 11 984 €           | 18 297 €           | 52,7%              |
| <b>Total Ticket</b>      | <b>1 008 538 €</b> | <b>972 549 €</b>   | <b>980 328 €</b>   | <b>1 012 412 €</b> | <b>1 049 034 €</b> | <b>3,6%</b>        |
| Abonnements jeune        | 629 660 €          | 581 167 €          | 609 148 €          | 634 685 €          | 653 755 €          | 3,0%               |
| Abonnements adulte       | 210 353 €          | 214 957 €          | 228 255 €          | 239 228 €          | 254 910 €          | 6,6%               |
| Abonnements senior       | 97 348 €           | 100 835 €          | 103 941 €          | 111 024 €          | 111 882 €          | 0,8%               |
| Abonnements Multimodaux  | 5 743 €            | 5 266 €            | 4 619 €            | /                  | 4 970 €            |                    |
| Autres titres            | 13 381 €           | 93 €               | 100 €              | 100 €              | 100 €              | 0,0%               |
| <b>Total Abonnements</b> | <b>956 485 €</b>   | <b>902 318 €</b>   | <b>946 063 €</b>   | <b>985 037 €</b>   | <b>1 025 617 €</b> | <b>4,1%</b>        |
| Abonnements Gratuits     | - €                | - €                | - €                | - €                | - €                | /                  |
| <b>TOTAL</b>             | <b>1 965 023 €</b> | <b>1 874 867 €</b> | <b>1 926 391 €</b> | <b>1 997 449 €</b> | <b>2 074 651 €</b> | <b>3,9%</b>        |

En 2018, les recettes commerciales du réseau Zéphyre sont en hausse de +3.9%.

L'effet de la hausse tarifaire de juillet 2018 se fait encore sentir avec +2% de recette sur le ticket unité et un report favorable vers les autres titres oblitérables (+6.9% sur le carnet de 10 et +86.3% sur carnet de 2 voyages).

Les recettes liées aux ventes d'abonnements sont elles aussi en nette progression.

## Les recettes enregistrées par rapport aux engagements contractuels

Les recettes commerciales sur la période 2018 sont supérieures de +2% à l'objectif fixé dans le cadre du contrat de DSP soit 40 819 €.

Cet écart de recettes s'explique en grande partie par la baisse moins importante que prévue des ventes de tickets unité. En effet, le contrat prévoyait environ 34 000 ventes de tickets unité en moins par rapport au chiffre atteint à la fin de l'année 2018.

En parallèle et comme expliqué précédemment, les recettes liées aux ventes d'abonnements viennent compléter ces résultats.

## Maintenance des véhicules

### Consommation des véhicules

La consommation moyenne en 2018 est stable à 39.13 litres/100 km contre 39,00 litres/100 km en 2017.

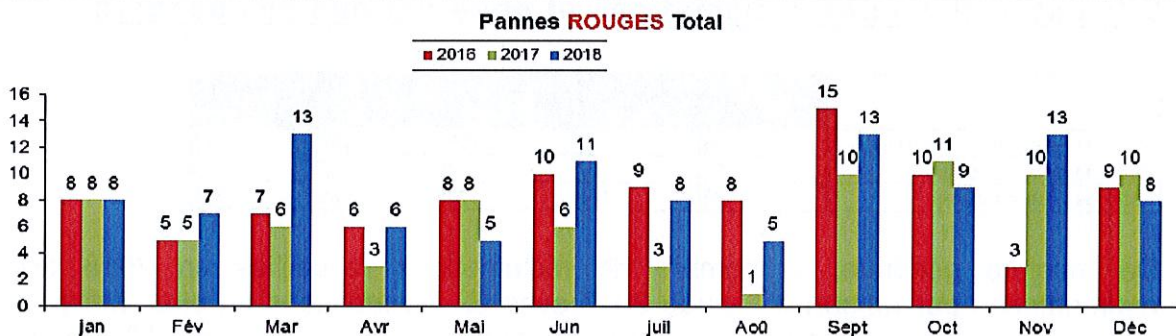
### Les visites réglementaires

Les taux de refus et de sursis enregistrés en 2018 sur le parc bus est de 4.04 % alors que la moyenne globale nationale pour l'année s'élève à 13.84 % (source UTAC).

