



SEANCE DU 27 SEPTEMBRE 2018

Date d'envoi de la convocation : 21/09/2018

Nombre de membres : 221

Nombre de présents : 178

Nombre de votants : 202

A l'ouverture de la séance

Secrétaire de séance : Hubert LEMONNIER

L'an deux mille dix huit, le **Judi 27 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, AMIOT Guy, ANNE Philippe, ANTOINE Joanna, ARLIX Jean, ARRIVÉ Benoît, ASSELINE Yves, BALDACCIO Nathalie, BARBÉ Stéphane, BARBEY Hubert, BAUDIN Philippe, BELHOMME Jérôme, LEGENDRE Michel suppléant de BELLIO DELACOUR Nicole, BERTEAUX Jean-Pierre, BESNARD Jean-Claude, BESUELLE Régine, BOUILLON Jean-Michel, BOURDON Cyril, JAME Dominique suppléant de BRECZY Rolande, BURNOUF Elisabeth, BUTTET Guy, CAPELLE Jacques, CASTELEIN Christèle, CATHERINE Arnaud, CATHERINE Christian (jusqu'à 20h45), CAUVIN Jean-Louis, CAUVIN Joseph, CHEVEREAU Gérard, CHOLOT Guy, LEBAS Louis suppléant de COLLAS Hubert, COQUELIN Jacques, CROIZER Alain, CUNY Daniel (jusqu'à 21h12), DELAPLACE Henry, DELESTRE Richard (jusqu'à 20h35), DENIAUX Johan, DENIS Daniel, DESQUESNES Jean, DESTRES Henri, DIESNY Joël, DIGARD Antoine, DRUEZ Yveline, DUBOST Michel, DUCHEMIN Maurice, DUCOURET Chantal, DUFOUR Luc, DUPONT Claude, FAGNEN Sébastien, FAUCHON Patrick, FAUDEMÉR Christian, FEUARDANT Marc, FEUILLY Hervé (jusqu'à 21h10), FONTAINE Hervé, GANCEL Daniel, GAUCHET Marc, GESNOUIN Marie-Claude, GIOT-LEPOITTEVIN Jacqueline, GODAN Dominique, GODEFROY Annick (à partir de 18h36), GODIN Guylaine (jusqu'à 21h30), GOMERIEL Patrice, GOSSELIN Albert (jusqu'à 21h12), GOSSELIN Bernard, GOSSELIN-FLEURY Geneviève, GOSSWILLER Carole, GOUREMAN Paul (jusqu'à 21h12), GROULT André, GRUNEWALD Martine, GUÉRIN Alain, HAIZE Marie-Josèphe, HAMELIN Jean, HAMON-BARBE Françoise (jusqu'à 21h10), HARDY René, Sylvie PROD'HOMME suppléante de HAYE Laurent, HEBERT Dominique, Bernard GIROUX suppléant de HENRY Yves, CATELAIN Pierre suppléant de HOULLEGATTE Valérie, HUBERT Christiane, HUBERT Jacqueline, HUET Catherine (jusqu'à 21h10), JEANNE Dominique, JOLY Jean-Marc (jusqu'à 22h), JOUAUX Joël, JOURDAIN Patrick, JOZEAU-MARIGNE Muriel, LAFOSSE Michel, LAHAYE Germaine, LAINÉ Sylvie, LALOË Evelyne (jusqu'à 21h10), LAMOTTE Jean-François, LAMOTTE Noël, LATROUITE Serge, LAUNOY Claudie (à partir de 18h30), LE BEL Didier, LE BRUN Bernadette, LE DANOIS Francis, LE MONNYER Florence, LEBARON Bernard, LEBONNOIS Marie-Françoise, LEBRETON Robert, LEBRUMAN Pascal, LECHEVALIER Guy, LECHEVALIER Michel, LECOQ Jacques, LECOURT Marc, LECOUCVEY Jean-Paul, LEFAIX-VERON Odile, LEFAUCONNIER François, LEFAUCONNIER Jean, LEFEVRE Hubert, LEFEVRE Noël, LEGER Bruno, LEGOUPIEL Jean-Claude, LEJAMTEL Ralph (jusqu'à son départ), LEMARÉCHAL Michel, LEMENUÉL Dominique, LEMOIGNE Jean-Paul, LEMONNIER Thierry (jusqu'à son départ), LEMONNIER Hubert, HERVY Isabelle suppléante de LEMYRE Jean-Pierre, LEONARD Christine, LEPETIT Jacques, LEPETIT Jean, LEPETIT Louissette, LEPOITTEVIN Gilbert, LEQUERTIER Joël, LEQUERTIER Colette, LERECULEY Daniel, LERENDU Patrick, LESEIGNEUR Hélène, LESENECHAL Guy, LETERRIER Richard, LE GUILLOU Alexandrina suppléante de LETRECHER Bernard, LINCHENEAU Jean-Marie, LOUISET Michel, MABIRE Caroline, MABIRE Edouard, MAGHE Jean-Michel,

MAIGNAN Martial, MARIE Jacky, MARTIN Serge, MARTIN Yvonne, MAUQUEST Jean-Pierre, LEGRET Sophie suppléante de MELLET Christophe, MELLET Daniel, MIGNOT Henri, MONHUREL Pascal, MOUCHEL Evelyne, MOUCHEL Jean-Marie, NICOLAI Michel, ONFROY Jacques (jusqu'à 20h42), PARENT Gérard, PELLERIN Jean-Luc (jusqu'à 20 h), PEYPE Gaëlle (à partir de 18h30), PILLET Patrice, PINABEL Alain, POISSON Nicolas, , POUTAS Louis, PRIME Christian, REBOURS Sébastien, REGNAULT Jacques, RENARD Jean-Marie, REVERT Sandrine, RODRIGUEZ Fabrice, ROUSSEAU Roger, ROUSSEL Pascal (jusqu'à 22h19), ROUSVOAL Camille (jusqu'à 20h35), SARCHET Jean-Baptiste, SCHMITT Gilles, SEBIRE Nelly, SOURISSE Claudine, TAVARD Agnès (jusqu'à 18h36 et à partir de 19h05), THEVENY Marianne (jusqu'à 21h10), TIFFREAU Danièle, TISON Franck (arrive en cours de séance), TRAVERT Hélène, VALENTIN Jean-Louis, VIGER Jacques (jusqu'à son départ), VILTARD Bruno (jusqu'à 20h42), VIVIER Nicolas.

Ont donné procurations :

BASTIAN Frédéric à BESUELLE Régine, BAUDRY Jean-Marc à BARBE Stéphane, BROQUAIRE Guy à MAGHE Jean-Michel, BURNOUF Hervé à SOURISSE Claudine, D'AIGREMONT Jean-Marie à LECOQ Jacques, DELAUNAY Sylvie à LEPOITTEVIN Gilbert, GILLES Geneviève à CASTELEIN Christèle, GOLSE Anne-Marie à COQUELIN Jacques, HAMEL Bernard à DELAPLACE Henry, HAMELIN Jacques à DRUEZ Yveline, HAMON Myriam à LEMONNIER Thierry (jusqu'au départ de Thierry Lemonnier), HOULLEGATTE Jean-Michel à GOSSELIN-FLEURY Geneviève, LAGARDE Jean à JOZEAU-MARIGNE Muriel, LAMORT Philippe à DESTRES Henry, LE PETIT Philippe à HUBERT Jacqueline, LEFRANC Bertrand à HEBERT Dominique, LEQUILBEC Frédéric à ROUSVOAL Camille (jusqu'au départ de Camille ROUSVOAL à 20h35), MARGUERITTE David à BOURDON Cyril, MESNIL Pierre à REBOURS Sébastien, POTTIER Bernard à NICOLAI Michel, ROUXEL André à SEBIRE Nelly, TISON Franck à FAGNEN Sébastien (jusqu'à son arrivée), VIGNET Hubert à GESNOUIN Marie-Claude, GODEFROY Annick à GRUNEWALD Martine (jusqu'à 18h36), GODIN Guylaine à FAGNEN Sébastien (à partir de 21h30), FEUILLY Hervé à TIFFREAU Danièle (à partir de 21h10), HAMON-BARBE Françoise à DENIS Daniel (à partir de 21h10), HUET Catherine à ROUSSEL Pascal (à partir de 21h10), PELLERIN Jean-Luc à MARTIN Yvonne (à partir de 20 h), CATHERINE Christian à LAUNOY Claudie (à partir de 20h45), LALOE Evelyne à Luc Dufour (à partir de 21h10), ONFROY Jacques à FONTAINE Hervé (à partir de 20h42), THEVENY Marianne à Franck TISON (à partir de 21h10), VILTARD Bruno à Jacques LEPETIT (à partir de 20h42), JOLY Jean-Marc à SCHMITT Gilles (à partir de 22h), TAVARD Agnès à DUCHEMIN Maurice (entre 18h36 et 19h05).

Excusés :

BROQUET Patrick, CAUVIN Bernard, CHARDOT Jean-Pierre, FALAIZE Marie-Hélène, FEUILLY Emila, GIOT Gilbert, GUERARD Jacqueline, HUET Fabrice, LEVAST Jean-Claude, MARIVAUX Isabelle, MATELOT Jean-Louis, MAUGER Michel, PIQUOT Jean-Louis, POIDEVIN Hugo, VARENNE Valérie, VILLETTE Gilbert, TARDIF Thierry.

Délibération n° DEL2018_154

OBJET : Transports Publics Urbains - Rapport du délégataire - Exercice 2017

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 52 de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession 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 2017 sont les suivants :

- **Une augmentation du nombre annuel de kilomètres réalisés par l'exploitant :** Les stipulations contractuelles prévoyaient (hors TPRM) que 2 211 356 kms soient réalisés, or 2 282 719 kms ont été réalisés. Les écarts kilométriques s'expliquent par l'impact des différentes modifications d'itinéraires (travaux, déviations,...), la non desserte de la rue Arago sur la ligne 3, ainsi que par des écarts contractuels sur les kilomètres réalisés en propre et sous-traités.
- **Une augmentation des accidents et une légère hausse des réclamations et observations des usagers:** Le nombre d'accidents en 2017 a augmenté de 28,85 % (de 52 en 2016 à 67 en 2017). Les réclamations et observations des usagers ont légèrement augmenté en 2017 (de 173 en 2016 à 184 en 2017). Parallèlement, le délai de traitement de ces réclamations s'est dégradé, passant de 4 à 6 jours.
- **Une hausse de la fréquentation du réseau :** En 2017, la fréquentation a enregistré une hausse de 0,8% de voyages par rapport à 2016. Le nombre de voyages est ainsi passé de 6 582 988 en 2016 à 6 638 777 en 2017. Cette hausse confirme la tendance de ces dernières années, la fréquentation du réseau étant passée de 5 500 797 voyageurs en 2011 à 6 582 988 en 2016. Bien que positive, la hausse de fréquentation reste moins importante que celle constatée lors des deux dernières années du contrat de DSP. Malgré cette hausse, le nombre de voyages réalisé est également inférieur de 4,7 % à l'objectif contractuel (soit - 330 922 voyages).
- **Une augmentation des recettes commerciales :** En 2017, les recettes commerciales du réseau Zéphir sont en hausse de 3,7 % par rapport à l'année 2016. Cette hausse est en grande partie liée aux bons résultats du premier semestre et à la hausse tarifaire. Les recettes commerciales sur la période 2017 sont inférieures à l'objectif contractuel de 1,77% soit -35 976 €.
- **Une augmentation du résultat d'exploitation :** Le chiffre d'affaires net de sous-traitance transport de 9 266 k€ est en progression de +83 k€ (9 182 k€ en 2016). Le résultat net s'élève à un bénéfice de 79 k€ contre 82 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 189 k€ (contre 200 k€ l'année précédente sur les mêmes bases) ce qui représenterait 2 % du chiffre d'affaires net de sous-traitance transport.
- **Une diminution des coûts d'entretien du parc pour le prestataire :** le coût au kilomètre, hors gasoil, a diminué de 12,09 % en 2017 (0,3040 €/km en 2016 à 0,2672 €/km en 2017), en partie dû à une baisse des coûts accidents et du vandalisme, mais surtout au coût d'entretien (moins 11%) par rapport à l'année 2016.
- **Le montant de la Contribution Financière Forfaitaire (CFF) pour 2017 s'établit ainsi qu'il suit :**

	Valeur contractuelle en € 2013	Valeur en € 2017 (actualisation : 1,00459)
CFF 2017 (article 29.1 contrat de DSP)	7 050 100,00	7 082 459,96
SFE variable	- 2 677,57	- 2 689,86
Avenant n°1	- 3 248,00	- 3 262,91
Avenant n°2 – Dépenses carburant	- 34 800,00	- 34 959,73
Avenant n°2 – Rénovations BV/moteur	0,00	0,00
Avenant n°3 – Rénovations BV/moteur	35 500,00	35 662,95
Avenant n°3 – Amortissement abribus	1 900,00	1 908,72
Avenant 3 – Amortissement poteaux d'arrêt	750,00	753,44
Total CFF 2017 (hors TP/CET)	7 047 524,43	7 079 872,57
Total CFF 2017 (avec taxe sur les salaires et Contribution Économique Territoriale)		7 442 430,65

Délibération

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

Vu l'ordonnance n°2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession,

Vu le décret n°2016-86 du 1er février 2016 relatif aux contrats de concession,

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

Vu l'avis de la commission Développement des Territoires,

Vu l'avis favorable de la CCSPL du 11 septembre 2018,

Le conseil communautaire a délibéré (Pour : 179 - Contre : 0 - Abstentions : 24- Monsieur Johan DENIAUX ne prend pas part au vote) pour :

- **Prendre acte** du rapport annuel du délégataire des transports publics urbains pour l'exercice 2017, annexé à la présente délibération.
- **Autoriser** le Président, le Vice-président ou le Conseiller délégué à signer toute pièce nécessaire à l'exécution de la présente délibération.
- **Dire** que la présente délibération peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal Administratif de Caen (Calvados) dans un délai de deux mois à compter de sa publication et de sa réception par le représentant de l'Etat.
- **Dire** que le Président et le Directeur Général des Services de la Communauté d'Agglomération seront chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de la présente délibération.

