

Envoyé en préfecture le 16/10/2020

Reçu en préfecture le 16/10/2020

Affiché le

**SLOW**

ID : 050-200067205-20201016-DEL2020\_125-DE

# Transports Urbains

Communauté d'Agglomération Le Cotentin

## RAPPORT DU DELEGATAIRE 2019




## SOMMAIRE

---

	Page
<b>PREAMBULE</b>	<b>1</b>
<b>LES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE 2018</b>	<b>2</b>
<b>I. LES CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SERVICE</b>	<b>6</b>
<b>A. SYNTHESE ANNUELLE DES RATIOS ET INDICATEURS STATISTIQUES</b>	<b>6</b>
<b>B. OFFRE DE TRANSPORT ET EXPLOITATION DU RESEAU</b>	<b>7</b>
1. Offre de transport et kilomètres réalisés	7
2. Bilan des activités réalisées pour le compte de tiers	9
3. Bilan des incidents et accidents constatés	9
4. Bilan de la politique de lutte contre la fraude, recensement des actes de délinquance et autres infractions constatées par le Délégué	10
<b>C. FREQUENTATION ET BILAN DES ACTIONS COMMERCIALES</b>	<b>13</b>
1. Analyse de la fréquentation observée	13
2. Bilan de la politique d'information des usagers	21
3. Liste des actions de promotion du service menées durant l'exercice	25
4. L'expérimentation TAD La Saire	32
5. L'expérimentation Navette de Centre-ville	33
6. Tarification, recettes commerciales et autres recettes d'exploitation	34
<b>D. MAINTENANCE DU PARC VEHICULES ET BATIMENTS</b>	<b>35</b>
1. Les missions de la maintenance	35
2. Les différentes opérations d'entretien et de maintenance	36
3. Opérations de maintenance marquantes et importantes réalisées en 2019	37
4. Les visites	38
5. La liste des pannes	39
6. La consommation de carburant	40
7. Les coûts d'entretien du parc	41
8. Les formations	42
<b>E. DONNEES SUR LE PERSONNEL</b>	<b>43</b>

1. Les effectifs selon leur statut, leur coefficient et leur contrat de travail	44
2. L'absentéisme	45
3. Les accidents du travail	46
4. La politique de formation	46
5. Les observations formulées par l'inspection du travail	46
<b>II. ANALYSE DE LA QUALITE DE SERVICE</b>	<b>47</b>
A. LES INDICATEURS DE QUALITE PREVUS AU CONTRAT	47
B. LES RESULTATS 2019	48
C. BILAN ET ANALYSE DES RECLAMATIONS ET OBSERVATIONS DES USAGERS	48
<b>III. DONNEES COMPTABLES ET FINANCIERES</b>	<b>52</b>
A. LE COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION DE LA DELEGATION ET LES COMMENTAIRES SUR LES CONDITIONS ECONOMIQUES DE L'ANNEE	52
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	54
F. INVESTISSEMENTS DE BIENS A LA CHARGE DU DELEGATAIRE	55
G. LE SUIVI DU PROGRAMME ACTUEL D'INVESTISSEMENTS ET AUTRES DEPENSES DE RENOUVELLEMENT	55
H. LES ENGAGEMENTS A INCIDENCES FINANCIERES NECESSAIRES A LA CONTINUITE DU SERVICE PUBLIC	55
I. LES ELEMENTS DE CALCUL DE LA CONTRIBUTION FINANCIERE DE L'AUTORITE ORGANISATRICE	56

J. LE COMPTE DE TVA RECUPEREE PAR KEOLIS A  
INVESTISSEMENTS REALISES PAR LA CUC

Envoyé en préfecture le 16/10/2020  
Reçu en préfecture le 16/10/2020  
Affiché le   
ID : 050-200067205-20201016-DEL2020\_125-DE

57

K. PRESENTATION DES RATIOS FINANCIERS CARACTERISTIQUES

57

## PREAMBULE

Le contrat de Délégation de Service Public a démarré le 1<sup>er</sup> septembre 2014 pour une durée de 6 ans et 4 mois. Il s'achèvera le 30 juin 2021. L'année 2019 constitue la 4<sup>ème</sup> année pleine d'exploitation du nouveau réseau mis en place en avril 2015.

L'exercice a été particulièrement marqué par :

- Les expérimentations TAD la Saire et navette centre-ville qui ont permis de tester avec succès les solutions mobilité de demain,
- La prolongation du contrat de DSP de 6 mois, soit jusqu'au 30 juin 2021,
- Les perturbations liées à divers mouvements sociaux externes.

Au cours de cette année 2019, Keolis Cherbourg s'est attaché à accompagner au mieux la collectivité dans le déploiement de ses ambitieux projets à court et moyen terme tout en se mobilisant pour atteindre les objectifs fixés au contrat de Délégation de Service Public.

## LES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE 2019

### Janvier 2019 :

- Mise en service des horaires du réseau Zéphir sur l'écran TFT de la gare SNCF de Cherbourg-en-Cotentin.
- Début des travaux de destruction des anciens locaux de Keolis Cherbourg.
- Mise en exploitation des 4 bus hybrides après la résolution partielle des soucis moteurs.

### Février 2019 :

- Présence à la porte ouverte du collège Cachin pour renseigner les futurs collégiens utilisateurs du réseau Zéphir.
- Fin des travaux de destruction de l'ancien bâtiment administratif de Keolis Cherbourg.

### Mars 2019 :

- Fin de la déviation de la ligne 2 sur la partie Octeville qui avait commencée en octobre 2018.
- Transmission de la proposition d'évolution des tarifs à compter du 1ER juillet 2019 conformément à l'article 32 du contrat de DSP.
- La participation des équipes commerciales de Zéphir à 8 portes ouvertes de collèges et lycées de Cherbourg-en-Cotentin pour informer et promouvoir l'utilisation du bus auprès des futurs collégiens et lycéens.

### Avril 2019 :

- Lancement de l'enquête Risques Psycho Sociaux au sein de Keolis Cherbourg avec la constitution du comité de pilotage.
- Lancement de la campagne de communication « Ne le dites à personne » avec une déclinaison sur divers support urbains.



## **Mai 2019 :**

- Réalisation de l'enquête de satisfaction menée en face à face dans les bus auprès de 600 clients Zéphir
- Réunion de lancement du projet de Transport à la Demande « La Saire TaD »
- De Tenue de la commission d'accès au service ITINEO ACCESS avec 9 personnes inscrites dont 6 peuvent dorénavant bénéficier du service.

## **Juin 2019 :**

- Les actions organisées par Keolis Cherbourg dans le cadre de la KeolifeWeek 2019 :
  - Le 4 juin : rencontre entre le personnel de Zéphir et neuf associations représentant chacun un type de handicap.
  - Le 5 juin : un exercice de simulation d'incendie d'un bus en présence des pompiers de Cherbourg.
  - Le 6 juin : la réalisation d'un exercice de gestion de crise par le comité de direction de Keolis Cherbourg.
- Opération CM2 organisée en partenariat avec 16 écoles qui cette année a permis de sensibiliser 367 élèves à l'usage des transports publics.

## **Juillet 2019 :**

- Lancement des 2 expérimentations initiées par l'Agglomération du Cotentin :

- **La Navette de centre-ville :**

Jusqu'au 21 septembre 2019, cette navette électrique et gratuite relie les principaux pôles d'attractivité du centre-ville de Cherbourg-en-Cotentin à la Cité De La Mer toutes les 15 minutes.



- **Un nouveau service de Transport A la Demande « La Saire TaD »**

Jusqu'à la fin de l'année 2019, les communes de Bretteville, Digosville et du Mesnil-au-Val bénéficieront d'une desserte en TAD toutes les 30 minutes en rabattement vers 3 arrêts du réseau Zéphir.



- Evolution tarifaire du Carnet de 10 Tickets qui est passé de 11.50€ à 12.30€.

## **Août 2019 :**

- Préparation de la rentrée scolaire 2019-2020 :
  - Dès la mi-août, communication radio et SMS pour inciter les voyageurs à venir recharger leur CARTE PASS le plus tôt possible.
  - Préparation de l'agence commerciale pour accueillir dans les meilleures conditions les voyageurs sur la fin du mois.

## **Septembre 2019 :**

- La rentrée scolaire 2019-2020 s'est déroulée dans de bonnes conditions pour les voyageurs comme pour le personnel Zéphir en agence. A noter qu'il s'agissait de la première rentrée scolaire effectuée avec le nouveau système billettique VIX.
- **Du 16 au 21 septembre :** Semaine Européenne de la Mobilité



A cette occasion Zéphir a organisé de nombreuses animations autour de la mobilité sur Cherbourg-en-Cotentin :

- 30% de réduction sur les abonnements mensuels séZam et aZur souscrits pendant la Semaine Européenne de la Mobilité.
- Lundi 16 septembre : mise en place d'un « Stand Mobilité » boulevard Schuman de 15h à 17h pour promouvoir les actions Zéphir et échanger avec les utilisateurs du réseau Zéphir sur leur quotidien.
- Mercredi 18 septembre : organisation d'un Escape Game en bus à l'échelle de tout Cherbourg-en-Cotentin
- Samedi 21 septembre : réseau Zéphir 100% gratuit pour inciter les cherbourgeois à venir découvrir leur réseau de transport en commun.