### Les pannes

2 types de pannes sont définis : les pannes rouges qui perturbent le service clientèle et les pannes bleues qui ne génèrent pas de perturbations.

Le total des pannes rouges pour 2018 est de 106.



### 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 0,8464 €/km tous types de véhicules confondus. Ce coût intègre les éléments du PPI, soit l'achat de 5 boîtes de vitesse et d'un moteur ainsi que la rénovation d'un moteur.

# ANALYSE DE LA QUALITE DE SERVICE

## Les indicateurs de qualité prévus au contrat

| SUIVI DE LA QUALITE DE SERVICE - 2018                                                                            |        |        |        |        |           |            |                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|-----------|------------|---------------------------------|
|                                                                                                                  | T1     | T2     | T3     | T4     | Cumul N-1 | Cumul réel | Objectif contrat                |
| <b>Exploitation des services de transport public</b>                                                             |        |        |        |        |           |            |                                 |
| Lignes régulières - ponctualité                                                                                  | 84,83% | 83,69% | 85,61% | 89,82% | 84,35%    | 85,98%     | 80%                             |
| Information embarquée - disponibilité                                                                            | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 97,5%     | 100,0%     | 95%                             |
| Véhicules - état extérieur                                                                                       | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,60% | 99,7%     | 98,5%      | 90%                             |
| Véhicules - état intérieur                                                                                       | 98,40% | 99,00% | 94,50% | 92,30% | 98,5%     | 96,0%      | 90%                             |
| Valideurs - disponibilité                                                                                        |        |        |        |        |           |            | toujours un valideur disponible |
| Comportement et qualité de conduite du conducteur                                                                | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 100,0%    | 100,0%     | 90%                             |
| <b>Information à la clientèle</b>                                                                                |        |        |        |        |           |            |                                 |
| Arrêts de bus - information à jour                                                                               | 100%   | 100%   | 98%    | 100%   | 98%       | 99,5%      | 90%                             |
| Arrêts de bus - propreté, état matériel                                                                          | 94%    | 95,30% | 97,60% | 100%   | 97,5%     | 96,9%      | 90%                             |
| Agence commerciale - qualité de l'accueil, disponibilité de l'information et des moyens d'expression des usagers | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   | 98%       | 100,0%     | 85%                             |
| <b>Billettique</b>                                                                                               |        |        |        |        |           |            |                                 |
| Taux de contrôle                                                                                                 | 0,87%  | 0,60%  | 0,23%  | 0,30%  | 0,90%     | 0,50%      | 0,80%                           |

Seul le taux de contrôle, contractuellement fixé à 0,8% des voyages, n'a pas été atteint avec cette année, seuls 0.5% des voyages contrôlés.

Deux éléments viennent expliquer ce recul du taux de contrôle :

- Les difficultés rencontrées par Keolis Cherbourg pour pallier les conducteurs malades tout au long de l'année, nécessitant les conducteurs polyvalents conduite/vérification à conduire d'avantage pour effectuer les services des agents malades.
- Le lancement du nouveau système billettique au mois d'octobre qui a nécessité un temps d'adaptation pour les équipes de vérificateurs.

## Bilan et analyse des réclamations et observations des usagers

|                                   | 2014       | 2015       | 2016       | 2017       | 2018       |
|-----------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Réclamations traitées en 10 jours | 166        | 321        | 156        | 157        | 223        |
| Réclamations hors délais          | 33         | 37         | 17         | 27         | 23         |
| <b>Total des réclamations</b>     | <b>199</b> | <b>358</b> | <b>173</b> | <b>184</b> | <b>246</b> |

De manière générale, le nombre de réclamations recueillies en 2018 est en augmentation par rapport à l'année 2017 avec 62 réclamations en plus. Malgré cette hausse, la part des réponses apportées hors délai a chuté passant de 15% en 2017 à 9% cette année.