Acte rendu exécutoire
après réception en Sous-Préfecture
le : 15/10/2018
et publication ou notification

du : 05/10/2018



LE PRESIDENT,

Jean-Louis VALENTIN
Jean-Louis VALENTIN

Délibération n° DEL2018_154

Transports Urbains

Communauté d'Agglomération du Cotentin



RAPPORT DU DELEGATAIRE 2017

Acte rendu exécutoire
après réception en Sous-Préfecture
le : 15/10/2018
et publication ou notification
du : 05/10/2018

SOMMAIRE

	Page
PREAMBULE	1
LES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE 2017	2
I. LES CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SERVICE	5
A. SYNTHÈSE ANNUELLE DES RATIOS ET INDICATEURS STATISTIQUES	5
B. OFFRE DE TRANSPORT ET EXPLOITATION DU RESEAU	6
1. Offre de transport et kilomètres réalisés	6
2. Bilan des activités réalisées pour le compte de tiers	8
3. Bilan des incidents et accidents constatés	8
4. Bilan de la politique de lutte contre la fraude, recensement des actes de délinquance et autres infractions constatées par le Délégué	10
a. Le contrôle	10
b. Les problématiques de la sécurité	11
C. FREQUENTATION ET BILAN DES ACTIONS COMMERCIALES	13
1. Analyse de la fréquentation observée	13
2. Bilan de la politique d'information des usagers	21
a. L'information papier classique	21
b. Le site internet zephirbus.com	22
c. L'application mobile « BusInfo Cherbourg »	22
d. L'information par SMS en situation perturbée INIMO	24
e. Les réseaux sociaux – Twitter et Facebook	24
3. Liste des actions de promotion du service menées durant l'exercice	25
a. Campagne de début d'année	25
b. Mise en avant des dépositaires Zéphir	25
c. Le Club Avantages Zéphir	26
d. Accueil des « Nouveaux arrivants » sur Cherbourg-en-Cotentin	26
e. Relance des abonnés annuels Zéphir	27
f. Relance des abonnés annuels jeunes Zéphir	27
g. Montée en gamme des abonnés mensuels	27
h. Mailing de promotion du « Service Pilote » auprès des médecins de Cherbourg	28
i. Passeport Jeunes 2017 / 2018	28
j. Journée du Transport Public / Semaine de la mobilité 2017	29
k. Opération découverte Zéphir	30
l. Campagne de Noël 2017	30
m. Opération portes ouvertes	31
n. Opération CM2	31
4. Tarification, recettes commerciales et autres recettes d'exploitation	32

D. MAINTENANCE DU PARC VEHICULES ET BATIMENTS	34
1. Les missions de la maintenance	34
2. Les différentes opérations d'entretien et de maintenance	35
3. Opérations de maintenance marquantes et importantes réalisées en 2017	36
4. Les visites	37
5. La liste des pannes	39
6. La consommation du parc	40
7. Les coûts d'entretien du parc	41
8. La sécurité	42
E. DONNEES SUR LE PERSONNEL	43
1. Les effectifs selon leur statut, leur coefficient et leur contrat de travail	43
2. L'absentéisme	44
3. Les accidents du travail	45
4. La politique de formation	45
5. Les observations formulées par l'inspection du travail	46
II. ANALYSE DE LA QUALITE DE SERVICE	47
A. LES INDICATEURS DE QUALITE PREVUS AU CONTRAT	47
B. LES RESULTATS 2017	48
C. BILAN ET ANALYSE DES RECLAMATIONS ET OBSERVATIONS DES USAGERS	48
III. DONNEES COMPTABLES ET FINANCIERES	51
A. LE COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION DE LA DELEGATION ET LES COMMENTAIRES SUR LES CONDITIONS ECONOMIQUES DE L'ANNEE	51
B. LES COMPTES SOCIAUX, LA LIASSE FISCALE ET LES DECLARATIONS SOCIALES	53
C. LA PRESENTATION DES METHODES ET ELEMENTS DE CALCULS DES PRODUITS ET CHARGES DIRECTS ET INDIRECTS	53

D. LES INVENTAIRES A ET B ET LES VARIATIONS DU PATRIMOINE IMMOBILIER	53
E. LE COMPTE RENDU DE LA SITUATION DES BIENS ET IMMOBILISATIONS NECESSAIRES A L'EXPLOITATION DU SERVICE PUBLIC DELEGUE	53
F. INVESTISSEMENTS DE BIENS A LA CHARGE DU DELEGATAIRE	56
G. LE SUIVI DU PROGRAMME ACTUEL D'INVESTISSEMENTS ET AUTRES DEPENSES DE RENOUVELLEMENT	56
H. LES ENGAGEMENTS A INCIDENCES FINANCIERES NECESSAIRES A LA CONTINUITE DU SERVICE PUBLIC	57
I. LES ELEMENTS DE CALCUL DE LA CONTRIBUTION FINANCIERE DE L'AUTORITE ORGANISATRICE	57
J. LE COMPTE DE TVA RECUPEREE PAR KEOLIS AU TITRE DES INVESTISSEMENTS REALISES PAR LA CUC	58
K. PRESENTATION DES RATIOS FINANCIERS CARACTERISTIQUES	58

PREAMBULE

Le contrat de Délégation de Service Public a démarré le 1^{er} septembre 2014 pour une durée de 6 ans et 4 mois. Il s'achèvera le 31 décembre 2020. L'année 2017 constitue la 2nde année pleine d'exploitation du nouveau réseau mis en place en avril 2015.

L'exercice a été particulièrement marqué par :

- La création de La Communauté d'Agglomération Le Cotentin et sa prise de compétences en matière de transports,
- L'augmentation tarifaire telle que prévue au contrat, et plus particulièrement du ticket unitaire dont la dernière évolution remontait à 10 ans,
- La participation de Keolis Cherbourg au déploiement de la billettique en collaboration avec l'industriel VIX et l'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage MT3,
- L'ouverture d'une page Facebook nommée « Zéphir Actu »,
- La mise en exploitation de 4 autobus neufs équipés de motorisation norme EURO 6,
- Le lancement par la CAC des études relatives à son Plan de Déplacements du Cotentin,
- La création à titre expérimental d'un service Domino au départ des hameaux de La Flague (commune déléguée de La Glacerie) à destination du collège Emile Zola,
- La mise en place par la CAC d'un groupe de concertation pour le projet de Bus Nouvelle Génération.

Au cours de cette année 2017, 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. A cet égard, les résultats en termes de qualité de service (aucune pénalité contractuelle), de valorisation du réseau, de résultats commerciaux et de respect des engagements en matière de Contribution Forfaitaire d'Exploitation sont satisfaisants.

LES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE 2017

Janvier 2017 :

- La naissance de la Communauté d'Agglomération Le Cotentin, nouvelle Autorité Organisatrice des transports sur son territoire.
- Après 9 ans à la direction de Keolis Cherbourg, M. Dominique ROCHA quitte ses fonctions pour rejoindre le réseau d'Angers.

Mars 2017 :

- Dans le cadre des négociations annuelles obligatoires, les organisations syndicales ont déposé un préavis de grève qui a impacté le réseau pendant 4 jours. A l'issue de ce mouvement, un accord sur les salaires et les conditions de travail est signé.
- L'équipe commerciale de Zéphir est présente lors de 11 portes ouvertes des collèges et lycées de Cherbourg-en-Cotentin.
- A compter du 20 mars, les lignes 9 et 10 sont impactées par une phase de travaux sur la commune déléguée de La Glacière.

Avril 2017 :

- Le Comité Modes Doux s'est réuni pour la 1^{ère} fois.
- L'enquête annuelle de Satisfaction a été réalisée. Une enquête Origine-Destination a été menée sur la ligne 4 afin d'étudier une évolution de cette ligne.

Mai 2017 :

- Un courrier a été envoyé auprès des médecins généralistes et kinésithérapeutes de Cherbourg-en-Cotentin avec pour objectif de valoriser le « Service Pilote », (service d'accompagnement au premier voyage proposé par Zéphir), auprès des professionnels de santé souvent au contact d'une population en recherche de solution de mobilité autre que la voiture.

Juin 2017 :

- Des bus hybrides électriques des constructeurs Volvo, Man, Heuliez et Iveco ont été testés en conditions réelles sur le réseau pendant 2 semaines.
- 370 élèves des classes de CM2 ont visité le dépôt Zéphir et ont été sensibilisés aux bonnes pratiques de l'utilisation du réseau de transport en commun.

Juillet 2017 :

- Comme prévu au contrat de DSP, le titre unitaire (1,20€ à 1,30€) et les abonnements Jeunes (14,40€ à 15,60€ pour le mensuel et 144€ à 156€ pour l'annuel) ont vu leur tarif augmenté.

Août 2017 :

- Le réseau Zéphir enrichit sa palette d'outils digitaux de communication en ouvrant sa page Facebook, « Zéphir Actu ».

Septembre 2017 :

- 4 autobus neufs de type CITARO sont mis en service sur le réseau et inaugurés par les élus à l'occasion de la Journée du Transport Public.
- L'Agglomération du Cotentin lance son Plan de Déplacements du Cotentin et fait intervenir notamment Eric CHAREYRON (Directeur Prospective Modes de Vie & Mobilité dans les Territoires – Keolis) lors de la présentation de la démarche aux élus du Cotentin.
- Suite à une récente visite, l'Inspection du Travail a transmis une mise en demeure de mise en conformité du système de ventilation générale de l'atelier de maintenance.
- Une nouvelle desserte entre les hameaux de La Flague et le collège Emile Zola (La Glacière) est mise en service à titre expérimental jusqu'à la fin de l'année scolaire 2017/2018.
- M. Olivier MERLIN prend ses fonctions comme directeur de Keolis Cherbourg.

Novembre 2017 :

- Une phase de travaux d'une durée de 8 mois impacte la ligne 1 sur le secteur du quartier des Provinces.
- Keolis Cherbourg décline la nouvelle identité visuelle du groupe Keolis au réseau Zéphir.
- La Communauté d'Agglomération du Cotentin organise la 1^{ère} réunion du groupe de concertation BHNS.
- L'enquête contractuelle « Abandonnistes » est réalisée auprès d'anciens clients abonnés du réseau Zéphir.
- Le groupe Keolis intègre le réseau Zéphir à son enquête nationale sur les conditions d'attente pour les seniors aux arrêts de bus.

Décembre 2017 :

- Une délégation composée du conseiller délégué au transport urbain, d'un technicien du service transport et de deux représentants de Keolis Cherbourg se déplacent sur le réseau de Quimper pour échanger sur les sujets billettique et bus au gaz.
- A l'occasion de « la nuit du commerce » organisée par l'association des commerçants du centre-ville de Cherbourg-en-Cotentin, le réseau Zéphir de nuit est gratuit.
- A l'occasion des fêtes de fin d'année, Zéphir est partenaire de la patinoire et délivre un ticket unitaire spécifique permettant aux voyageurs de bénéficier d'un tarif réduit à la patinoire. Zéphir organise un jeu sur les réseaux sociaux permettant de distribuer 800€ de cadeaux.

I. LES CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SERVICE

A. SYNTHÈSE ANNUELLE DES RATIOS ET INDICATEURS STATISTIQUES

TABLEAU DE BORD NOUVEAU CONTRAT DE DSP					
Mois de Décembre 2017					
TABLEAU DE SYNTHÈSE					
	Cumul réel N-1	Cumul réel	Prévisionnel CEP	Ecart Réel/prévisionnel % valeur	
Kilomètres totaux réalisés	2 382 342	2 342 990	2 290 823	-2%	52 167
Kilomètres commerciaux	1 882 890	1 844 502	1 832 143	1%	12 360
Kilomètres HLP & techniques	253 596	249 059	248 276	0%	782
Kilomètres en sous-traitance	245 856	249 429	210 404	19%	39 025
Taux HLP	11,50%	11,50%	11,50%	0%	0,00
Nombre de pannes rouges	98	81			
Taux de pannes rouges / 1 000 000 km	45,87	38,69			
Recettes totales (***)	8 989 801 €	9 163 185 €	9 224 803 €	-1%	-61 618 €
Recettes perçues auprès des usagers	1 926 261 €	1 997 446 €	2 021 437 €	-1%	-23 991 €
Recettes autres actionnaires	0 €	0 €	0 €		0 €
Autres recettes (publicité, etc...)	37 223 €	39 247 €	36 522 €	7%	2 725 €
SFE perçue (= SFE comptabilisée hors TS et CET)	7 026 316 €	7 126 492 €	7 166 844 €	-1%	-40 352 €
Nombre de voyages (nouvelles clés)	6 582 989	6 638 779	6 969 701	-5%	-330 922
AUTRES INFORMATIONS					
PARC	Cumul réel N-1	Cumul réel	Prévisionnel CEP	Ecart Réel/prévisionnel % valeur	
Nombre de véhicules en service	44	44	43	2%	1
Nombre de bus standards	33	33	32	3%	1
Nombre de minibus	4	4	4	0%	0
Nombre d'autres véhicules	7	7	7	0%	0
Nombre de BHNS	0	0	0		0
Nombre de véhicules de réserve	7	7	7	0%	0
Nombre de bus standards	7	7	7	0%	0
Nombre de minibus	0	0	0		0
Nombre d'autres véhicules	0	0	0		0
Nombre de BHNS	0	0	0		0
Nombre de véhicules renouvelés	0	4	0		4
Montant	0	0	0		0
Date de mise en service	0	0	0		0
Affectation ligne	0	0	0		0
Nombre de véhicules renouvelés depuis le 1er janvier	0	4	0		4
PERSONNEL	Cumul réel N-1	Cumul réel	Prévisionnel CEP	Ecart Réel/prévisionnel % valeur	
Nombre de conducteurs (*)	109,67	110,08	109,59	0%	0,49
Nombre de personnel hors conducteurs (**)	25,88	24,74	24,67	0%	0,07
Taux d'absentéisme global	4,61%	4,73%	5%	-5%	0,00
Taux d'absentéisme hors LMmat	4,05%	3,17%			

(*) Conducteurs K Cherbourg + EQTP intérim

(**) y compris intérim et MAD

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

Commentaires:

SFE 2017: dont solde SFE 2016 (61 828€) et régule avoir 2014 (-6 456€)

Taux d'absentéisme hors LMmat cumul réel : une correction a été apportée comparé au rapport mensuel de décembre 2017

B. OFFRE DE TRANSPORT ET EXPLOITATION DU RESEAU

1. Offre de transport et kilomètres réalisés

L'offre de transport a été réalisée, en 2017, conformément au cahier des charges du contrat de Délégation de Service Public.

L'année 2017 est la 2^{ème} année pleine avec la nouvelle offre de transport (mise en place du nouveau réseau Zéphir en avril 2015).

Pour 2017, le kilométrage contractuel est de 2 290 822 km. En prenant en compte l'avenant 4 (travaux rue du Maine), et en isolant les kilomètres TPMR qui feront l'objet d'une régularisation de SFE, le kilométrage annuel contractuel de référence s'élève à 2 211 256 km pour 2017 pour une production kilométrique réalisée de 2 282 719 km.

Kilomètres réalisés	2 342 990
Kilomètres réalisés TPMR	-60 271
Total kms réalisés hors TPMR	2 282 719

Kilomètres contrat	2 290 822	
Kilomètres avenant 4	-2 626	Travaux Maine
Kilomètres après avenant 4	2 288 196	
Kilomètres TPMR	-76 840	
Total kms réalisés hors TPMR	2 211 356	

Ecart	71 363	3,23%
-------	--------	-------

Explication de l'écart :

Arago	8 873
Impact "petites" déviations (travaux, événements,...)	4 080
Ecart contractuel kms sous-traités	39 025
Autre écart kms en propre	19 405

Kilomètres TPMR réalisés	60 271
Kilomètres TPMR contrat	76 840
Ecart kilomètres TPMR	16 569

Fait l'objet d'une régularisation de SFE

Les écarts kilométriques s'expliquent par l'impact des différentes modifications d'itinéraires (travaux, déviations,...) pour 4 080 km, la non desserte de la rue Arago sur la ligne 3 pour 8 873 km (depuis la mise en place du nouveau réseau), un écart contractuel sur les kilomètres sous-traités de 39 025 km, ainsi qu'un écart sur les kilomètres en propre de 19 405 km.

KEOLIS CHERBOURG n'a pas rencontré de problème particulier dans la production du service, hormis pendant les mouvements de grève qui ont empêché le bon fonctionnement du réseau Zéphir. 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 améliorations relevées en 2016 se sont poursuivies en 2017.

Les modifications des temps de parcours apportées sur la ligne 1 et le report de circulation sur l'avenue Schmitt lié à la mise en sens unique du chemin de la Crespinière ont conduit à des retards importants en heures de pointes sur la ligne 1 à la rentrée de septembre 2017. La modification de l'itinéraire de la ligne 1 dans le cadre des lourds travaux rue du Maine ont permis de pallier ces retards.

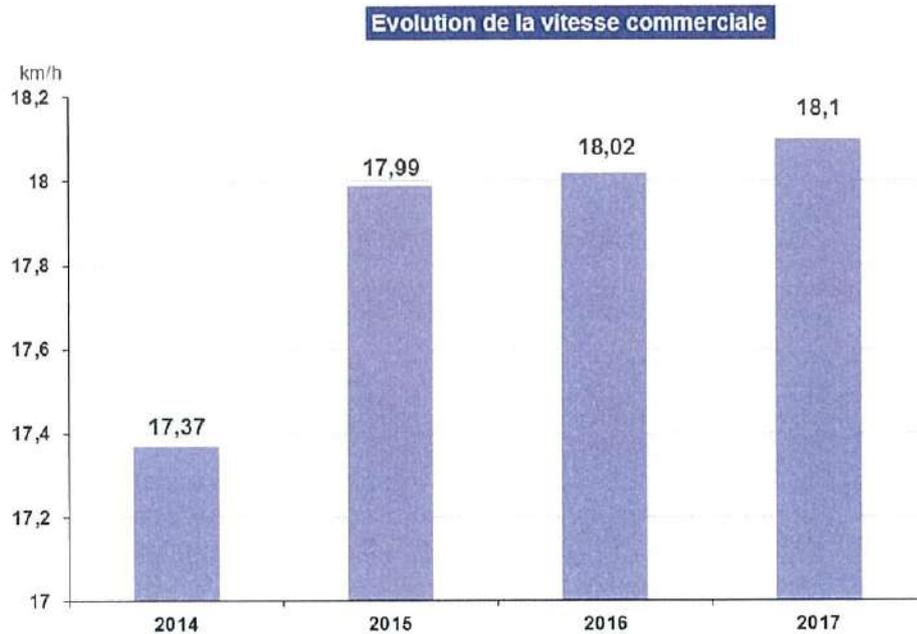
Une action corrective sera portée en 2018 sur les temps de parcours de la ligne 1.