- Réunion publique avec les habitants de la Saire pour faire un bilan intermédiaire de l'expérimentation Transport à la Demande.



- Fin de l'expérimentation de la navette de centre-ville. Au final, 10130 voyages ont été réalisés au cours des 12 semaines de cette expérimentation.

### **Octobre 2019 :**

- Deux exercices incendie, en collaboration avec les pompiers de Cherbourg et Tournelville, ont été réalisés avec évacuation d'un véhicule en feu.
- Présentation par le cabinet d'études TEST des résultats de l'enquête sur les freins et motivations à l'utilisation du réseau Zéphir.



### **Novembre 2019 :**

- Cérémonie de remise des médailles du travail et départs en retraite qui s'est déroulée au dépôt Zéphir en présence des élus de la CAC et de nombreux salariés et retraités.

### **Décembre 2019 :**

- Finalisation des Négociations Annuelles Obligatoires (NAO) 2020 au sein de Keolis Cherbourg.
- Les opérations de Noël menées par Zéphir :
  - « Ticket de Noël » en partenariat avec la patinoire du marché de Noël, le principe de l'opération était de faire bénéficier les clients du réseau Zéphir d'une réduction à l'entrée de la patinoire (1€ au lieu de 4€ l'entrée sur présentation d'un ticket de bus acheté le même jour à bord du bus.)
  - « La collecte de jouet Zéphir » au profit du Secours Populaire de France qui a permis de récolter, à l'externe mais également en interne, environ 70 jouets neufs et d'occasions.
  - « Calendrier de l'Avent Zéphir » : en collaboration avec les commerçants partenaires du club avantage Zéphir, ce jeu concours a permis de distribuer pour 2 000€ de lots aux 2 300 « followers » de la page Facebook « Zéphir Actu ».



- Nombreuses journées de perturbations sur le réseau Zéphir en raison du mouvement social national contre la réforme des retraites.

# 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 2019							
TABLEAU DE SYNTHÈSE							
	Mois N-1	Mois en cours	Cumul réel N-1	Cumul réel	Prévisionnel CEP	Ecart Réel/prévisionnel	
						%	valeur
<b>Kilomètres totaux réalisés</b>	<b>175 747</b>	<b>180 674</b>	<b>2 294 635</b>	<b>2 294 635</b>	<b>2 290 823</b>	<b>0%</b>	<b>3 812</b>
Kilomètres commerciaux	138 247	151 212	1 802 520	1 797 159	1 832 143	-2%	-34 984
Kilomètres HLP & techniques	18 688	10 439	243 268	242 960	248 276	-2%	-5 316
Kilomètres en sous-traitance	18 812	19 023	248 847	251 648	210 404	20%	41 244
Taux HLP	11,50%	11,50%	11,50%	11,50%	11,50%	0%	0,00
<b>Nombre de pannes rouges</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>106</b>	<b>119</b>			
Taux de pannes rouges / 1 000 000 km	50,98	37,12	51,81	58,33			
<b>Recettes totales (**)</b>	<b>795 467 €</b>	<b>891 832 €</b>	<b>9 447 998 €</b>	<b>9 976 430 €</b>	<b>#DIV/0!</b>		<b>#DIV/0!</b>
Recettes perçues auprès des usagers	166 312 €	173 570 €	2 086 459 €	2 120 612 €	2 033 426 €	4%	87 186 €
Recettes autres actionnaires	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €		0 €
Autres recettes (publicité, etc...)	5 374 €	210 €	41 121 €	6 920 €	#DIV/0!		#DIV/0!
SFE perçue (= SFE comptabilisée hors TS et OCT)	623 782 €	718 052 €	7 320 419 €	7 848 898 €	7 476 258 €	5%	372 640 €
<b>Nombre de voyages (nouvelles clés)</b>	<b>555 122</b>	<b>548 019</b>	<b>6 590 576</b>	<b>6 643 240</b>	<b>7 044 874</b>	<b>-8%</b>	<b>-401 634</b>
AUTRES INFORMATIONS							
PARC	Mois N-1	Mois en cours	Cumul réel N-1	Cumul réel	Prévisionnel CEP	Ecart Réel/prévisionnel	
						%	valeur
Nombre de véhicules en service	45	45	44,4166667	45	43	5%	2
Nombre de bus standards	33	33	33	33	34	-3%	-1
Nombre de minibus	5	5	4,41666667	5	4	25%	1
Nombre d'autres véhicules	7	7	7	7	5	40%	2
Nombre de BHNS	0	0	0	0	0		0
Nombre de véhicules de réserve	7	7	7	7	7	0%	0
Nombre de bus standards	7	7	7	7	7	0%	0
Nombre de minibus	0	0	0	0	0		0
Nombre d'autres véhicules	0	0	0	0	0		0
Nombre de BHNS	0	0	0	0	0		0
Nombre de véhicules renouvelés	0	0	0	0	0		0
Montant	0	0	0	0	0		0
Date de mise en service	0	0	0	0	0		0
Affectation ligne	0	0	0	0	0		0
Nombre de véhicules renouvelés depuis le 1er janvier	0	0	0	0	0		0
PERSONNEL	Mois N-1	Mois en cours	Cumul réel N-1	Cumul réel	Prévisionnel CEP	Ecart Réel/prévisionnel	
						%	valeur
Nombre de conducteurs (*)	112,49	115,29	110,75	112,72	109,59	3%	3,13
Nombre de personnel hors conducteurs (**)	0,00	23,50	7,63	23,50	24,67	-5%	-1,17
Taux d'absentéisme global	6,93%	6,09%	6,23%	6,72%	5%	34%	0,02
Taux d'absentéisme hors LM/mat	4,57%	4,95%	4,66%	5,68%			

(\*) Conducteurs K Cherbourg + EQTP intérim

(\*\*) yo intérim et MAD

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

## B. OFFRE DE TRANSPORT ET EXPLOITATION DU RESEAU

### 1. Offre de transport et kilomètres réalisés

L'offre de transport a été réalisée, en 2019, conformément au cahier des charges du contrat de Délégation de Service Public.

En 2019, le kilométrage contractuel est de 2 401 082 km. En prenant en compte les avenants 5, 6 et 7 (Ligne 4, Desserte Hameau Pharès, les expérimentations, les travaux de la ligne 3), et en isolant les kilomètres TPMP qui font l'objet d'une régularisation de la SFE, le kilométrage annuel contractuel de référence s'élève à 2 258 611 km pour une production kilométrique réalisée de 2 326 701 km.

Kilomètres réalisés	2 401 082
Kilomètres réalisés TPMP	-74 381
<b>Total kms réalisés hors TPMP</b>	<b>2 326 701</b>

Kilomètres contrat	2 290 822
Kilomètres avenant 5 - Ligne 4 (La Glacière)+Hameau Pharès	1 210
Kilomètres avenant 6 - Ligne 4 (rue des Couplets)	-12 476
Kilomètres avenant 6 - Expé Navette Electrique Centre-Ville	11 232
Kilomètres avenant 6 - Expé TAD La Saire	33 880
Kilomètres avenant 7 - Circulation 24 décembre	-180
Kilomètres avenant 7 - Ligne 3 (travaux rue Val de Saire)	10 963
Kilomètres après avenant 5 et 6	2 335 451
Kilomètres TPMP	-76 840
<b>Total kms réalisés hors TPMP</b>	<b>2 258 611</b>

Ecart	68 090	3,01%
-------	--------	-------

Explication de l'écart :

Arago	8 764
Impact "petites" déviations (travaux, événements,...)	13 945
Ecart contractuel kms sous-traités	30 571
Autre écart kms en propre	14 810

Kilomètres TPMP réalisés	74 381
Kilomètres TPMP contrat	76 840
Ecart kilomètres TPMP	2 459

Fait l'objet d'une régularisation de SFE

Les écarts kilométriques s'expliquent par :

- l'impact des différentes modifications d'itinéraires (travaux, déviations,...) pour 13 945 km
- la non desserte de la rue Arago sur la ligne 3 pour 8 764 km (depuis la mise en place du nouveau réseau)
- un écart contractuel sur les kilomètres sous-traités de 30 571 km
- un écart sur les kilomètres en propre de 14 810 km.

KEOLIS CHERBOURG a assuré une production du service satisfaisante. Le délégataire n'a pas eu à déplorer d'insuffisances en termes de biens ou

d'équipements pour répondre aux besoins des usagers ou appliquer la réglementation.