Cette augmentation du nombre de réclamations peut s'expliquer par plusieurs phénomènes:

- le projet billettique qui a généré quelques réclamations supplémentaires en cette fin d'année 2018.
- l'intégration des réclamations faites via les réseaux sociaux et notamment Facebook.



- les nombreuses journées perturbées pas les mouvements externes (19 journées de perturbation recensées sur l'année).
- les nombreux travaux importants sur tout Cherbourg-en-Cotentin qui ont générés des reports de circulation VL sur les voies utilisées pas les bus et donc des retards sur les lignes du réseau Zéphir (axe Nord-Sud, fermeture des entrées de l'Arsenal, rue du Val de Saire).

## DONNEES COMPTABLES ET FINANCIERES

### Le compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation

#### COMPTE D'EXPLOITATION SYNTHETIQUE

|                                                  | 2007             | 2013             | 2014             | 2015             | 2016             | 2017             | 2018              | 2018/2017<br>en valeur | 2018/2017<br>en % |
|--------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|------------------------|-------------------|
| 60 - achats consommés (hors remb. TIPP)          | 959 472          | 1 224 342        | 1 161 244        | 1 138 174        | 1 156 944        | 1 253 348        | 1 315 354         | 62 006                 | 4,9%              |
| 61 - services extérieurs                         | 408 494          | 533 499          | 574 517          | 609 422          | 620 992          | 667 147          | 768 298           | 101 152                | 15,2%             |
| 62 - autres services extérieurs                  | 1 025 364        | 1 175 873        | 1 199 431        | 1 314 040        | 1 451 270        | 1 444 163        | 1 546 310         | 102 147                | 7,1%              |
| 63 - Impôts et taxes                             | 1 422 476        | 525 796          | 545 786          | 561 448          | 596 599          | 489 486          | 477 475           | - 12 011               | -2,5%             |
| 64 - charges de personnel                        | 4 737 381        | 5 192 977        | 5 454 999        | 5 604 567        | 5 425 133        | 5 512 205        | 5 573 903         | 61 698                 | 1,1%              |
| 65 - autres charges de gestion                   | 258 957          | - 168 996        | 83 008           | 158 758          | 184 512          | 181 315          | 271 700           | 90 385                 | 49,8%             |
| <i>dont quote-part société en participation*</i> | <i>258 957</i>   | <i>- 168 996</i> | <i>83 008</i>    | <i>158 758</i>   | <i>184 512</i>   | <i>181 315</i>   | <i>271 700</i>    | <i>90 385</i>          | <i>49,8%</i>      |
| 66 - charges financières                         |                  |                  | 121              | 100              | 1 993            | 6 374            | 600               | - 6 973                | -109,4%           |
| 67 - charges exceptionnelles                     | 27 244           | 25 457           | 9 250            | 30 451           | 1 000            | -                | -                 | -                      | -                 |
| 68 - dotations aux amortissements et provision   | 68 259           | 25 719           | 26 965           | 129 194          | 136 156          | 78 493           | 84 465            | 5 972                  | 7,6%              |
| 69 - participation et impôts sur les sociétés    | 26 345           | - 27 416         | - 39 999         | - 41 729         | - 42 506         | - 48 284         | - 42 712          | 5 571                  | -11,5%            |
| <b>Total Charges</b>                             | <b>8 933 992</b> | <b>8 607 251</b> | <b>9 015 322</b> | <b>9 604 426</b> | <b>9 532 092</b> | <b>9 584 247</b> | <b>9 994 194</b>  | <b>409 947</b>         | <b>4,3%</b>       |