Les priorités aux feux des bus, ainsi que les couloirs de bus, contribuent toujours à l'amélioration des temps de parcours. Ils compensent pour partie les aménagements urbains (zones 30, zones 20, plateaux surélevés...) réduisant les vitesses de circulation.

La fiabilité du système de priorité aux feux et la réactivité du service signalisation pour le traitement des déviations sont à noter.

En revanche, le prestataire BusInfo (ex Gorba) est souvent défaillant en cas de dysfonctionnement de l'outil SAEIV et ne fait pas évoluer celui-ci suivant nos demandes, en particulier pour l'accès à toutes les données permettant d'analyser et d'optimiser les temps de parcours des lignes sur les différentes plages horaires.

Base jour type scolaire 2017/2018	Km commerciaux (sur un jour type)	Temps commercial (sur un jour type)	VITESSE commerciale
Ligne 1	834,4	50,0	16,7
Ligne 2	176,7	10,2	17,3
Ligne 3	1 318,0	76,0	17,3
Ligne 4	1 689,2	85,1	19,8
Ligne 5	1 526,9	86,6	17,6
Ligne 8	212,8	11,3	18,8
Ligne 9	77,3	3,2	24,2
TOTAL	5 835,3	322,5	18,1



2. Bilan des activités réalisées pour le compte de tiers

Aucune prestation occasionnelle n'a été réalisée pour le compte de tiers en 2017.

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 2017 a augmenté (67) contre 52 en 2016.

Année / responsabilité	2014	2015	2016	2017
0%	58%	42%	35%	24%
50%	5%	13%	2%	1%
100%	37%	44%	63%	75%

Cette augmentation est principalement liée à une nouvelle procédure interne de management et de recensement des accidents au sein de Keolis Cherbourg y compris pour les petits accrochages.

La procédure de Déclaration Interne d'Accident vise à suivre tout accident (accident avec un tiers, casse interne, ...). Le recensement est réalisé dans l'outil Keolis Keorisk.

Accidents par types :

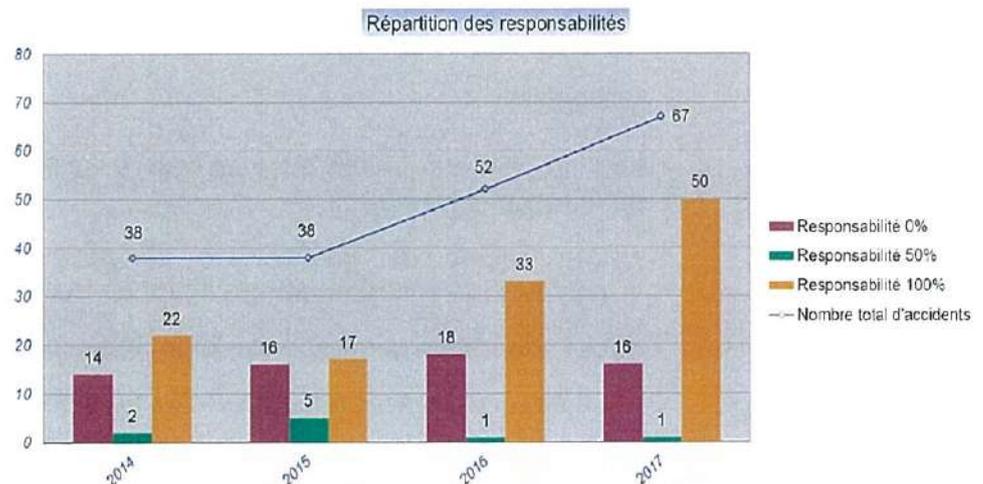
Type d'accident	Nombre
Matériels déclarés par constat amiable	18
Petits accrochages matériels sans constat	42
<i>Dont corporels (chute dans le bus ou à la montée à la descente)</i>	7

Le nombre d'accidents corporels en 2017 s'établit à 7 accidents. Ces corporels sont principalement des chutes dans les bus liées à des freinages d'urgence, souvent consécutifs d'incivilités d'automobilistes.

Le taux d'accidents est de : 0,032 accidents pour 1 000 km en 2017 pour 0,024 en 2016.

Le nombre de kilomètres entre 2 accidents est de 31 247 en 2017 pour 41 086 en 2016.

Le nombre d'accidents responsables augmente sensiblement en 2017 (50) par rapport à 2016 (33).



Pour information, le nouvel accord d'intéressement signé en 2017 pour la période 2017 à 2019 intègre le critère sinistralité avec pour objectif de motiver les salariés à l'adoption d'une conduite préventive, sécuritaire et les intéresser aux économies réalisées sur les coûts de la sinistralité.

TABLEAU DE SUIVI DES ACCIDENTS

Décembre 2017	Eléments à Fin de Mois			Cumul mobile 12DM
	N-1	Réalisé	Ec. N-1	
Total Accidents	52	67	15,0	67
- dont matériel	47	60	13,0	60
- dont corporel	5	7	2,0	7
Avec tiers	40	48	8,0	48
Sans tiers	12	19	7,0	19
Nbre de CA	26	21	-5,0	21
Nbre de DIA	26	46	20,0	46
Total Accidents Responsables 100%	33	50	17,0	50
Total Accidents Responsables 50%	1	1	0,0	1
Taux de Responsabilité Accidents	64%	75%	11%	75%
Total Kilomètres Compteur Parc Propre	2 136 486	2 093 561	-42 925	2 093 561
Accidents aux 10 000 Kilomètres	0,24	0,32	0,1	0,32
KM parcourus entre 2 Accidents	41 086	31 247	-9 839	31 247

CA = Constat amiable

DIA = Déclaration Interne d'Accident

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, encadrée 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
Nombre de voyageurs contrôlés	49 087	53 893	59 765	59 772
Nombre de courses contrôlées	2 902	3 157	3 230	3 244
Heures passées en vérification	1 628	1 663	1 880	1 789
Taux de contrôle :				
Voy contr / V totaux)	0,83%	0,82%	0,91%	0,89%
Taux de fraude apparent	0,38%	0,32%	0,25%	0,24%
Taux de courses contrôlées	1,98%	2,07%	1,99%	2,00%

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

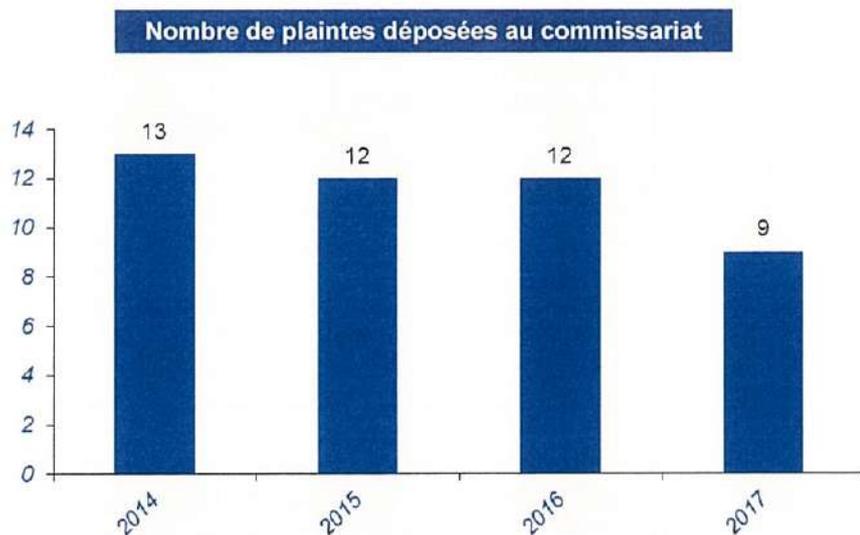
6 agents affectés à la vérification ont poursuivi leur mission en 2017, permettant entre autre d'obtenir des statistiques fiables.

On remarque ainsi que le taux de fraude constaté est faible et s'établit à 0,25%.

Ce taux de fraude apparent est toujours très faible depuis 10 ans.

Le projet de billettique prévu fin 2018 apportera des changements dans les modes opératoires et les données des contrôles.

b. Les problématiques de la sécurité



Le nombre de plaintes déposées au cours de l'exercice 2017 au préjudice du personnel est en baisse (9 en 2017 pour 12 en 2016).

L'année 2017 a été marquée par 2 plaintes consécutives de violences marquantes sur 2 conducteurs de Keolis Cherbourg (crachats, insultes, coups de poing). Les deux agresseurs ont été identifiés et condamnés par la justice.

Keolis Cherbourg fait en sorte que toute incivilité soit déclarée auprès des services de police.

La Direction travaille avec un avocat local pour accompagner et gérer les dossiers avec les salariés.

Année 2017 - Suivi de la fraude et des incidents

		SUIVI DES INCIDENTS ET DE LA FRAUDE						
		1e trimestre	2e trimestre	3e trimestre	4e trimestre	Total 2017	2016	
I N C I D E N T S	<u>au préjudice du personnel</u>							
	- violences avec ITT					0	0	
	- violences sans ITT			1		1	0	
	- menaces, altercation (plainte)	3	3	2	1	9	12	
	- incivilités, insultes	4	5	2	4	15	31	
	<u>au préjudice de la clientèle</u>							
	- violences avec ITT					0	0	
	- violences sans ITT					0	5	
	- menaces, altercation (plainte)	1	1			2	2	
	- incivilités, insultes	3	5	5	1	14	11	
<u>vandalisme</u>								
<u>a - matériel roulant</u>								
- jets de projectiles avec dégâts				1	1	2		
- jets de projectiles sans dégâts		1		4	5	2		
- tags et graffitis*	4	5	1	0	10	13		
- gravages					0	0		
- dégradations	4	1	6	2	13	21		
<u>b - matériel fixe</u>								
- abribus, poteaux	32	30	15	25	102	77		
<u>c - coût annuel du vandalisme</u>								
<u>perturbation d'exploitation</u>								
- purges, signaux d'alarme, malveillance			1	1	2	0		
F R A U D E	- taux de fraude terrain	0,32	0,22	0,18	0,23	0,24	0,25	
	- taux de fraude par enquête	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	
	- taux de contrôle	1,00	1,03	0,62	0,92	0,89	0,91	

Nous constatons, en 2017, une augmentation significative du vandalisme sur le matériel fixe, principalement abribus. Ces dégradations se sont produites pendant les périodes de vacances scolaires avec plusieurs destructions de vitres d'abribus sur une même soirée.

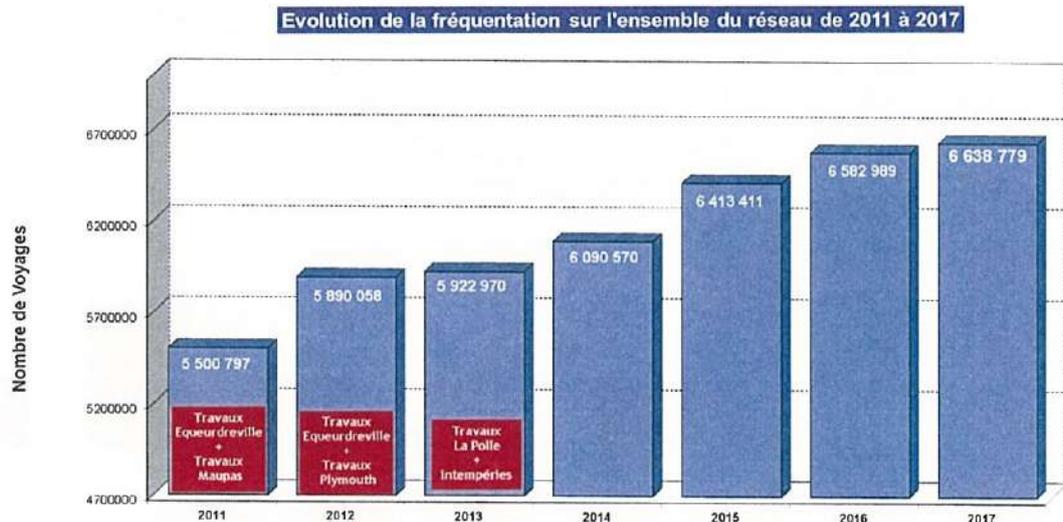
Le management de proximité de Keolis Cherbourg reste vigilant sur les incidents et fraude.

La présence et l'accompagnement sur le terrain sont nécessaires pour maîtriser ces sujets sensibles.

C. FREQUENTATION ET BILAN DES ACTIONS COMMERCIALES

1. Analyse de la fréquentation observée

Evolution de la fréquentation



En 2017, la fréquentation du réseau Zéphir continue d'augmenter avec une hausse de +0,8% par rapport 2016.

Au total, ce sont près de 56 000 voyages supplémentaires qui ont été réalisés.

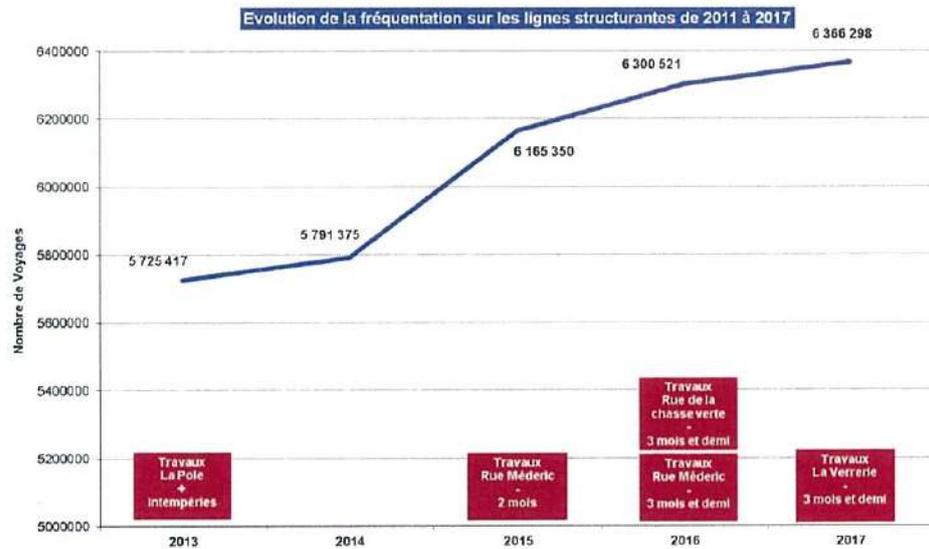
Bien que positive, cette hausse de fréquentation reste moins importante par rapport aux hausses constatées lors des deux dernières années de la DSP.

En effet, la hausse tarifaire de juillet 2017 sur les deux titres les plus importants de la gamme Zéphir (*Ticket 1H et abonnements jeunes mensuel et annuel*) a généré d'importants reports de titres provoquant une baisse du nombre de voyages sur le second semestre.

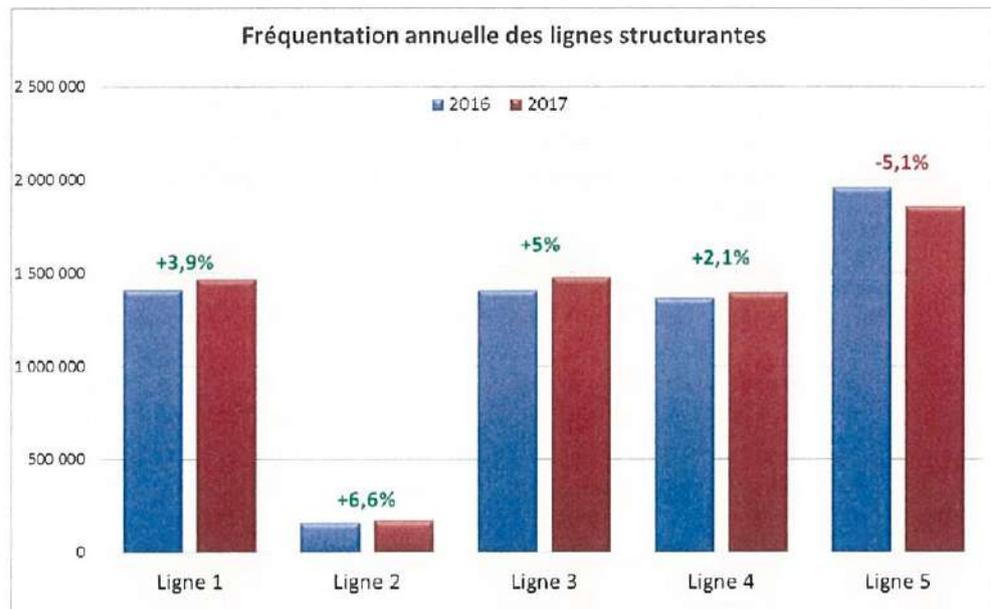
Cependant, les actions commerciales de conquête et de fidélisation organisées tout au long de l'année 2017 (*mailings clients, opérations promotionnelles, nouveaux services digitaux...*) ont permis de maintenir la fréquentation du réseau Zéphir à la hausse.