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

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

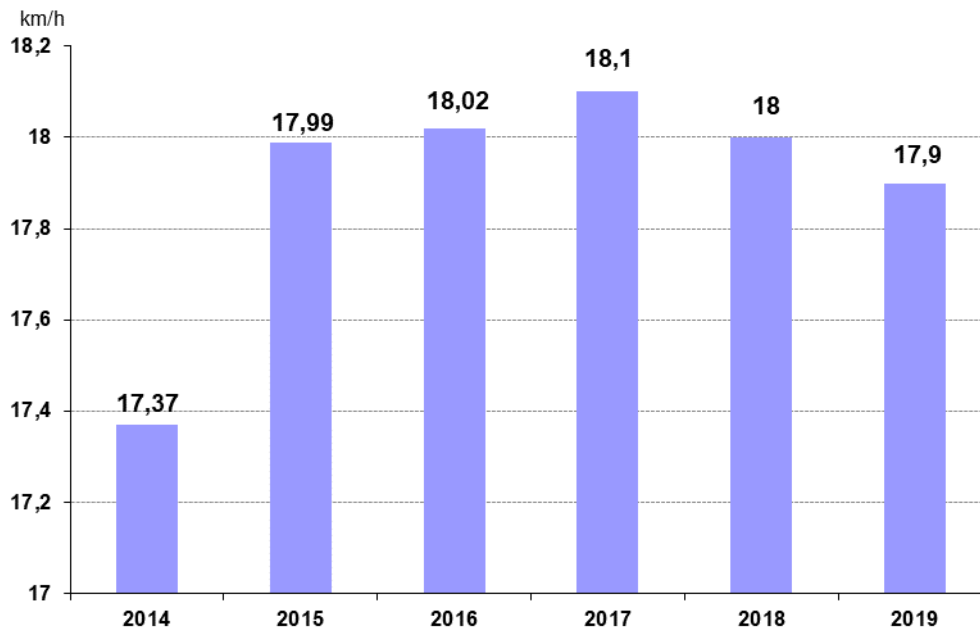
La saturation du réseau en heures de pointe devant la gare SNCF, place Napoléon/pont tournant engendrent toujours des retards réguliers des bus en particulier le soir en semaine scolaire entre 16h30 et 18h30.

La collaboration avec le service signalisation reste satisfaisante pour adapter les priorités aux feux des bus notamment lors de la mise en place des déviations. En 2019, l'organisation de l'équipe signalisation (départ d'un technicien) n'a pas permis de mettre à jour les plans de circulations et le schéma de priorité aux feux comme à l'accoutumé.

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

Base jour type scolaire 2019/2020	Km commerciaux (sur un jour type)	Temps commercial (sur un jour type)	VITESSE commerciale
Ligne 1	834,4	48,9	17,1
Ligne 2	170,0	9,4	18,1
Ligne 3	1 325,0	76,9	17,2
Ligne 4	1 564,6	80,7	19,4
Ligne 5	1 532,0	88,6	17,3
Ligne 8	212,7	11,1	19,1
Ligne 9	77,3	3,2	24,2
<b>TOTAL</b>	<b>5 716,0</b>	<b>318,7</b>	<b>17,9</b>

### Evolution de la vitesse commerciale



### 2. Bilan des activités réalisées pour le compte de tiers

Aucune prestation occasionnelle n'a été réalisée pour le compte de tiers en 2019.

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 2019 a diminué (88) contre 99 en 2018.

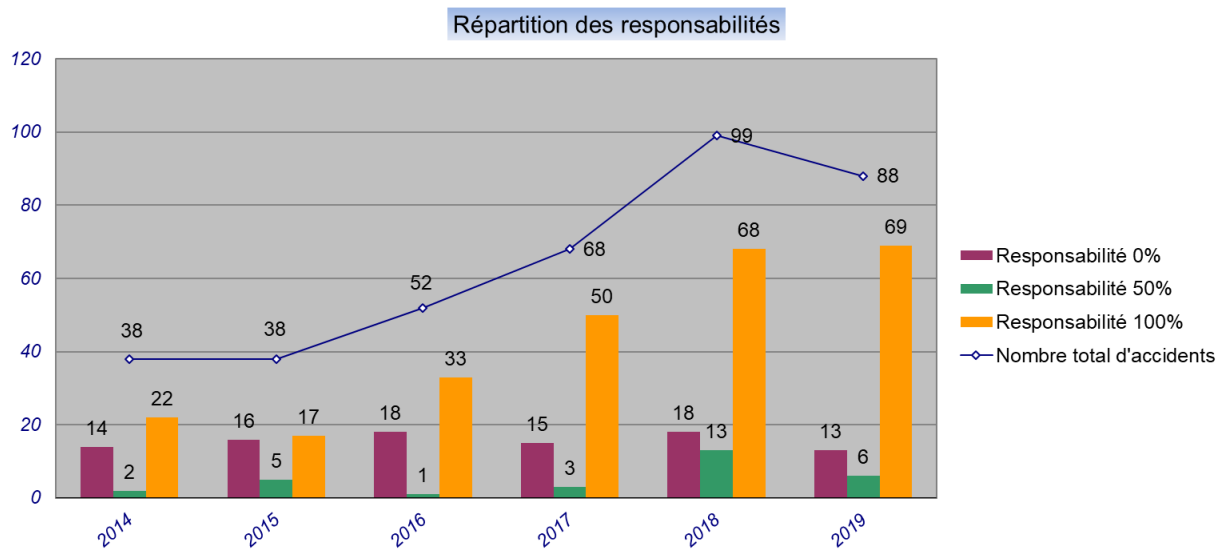
Année / responsabilité	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0%	58%	42%	35%	22%	18%	15%
50%	5%	13%	2%	4%	13%	7%
100%	37%	44%	63%	74%	69%	78%

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

Le nombre d'accidents corporels en 2019 s'établit à 15 accidents. Ces corporels sont principalement des chutes dans les bus liées à des freinages d'urgence, souvent consécutifs d'incivilités d'automobilistes.

Le kilométrage entre 2 accidents est de 24 375 km en 2019 contre 25 093 km en 2018.

Le nombre d'accidents responsables reste stable (69) par rapport à 2016 (69).



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

##### a. Le contrôle

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

- une équipe de vérificateurs composée de 6 conducteurs polyvalents encadrés par un agent de maîtrise.
- une répartition géographique et temporelle des contrôles.
- un appui de l'encadrement sur des périodes ciblées.

##### Les chiffres clés du contrôle :

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

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

Le taux de contrôle a été de 0,68% à comparer à l'objectif contractuel de 0,8% (contrôle de 0,8% des voyages réalisés).

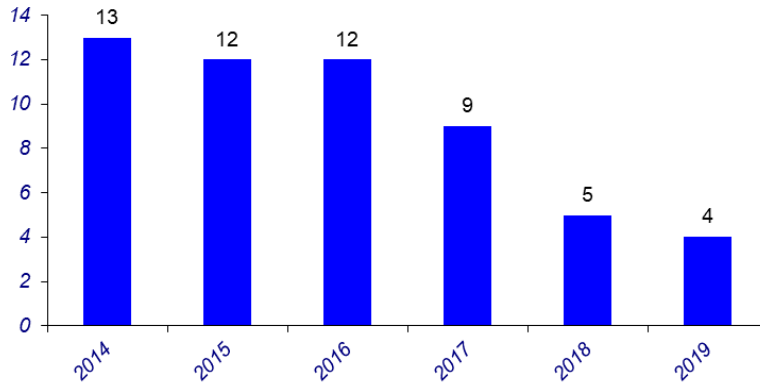
L'absentéisme élevé de l'effectif de conduite sur l'année 2019, principalement pour

maladie, a malheureusement eu pour conséquence de limiter les heures passées en vérification et donc de contrôle,

3 nouveaux agents formés en 2019 ont pleinement pris leur fonction de contrôleurs.

### b. Les problématiques de la sécurité

#### Nombre de plaintes déposées au commissariat



Le nombre de plaintes déposées au cours de l'exercice 2019 au préjudice du personnel reste stable.

Les agressions restent tout de même marquantes pour le personnel.

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

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

## Année 2019 - Suivi de la fraude et des incidents

		SUIVI DES INCIDENTS ET DE LA FRAUDE					
		1e trimestre	2e trimestre	3e trimestre	4e trimestre	Total 2019	2018
I N C I D E N T S	<b><u>au préjudice du personnel</u></b>					0	1
	- violences avec ITT		2			2	0
	- violences sans ITT	2	1	1		4	5
	- menaces, altercation (plainte)	3	11	5	5	24	28
	- incivilités, insultes						
I N C I D E N T S	<b><u>au préjudice de la clientèle</u></b>					0	0
	- violences avec ITT					2	1
	- violences sans ITT	2			2	4	0
	- menaces, altercation (plainte)	4	1	1	2	8	3
	- incivilités, insultes						
I N C I D E N T S	<b><u>vandalisme</u></b>						
	<b><u>a - matériel roulant</u></b>						
	- jets de projectiles avec dégâts		1			1	1
	- jets de projectiles sans dégâts					0	0
	- tags et graffitis*		1		1	2	1
	- gravages		1			1	3
	- dégradations	1		1	1	3	2
	<b><u>b - matériel fixe</u></b>						
	- abribus, poteaux	4	3	8	5	20	68
	<b><u>c - coût annuel du vandalisme</u></b>						
I N C I D E N T S	<b><u>perturbation d'exploitation</u></b>						
	- purges, signaux d'alarme, malveillance			1		1	1
F R A U D E	- taux de fraude terrain	0,1	0,3	0,11	0,28	0,24	0,15
	- taux de fraude par enquête	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7
	- taux de contrôle	0,66	0,63	0,36	1,05	0,68	0,50