| 70 - recettes commerciales                       | 2 209 035        | 2 082 295        | 2 011 816        | 1 933 198        | 1 984 168        | 2 060 057        | 2 124 955         | 64 898                 | 3,2%              |
| <i>dont recettes usagers</i>                     | <i>2 087 938</i> | <i>2 022 095</i> | <i>1 963 340</i> | <i>1 875 327</i> | <i>1 926 233</i> | <i>1 997 447</i> | <i>2 063 377</i>  | <i>65 930</i>          | <i>3,3%</i>       |
| <i>dont recettes publicité</i>                   |                  | <i>20 214</i>    | <i>18 607</i>    | <i>29 118</i>    | <i>29 118</i>    | <i>30 000</i>    | <i>31 115</i>     | <i>1 115</i>           | <i>3,7%</i>       |
| <i>dont produit des amendes</i>                  |                  | <i>4 336</i>     |                  |                  |                  |                  |                   |                        |                   |
| <i>dont facture MAD de personnel</i>             |                  | <i>24 947</i>    | <i>25 480</i>    | <i>23 520</i>    | <i>23 902</i>    | <i>26 145</i>    | <i>23 520</i>     | <i>- 2 625</i>         | <i>-10,0%</i>     |
| <i>dont autres recettes</i>                      |                  | <i>10 703</i>    | <i>4 369</i>     | <i>5 233</i>     | <i>4 915</i>     | <i>6 465</i>     | <i>6 943</i>      | <i>478</i>             | <i>7,4%</i>       |
| 70 - participation de l'autorité déléguée        | 6 531 951        | 6 267 653        | 6 916 182        | 7 428 076        | 7 437 183        | 7 442 348        | 7 715 113         | 272 765                | 3,7%              |
| <b>Sous-total chiffres d'affaires</b>            | <b>8 740 986</b> | <b>8 349 948</b> | <b>8 927 998</b> | <b>9 361 274</b> | <b>9 421 351</b> | <b>9 502 404</b> | <b>9 840 067</b>  | <b>337 663</b>         | <b>3,6%</b>       |
| 74 - subvention d'exploitation                   |                  |                  | 25 150           | 26 053           | 25 961           | 70               | -                 | 70                     | -100,0%           |
| 75 - autres produits de gestion courante         | 7 345            | 3 487            | 3 104            | 2 412            | 4 352            | 6 255            | 2 603             | - 3 652                | -58,4%            |
| <i>dont produit des amendes</i>                  |                  |                  | <i>1 394</i>     | <i>1 680</i>     | <i>3 219</i>     | <i>3 285</i>     | <i>1 611</i>      | <i>- 1 674</i>         | <i>-51,0%</i>     |
| 76 - produits financiers                         | 68 544           | 39               | 30               |                  |                  |                  |                   |                        |                   |
| 77 - produits exceptionnels                      | 18 378           | 743              |                  |                  |                  |                  |                   |                        |                   |
| 78 - reprise sur amortissements et provisions    | 48 313           | 12 175           | 18 298           | 23 318           | 32 175           | 8 674            | 9 287             | 613                    | 7,1%              |
| 79 - transfert de charges (dont remb. TIPP)      | 84 682           | 110 479          | 99 223           | 126 558          | 129 817          | 146 383          | 239 286           | 92 903                 | 63,5%             |
| <b>Total produits</b>                            | <b>8 968 248</b> | <b>8 476 871</b> | <b>9 073 803</b> | <b>9 539 617</b> | <b>9 613 656</b> | <b>9 663 846</b> | <b>10 091 244</b> | <b>427 598</b>         | <b>4,4%</b>       |
| <b>Résultat annuel</b>                           | <b>34 256</b>    | <b>- 30 380</b>  | <b>58 481</b>    | <b>35 191</b>    | <b>81 564</b>    | <b>79 399</b>    | <b>97 050</b>     | <b>17 651</b>          | <b>22,2%</b>      |

Le chiffre d'affaires net de sous-traitance transport s'établit à 9 606 k€. Il est en progression de +340 k€ dont +209 k€ d'indexation.