Evolution de la fréquentation des lignes structurantes

Avant toute chose, il est important de noter que les comparaisons ci-dessous se font sur la base de deux réseaux différents dans la mesure où le nouveau réseau a été lancé en avril 2015.



Lignes	2013	2014	2015	2016	2017	Evol 2016/2017
Ligne 1	1 212 994	1 188 742	1 346 373	1 411 737	1 467 359	3,9%
Ligne 2	177 072	185 676	161 517	158 113	168 520	6,6%
Ligne 3	1 400 142	1 479 902	1 532 921	1 406 923	1 477 011	5,0%
Ligne 4	1 175 663	1 173 635	1 314 755	1 365 525	1 394 244	2,1%
Ligne 5	1 759 546	1 763 420	1 809 783	1 958 224	1 859 163	-5,1%
TOTAL	5 725 417	5 791 375	6 165 350	6 300 521	6 366 298	1,0%



L'année 2017 constitue une belle année pour les lignes structurantes du réseau Zéphir avec une hausse globale de +1% par rapport à 2016. A elles seules, les 5 lignes structurantes du réseau Zéphir représentent plus de 95% de la fréquentation totale du réseau.

La ligne 5 reste la ligne la plus fréquentée du réseau avec plus de 1 860 000 voyages cette année et ce malgré une baisse de -5,1% de sa fréquentation. Cette baisse de -5% est directement liée aux déviations importantes mises en place en 2016 sur les lignes 2 et 3. En effet, ces déviations ont provoqué un report important sur la ligne 5 creusant l'écart avec les résultats de 2017.

Evolution de la fréquentation des autres lignes

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

Sur les lignes secondaires, la fréquentation connaît une légère baisse de -3,7% par rapport à l'année 2016.

Cette baisse s'explique en grande partie par les travaux importants qui se sont déroulés sur la commune déléguée de La Glacière (Village de la Verrerie). En effet, pendant trois mois et demi la ligne 9 a été fortement perturbée engendrant une baisse significative de sa fréquentation de -32,4%.

Cette année encore, on notera la hausse de fréquentation de la ligne 8 avec +1,8%, ainsi que celle du service PMR – ITINEO ACCESS' de +5,7%.

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

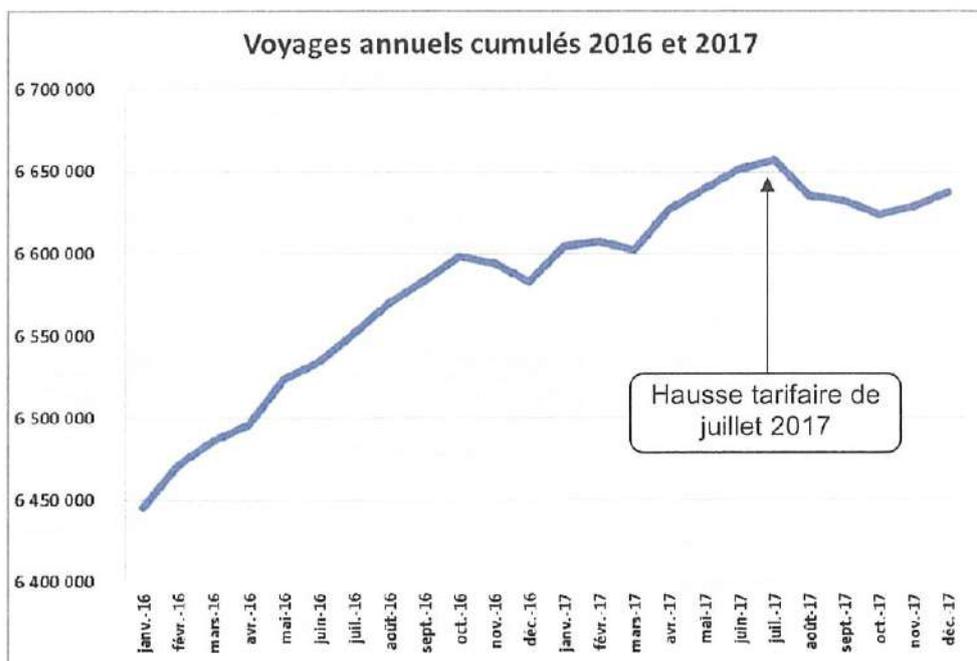
Le détail des voyages par ligne figure en annexe 3.

Fréquentation par titre

Titres	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Evol en % N/N-1
Ticket unité	949 639	925 816	917 550	934 140	916 725	934 944	943 723	1%
Camet de 10	226 063	178 965	184 715	147 863	144 966	139 250	135 925	-2%
Camet de 30	68 712	71 333	77 156	69 464	57 010	55 544	51 834	-7%
Ticket groupe	23 986	24 236	25 135	28 844	21 654	23 366	25 089	7%
Autres tickets	20 331	19 255	22 123	28 603	17 768	14 671	22 901	56%
Total Ticket	1 288 730	1 219 605	1 226 679	1 208 913	1 158 143	1 167 776	1 179 472	1%
Abonnements jeune	2 205 306	2 703 302	2 760 474	2 936 377	3 312 884	3 462 194	3 468 722	0%
Abonnements adulte	374 399	394 017	405 856	428 403	436 832	462 584	486 000	5%
Abonnements senior	201 463	209 814	212 995	212 963	219 315	224 879	240 916	7%
Abonnements Multimodaux	15 308	18 088	24 454	18 002	17 651	14 244	14 553	2%
Total Abonnements	2 781 168	3 307 132	3 379 324	3 577 743	3 969 031	4 149 657	4 195 638	1%
Abonnements Gratuits	1 415 181	1 345 232	1 292 513	1 285 911	1 268 588	1 251 311	1 249 114	0%
TOTAL	5 500 797	5 890 058	5 922 970	6 090 570	6 413 411	6 582 988	6 638 777	1%

Avant de commencer l'analyse des résultats des voyages de l'année 2017, il est important d'intégrer la hausse tarifaire survenue en juillet 2017.

En effet, cette hausse ayant un impact direct sur les trois titres principaux de la gamme tarifaire Zéphir (*Ticket 1h, abonnement mensuel et annuel -26 ans*), on retrouve cet impact sur les ventes et donc les voyages.



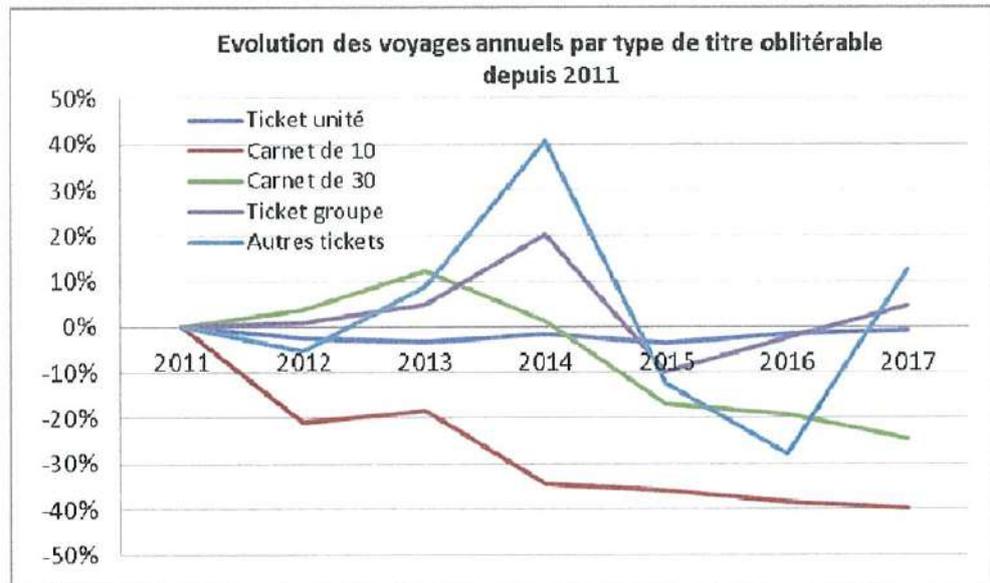
Sur le graphique ci-dessus, on observe très nettement l'impact de la hausse tarifaire de juillet 2017 sur les voyages totaux du réseau Zéphir. La tendance de fréquentation du réseau est donc très différente entre le premier et le second semestre 2017.

En 2017, les voyages ont évolué de la façon suivante :

- **LES OBLITERABLES : + 11 697 voyages (+1%).**

En 2017, les voyages réalisés avec le Ticket 1h sont en hausse de 1% et ce malgré la hausse tarifaire de juillet. Les bons résultats du premier trimestre viennent compenser la baisse constatée depuis le passage à 1,30€.

Les voyages effectués avec les tickets carnets de 10 et 30 connaissent une baisse respective de -2,4% et -6,7% par rapport à 2016. A l'inverse du Ticket 1h, la plupart des autres tickets oblitérables ont connu une baisse des voyages sur le premier trimestre puis un report important à partir de juillet 2017.



- **LES GRATUITS : - 2 197 voyages (-0,2 %)**

Cette année, les voyages réalisés avec les abonnements gratuits (abonnement Topaze) sont stables avec 1 249 114 voyages réalisés par environ 2 200 voyageurs bénéficiaires de la gratuité.

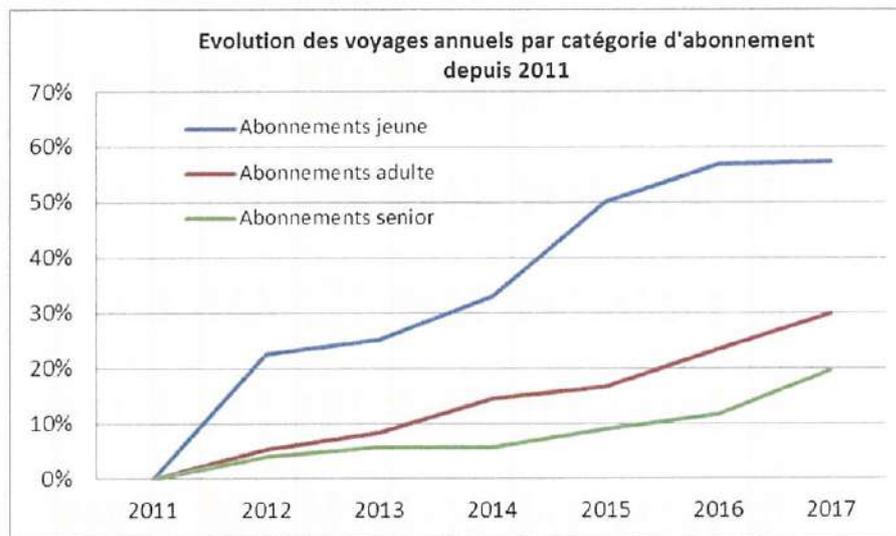
- **LES ABONNEMENTS : + 45 981 voyages (+1,1%)**

Tout comme les années 2014, 2015 et 2016, 2017 est marquée par une nouvelle progression des voyages réalisés par les abonnés. Cette progression généralisée touche toutes les catégories d'abonnements : jeunes (+0,2%), adultes (+5%) et seniors (+7%).

Chez les jeunes, les voyages ont tendance à se tasser depuis la hausse tarifaire de juillet 2017. En effet, le nombre de voyages effectués par les abonnés mensuels est resté en hausse constante tout au long de l'année 2017 pour finir à +5,9%, alors que depuis juillet, les voyages effectués par les abonnés annuels sont en baisse et terminent l'année à -1% de voyages.

En ce qui concerne les abonnements adultes, la tendance est très positive avec des voyages en hausse aussi bien sur les abonnements mensuels (+2,4%) que sur les abonnements annuels (+8,3%). Ces résultats suivent la tendance à la hausse constatée depuis maintenant 2011 portant le nombre de voyages effectués par les abonnés adultes à 486 000 cette année.

Les voyages effectués par les seniors (60 ans et plus), suivent eux aussi une courbe très positive (+7% de voyages). En effet, l'année 2017 montre une accélération du nombre de voyages effectués sur le réseau urbain de Cherbourg-en-Cotentin. Après les +3% de hausse constatés entre les années 2015 et 2016, les +7% constatés cette année montrent un réel intérêt pour ce mode de transport.



Les bons résultats de cette année 2017 sont également le fruit des nombreuses actions commerciales menées auprès de tous ces publics tout au long de l'année.

En effet, les nombreux mailings (relance des abonnés en fin de droit, nouveaux arrivants, montée en gamme des abonnés mensuels...) ainsi que les rencontres organisées auprès de ces différents publics (portes ouvertes, semaine de la mobilité, opération senior...) ont fortement contribué à valoriser le service apporté par Zéphir et donc à maintenir une dynamique positive sur nos voyages.

Détail du nombre de voyages par titre

Voyages	Mob	janv.-17	févr.-17	mars-17	avr.-17	mai-17	juin-17	juil.-17	août-17	sept.-17	oct.-17	nov.-17	déc.-17	Total
Tickets														
Ticket 1 voyage	1,31	85 831	85 408	68 911	84 491	76 897	80 088	82 390	68 859	81 426	79 186	71 670	78 567	943 723
Ticket 2 voyages	2,62	283	383	113	215	228	270	202	223	341	328	244	257	3 084
Carnet de 10 tickets	11,1	9 679	9 768	11 144	13 276	9 868	11 500	11 022	8 980	13 742	12 998	12 632	11 316	135 925
Carnet de 30 tickets	33,3	3 963	4 296	3 397	3 863	3 730	3 996	3 963	3 596	6 622	5 428	4 662	4 315	51 834
Titre Journée	4	192	120	100	156	132	116	132	180	252	248	248	170	2 046
Tickets Avantages/JTP	1,31	11 521	43	0	0	0	0	0	0	3 616	56	0	1 384	16 620
Billet de groupe (10 pers)	1,31	1 830	3 855	1 685	1 713	1 182	3 062	2 962	1 146	1 905	2 065	1 596	2 089	25 089
Ticket Tribu	5	30	90	40	155	165	60	105	125	120	40	125	96	1 151
Total Tickets		113 330	103 963	85 390	103 869	92 201	99 092	100 775	83 109	108 027	100 348	91 176	98 193	1 179 472
Abonnements Adultes														
Abonnement mensuel SEZAM	58,76	22 623	21 565	22 740	22 094	22 621	22 153	19 685	15 924	21 741	20 853	21 682	21 221	254 901
Abonnement annuel SEZAM	73,2	18 563	18 561	18 561	18 635	19 220	19 146	19 365	19 657	19 664	20 171	20 315	19 239	231 099
Passentreprises	73,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Abonnements Adultes		41 186	40 126	41 302	40 729	41 841	41 298	39 050	35 581	41 406	41 024	41 998	40 460	486 000
Abonnements Jeune -26 ans														
Abonnement Jeune mensuel	61,24	61 301	56 035	63 138	57 504	58 852	55 790	35 142	24 741	60 015	59 893	61 240	53 910	647 561
Abonnement Jeune annuel	65	240 890	241 215	241 930	242 125	242 580	243 295	225 285	227 190	225 665	228 020	228 100	234 866	2 821 161
Total Abonnements Jeunes		302 191	297 250	305 068	299 629	301 432	299 085	260 427	251 931	285 680	287 913	289 340	288 777	3 468 722
Abonnements Seniors														
Azur mensuel > 60 ans	41,39	12 707	12 458	13 121	13 245	13 162	12 996	12 748	11 796	12 210	12 612	13 576	12 771	153 402
Abonnement Annuel > 60 ans	43,63	6 731	6 906	6 950	6 994	7 255	7 431	7 562	7 344	7 647	7 824	7 585	7 286	87 515
Total Abonnements Seniors		19 437	19 365	20 071	20 239	20 417	20 428	20 310	19 140	19 858	20 435	21 161	20 057	240 916
Titres Gratuits														
Carte Topaze	46,82	101 787	100 850	95 466	100 054	103 098	107 311	104 643	94 483	107 826	111 806	117 799	103 991	1 249 114
Titres multimodaux														
Trains Bus Hebdo	10	190	160	210	130	170	220	150	110	170	250	160	174	2 094
Trains Bus Mensuel	54,13	812	866	758	758	974	650	758	1 083	1 624	1 678	1 462	1 037	12 459
Total Titres multimodaux		1 002	1 026	968	888	1 144	870	908	1 193	1 794	1 928	1 622	1 212	14 553
Divers														0
Carte libre circulation+ PASS été														0
Total		578 932	562 579	548 264	565 408	560 133	568 083	576 113	485 436	564 591	563 454	563 095	552 689	6 638 779

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.