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

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

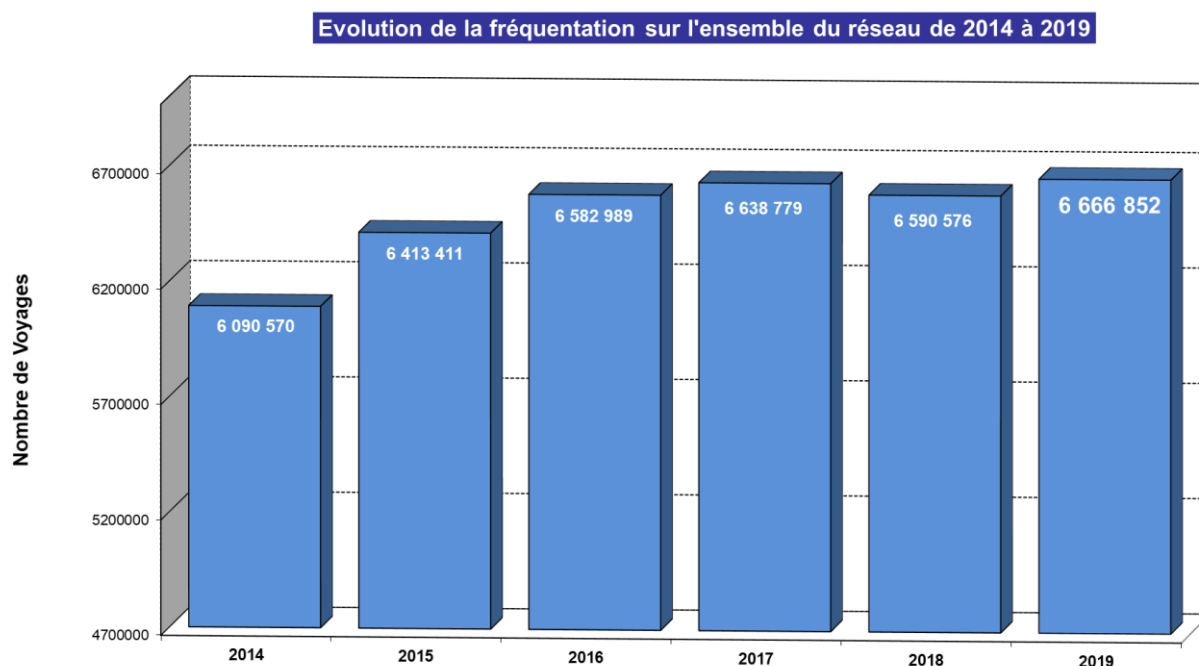


## C. FREQUENTATION ET BILAN DES ACTIONS COMMERCIALES

### 1. Analyse de la fréquentation observée

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

#### Evolution de la fréquentation



En 2019, la fréquentation du réseau Zéphir repart à la hausse après le léger repli constaté en 2018. Il s'établit à près de 6 670 000 voyages sur l'année soit +1,1% de fréquentation par rapport à 2018.

Avec cette légère hausse, l'année 2019 constitue la meilleure année en terme de fréquentation du réseau de Cherbourg-en-Cotentin.

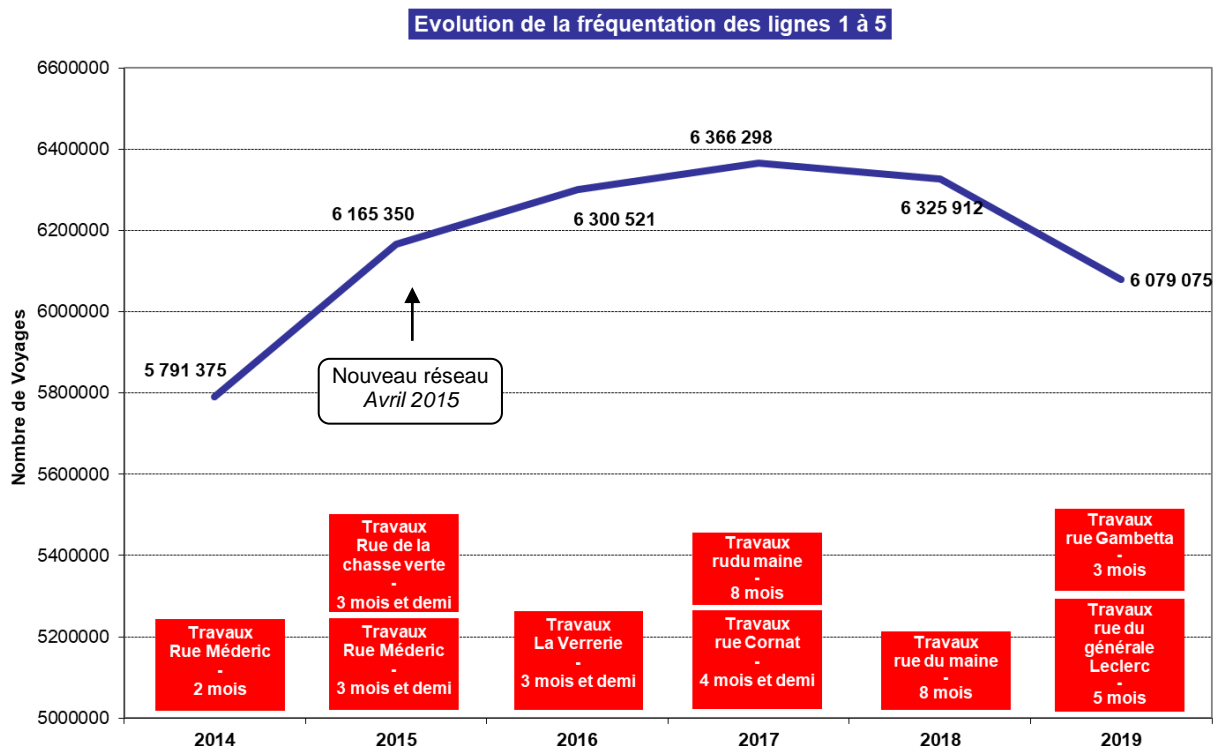
#### Evolution de la fréquentation des lignes structurantes

Afin d'analyser l'évolution de la fréquentation des lignes du réseau, il est important de noter le changement de mode de calcul mis en place en cette année 2019.

Avec le lancement de la nouvelle billettique en octobre 2018, le réseau dispose aujourd'hui d'une répartition précise de la fréquentation pour chaque ligne du réseau Zéphir (régulière, scolaire ou encore TAD).

Avant la billettique, la fréquentation des lignes était estimée à partir des relevés journaliers effectués par les conducteurs et projetée sur la base d'une semaine type sans perturbation ce qui pouvait parfois « booster » la fréquentation de ces lignes.

De plus, la fréquentation de certaines lignes, notamment les services scolaires DOMINO, n'était que partielle en raison du chainage de ces lignes avec les lignes régulières. La fréquentation des services DOMINO était donc intégrée aux lignes régulières du réseau venant là aussi gonfler artificiellement leur fréquentation.



Lignes	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Evol 2018/2019
<b>Ligne 1</b>	1 188 742	1 346 373	1 411 737	1 467 359	1 464 456	1 509 712	3,1%
<b>Ligne 2</b>	185 676	161 517	158 113	168 520	185 575	85 542	-53,9%
<b>Ligne 3</b>	1 479 902	1 532 921	1 406 923	1 477 011	1 474 406	1 389 265	-5,8%
<b>Ligne 4</b>	1 173 635	1 314 755	1 365 525	1 394 244	1 311 051	1 195 811	-8,8%
<b>Ligne 5</b>	1 763 420	1 809 783	1 958 224	1 859 163	1 890 424	1 898 745	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>5 791 375</b>	<b>6 165 350</b>	<b>6 300 521</b>	<b>6 366 298</b>	<b>6 325 912</b>	<b>6 079 075</b>	<b>-3,9%</b>

En 2019, la fréquentation des lignes structurantes du réseau Zéphir est en léger recul de -3,9%.

Comme expliqué ci-dessus, cette baisse s'explique en partie par le changement de méthode de calcul qui cette année n'intègre pas les services DOMINO (180 000 voyages en 2019).

En parallèle, des travaux importants sont venus perturber l'exploitation de certaines lignes tout au long de l'année induisant une baisse de fréquentation sur les lignes concernées :

- **Travaux rue Henri Cornat à La Glacerie:**
  - o Lignes impactées : ligne 4, ligne 9, Domino Tocqueville/Sauxmarais
  - o Durée : plus de 4 mois (du 22 octobre 2018 au 4 février)
- **Travaux rue Gambetta à Tourlaville :**
  - o Lignes impactées : ligne 3, Domino Millet/IUT, Lycée Doucet
  - o Durée : 3 mois et demi (du 18 février au 31 mai)
- **Travaux rue Victor Hugo à Octeville :**
  - o Lignes impactées : ligne 2, Domino Tocqueville/Sauxmarais, Domino Ferronay
  - o Durée : 3 mois et demi (du 6 mai au 21 août) :
- **Travaux rue du Général Leclerc à Cherbourg :**
  - o Lignes Impactées : ligne 3, Domino Millet/IUT, Lycée Doucet, Zéphir de Nuit
  - o Durée : 5 mois (du 03 juin au 27 octobre)
- **Travaux dans le centre de Querqueville**
  - o Lignes Impactées : ligne 5, Domino Tocqueville/Sauxmarais, Domino Millet/IUT, Domino Lycée Doucet
  - o Durée : 4 mois (du 09 septembre au 07 décembre)

### Evolution de la fréquentation des autres lignes

Lignes	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Evol 2018/2019
Ligne 8	129 648	222 405	166 868	182 369	185 597	179 677	141 419	-21,3%
Ligne 9	3 866	5 165	11 903	32 989	22 302	29 560	23 129	-21,8%
Ligne 10	/	/	/	/	/	/	8 173	/
DOMINO	/	/	/	/	/	/	179 983	/
Dimanche + JF	45 822	52 712	52 396	46 680	43 364	35 644	/	/
PMR	5 677	5 025	4 768	6 824	7 215	7 178	9 458	31,8%
Zéphir de nuit	2 557	2 813	2 588	2 538	2 511	2 941	13 306	352,4%
Itinéo	9 983	9 078	9 139	11 667	11 492	7 931	2 285	-71,2%
TAD La Saire	/	/	/	/	/	/	8 770	/
Autonome/Delocalisée	/	/	/	/	/	/	201 255	/
<b>TOTAL</b>	<b>197 553</b>	<b>297 198</b>	<b>247 662</b>	<b>283 067</b>	<b>272 481</b>	<b>262 931</b>	<b>587 778</b>	<b>123,5%</b>

Suite au changement de méthode de calcul, il est là aussi difficile de comparer l'évolution de la fréquentation des lignes secondaires du réseau Zéphir.