Les recettes usagers ont augmenté de +65k€, soit +3,2% sous l'effet notamment de l'augmentation des tarifs au 1<sup>er</sup> juillet 2017.

Les charges d'exploitation (hors charges exceptionnelles) s'élèvent à 9 783 k€, pour 9 474 k€ en 2017. Elles ont augmenté de 309 k€ par rapport à l'an dernier.

Le résultat net s'élève à un bénéfice de 97 k€ contre 79 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 308 k€ (contre 189 k€ l'année précédente sur les mêmes bases) ce qui représenterait 3 % du chiffre d'affaires net de sous-traitance transport.

## La contribution financière

La facture solde de l'année 2018 se décompose comme suit :

### Calcul du réalisé de la Contribution Forfaitaire 2018

| Coefficient d'Actualisation Articles 20 et 21 du contrat de DSP et Avenant 1 |                          |                                                     |                                        |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Intitulé de l'indice                                                         | Indice de référence 2013 | Moyenne des Valeurs de janvier 2018 à décembre 2018 | Coefficient 2018 / (01-2013 à 12-2013) |
| Gazole :GN (FB0D192014)                                                      | 114,76                   | <b>117,16</b>                                       | 1,02090                                |
| Salaire trimestriel : Sn (01567457)                                          | 108,45                   | <b>116,42</b>                                       |                                        |
| Charges Sociales : CHn yc T/S                                                | <b>46,75</b>             | <b>46,93</b>                                        |                                        |
| Salaires Chargés : Sn*(1+CHn)                                                | 159,20                   | <b>171,10</b>                                       | 1,07478                                |
| Frais généraux: FGn (FB0ABCXN00)                                             | 105,74                   | <b>101,64</b>                                       | 0,96124                                |
|                                                                              |                          | <b>Pondéré (b)</b>                                  | <b>1,04880</b>                         |

$$(b) C_n = C_{n0} * [0.07 + 0.09 * G_n / G_0 + [0.70 * S_n * (1 + C_Hn) / S_0 * (1 + C_Ho)] + 0.14 * F_Gn / F_Go]$$

| Actualisation de CFF                   |                                |                     |
|----------------------------------------|--------------------------------|---------------------|
|                                        | Valeur contractuelle en € 2013 | Valeur en € 2018    |
| CCF 2018 (Article 29,1 contrat de DSP) | 6 980 900,00                   | <b>7 321 567,92</b> |
| SFE variable                           | -2 356,48                      | <b>-2 471,47</b>    |
| AVENANT 1                              | -3 248,00                      | <b>-3 406,50</b>    |
| AVENANT 2                              | -34 500,00                     | <b>-36 183,60</b>   |
| AVENANT 3                              | 42 690,00                      | <b>44 773,27</b>    |
| AVENANT 4                              | 42 869,00                      | <b>44 961,01</b>    |
| AVENANT 5                              | 40 662,00                      | <b>42 646,31</b>    |
| <b>Total CCF 2018 (hors TP/CET)</b>    | <b>7 067 016,53</b>            | <b>7 411 886,93</b> |
| <b>TAXE SUR LES SALAIRES</b>           |                                | <b>302 757,17</b>   |
| <b>  CVAE</b>                          |                                | <b>6 174,00</b>     |
| <b>  CFE</b>                           |                                | <b>9 209,00</b>     |
| <b>TOTAL 2018</b>                      |                                | <b>7 730 027,10</b> |
| <b>Accomptes déjà versés</b>           |                                |                     |
| Acompte CFF                            |                                | 7 184 535,32        |
| Acompte Taxe sur les salaires          |                                | 301 092,00          |
| Acompte CET                            |                                | 15 183,00           |
| <b>RESTE A FACTURER</b>                |                                | <b>229 216,79</b>   |

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.

Envoyé en préfecture le 03/10/2019  
Reçu en préfecture le 03/10/2019  
Affiché le   
ID : 050-200067205-20191003-DEL2019\_106-DE