Au terme de l'année 2017, le nombre de voyages est inférieur de 4,7% à l'objectif (soit -330 922 voyages).

Cet écart s'explique par la baisse importante du nombre de voyages sur les abonnements jeunes mensuels et annuels qui représentent 58% de la baisse globale (-192 658 voyages) complété par la baisse du nombre d'abonnés Topaze (abonnement trimestriel gratuit) qui compte pour 32% de l'écart de voyages entre les chiffres 2017 et les engagements contractuels.

Dans une moindre mesure, les voyages effectués par les titres oblitérables sont également moins nombreux. En effet, on constate un écart de 31 000 voyages pour les carnets de 10 tickets et 27 000 pour le carnet de 30 tickets entre le contrat et le réel 2017.

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 2017 :

- Avril 2017 : édition de flyer « Service Pilote » en 1 000 exemplaires.
- Juin 2017 : édition du flyer « Guide tarifs au 1^{er} juillet 2017 » à 4 000 exemplaires.
- Juin 2017 : édition du « Guide été 2017 » à 8 000 exemplaires.
- Juin 2017 : édition de 3 000 documents d'information Zéphir en anglais.
- Août 2017 : édition du flyer « Club Avantages 2017-2018 » à 4 000 exemplaires.
- Août 2017 : édition de 2 000 plans du réseau Zéphir.

- Août 2017 : édition du guide Domino 2017-2018 à 7 000 exemplaires.
- Août 2017 : édition du guide Itinéo 2017-2018 à 1500 exemplaires.
- Août 2017 : édition du guide bus hiver 2017-2018 à 45 000 exemplaires avec distribution toutes boites aux lettres sur Cherbourg-en-Cotentin.
- Août 2017 : édition de 300 plans pour affichage dans les abribus.
- Août 2017 : édition de 300 plans pour affichage au poteau.
- Août 2017 : édition du vousoir tarifs pour l'intérieur des bus.
- Décembre 2017 : édition de 500 dépliants d'information sur service ITINEO ACCESS'

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

Evolution du nombre de consultations

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Evolution
Site internet	117 190	118 447	84 255	116 768	173 622	282 954	/
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	-1%

En 2017, le site Internet www.zephirbus.com constitue un outil d'information incontournable et toujours plus consulté par nos clients notamment sur téléphone mobile. En effet, 75,8% des consultations du site se font via un Smartphone !

Cette année encore, ce sont près de **800 connections chaque jour** sur le site du réseau Zéphir avec d'importants pics de fréquentation pouvant aller jusqu'à 2 300 visites sur une seule journée.

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

Lancée en septembre 2016, l'application mobile « BusInfo Cherbourg » permet au voyageur de connaître en temps réel les deux prochains passages du bus à son arrêt.



En novembre 2017, on notera une évolution majeure de l'application puisque depuis cette date, l'application propose de suivre sur une carte l'évolution du bus en temps réel.

Illustration de la nouvelle fonctionnalité lancée en novembre 2017



Evolution du nombre de consultations

	Nombre de Téléchargements (en cumul)	Nombre de Consultations (en cumul)
janv-17	2 668	32 970
févr-17	2 849	39 138
mars-17	3 067	32 483
avr-17	3 257	44 553
mai-17	3 428	31 602
juin-17	3 556	37 751
juil-17	3 734	38 359
août-17	4 946	28 799
sept-17	6 907	44 621
oct-17	7 136	71 893
nov-17	7 358	53 908
déc-17	7 538	59 368

En décembre 2017, on dénombre **7 538 applications téléchargées et actives** sur les téléphones des utilisateurs du réseau Zéphir.

En moyenne ce sont près de 45 000 pages consultées chaque mois avec un record de consultation pendant le mois d'octobre avec 72 000 consultations.

Au vu de ces chiffres qui continuent d'augmenter, force est de constater que l'application « BusInfo Cherbourg » est un réel succès. En effet, avec ces **1 800 consultations journalières**, cet outil démontre qu'il répond quotidiennement aux besoins des voyageurs.

d. L'information par SMS en situation perturbée INIMO

Evolution du nombre d'envoi

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Evolution 2016/2017
Nb de SMS envoyés		2 450	12 174	20 526	21 367	13 349	-38%

En 2017, le nombre de SMS envoyés via le service Inimo se chiffre à 13 349 avec un nombre d'inscrits de 1 797 à fin décembre.

La baisse du nombre d'envois est à mettre au crédit de perturbations moins nombreuses pendant cette année 2017. Cependant le nombre d'inscrits au service est en augmentation, passant de 1 185 en 2016 à 1 797 en 2017.



e. Les réseaux sociaux – Twitter et Facebook

Les réseaux sociaux constituent aujourd'hui un relai de communication indispensable pour les réseaux de transport en commun. Déjà doté depuis 2015 d'un compte Twitter officiel (@zephir_Actu), c'est en septembre 2017 qu'a été lancée la nouvelle page Facebook Zéphir Actu !



Depuis ces deux comptes, il est aujourd'hui possible d'être en relation directe et personnelle avec les usagers du réseau Zéphir, de répondre à leurs questions, de les informer sur tout type d'évènement impactant le réseau (déviation, travaux...), mais également de valoriser gratuitement les partenariats mis en place par le réseau, de faire la promotion de tel ou tel service ou encore d'animer la communauté à travers des jeux concours organisés ponctuellement.

Suivi et immédiatement relayé par de nombreux acteurs locaux (presse, influenceurs, élus...) les informations transmises via les réseaux sociaux se propagent de manière virale et contribuent grandement à la bonne information de nos voyageurs et à moderniser l'image du réseau Zéphir.

A la fin décembre 2017, plus de 900 personnes suivent l'actualité du réseau Zéphir via le compte Twitter @Zéphir_Actu (780 en décembre 2016).

La page Facebook créée en septembre 2017 comptait déjà 460 abonnés 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 : premier trimestre 2017.

Objectif : provoquer le report modal vers le réseau de bus Zéphir.

Cible : tout public.

Principe : mettre en avant l'offre tarifaire Zéphir à travers une campagne de communication originale et efficace.

Résultats :

- 1 campagne d'affichage sur les arrières de bus
- covering total de 4 navettes utilisées par les conducteurs pour aller et revenir du centre-ville
- Relais sur les réseaux sociaux et site internet Zéphir



b. Mise en avant des dépositaires Zéphir

Date : novembre 2017.

Objectif : améliorer la visibilité du service des dépositaires auprès du public.

Cible : tout public.



Principe : mettre en avant les dépositaires en mettant à disposition une oriflamme, et deux nouveaux autocollants à poser sur la vitrine.

Résultats :

- 10 oriflammes distribuées aux dépositaires
- Remplacement de l'ensemble des adhésifs « Dépositaire Zéphir » par une nouvelle version plus moderne



c. Le Club Avantages Zéphir

Date : juin 2017.

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

Cible : tous les abonnés Zéphir.

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



Résultat : 15 partenaires ont renouvelé leur partenariat avec Zéphir.

d. 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 voyages gratuits.

Résultat : 556 courriers envoyés sur l'année 2017 et 94 tickets commerciaux utilisés pour, au final, 63 nouveaux abonnements souscrits.



e. 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 : 685 courriers envoyés pour 500 abonnements renouvelés.



f. Relance des abonnés annuels jeunes Zéphir

Date : juin 2017.

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

Cible : tous les abonnés annuels jeunes Zéphir.

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

Résultat : 2 807 courriers envoyés.



g. Montée en gamme des abonnés mensuels

Date : en avril et octobre.

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.

Principe : envoi d'un courrier aux abonnés mensuels ayant souscrit au moins 3 abonnements mensuels lors des trois derniers mois les incitant à passer sur un abonnement annuel.



Résultat : 347 courriers envoyés pour 169 passages vers l'abonnement annuel.

h. Mailing de promotion du « Service Pilote » Auprès des médecins de Cherbourg

Date : avril 2017.

Objectif : Faire connaître le « Service Pilote » (service gratuit d'accompagnement au premier voyage) auprès des médecins de Cherbourg-en-Cotentin afin qu'ils puissent orienter vers le réseau de bus Zéphir d'éventuels patients en recherche de mobilité ou ayant besoin d'être rassurés sur l'utilisation du bus.

Cible : Les médecins prescripteurs auprès de la population de seniors qu'ils rencontrent au quotidien dans le cadre de leur activité.

Principe : Envoi d'un courrier personnalisé accompagné d'un flyer « Service Pilote » et d'une affiche A3 pour affichage en salle d'attente du médecin.



Résultat : 121 courriers envoyés de différents corps de médecins de Cherbourg-en-Cotentin.

i. Passeport Jeunes 2017 / 2018

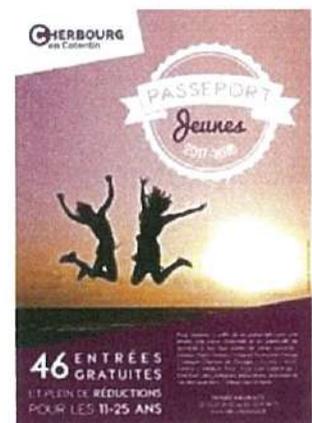
Date : valable toute l'année.

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 bons valables pour se déplacer sur tout le réseau Zéphir.

Résultat : 1 042 voyages effectués gratuitement sur le réseau Zéphir grâce au passeport Jeune.



j. Journée du Transport Public / Semaine de la mobilité 2017

Date :

- 17 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 nouveaux outils digitaux.



Principe :

- Mise en place d'un tarif unique à 1€ pour la journée du 17 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 dépliants en centre-ville pour promouvoir la nouvelle application « BusInfo Cherbourg ».
- Réalisation d'un « Petit-déjeuner Zéphir » avec les clients voyageurs à l'arrêt Schuman.
- Edition et distribution de 10 000 sacs à pain dans les boulangeries de Cherbourg-en-Cotentin faisant la promotion des actions Zéphir en lien avec la semaine de la mobilité.
- Diffusion de 110 spots radio sur NRJ.
- Inauguration des 4 nouveaux bus CITARO sur la place De Gaulle de Cherbourg-en-Cotentin en présence des élus locaux.
- Relai sur les réseaux sociaux Zéphir.



Résultats :

- 1 699 billets à 1€ vendus.
- 168 abonnements vendus avec les -30% de réduction.
- 1 000 prospectus distribués en centre-ville.
- 10 000 sacs à pain distribués.
- 350 cafés distribués au petit-déjeuner.

k. Opération découverte Zéphir

Date : 29 mars 2017.

Objectif : faire découvrir le réseau de bus cherbourgeois aux résidents de la maison de retraite Korian La Goélette.

Cible : résidents de la résidence Korian La Goélette à Equeurdreville-Hainneville.

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.

Résultat : 7 participants à l'animation et 7 participants à la sortie en bus pour, au final, 7 offres utilisées.



l. Campagne de Noël 2017

Date : les 3 week-ends avant Noël.

Objectif : favoriser l'utilisation des transports en commun pour les achats de Noël et également profiter des diverses animations mises en place en ville à l'occasion des fêtes de fin d'année.

Cible : tout public.

Principe : avec votre Ticket de bus, payer l'entrée à la patinoire du centre-ville 1€ au lieu de 4€.

Résultat : 389 tickets utilisés pour bénéficier de l'offre.



ZEPHIR, PARTENAIRE DE LA VIE LOCALE !

m. Opération portes ouvertes

Date : février et mars 2017.

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 Zéphir pour distribuer les documents Zéphir et informer les participants.

Résultat : participation aux portes ouvertes de 11 établissements pour 355 personnes renseignées.



n. Opération CM2

Date : mai et juin 2017.

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 sur le réseau afin que les jeunes utilisateurs du réseau puissent découvrir le service avec un de leurs parents.

Résultat : 370 élèves ont visité le dépôt Zéphir (soit 12 classes de CM2). 234 offres ont été utilisées sur les 370 distribuées.



Les actions majeures 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

Comme évoqué dans la partie sur l'analyse des voyages, une hausse des tarifs sur les trois principaux titres de la gamme tarifaire Zéphir a eu lieu au 1er juillet 2017.

Ci-dessous le détail de la hausse tarifaire :

- le Ticket 1h est passé de 1,20€ à 1,30€
- l'abonnement mensuel -26ans est passé de 14,40€ à 15,60€
- l'abonnement annuel -26ans est passé de 144€ à 156€

Cette hausse, déterminée contractuellement, est la seule prévue sur les titres en question sur toute la durée de la DSP.

	Tarifs TTC au 01/07/2013 TVA 7%	Tarifs TTC au 01/01/2014 TVA 10%	Tarifs TTC au 01/09/2014 TVA 10%	Tarifs TTC au 01/07/2015 TVA 10%	Tarifs TTC au 01/07/2016 TVA 10%	Tarifs TTC au 01/07/2017 TVA 10%
Les tickets						
Ticket 1 voyage (yc titres avantages)	1,20 €	1,20 €	1,20 €	1,20 €	1,20 €	1,30 €
Ticket 2 voyages	2,20 €	2,30 €	2,30 €	2,30 €	2,30 €	2,30 €
Carnet de 10 tickets	11,20 €	11,50 €	11,50 €	11,50 €	11,50 €	11,50 €
Carnet de 30 tickets	31,60 €	32,50 €	32,50 €	32,80 €	32,80 €	32,80 €
Titre journée	3,20 €	3,40 €	3,40 €	3,40 €	3,40 €	3,40 €
Billet groupe (10 personnes)	6,90 €	7,10 €	7,10 €	7,20 €	7,20 €	7,20 €
Ticket tribu	4,60 €	4,70 €	4,70 €	4,70 €	4,70 €	4,70 €
Les Abonnements						
Abonnement mensuel SEZAM	35,20 €	36,20 €	36,20 €	36,30 €	36,30 €	36,30 €
Abonnement annuel SEZAM	387,20 €	398,20 €	398,20 €	399,30 €	399,30 €	399,30 €
Pass'entreprises	387,20 €	398,20 €	398,20 €	399,30 €	399,30 €	399,30 €
Abonnement mensuel Lazer (<26 ans)	25,40 €	26,10 €				
Abonnement annuel Lazer (<26 ans)	254,00 €	261,00 €				
Abonnement mensuel Lazer 2ème enfant	22,40 €	23,00 €				
Abonnement mensuel Lazer 3ème enfant	21,20 €	21,80 €				
Abonnement mensuel Lazer 4ème enfant	17,00 €	17,50 €				
Abonnement Zigzag Eté	32,00 €	32,90 €				
Abonnement annuel Scolaire (<26 ans)	187,00 €	192,20 €				
Abonnement annuel Scolaire 2ème enfant	167,00 €	171,70 €				
Abonnement annuel Scolaire 3ème enfant	159,00 €	163,50 €				
Abonnement annuel Scolaire 4ème enfant	129,00 €	132,60 €				
Abonnement mensuel Jeune -26 ans			14,40 €	14,40 €	14,40 €	15,60 €
Abonnement annuel Jeune -26 ans			144,00 €	144,00 €	144,00 €	156,00 €
Abonnement mensuel Azur (> 60 ans)	21,20 €	21,80 €	21,80 €	22,00 €	22,00 €	22,00 €
Abonnement annuel Azur (> 60 ans)	233,20 €	239,80 €	239,80 €	242,00 €	242,00 €	242,00 €
Abonnement Topaze (titre social, gratuit)						
Liber'ter plus hebdo	4,75 €	4,90 €	4,90 €	4,90 €	4,90 €	4,90 €
Liber'ter plus mensuel	17,60 €	18,10 €	18,10 €	18,15 €	18,15 €	18,15 €
Cartes libre circulation/autre						
TOTAL						

Les recettes commerciales

TITRES	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Evol en % N/N-1
Ticket unité	824 548 €	792 594 €	785 518 €	777 910 €	763 407 €	778 580 €	813 133 €	4,4%
Carnet de 10	198 286 €	162 192 €	171 617 €	139 265 €	136 536 €	131 152 €	128 243 €	-2,2%
Carnet de 30	57 008 €	60 429 €	67 648 €	61 632 €	50 816 €	49 737 €	46 495 €	-6,5%
Ticket groupe	13 092 €	13 423 €	12 176 €	14 236 €	10 737 €	11 675 €	12 558 €	7,6%
Autres tickets	12 390 €	11 268 €	12 856 €	15 495 €	11 052 €	9 185 €	11 984 €	30,5%
Total Ticket	1 105 323 €	1 039 906 €	1 049 815 €	1 008 538 €	972 549 €	980 328 €	1 012 412 €	3,3%
Abonnements jeune	693 206 €	654 123 €	666 978 €	629 660 €	581 167 €	609 148 €	634 685 €	4,2%
Abonnements adulte	180 283 €	191 569 €	201 383 €	210 353 €	214 957 €	228 255 €	239 228 €	4,8%
Abonnements senior	87 250 €	92 163 €	96 691 €	97 348 €	100 835 €	103 941 €	111 024 €	6,8%
Abonnements Multimodaux	5 889 €	6 197 €	7 928 €	5 743 €	5 266 €	4 619 €	-	-100,0%
Autres titres	373 €	777 €	200 €	13 381 €	93 €	100 €	100 €	0,0%
Total Abonnements	967 002 €	944 828 €	973 180 €	956 485 €	902 318 €	946 063 €	985 037 €	4,1%
Abonnements Gratuits	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	-
TOTAL	2 072 325 €	1 984 735 €	2 022 995 €	1 965 023 €	1 874 867 €	1 926 391 €	1 997 449 €	3,7%

En 2017, les recettes commerciales du réseau Zéphir sont en hausse de +3,7% par rapport à l'année 2016. On observe une hausse des recettes liées aux titres oblitérables de l'ordre de +3,3% en grande partie liée aux bons résultats du premier semestre et à la hausse tarifaire mise en place en juillet 2017.