Néanmoins, cette nouvelle méthode de traitement de la fréquentation permet de faire ressortir les quelques éléments suivants :

- Les services scolaires DOMINO représentent 3% de la fréquentation annuelle du réseau Zéphir
- La fréquentation de la ligne 10 s'établit autour des 8 000 voyages par an.
- La fréquentation du Zéphir de nuit est bien plus importante que celle constatée jusqu'à présent avec environ 13 000 voyages en 2019

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

## Détail de la fréquentation mensuelle par ligne

	janv-19	févr-19	mars-19	avr-19	mai-19	juin-19	juil-19	août-19	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19	TOTAL	%
Ligne 1	126 016	129 462	124 625	129 240	119 655	121 778	123 738	120 475	128 654	133 948	127 880	124 242	<b>1 509 712</b>	22,6%
Ligne 2	7 195	6 984	7 737	7 546	8 091	7 449	5 480	5 098	7 720	7 606	7 770	6 866	<b>85 542</b>	1,3%
Ligne 3	123 744	120 245	121 490	126 269	121 715	113 107	99 082	95 129	114 581	114 731	120 903	118 268	<b>1 389 265</b>	20,8%
Ligne 4	99 951	96 360	98 647	101 087	98 353	104 263	97 552	96 903	104 139	101 695	100 274	96 586	<b>1 195 811</b>	17,9%
Ligne 5 +	156 854	158 101	156 325	153 645	147 244	156 743	170 123	155 311	154 300	166 671	161 096	162 331	<b>1 898 745</b>	28,5%
Ligne 8	11 628	10 874	11 581	11 315	11 918	13 108	12 122	9 319	13 479	12 930	12 599	10 545	<b>141 419</b>	2,1%
Ligne 9	2 539	1 556	2 290	1 701	2 440	2 332	394	333	2 629	2 114	2 701	2 102	<b>23 129</b>	0,3%
Ligne 10	590	575	886	688	790	613	198	290	1 071	753	924	794	<b>8 173</b>	0,1%
Zéphir de Nuit	900	1 038	1 187	1 457	960	1 366	1 109	1 376	947	797	1 006	1 162	<b>13 306</b>	0,2%
Ligne PMR	581	596	774	930	712	941	1 033	729	791	954	704	713	<b>9 458</b>	0,1%
DOMINO Collège Diderot	756	416	706	538	677	513	-	-	1 159	943	1 242	819	<b>7 770</b>	0,1%
DOMINO Collège Ferronay	356	242	357	205	331	259	-	-	441	368	455	389	<b>3 403</b>	0,1%
DOMINO Collège Ferry	900	637	986	653	842	837	-	-	1 280	935	1 205	686	<b>8 960</b>	0,1%
DOMINO Express Amfreville	604	390	693	490	694	671	-	-	594	398	570	440	<b>5 544</b>	0,1%
DOMINO Lycée Doucet	1 868	1 265	1 690	1 471	1 914	938	-	-	1 728	1 581	2 349	1 455	<b>16 261</b>	0,2%
DOMINO Millet - IUT	8 635	5 545	8 859	5 777	8 017	3 302	209	-	10 996	7 685	9 815	6 816	<b>75 655</b>	1,1%
DOMINO Taxi Hameau Pharès	300	137	223	173	244	229	-	-	230	160	164	196	<b>2 057</b>	0,0%
DOMINO Tocqueville - Sauxmarais	6 145	4 116	7 399	4 710	6 568	3 144	-	-	8 560	6 267	7 760	5 665	<b>60 334</b>	0,9%
ITINEO Taxi Arsenal	56	82	62	77	49	67	51	41	74	65	54	35	<b>713</b>	0,0%
ITINEO Taxi Cimetière Tourlaville	2	4	-	-	-	4	2	-	3	-	-	-	<b>14</b>	0,0%
ITINEO Taxi Gare SNCF	3	-	1	2	6	4	2	7	9	8	3	6	<b>51</b>	0,0%
ITINEO Taxi Hainneville Haut	90	19	114	32	17	21	6	20	25	16	24	31	<b>415</b>	0,0%
ITINEO Taxi Hameau Quévillon	15	22	1	4	-	7	11	5	-	5	3	15	<b>89</b>	0,0%
ITINEO Taxi La Marche	77	9	10	4	5	2	4	5	5	2	9	6	<b>137</b>	0,0%
ITINEO Taxi Polyclinique	29	32	-	-	-	-	2	5	-	-	2	-	<b>70</b>	0,0%
ITINEO Taxi ZAC de Sauxmarais	152	49	48	100	43	107	46	72	37	49	44	50	<b>797</b>	0,0%
TAD La Saire	-	-	-	-	-	-	1 282	1 758	1 451	1 494	1 359	1 426	<b>8 770</b>	0,1%
Autonome	6 803	14 704	13 276	18 139	21 983	23 570	19 886	21 121	18 104	4 242	2 987	4 451	<b>169 265</b>	2,5%
Délocalisé	285	424	570	343	7 236	599	6 045	5 245	3 247	2 106	2 444	3 440	<b>31 984</b>	0,5%
AUTRES +	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>6</b>	0,0%
Navette de centre ville													-	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>557 079</b>	<b>553 886</b>	<b>560 539</b>	<b>566 595</b>	<b>560 505</b>	<b>555 975</b>	<b>538 376</b>	<b>513 240</b>	<b>576 255</b>	<b>568 520</b>	<b>566 348</b>	<b>549 534</b>	<b>6 666 852</b>	100,0%