Au niveau des abonnements, les résultats sont en hausse avec cette année +4,1% de recettes au global et une tendance quasi identique sur les différentes catégories d'abonnements (+3,2% chez les jeunes, +4,2% chez les adultes et +4,8% chez les seniors).

A noter également qu'en 2017, en raison d'un changement de méthode comptable, l'ensemble des recettes liées aux abonnements multimodaux sont réparties sur les autres abonnements mensuels, ce qui explique la baisse de 100% de recette.

Les titres gratuits : TopaZe

Comme chaque année, un suivi des attributions de cartes gratuites a été réalisé par Zéphir.

En 2017, le nombre de titres gratuits est en baisse de -0,17% soit 46 cartes délivrées en moins par rapport à 2016.

Plus généralement, la distribution de ce titre reste relativement stable depuis 2012, tournant autour des 2 020 bénéficiaires chaque mois.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Evo. 2011/2012	Evo. 2012/2013	Evo. 2013/2014	Evo. 2014/2015	Evo. 2015/2016	Evo. 2016/2017
janvier	2 413	2 525	2 288	2 250	2 205	2 232	2 174	-4,64%	+9,39%	-1,66%	-2,00%	1,22%	-2,60%
février	2 460	2 557	2 373	2 324	2 233	2 340	2 154	3,94%	-7,20%	-2,06%	-3,92%	4,79%	-7,95%
mars	2 487	2 551	2 353	2 320	2 224	2 199	2 039	2,57%	-7,76%	-1,40%	-4,14%	-1,12%	-7,28%
avril	2 570	2 512	2 404	2 347	2 278	2 239	2 137	-2,26%	-4,30%	-2,37%	-2,94%	-1,71%	-4,56%
mai	2 571	2 450	2 369	2 282	2 270	2 184	2 202	-4,71%	-3,31%	-3,67%	-0,53%	-3,79%	0,82%
juin	2 556	2 358	2 267	2 226	2 241	2 367	2 292	-7,75%	-3,86%	-1,81%	0,67%	5,62%	-3,17%
juillet	2 546	2 244	2 251	2 229	2 208	2 297	2 235	-11,86%	0,31%	-0,98%	-0,94%	4,03%	-2,70%
août	2 486	2 190	2 168	2 147	2 135	2 193	2 018	-11,91%	-1,00%	-0,97%	-0,56%	2,72%	-7,98%
Septembre	2 533	2 295	2 265	2 304	2 206	2 279	2 303	-9,40%	-1,31%	1,72%	-4,25%	3,31%	1,05%
Octobre	2 515	2 351	2 285	2 360	2 351	2 186	2 388	-6,52%	-2,81%	3,28%	-0,38%	-7,02%	9,24%
Novembre	2 563	2 363	2 293	2 366	2 394	2 234	2 516	-7,80%	-2,96%	3,18%	1,18%	-6,68%	12,62%
décembre	2 526	2 336	2 290	2 310	2 350	1 976	2 222	-7,52%	-1,97%	0,87%	1,73%	-15,91%	12,45%
TOTAL	30 226	28 732	27 606	27 465	27 095	26 726	26 680	-4,94%	-3,92%	-0,51%	-1,35%	-1,36%	-0,17%

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 2017 sont inférieures à l'objectif contractuel de -1,77% soit -35 976€.

Cette année, l'écart de recettes avec les engagements contractuels s'explique en grande partie par la perte de recette constatée sur les abonnements annuels -26ans. En effet, la baisse du nombre d'abonnés annuels -26ans est plus importante que celle attendue lors de la prévision de recettes.

A l'inverse, la baisse des recettes prévue dans le contrat au niveau du Ticket 1h suite à la hausse tarifaire de juillet a été moins importante que prévu.

Keolis Cherbourg continue de déployer les actions commerciales inscrites au contrat de DSP afin d'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, en toute sécurité.
- ↳ Fournir au service exploitation un matériel conforme aux engagements, aux besoins et répondant 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, dans le respect de la réglementation et des préconisations techniques, nous devons appliquer scrupuleusement les méthodes et les procédures élaborées par la direction de la maintenance, procédures et méthodes construites à travers les retours d'expérience des divers ateliers, des groupes de travail et des plans de maintenance des constructeurs.

Le management opérationnel du personnel de la maintenance passe par l'amélioration continue à travers les stages de formation organisés par l'Institut Keolis. Ces stages se déroulent soit en filiale, soit chez les constructeurs. Ils permettent de développer et de pérenniser les compétences de chacun.

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



2. Les différentes opérations d'entretien et de maintenance

La maintenance avant départ

Le conducteur doit avant le départ effectuer le tour de son véhicule afin de s'assurer que les principales fonctions de celui-ci soient opérationnelles, freinage, direction, état des pneumatiques, contrôle des témoins de serrage des roues, éclairage, fonctionnement des portes... 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

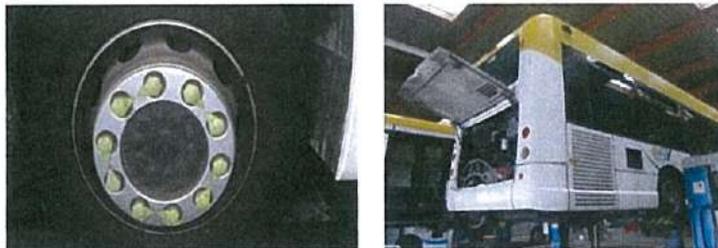
La maintenance préventive conditionnelle est subordonnée à plusieurs types d'évènements : retour d'analyse d'huile non satisfaisante, signalements conducteurs, retour d'expérience sur certains points faibles du véhicule, alertes techniques et analyses des pannes.

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 d'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'arrêt du véhicule suite à un signalement, une alerte, une panne, ou aux défauts relevés lors des contrôles techniques.



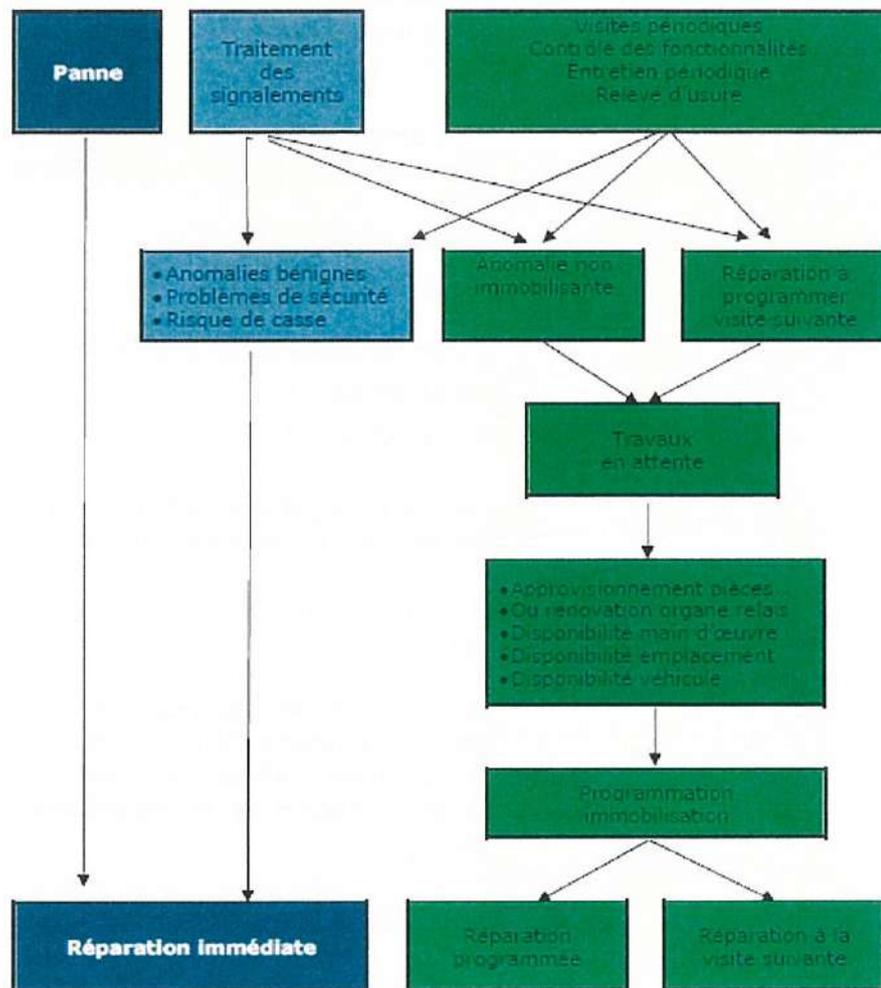
3. Opérations de maintenance marquantes et importantes réalisées en 2017

Les faits marquants en matière de maintenance corrective importante pour l'exercice 2017 ont été les suivants :

- la rénovation de 2 boîtes de vitesses
- le remplacement de 2 moteurs

La liste des interventions réalisées sur chaque véhicule durant l'année 2017 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

Les contrôles réglementaires (contrôles techniques) sont effectués tous les semestres dans un centre agréé par la DRIRE.

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

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

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

Le taux d'acceptation est le reflet d'une maintenance de qualité. L'objectif fixé pour Keolis Cherbourg est un taux de sursis et de refus inférieur à 5%.

Taux de sursis et de refus 2017 :

- Nombre de contrôles techniques effectués : 99
- Nombre de sursis : 1
- Nombre de refus : 2

Le taux de sursis enregistré en 2017 sur le parc des bus affectés au réseau Zéphir est de 1,01 % et de 2,02 % de refus.

La moyenne nationale pour l'année 2017 est de 7,65 % de sursis et de 2,74 % de refus.

Les centres de contrôles agréés ont un regard neutre et totalement indépendant. Le peu de « non-conformité » constaté reflète la qualité de la maintenance et le respect de la réglementation de Keolis Cherbourg.



Les visites préventives systématiques

La qualité de service rendue au client dépend de la ponctualité des autobus et du respect des services de transports programmés. 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 l'agent de maintenance réalise :

- Le contrôle et les réglages mécaniques, électriques, de carrosserie et de sellerie prévus par les plans de maintenance.
- La vidange d'huile des organes ou le contrôle et, si nécessaire, le rétablissement des niveaux et l'échange des filtres, le correctif apporté suite aux résultats des analyses d'huiles.
- 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, des courroies....).

- Un contrôle des fonctionnalités à disposition du conducteur et de la clientèle touchant notamment à l'information et à la sécurité.



5. La liste des pannes

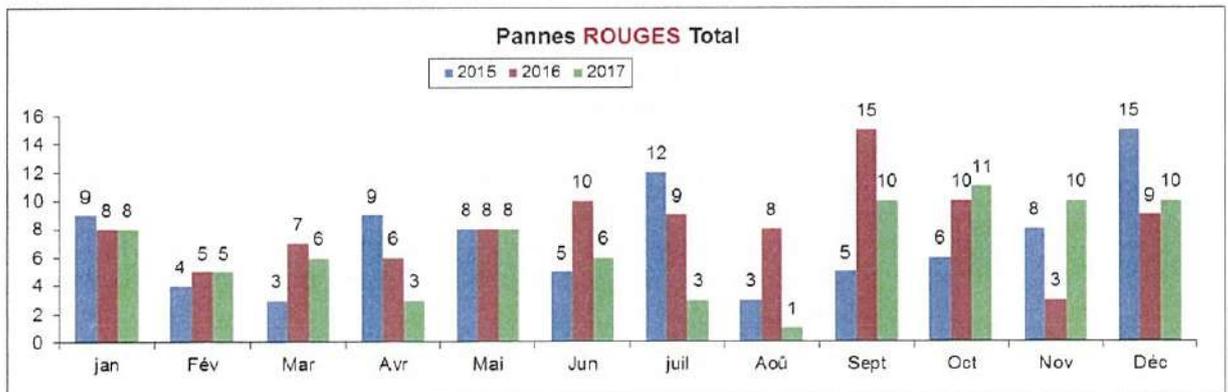
2 types de pannes sont définis :

- Les pannes Bleues : pannes ne perturbant pas la clientèle.
- Les pannes Rouges : pannes qui perturbent le service clientèle (ex. changement de bus avec descente de la clientèle).



Seules les pannes rouges occasionnent une gêne sur la qualité du service pour la clientèle.

Le total des pannes rouges pour 2017 est de : 81 (98 en 2016).



Le nombre total de pannes rouges aux 1 000 000 Km est de : 38,69 en 2017 (le taux était de 45,87 / 1 000 000 Km en 2016).

La diminution du nombre de pannes rouges est le résultat des actions et corrections menées émanant des analyses post pannes.

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

Les pannes rouges se répartissent de la façon suivante :

- Pannes rouges techniques : **55** (68 en 2016)
(Sont considérés « techniques », tous les problèmes mécaniques, électriques, air, refroidissement, etc...).

- Pannes rouges accidents : **20** (17 en 2016)
(Sont considérés « accidents », tous les bus ayant subi un accrochage pouvant altérer la sécurité des passagers et des tiers).
- Pannes rouges crevaisons : **5** (2 en 2016)
- Pannes rouges vandalisme : **0** (2 en 2016)
(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 » : **0** (0 en 2016)
(Sont considérés équipements embarqués, tous matériels d'information, d'oblitération, etc...).
- Pannes rouges divers exploitation : **1** (9 en 2016)
(Sont considérés « divers exploitation », toutes les vomissures, les excréments d'animaux, etc...).

6. La consommation du parc

La consommation moyenne a été de 39,00 litres/100 Km, en 2017 contre 39,68 litres/100 Km en 2016. La consommation moyenne par véhicule et le bilan des kilomètres TIPP figurent en annexes 8 et 9.

La consommation de carburant continue de baisser en 2017. Baisse qui s'explique par l'arrivée de 4 nouveaux véhicules Mercedes norme EURO 6 qui viennent s'ajouter aux 4 déjà présents sur le parc et par l'efficacité des actions menées depuis plusieurs années par Keolis Cherbourg sur :

- La formation de 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 suivi avec l'outil Konfort qui permet d'inciter les conducteurs à une conduite à la fois plus confortable pour les clients et plus économique. Cet outil a la faculté de transmettre, à distance, les relevés de conduite permettant d'individualiser les formations aux conducteurs en difficulté.
- Konfort sera remplacé en 2018 par un outil qui permettra des analyses plus performantes.