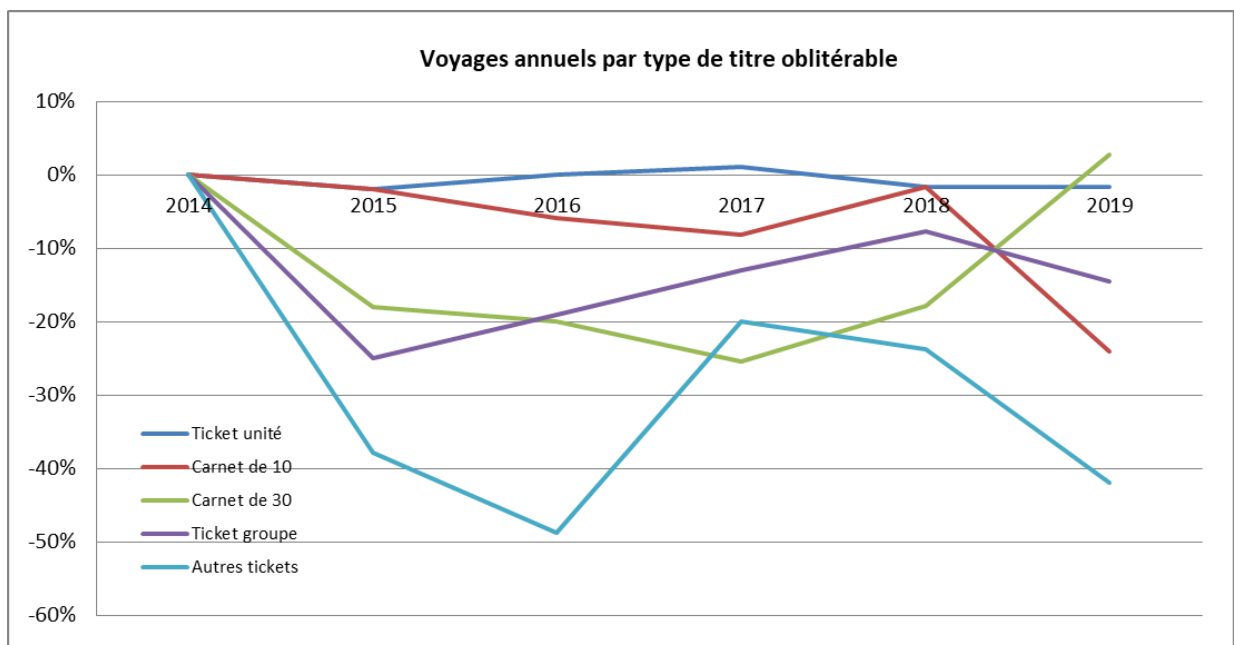
## Fréquentation par titre

Titres	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Evol en % N/N-1
Ticket unité	934 140	916 725	934 944	943 723	919 177	918 723	0%
Carnet de 10	147 863	144 966	139 250	135 925	145 543	112 299	-23%
Carnet de 30	69 464	57 010	55 544	51 834	57 076	71 395	25%
Ticket groupe	28 844	21 654	23 366	25 089	26 643	24 642	-8%
Autres tickets	28 603	17 788	14 671	22 901	21 823	16 601	-24%
<b>Total Ticket</b>	<b>1 208 913</b>	<b>1 158 143</b>	<b>1 167 776</b>	<b>1 179 472</b>	<b>1 170 262</b>	<b>1 143 660</b>	<b>-2%</b>
Abonnements jeune	2 936 377	3 312 884	3 462 194	3 468 722	3 415 904	3 522 422	3%
Abonnements adulte	428 403	436 832	462 584	486 000	523 419	598 785	14%
Abonnements senior	212 963	219 315	224 879	240 916	244 319	263 203	8%
Abonnements Multimodaux	18 002	17 651	14 244	14 553	18 837	22 735	21%
<b>Total Abonnements</b>	<b>3 577 743</b>	<b>3 969 031</b>	<b>4 149 657</b>	<b>4 195 638</b>	<b>4 202 479</b>	<b>4 407 145</b>	<b>5%</b>
Abonnements Gratuits	1 285 911	1 268 588	1 251 311	1 249 114	1 217 835	1 116 048	-8%
<b>TOTAL</b>	<b>6 090 570</b>	<b>6 413 411</b>	<b>6 582 988</b>	<b>6 638 777</b>	<b>6 590 576</b>	<b>6 666 853</b>	<b>1%</b>

En 2019, on observe une forte progression des voyages effectués par les abonnés adultes et séniors avec respectivement +14% et 8%. Bien que minoritaire dans la part des ventes d'abonnement, ces résultats témoignent d'un réel engouement pour le réseau Zéphir.

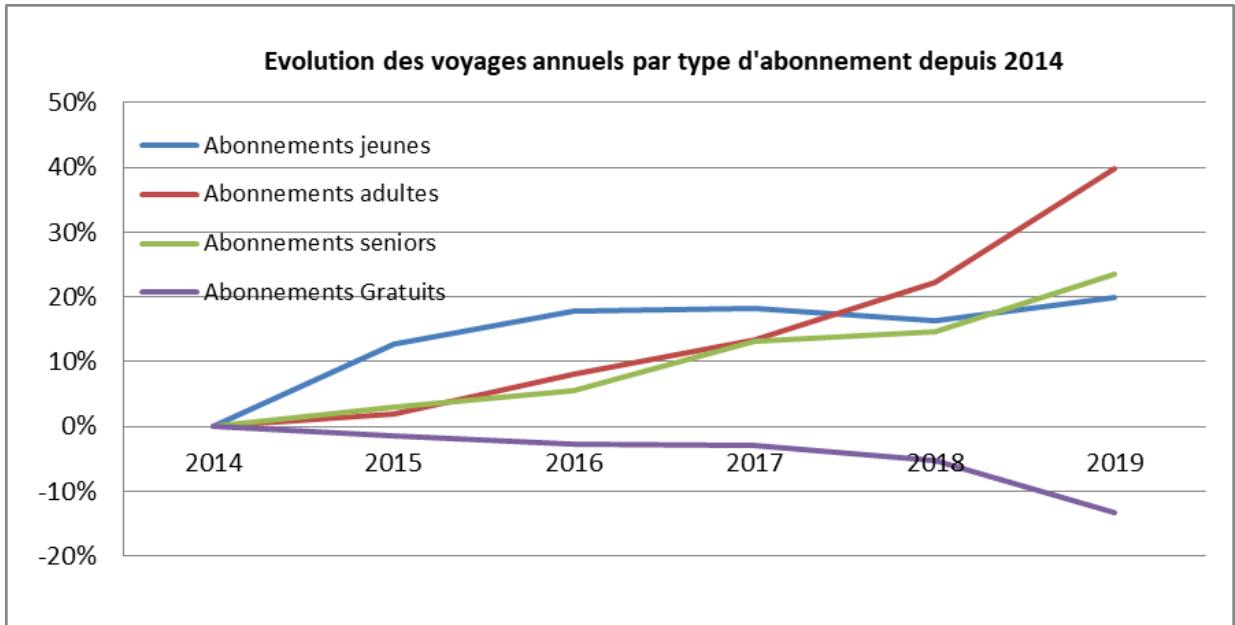
En parallèle, les voyages effectués avec les titres oblitérables sont en baisse de 2%. Cette baisse est en partie liée à la hausse tarifaire du carnet de 10 tickets dont le prix est passé de 11.50€ à 12.30€ faisant chuter les ventes de ce titre.

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



En 2019, seul le prix du carnet de 10 tickets a connu une augmentation, passant de 11.50€ à 12,30€. Cette hausse tarifaire a permis de limiter la baisse des ventes de ticket 1h qui reste stable en 2019 mais également d'augmenter significativement les ventes de carnets de 30 tickets dont le prix est resté inchangé.

- ZOOM SUR LES ABONNEMENTS : + 204 666 voyages (+5 %)**



Depuis 2014, chaque année est marquée par une hausse des voyages réalisés par les abonnés Zéphir.

Par rapport au début de la DSP (2014), les voyages effectués par les abonnés jeunes ont augmentés de +20%, +40% pour les abonnements adultes et +24% pour les abonnements seniors. Les voyages effectués par les abonnés Topaze, sont quant à eux en baisse de 13%.

**Signe d'une grille tarifaire attractive et d'une politique commerciale dynamique et conquérante, se sont près de 660 000 voyages annuels en plus effectués par les abonnés en 2019 par rapport à 2014.**

- ZOOM SUR LES GRATUITS : - 101 787 voyages (-8 %)**

Cette année encore, les voyages réalisés avec les abonnements gratuits (abonnement trimestriel Topaze) connaissent une baisse notable de -8% par rapport à 2018.

Avec 1 116 048 voyages en 2019, ce titre représente à lui seul 16.5% de la fréquentation totale du réseau Zéphir et bénéficie chaque mois à près de 2 000 voyageurs.

## Détail du nombre de voyages par titre

Voyages	Mob	janv.-19	févr.-19	mars-19	avr.-19	mai-19	juin-19	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	Total
<b>Tickets</b>														
Ticket 1 voyage	1,31	77 014	76 795	74 374	81 758	74 758	73 934	80 158	71 343	82 242	78 542	74 870	72 936	918 723
Ticket 2 voyages	2,62	1 218	479	1 103	865	768	1 087	878	1 776	1 415	920	1 038	702	12 249
Carnet de 10 tickets	11,1	9 757	9 424	9 979	10 057	9 857	9 524	8 514	6 227	12 632	9 513	9 024	7 792	112 299
Carnet de 30 tickets	33,3	6 260	5 095	5 828	5 961	5 728	4 928	4 595	4 862	9 957	7 126	5 594	5 461	71 395
Titre Journée	4	124	276	152	120	148	192	268	264	212	236	164	120	2 276
Tickets Avantages/JTP	1,31	0	0	0	0	0	0	0	0	2 076	0	0	0	2 076
Billet de groupe (10 pers)	1,31	655	918	1 243	4 216	1 158	1 924	2 540	2 984	2 194	2 866	1 349	418	22 467
Ticket Tribu 4	5	50	295	25	105	35	165	290	330	255	225	300	100	2 175
<b>Total Tickets</b>		<b>95 078</b>	<b>93 282</b>	<b>92 704</b>	<b>103 081</b>	<b>92 451</b>	<b>91 755</b>	<b>97 242</b>	<b>87 786</b>	<b>110 983</b>	<b>99 428</b>	<b>92 340</b>	<b>87 529</b>	<b>1 143 659</b>
<b>Abonnements Adultes</b>														
Abonnement mensuel SEZAM	58,76	23 269	24 150	26 031	25 972	25 384	25 678	23 034	19 332	25 032	25 195	26 266	25 208	294 551
Abonnement annuel SEZAM	73,2	24 848	24 845	25 066	24 700	24 627	24 846	25 431	24 991	25 659	26 529	26 382	26 309	304 234
Pass'entreprises	73,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total Abonnements Adultes</b>		<b>48 117</b>	<b>48 995</b>	<b>51 097</b>	<b>50 672</b>	<b>50 011</b>	<b>50 524</b>	<b>48 465</b>	<b>44 323</b>	<b>50 691</b>	<b>51 724</b>	<b>52 648</b>	<b>51 517</b>	<b>598 785</b>
<b>Abonnements Jeune -26 ans</b>														
Abonnement jeune mensuel	61,24	62 893	59 158	66 813	62 587	64 976	61 362	43 358	34 417	70 426	71 651	75 570	70 916	744 127
Abonnement jeune annuel	65	229 710	230 100	230 100	230 685	231 335	231 790	232 830	234 780	230 035	233 285	232 050	231 595	2 778 295
<b>Total Abonnements Jeunes</b>		<b>292 603</b>	<b>289 258</b>	<b>296 913</b>	<b>293 272</b>	<b>296 311</b>	<b>293 152</b>	<b>276 188</b>	<b>269 197</b>	<b>300 461</b>	<b>304 936</b>	<b>307 620</b>	<b>302 511</b>	<b>3 522 422</b>
<b>Abonnements Seniors</b>														
Azur mensuel > 60 ans	41,39	12 334	12 872	13 328	12 707	12 790	12 707	12 334	11 382	13 162	12 554	13 700	13 493	153 362
Abonnement Annuel > 60 ans	43,63	8 610	8 742	8 917	8 917	9 046	9 311	9 398	9 573	9 353	9 310	9 222	9 441	109 841
<b>Total Abonnements Seniors</b>		<b>20 944</b>	<b>21 614</b>	<b>22 245</b>	<b>21 624</b>	<b>21 836</b>	<b>22 017</b>	<b>21 732</b>	<b>20 955</b>	<b>22 515</b>	<b>21 864</b>	<b>22 922</b>	<b>22 935</b>	<b>263 203</b>
<b>Titres Gratuits</b>														
Carte Topaze	46,82	97 901	98 462	95 091	96 917	97 947	97 011	93 125	89 192	89 333	89 052	88 490	83 527	1 116 048
<b>Titres multimodaux</b>														
Trains Bus Mensuel	54,13	2 436	2 273	2 490	1 028	1 949	1 516	1 624	1 786	2 273	1 516	2 328	1 516	22 735
Trains Bus Hebdo	54,13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total Titres multimodaux</b>		<b>2 436</b>	<b>2 273</b>	<b>2 490</b>	<b>1 028</b>	<b>1 949</b>	<b>1 516</b>	<b>1 624</b>	<b>1 786</b>	<b>2 273</b>	<b>1 516</b>	<b>2 328</b>	<b>1 516</b>	<b>22 735</b>
<b>Divers</b>														
Carte libre circulation+ PASS été														0
<b>Total</b>		<b>557 079</b>	<b>553 886</b>	<b>560 539</b>	<b>566 595</b>	<b>560 505</b>	<b>555 975</b>	<b>538 376</b>	<b>513 240</b>	<b>576 255</b>	<b>568 520</b>	<b>566 348</b>	<b>549 534</b>	<b>6 666 852</b>