Répartition des bus selon la norme euro

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

Normes EURO	Parc 2014	Parc 2015	Parc 2016	Parc 2017
Euro 0	3			
Euro 1	3			
Euro 2	15	14	14	10
Euro 3	15	16	16	16
Euro 4	1	3	3	3
Euro 5 EEV	14	14	14	14
Euro 6		4	4	8
Total parc	51	51	51	51

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 au kilomètre (incluant le coût de la maintenance, les coûts du vandalisme, les coûts accidents et le gasoil) est de 0,6584 €/km, soit une augmentation de 1,36 % par rapport à 2016.

Cette hausse est due à un prix moyen du gasoil supérieur en 2017 (+12,92% par rapport à 2016).

A contrario, calculé hors gasoil, ce ratio a diminué de 12,09% en 2017. Cette baisse est due à une diminution des coûts accidents et de vandalisme, mais surtout du coût d'entretien (moins 11%) par rapport à l'année 2016.

Cette baisse s'explique par la rigueur lors des achats de pièces détachées, le résultat des accords-cadres négociés avec les divers fournisseurs par le siège de Keolis et la fiabilité des véhicules Mercedes. Belle performance malgré un contexte général où les fournitures de maintenance augmentent.

ANNEE 2017 (avec gasoil)

	nombre	kilomètres	Maintenance	coût maintenance/km	Vandalisme	coût vandalisme/km	Accident	coût accident/km	coût total/km
Minibus									
Peugeot Boxer	2	24 457	11 802	0,4826	27	0,0011	0	0,0000	0,4837
Renault Master	2	55 537	20 487	0,3689	0	0,0000	643	0,0116	0,3805
Gabarits réduits									
Heulez GX117L	2	76 727	41 406	0,5397	0	0,0000	1960	0,0255	0,5652
Standards									
Heulez GX107	5	2 917	5 015	1,7192	0	0,0000	44	0,0151	1,7343
Heulez GX317	18	648 368	458 062	0,7065	425	0,0007	7 969	0,0123	0,7194
Heulez GX327	17	894 601	545 042	0,6093	241	0,0003	26 557	0,0297	0,6392
Citro O530	6	324 796	148 969	0,4587	418	0,0013	12 679	0,0390	0,4990
Articulés									
Agora	3	37 611	58 307	1,5503	31	0,0008	269	0,0072	1,5582
Citeis	2	28 558	36 777	1,2878	0	0,0000	1 288	0,0451	1,3329
Total	57	2 093 572	1 325 867	0,6333	1 142	0,0005	51 409	0,0246	0,6584

ANNEE 2017 hors gasoil

	nombre	kilomètres	Maintenance*	coût maintenance/km	Vandalisme	coût vandalisme/km	Accident	coût accident/km	coût total/km
Minibus									
Peugeot Boxer	2	24 457	8 528	0,3487	27	0,0011	0	0,0000	0,3498
Renault Master	2	55 537	14 163	0,2550	0	0,0000	643	0,0116	0,2666
Gabarits réduits									
Heulez GX117L	2	76 727	12 360	0,1611	0	0,0000	1 960	0,0255	0,1866
Standards									
Heulez GX107	5	2 917	3 741	1,2825	0	0,0000	44	0,0151	1,2976
Heulez GX317	18	648 368	184 968	0,2853	425	0,0007	7 969	0,0123	0,2982
Heulez GX327	17	894 601	196 490	0,2196	241	0,0003	26 557	0,0297	0,2496
Citro O530	6	324 796	31 358	0,0965	418	0,0013	12 679	0,0390	0,1369
Articulés									
Agora	3	37 611	34 666	0,9217	31	0,0008	269	0,0072	0,9297
Citeis	2	28 558	20 581	0,7207	0	0,0000	1 288	0,0451	0,7658
Total	57	2 093 572	506 855	0,2421	1 142	0,0005	51 409	0,0246	0,2672

* hors gasoil

8. La sécurité

En 2017 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 2017 :

- Mise en place de la nouvelle procédure groupe sur le serrage des roues,
- procédure intervention sur batteries,
- formation habilitation électrique,
- surveillance accrue sur le port des EPI et le respect des procédures.

Aucun accident du travail ne s'est produit au cours de l'année 2017.

E. DONNEES SUR LE PERSONNEL

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

Au 31/12/2017, 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 31/12/2017

Qualification	Nombre	Coef.	CDI	CDD	Temps plein	Temps partiels	Observations
Agents KEOLIS CHERBOURG							
Conducteur receveur	101	206	101		97	4	4 conducteurs à 80%
Agent commercial de ligne	1	201	1		1		
Agent commercial	3	201	2	1	3		
Employée administrative	1	201	1			1	1 hôtesse à 50%
Assistante Marketing	1	210	1		1		
Employée administrative	1	211	1		1		Secrétaire
Mécanicien maintenance	1	206	1		1		
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							En cours de recrutement
Responsable de lignes	1	246	1		1		Agents de maîtrise exploitation
Responsable planning	1	246	1		1		
Responsable de groupe	1	246	1		1		
Chargée études et méthodes	1	246	1		1		
Assistant études et méthodes	1	246	1		1		
Chef d'équipe maintenance	1	246	1		1		
Responsable maintenance	1	320	1		1		
sous total	121		120	1	116	5	
Mise à disposition KEOLIS							
Directeur	1	cadre	1		1		
Directeur de Centre	1	cadre	1		1		
Responsable marketing	1	cadre	1		1		
sous total	3		3	0	3	0	
total	124		123	1	119	5	

Sur l'année 2017, l'effectif de l'entreprise - agents Keolis Cherbourg (y compris les agents en longue maladie) - était de 120,98 équivalents temps plein (121,1 ETP en 2016) répartis de la façon suivante :

- 100,55 Conducteurs
(dont -1,65 au titre de la polyvalence)
(99,65 en 2016 dont -1,23)
- 1,0 Agent commercial de ligne (1,83 en 2016)
- 3,72 Agents commerciaux d'accueil (2,77 en 2016)
- 7,75 Agents d'atelier (8,33 en 2016)
- 5,17 Agents de maîtrise exploitation (6 en 2016)
- 2,8 Agents administratifs (2,52 en 2016)

Concernant les cadres mis à disposition par le groupe Keolis, ils étaient 2,33 équivalents temps plein :

- 0,33 Directeur
- 1,0 Directeur de Centre
- 1,0 Responsable Marketing

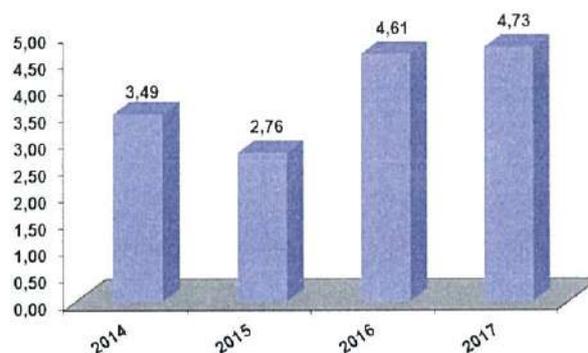
Enfin, 11,50 équivalents temps plein de personnels intérimaires ont été comptabilisés en 2017, dont :

- 9,53 Conducteurs (10,12 EQTP en 2016)
- 0,50 Accompagnateurs de nuit (0,5 EQTP en 2016)
- 0,12 Hôtesse (0,36 EQTP en 2016)
- 1,35 Agents de maintenance (1,05 en 2016)

Soit un total de 134,81 équivalents temps plein (cf. annexe 10), alors que l'effectif ETP sur 2016 était de 135,63.

2. L'absentéisme

Le taux d'absentéisme total 2017 (y compris longue maladie) est comparable au taux enregistré en 2016.



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

- 3,69 % pour la maladie
- 0,76 % pour les accidents du travail
- 0,28 % pour la maternité

Le taux d'absentéisme global, de 4,73 % en 2017, est en légère augmentation par rapport à 2016 (4,61%) notamment en raison d'arrêt longue maladie. Hors longue maladie et maternité, ce taux est de 3,17% (vs 4,05% en 2016).

3. Les accidents du travail



TABLEAU DE SUIVI DES AT

Année 2017	Eléments à Fin de Mois			Cumul mobile 12DM
	N-1	Réalisé	Ec. N-1	
Nombre d'AT (personnel Zéphir)	5	0	-5	0
- avec arrêt	3	0	-3	0
- sans arrêt	2	0	-2	0
Nombre de jours d'arrêt	418	268	-150	268
Nombre d'heures travaillées	170 653	180 058	9 405	180 058
Nombre d'AT intérim	0	1	1	1
- avec arrêt	0	1	1	1
- sans arrêt	0	0	0	0
Nombre de jours d'arrêt	0	1	1	1
Taux de fréquence (*)	17,58	0,00		0,00
Taux de gravité (*)	2,45	1,49		1,49
Nombre d'accidents trajet	0	1	1	1
- avec arrêt	0	0	0	0
- sans arrêt	0	1	1	1
Nombre de jours d'arrêt	282	59	-223	59
Taux d'AT	1,54	2,54		

(*) Calculé hors intérim

(*) N'inclut pas les accidents de trajet

En 2017, Keolis Cherbourg n'a enregistré aucun accident du travail avec arrêt. Le taux de fréquence est donc égal à 0 et le taux de gravité s'établit à 1,49. Les jours d'arrêts sont liés à la rechute d'un accident du travail qui s'est produit en 2016.

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 2017 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

A la suite d'une visite des ateliers de maintenance en date du 26 août 2017, l'inspectrice du travail a adressé un courrier de mise en demeure concernant les non-conformités suivantes :

- Absence de dispositif d'aération de l'armoire de stockage des produits chimiques.
- Absence de système d'évacuation des gaz résiduels du nettoyeur haute pression.
- Absence de système de ventilation mécanique dans l'atelier mécanique.

Les deux premières non-conformités ont été levées après la réalisation des aménagements. Le dernier point nécessite un investissement de la part de la Collectivité.

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 2017

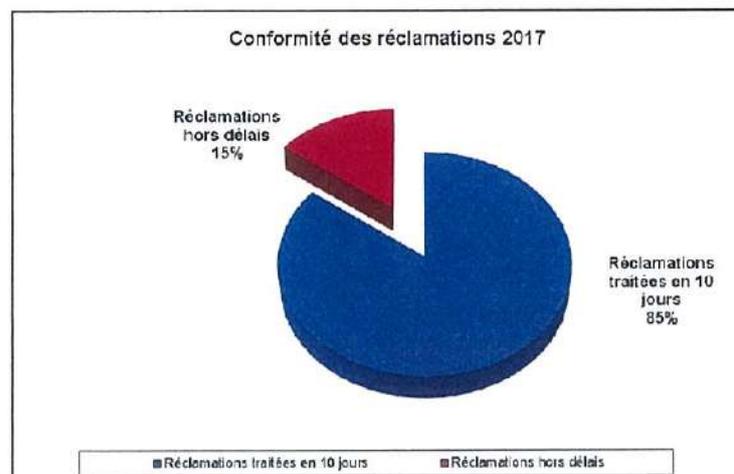
SUIVI SEMESTRIEL DE LA QUALITE DE SERVICE								
	Semestre M-1	T1	T2	T3	T4	Cumul N-1	Cumul réel	Objectif contrat
Exploitation des services de transport public								
Lignes régulières - ponctualité		86,3%	84,7%	84,0%	82,5%	83,74%	84,35%	80%
Information embarquée - disponibilité		100%	93%	100,00%	96,7%	99,1%	97,5%	95%
Véhicules - état extérieur		100,00%	98,90%	100%	97,6%	99,5%	99,7%	90%
Véhicules - état intérieur		98,10%	99,20%	98,90%	97,90%	96,1%	98,5%	90%
Valdeurs - disponibilité								toujours un valideur disponible
Comportement et qualité de conduite du conducteur		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,2%	100,0%	90%
Information à la clientèle								
Arrêts de bus - information à jour		100%	96%	100%	96%	93%	98%	90%
Arrêts de bus - propreté, état matériel		97%	97,60%	95,20%	100%	80,6%	97,5%	90%
Plans et guides - disponibilité								0 anomalie /an maxi
Site internet - mise à jour et disponibilité								0 anomalie /an maxi
Agence commerciale - propreté et entretien								2 anomalies /an maxi
Agence commerciale - qualité de l'accueil, disponibilité de l'information et des moyens d'expression des usagers		97%	98%	99,00%	99%	96%	98%	85%
Billettique								
Taux de contrôle		0,99%	1,40%	0,63%	0,93%	0,91%	0,90%	0,80%

Commentaires

En 2017, l'ensemble des critères qualité répondent aux exigences du contrat et sont, pour une bonne partie d'entre eux, largement dépassés. Ainsi, la mesure de la qualité de service n'a donné lieu à aucune pénalité contractuelle.

C. BILAN ET ANALYSE DES RECLAMATIONS ET OBSERVATIONS DES USAGERS

Délai de traitement des réclamations



	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Evolution 2017/2016
Réclamations traitées en 10 jours	135	128	152	166	321	156	157	0,6%
Réclamations hors délais	8	16	30	33	37	17	27	58,8%
Total des réclamations	143	144	182	199	358	173	184	-51,7%

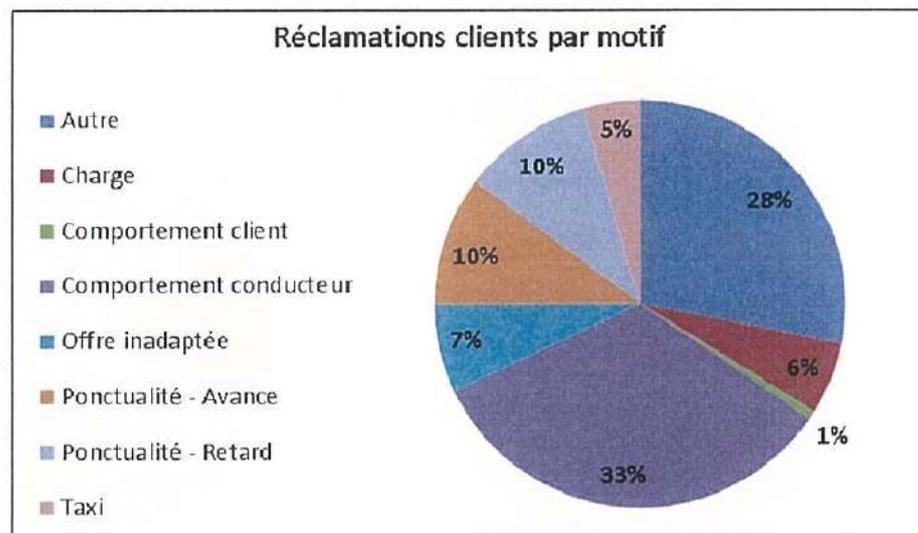
En 2017, on note que le nombre de réclamations est identique à 2016. Cependant, le délai de traitement moyen des réclamations a augmenté, passant de 4 jours en 2016 à 6 jours en 2017.

En 2018, une attention particulière devra être portée au suivi de ce critère afin d'améliorer le délai de réponse à nos clients.

Les canaux de réclamation

Canaux	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Evolution 2017/2016
Agence commerciale Zéphir	2%	20%	24%	19%	28%	21%	-24%
Courrier	2%	4%	5%	10%	7%	6%	-15%
Dépôt Zéphir	0%	2%	1%	2%	3%	3%	-7%
Mail	27%	31%	28%	45%	35%	26%	-25%
Téléphone	69%	44%	44%	24%	27%	43%	59%

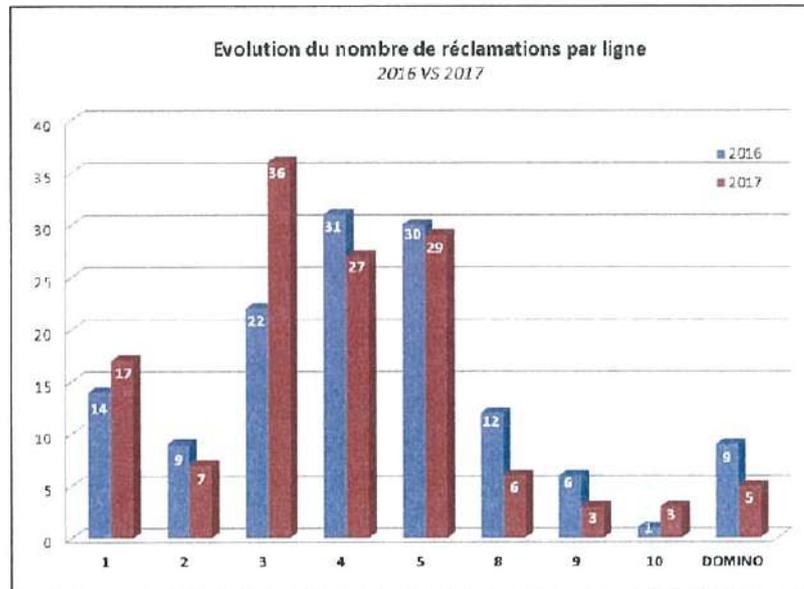
Répartition des principaux motifs de réclamation



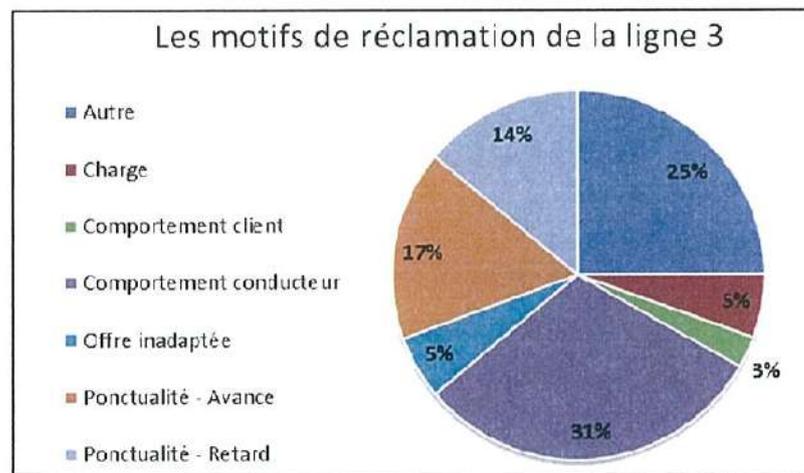
En 2017 comme en 2016, le thème le plus générateur de réclamation est le comportement des conducteurs. En effet, il représente cette année 33% du total, suivi des réclamations liées au retard (10%) et à l'avance des bus (10%).

A noter que la catégorie « Autre » fait référence à des réclamations particulières de type : « Nuisances sonores », « Panne de bus », « Annulation d'abonnement », etc...

Répartition des réclamations par ligne



Contrairement à 2016, c'est la ligne 3 qui a généré le plus de réclamations en 2017, passant de 22 réclamations en 2016 à 36 cette année. Les lignes 4 et 5 suivent avec respectivement 27 et 29 réclamations. Ces 3 lignes représentent 71,2% de la fréquentation totale du réseau Zéphir.



Le principal motif de réclamation de la ligne 3 est lié au comportement du personnel de conduite (11 réclamations) suivi des sujets de ponctualité avance et retard (11 réclamations).

On notera également l'absence de réclamation liée aux autres services proposés par Zéphir, à savoir Itinéo, Itinéo Access' ou encore le Zéphir de nuit.

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

	2014	2015	2016	2017	2017/2016 en valeur	2017/2016 en %
60 - achats consommés (hors remb. TIPP)	1 161 244	1 138 174	1 156 944	1 253 348	96 404	8,3%
61 - services extérieurs	574 517	609 422	620 992	667 147	46 155	7,4%
62 - autres services extérieurs	1 199 431	1 314 040	1 451 270	1 444 163	-7 106	-0,5%
63 - impôts et taxes	545 786	561 448	596 599	489 486	-107 113	-18,0%
64 - charges de personnel	5 454 999	5 604 567	5 425 133	5 512 205	87 072	1,6%
65 - autres charges de gestion	83 008	158 758	184 512	181 315	-3 196	-1,7%
<i>dont quote-part société en participation*</i>	<i>61 076</i>	<i>134 276</i>	<i>161 304</i>	<i>158 227</i>	<i>-3 077</i>	<i>-1,9%</i>
66 - charges financières	121	100	1 993	6 374	4 381	2
67 - charges exceptionnelles	9 250	30 451	1 000	0	-1 000	-100,0%
68 - dotations aux amortissements et provision	26 965	129 194	136 156	78 493	-57 663	-42,4%
69 - participation et impôts sur les sociétés	-39 999	-41 729	-42 506	-48 284	-5 777	0
total charges	9 015 322	9 504 426	9 532 092	9 584 247	52 155	0,5%
70 - recettes commerciales	2 011 816	1 933 198	1 984 168	2 060 057	75 889	3,8%
<i>dont recettes usagers</i>	<i>1 963 340</i>	<i>1 875 327</i>	<i>1 926 233</i>	<i>1 997 447</i>	<i>71 214</i>	<i>3,7%</i>
<i>dont recettes publicité</i>	<i>18 607</i>	<i>29 118</i>	<i>29 118</i>	<i>30 000</i>	<i>882</i>	<i>3,0%</i>
<i>dont produits des amendes</i>						
<i>dont facture MAD de personnel</i>	<i>25 480</i>	<i>23 520</i>	<i>23 902</i>	<i>26 145</i>	<i>2 243</i>	<i>9,4%</i>
<i>dont autres recettes</i>	<i>4 389</i>	<i>5 233</i>	<i>4 915</i>	<i>6 465</i>	<i>1 550</i>	<i>31,5%</i>
70 - participation de l'autorité délégante	6 916 182	7 428 076	7 437 183	7 442 348	5 165	0,1%
sous total chiffre d'affaires	8 927 998	9 361 274	9 421 351	9 502 404	81 053	0,9%
74 - subvention d'exploitation	25 150	26 053	25 961	-70	-26 031	-100,3%
75 - autres produits de gestion courante	3 104	2 412	4 352	6 255	1 903	43,7%
<i>dont produits des amendes</i>	<i>1 394</i>	<i>1 580</i>	<i>3 219</i>	<i>3 285</i>	<i>66</i>	<i>2,0%</i>
76 - produits financiers	30	0				
77 - produits exceptionnels						
78 - reprise sur amortissements et provisions	18 298	23 318	32 175	8 674	-23 501	-73,0%
79 - transfert de charges (dont remb. TIPP)	99 223	126 558	129 817	146 383	16 566	12,8%
total produits	9 073 803	9 539 617	9 613 656	9 663 646	49 990	0,5%
résultat annuel	58 481	35 191	81 564	79 399	-2 165	-2,7%

Résultat hors quote-part SP et impôt (dont CICE) 79 558 127 738 200 361 189 342 -11 019

Commentaires sur le compte d'exploitation

Le chiffre d'affaires net de sous-traitance transport s'établit à 9 266 k€ et est en progression de +83 k€ (9 182 k€ en 2016).

Les recettes usagers ont augmenté de +71k€, soit +3,7% sous l'effet de l'augmentation des tarifs au 1^{er} juillet 2017.

Les autres recettes figurant aux comptes 70 et produits d'exploitation (comptes 74 et 75) s'élèvent à 69 k€ contre 88 k€ en 2016, soit une baisse de -19 k€.

Ces recettes se composent essentiellement de :

- 30k€ de recettes publicitaires
- 26k€ de facturation de mise à disposition de personnel
- 3k€ de produits des amendes
- 6k€ de produits divers de gestion courante (remboursement frais d'impayés, remboursement CARPA sur honoraires....)

Les charges d'exploitation (hors charges exceptionnelles, quote-part SP et impôts) s'élèvent à 9 474 k€, pour 9 412 k€ en 2016. Elles ont augmenté de 62 k€ par rapport à l'an dernier.

Les principales variations de postes de charges sont les suivantes :

- Une diminution de la provision liée aux médailles du travail pour - 32 k€ en raison des départs à la retraite de 2017.
- La fin de certains amortissements de véhicules qui génère une économie de -29 k€ entre 2016 et 2017.
- Une hausse de +46 k€ des autres services extérieurs, notamment en raison des coûts d'entretien des véhicules qui augmentent de +17 k€.
- Les dépenses de personnel évoluent de +87 k€ entre 2016 et 2017. Cette augmentation comprend une progression de l'intéressement de +61 k€.
- L'optimisation du calcul de la CET permet une économie de -83 k€ entre les deux exercices.
- Une progression des achats consommés pour +96 k€ due à la progression du prix du carburant ainsi qu'à la consommation de titres de transport.

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 +196 k€, soit une diminution de -7 k€ par rapport à l'an dernier.

La société en participation a transféré une perte de 158 k€ à Keolis Cherbourg contre 163 k€ l'an passé.

Le résultat net s'élève à un bénéfice de 79 k€ contre 82 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 189 k€ (contre 200 k€ l'année précédente sur les mêmes bases) ce qui représenterait 2 % 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

Nous n'avons pas observé de difficultés particulières sur le matériel roulant.

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

Les bâtiments administratifs

Nous avons constaté une infiltration d'eau dans le hall prise de service. Sa réparation a nécessité plusieurs interventions de la part de l'entreprise avant d'être efficace.

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 aux problèmes de vétusté, des travaux ont été engagés par l'autorité délégante :

- 1) le remplacement des 4 portes de la station-service
- 2) le remplacement des dernières rampes d'éclairage dans l'atelier
- 3) le rebouchage de la petite fosse de l'atelier

Contrôles réglementaires :

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

- un défaut de « terre » sur 2 blocs sanitaires en bout de ligne.
- un défaut d'efficacité du système d'évacuation des gaz d'échappement.
- une mise en demeure a été prononcée à l'encontre de l'employeur par l'inspection du travail concernant 3 points :

- 1) l'extracteur de gaz d'échappement

- 2) la ventilation des armoires de stockage des produits chimiques
- 3) l'aspiration des gaz d'échappement du nettoyeur haute pression

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

Travaux pris en charge par le délégataire :

- le raccordement des armoires de stockage de produits chimiques sur le réseau de la VMC
- la pose d'un extracteur de gaz sur le nettoyeur haute pression

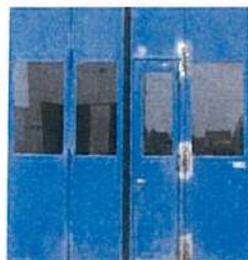


Contrôles internes :

Nous effectuons une revue annuelle des locaux de façon à diagnostiquer toutes dégradations naissantes, ce qui permet le maintien en état des biens.

Liste des dégradations :

- la vétusté des portes de l'atelier (condamnation d'une porte pour danger)
- le défaut de fixation des gouttières
- les fissures importantes sur le mur de la station-service
- la vétusté des locaux de la station-service
- la vétusté du portail d'entrée bus (charnière cassée)



Travaux pris en charge par le délégataire :

- la fabrication et la pose de supports provisoires sur certaines gouttières
- la réparation provisoire d'une porte de la station-service
- le remplacement des roues jockey du portail d'entrée bus



F. INVESTISSEMENTS DE BIENS A LA CHARGE DU DELEGATAIRE

Dans notre plan d'investissement pour 2017 nous avons acquis :

- | | |
|--|----------------|
| 1) du matériel pour le SAE | pour 11 928 K€ |
| (dont 2 068 € figureront dans les comptes 2018) | |
| 2) un cric oléopneumatique | pour 1 560 € |
| 3) un groupe électrogène | pour 878 € |
| 4) un nettoyeur haute pression | pour 645 € |
| 5) un masque à souder ventilé | pour 1 089 € |
| 6) une machine à nettoyer les pistolets à peinture | pour 2 004 € |

G. LE SUIVI DU PROGRAMME ACTUEL D'INVESTISSEMENTS ET AUTRES DÉPENSES 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 136 023 € au 31/12/2017.

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
Grzole : GN (FE0D192C14)	114.76	96,68	0.84250
Salaire trimestriel : Sn (01967457)	108.45	113,70	
Charges Sociales : CHn yc T/S	46,75	44,01	
Salaires Chargés : Sn*(1+CHn)	159.20	163,70	1.02883
Frais généraux : FGn (FBOABCXNO)	106.74	104,67	0.98985
		Pondéré (b)	1,00459

(b) $C_n = C_{n0} * [0.07 + 0.09 * G_n / G_0 + [0.70 * S_n * (1 + CH_n) / S_0 * (1 + CH_0)] + 0.14 * F_{Gn} / F_{G0}]$

Actualisation de CFF		
	Valeur contractuelle en € 2013	Valeur en € 2017
CCF 2015 (Article 29.1 contrat de DSP)	7 050 100,00	7 082 459,96
SFE variable	-2 677,57	-2 689,86
AVENANT 1	-3 248,00	-3 262,91
AVENANT 2 - DEPENSES CARBURANT	-34 800,00	-34 959,73
AVENANT 2 - RENOVATIONS BV/MOTEUR	0,00	0,00
AVENANT 3 - RENOVATIONS BV/MOTEUR	35 500,00	35 662,95
AVENANT 3 - AMORTISSEMENT ABRIBUS	1 900,00	1 908,72
AVENANT 3 - AMORTISSEMENT POTEAUX ARRET	750,00	753,44
Total CCF 2017 (hors TP/CET)	7 047 524,43	7 079 872,57

SFE en cumul		7 079 873
Solde SFE 2016		61 828
Régule Avoir 2014	-	6 456
Couverture rénovation BV	-	9 098
Refacturation CET		5 189
Refacturation Taxe sur les salaires		301 095
CONTRIBUTION FORFAITAIRE TOTALE 2017		7 442 430,65

Il est à noter que le montant (valeur € 2013) de la Contribution Forfaitaire 2017 est légèrement inférieur au montant prévu au contrat de Délégation de Service Public.

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 2017 n'a pas été émise en raison de la non disponibilité de plusieurs indices prévus à la formule d'indexation contractuelle (cf courrier envoyé le 16 mars 2018).

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 2014/2020	moyenne 2014/2020	Evolution 2017/2016
Kilomètres totaux parcourus	2 063 189	2 290 011	2 382 160	2 342 990				9 078 350	2 269 588	-1,6%
dont kilomètres sous-traités	149 871	218 358	245 663	249 418				863 310	215 828	1,5%
dont kilomètres en propre	1 913 318	2 071 653	2 136 497	2 093 572				8 215 040	2 053 760	-2,0%
Fréquentation (nombre de voyages - anciennes clés)	5 766 906	6 106 412	6 288 229	6 288 229				18 181 547	6 053 849	-100,0%
Fréquentation (nombre de voyages - nouvelles clés)	6 090 570	6 413 411	6 582 989	6 638 778				25 725 748	6 431 437	0,8%
Voyages/kilomètres (nouvelles clés)	2,95	2,80	2,76	2,83				2,83	2,84	2,5%
Recettes commerciales	1 965 024	1 875 327	1 926 261	1 997 348				7 763 961	1 940 990	3,7%
Recettes commerciales/voyage	0,32	0,29	0,29	0,30				0,30	0,30	2,8%
Contribution financière (hors TS, hors CET)	6 533 315	7 026 859	7 026 316	7 126 492				27 712 982	6 928 246	1,4%
Contribution financière/voyage	(1) 1,07	1,10	1,07	1,07				1,08	1,08	0,6%
Contribution financière/km	(2) 3,17	3,07	2,95	3,04				3,05	3,06	3,1%
Total charges (hors QPSP, yc CICE)	8 954 246	9 370 150	9 370 788	9 426 020				37 121 204	9 280 301	0,6%
Coût moyen/km	4,34	4,09	3,93	4,02				4,09	4,10	2,3%
Effectifs agents roulants EQTP (hors polyvalence)	95,28	97,41	98,42	98,9					97,50	0,5%
Effectifs agents roulants EQTP (hors polyvalence et LM)*	93,75	97,41	98,03	97,36					96,64	-0,7%
Conducteurs interimaies EQTP	5,89	8,69	10,12	7,76					8,11	-23,3%
Total EQTP*	99,64	106,10	108,14	105,12					104,75	-2,8%
Kilomètres/agents roulants EQTP*	19 202	19 525	19 756	19 916					19 600	0,8%
Parc total véhicules au 31/12	51	51	51	51					51	0,0%
Nombre moyen de véhicules utilisés	51	51	51	51					51	0,0%
Véhicules en ligne (heure de pointe yc PMR)	46	44	44	44					45	0,0%
Véhicule de réserve**	7	7	7	7					7	0,0%
Taux de réserve	15,2%	15,9%	15,9%	15,9%					15,74%	0,0%
Nombre de kilomètres/véhicule	37 516	40 621	41 892	41 050					40 270	-2,0%
Nombre d'agents roulants EQTP*/véhicule	1,95	2,08	2,12	2,06					2,05	-2,8%

*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 1,05 (contrat DSP 2014-2020)
(2) La CFF/km passe de 3,12 (contrat DSP 2008-2014) à 3,25 (contrat DSP 2014-2020)