## Voyages réalisés sur le réseau par rapport aux engagements contractuels :

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

En 2019, le nombre de voyages est inférieur de -5,7% à l'objectif contractuel fixé à 7 044 874 voyages contre 6 666 852 réalisés au terme de cette année 2019 (soit 378 021 voyages d'écart).

Comme en 2018, cet écart s'explique par la baisse importante du nombre de voyages sur les abonnements jeunes mensuels et annuels qui représentent la part la plus significative de la baisse globale (-196 152 voyages) complété par la baisse du nombre d'abonnés Topaze (abonnement trimestriel gratuit) qui compte également pour une part importante de l'écart de voyages entre les chiffres 2019 et les engagements contractuels.

Dans une moindre mesure, les voyages effectués par les titres oblitérables sont également moins nombreux (-87 480 voyages).

## 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 2019 :

- Juin 2019 : édition du flyer « Guide tarifs au 1<sup>er</sup> juillet 2019 » à 4 000 exemplaires.
- Juin 2019 : édition du « Guide été 2019 » à 8 000 exemplaires.
- Juin 2019 : édition de 1 000 documents d'information Zéphir en anglais.
- Août 2019 : édition du flyer « Club Avantages 2019-2020 » à 4 000 exemplaires.
- Août 2019 : édition de 2 000 plans pliables du réseau Zéphir

- Août 2019: édition du guide Domino 2019-2020 à 5 000 exemplaires.
- Août 2019 : édition du guide Itinéo 2019-2020 à 1 500 exemplaires.
- Août 2019 : édition du guide bus hiver 2019-2020 à 45 000 exemplaires avec distribution toutes boîtes aux lettres sur Cherbourg-en-Cotentin.
- Août 2019 : édition de 200 plans pour affichage dans les abribus.
- Août 2019 : édition de 300 plans pour affichage aux poteaux.
- Août 2019 : édition de 60 voussoirs tarifs pour l'intérieur des bus.
- Août 2019 : édition de 70 plans voussoir pour l'intérieur des bus.

#### b. [Le projet TAD La Saire](#)

- Juin 2019 : création et impression de 3 000 dépliant explicatifs du nouveau service
- Juin 2019 : réalisation et impression d'une carte du service TAD La Saire pour affichage aux arrêts

#### c. [La navette de centre ville](#)

- Juin 2019 : création et impression de 3 000 dépliant explicatifs du nouveau service
- Juin 2019 : réalisation et impression d'une carte de la navette de centre-ville pour affichage aux arrêts

#### d. [Le site internet zephirbus.com](#)

### Evolution du nombre de consultations

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Evolution 2017/2018
Site internet	84 255	116 768	173 622	282 954	292 997	353 172	21%
Site mobile	94 095	125 563	112 605	/	/	/	/
Total supports web	178 350	242 331	286 227	282 954	292 997	353 172	21%

En 2019, le site Internet [www.zephirbus.com](http://www.zephirbus.com) continue de voir sa fréquentation augmenter avec **+21% de visites sur le site par rapport à 2018**.

Ces résultats sont le fruit de la politique d'information client toujours plus poussée et faisant systématiquement référence au site internet pour informer de manière simple, rapide et détaillée.

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

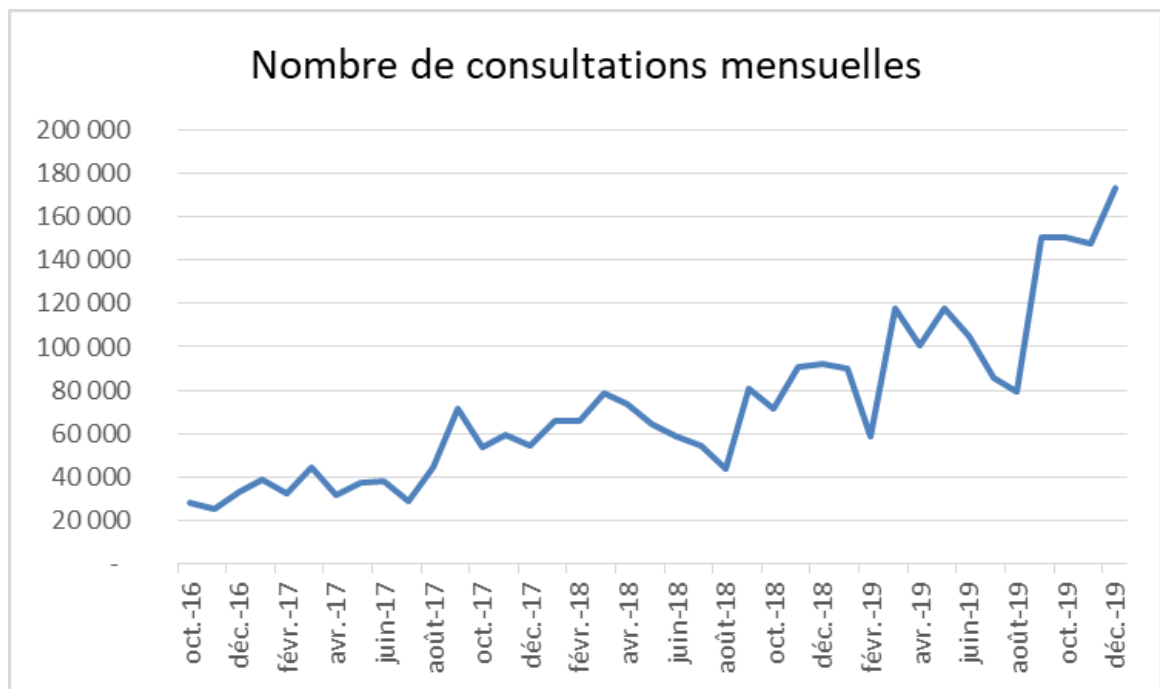
En 2019, plus de **85% des connexions au site zephirbus.com se sont faites via un smartphone.** C'est 5 points de plus qu'en 2018 !

#### e. L'application mobile « BusInfo Cherbourg »

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



#### Evolution du nombre de consultations de l'application BusInfo Cherbourg



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

En 2019, se sont près de **1 400 000 connexions à l'application** qui ont eu lieu sur l'application BusInfo Cherbourg soit 64% de plus qu'en 2018.

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

## f. L'information par SMS

### Evolution du nombre d'envois

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Evolution 2018/2019
Nb de SMS envoyés	12 174	20 526	21 367	13 349	52 544	71 504	<b>36%</b>

En 2019, le nombre de SMS envoyés aux usagers du réseau Zéphir atteint **71 504 SMS**. Par rapport aux années précédentes, 2019 constitue l'année où le service a été le plus utilisé.

Trois facteurs viennent expliquer cette hausse spectaculaire :

- 1- Les nombreuses perturbations liées aux mouvements sociaux de la fin d'année 2019 qui ont fortement contribué à augmenter le nombre d'envois de SMS.
- 2- La systématisation depuis 2018 de l'envoi de SMS ciblés lors de déviations connues à l'avance sur les lignes du réseau Zéphir.
- 3- L'utilisation de ce canal d'information pour promouvoir les nouveaux services mis en place par la collectivité ou encore les opérations commerciales déployées par Keolis Cherbourg.



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

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



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

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

Signe de cette forte attente des utilisateurs du réseau, le nombre d'abonnés à **la page Facebook « Zéphir Actu » est passé de 1 643 fin 2018 à plus de 2 300 en décembre 2019 !**

En ce qui concerne Twitter, le nombre de followers atteint en 2019, 1 400 abonnés, soit 300 de plus qu'à la fin de l'année 2018.

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

#### a. Le Club Avantages Zéphir

**Date** : juin 2019.

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

**Cible** : tous les abonnés.

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



**Résultat** : 16 commerçants ont renouvelé leur partenariat avec Zéphir et 3 nouveaux commerçants ont rejoint le Club Avantages cette année.

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

**Date** : chaque mois.

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

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

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

**Résultat** : 385 courriers envoyés sur l'année 2019 et 12 nouveaux abonnements souscrits.



#### c. Relance des abonnés annuels Zéphir

**Date** : chaque mois.

**Objectif** : anticiper le renouvellement des abonnés annuels.

**Cible** : tous les abonnés annuels Zéphir.

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



**Résultat** : 1 252 courriers envoyés pour 749 abonnements renouvelés (60%).

#### d. Relance des abonnés annuels jeunes Zéphir

**Date** : juin 2019.

**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** : 2 756 courriers envoyés pour 1 835 abonnements renouvelés.



#### e. Montée en gamme des abonnés mensuels

**Date** : en avril.

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

**Cible** : tous les abonnés mensuels Zéphir ayant acheté au moins 3 abonnements mensuels lors des 6 derniers mois.

**Résultats** : 1 309 courriers envoyés aux abonnés mensuels → 142 abonnés mensuels ont choisi un abonnement annuel dans les six mois suivants le courrier



#### f. Journée du Transport Public / Semaine de la mobilité 2019

**Date** :

- Samedi 21 septembre :  
Journée du Transport Public.
- Du 16 au 22 septembre :  
Semaine Européenne de la mobilité.



**Objectifs** :

- inciter les cherbourgeois à venir découvrir le réseau Zéphir.
- aller à la rencontre des cherbourgeois pour échanger autour de leur mobilité.
- promouvoir les nouveaux services mis en place sur le réseau.





## Principe :

- réseau de bus 100% Gratuit le samedi 21 septembre.
- réduction de -30% sur les abonnements mensuels aZur et seZam du mois d'octobre souscrits pendant la semaine de la mobilité.
- présence accrue d'agents Zéphir sur le terrain.

## Actions mises en œuvre :

- distribution de 2 000 dépliant en centre-ville pour promouvoir les actions commerciales en lien avec la semaine de la mobilité.
- Lundi 16 septembre : tenu d'un « Stand mobilité Zéphir » de 14h à 17h boulevard Schuman avec jeu concours pour gagner un abonnement annuel.



- Mercredi 18 septembre : Pour faire découvrir le bus au plus grand nombre à travers une activité ludique et originale, Zéphir, en partenariat avec L'escape Game de Tourlaville, a organisé un Escape Game géant sur tout Cherbourg-en-Cotentin.

Pendant 2 heures, les participants devaient se déplacer en bus sur le réseau et tenter de résoudre les nombreuses énigmes le plus rapidement possible.

**Le petit + :** Avec un scénario traduit en Anglais, cette animation a également pu être proposée aux familles Australiennes implantées sur Cherbourg-en-Cotentin. Trois participantes anglophones se sont prêtées au jeu !



- diffusion de 110 spots radio sur NRJ.
- relai sur les réseaux sociaux Zéphir.
- lancement de la Newsletter Zéphir à l'occasion de cette semaine exceptionnelle

## Résultats :

- plus de 8 200 validations enregistrées le samedi 21 septembre contre environ 7 000 valiations sur un samedi normal.
- 143 abonnements vendus avec les -30% de réduction.
- plusieurs articles dans la presse locale.

- relai local sur les réseaux sociaux mais également national avec le compte Twitter du groupe Keolis qui a relayé l'animation « Escape game ».

### g. Opérations découverte Zéphir

**Date** : le 5 juin 2019.

**Objectif** : faire découvrir ou redécouvrir le réseau de bus aux résidents de la maison de retraite La Noé de Tourlaville.

**Cible** : les résidents de la maison de retraite.

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

En fin de journée, autour d'un goûter offert, remise d'une offre spéciale avec création d'une carte PASS chargée d'un mois gratuit pour les participants à l'animation.



**Résultats** :

- 10 participants à l'animation pour au final 96 déplacements effectués en bus dans les trois mois qui ont suivis.
- relai dans la presse locale.

### h. Campagne de Noël 2019

**Deux opérations** :

- ticket patinoire pour 1€ : les 3 week-ends avant Noël.
- collecte de jouet pour le Secours Populaire du 2<sup>er</sup> au 21 décembre



**Objectifs** :

- favoriser l'utilisation des transports en commun pour les achats de Noël mais aussi pour profiter des diverses animations mises en place en ville à l'occasion des fêtes de fin d'année.





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

**Cible** : tout public.

**Principe du Ticket patinoire à 1€ :**

- avec votre Ticket de bus, bénéficiez d'une entrée à la patinoire du centre-ville pour 1€ au lieu de 4€.

**Actions de communication mises en œuvre :**

- Distribution de 10 000 sacs à pain pour promouvoir les 2 opérations mises en place
- 3 insertions presse
- Campagne de 110 SPOT radio
- Relai sur le site internet, les réseaux sociaux, la Newsletter Zéphir et affichage A3 dans les bus

**TOURLAVILLE. Zéphir Bus solidaire du Secours populaire**  
**Une collecte de Noël lucrative en jouets**



→ Stéphane Lefebvre (à gauche) n'a pas manqué de remettre Romain Szabo et les usagers du réseau Zéphir Bus.

**AU COURS** du mois de décembre, le réseau de transport urbain Zéphir, géré par Récid, a organisé plusieurs actions en vue de la période de Noël à destination de ses clients :

- Ainsi, on présentait un ticket de bus du jour ou d'au-delà de la patinoire agrémenté de Chausson/Océville au prix d'1 € au lieu de 4 €, explique Romain Szabo, responsable marketing et commercial du réseau Zéphir.
- Par ailleurs, Zéphir proposait sur sa page Facebook un calendrier de l'Avent, avec un jeu concours qui permettait de gagner divers lots, comme des bons d'achat, des places de cinéma au CGR Orléans, des boîtes de Noël, des sacs bien-être, des chocolats, un anniversaire, un abonnement annuel à Zéphir... grâce aux partenaires de cette opération, mise en avant à cette occasion.
- Plus de 2 000 lots ont été ainsi distribués - précise Romain Szabo, qui se félicite que la page Facebook de Zéphir comptait actuellement plus de 2 000 abonnés.
- Autre action, initiée samedi et qui mène à être signifiée, c'est la collecte de jouets effectuée du 2 au 21 décembre au profit du Secours populaire.
- « Nos clients, ainsi que notre personnel, ont eu la possibilité de déposer un jouet neuf ou en bon état, dans un grand sac mis à leur disposition à l'agence ou au dépôt. En échange, un ticket de bus à la journée était offert au meilleur tarif. »
- Ce lundi, Stéphane Lefebvre, animateur du Secours populaire à Quimperville, est venu récupérer les nombreux jouets collectés, dont il sera fait bon usage au profit des plus démunis.

R. L.

**La Presse de la Manche** - Samedi 18 janvier 2020

**Résultat :**

- 94 tickets utilisés pour bénéficier de l'offre ticket patinoire à 1€ contre 190 en 2018.
- Une centaine de jouet remis au Secours populaire Français

i. [Le Noël de Zéphir \(sur les réseaux sociaux\)](#)

**Date** : tous les jours, 3 semaines avant Noël.

**Objectifs :**

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



**Cible** : tout public.

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

**Résultats :**

- 290 followers en plus sur la page Facebook Zéphir Actu
- 69 900 vues des différentes publications.
- relai dans la presse locale.

## ZEPHIR, PARTENAIRE DE LA VIE LOCALE !

### j. Opération portes ouvertes

**Date** : février et mars 2019.

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

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

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

**Résultat** : participation aux portes ouvertes de 8 établissements pour 280 personnes renseignées.



### k. Opération CM2

**Date** : mai et juin 2019.

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

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

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

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



**Résultats** :

- 367 élèves ont visité le dépôt Zéphir (soit 16 classes). 67 offres ont été utilisées.

## I. Escape Bus

**Date** : 11 juillet de 14h à 18h.

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

**Cible** : tout public

**Principe** :

Après avoir passé près de deux heures à résoudre les énigmes disséminées sur tout Cherbourg-en-Cotentin, les participants, qui devaient uniquement utiliser le bus pour se déplacer, ont pu rejoindre le bus situé sur la place des Eleis pour une ultime énigme, et tenter de gagner des lots offerts par les partenaires de l'opération.

**Résultats** :

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

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



#### 4. L'expérimentation TAD La Saire

De juillet à décembre 2019, Keolis Cherbourg a mis en place un nouveau service de transport à la demande dynamique sur les communes de Digosville, Bretteville et du Mesnil au Val.

Depuis 18 arrêts implantés sur les communes et à partir d'une application smartphone dédiée au service, ce service innovant lancée en partenariat avec la société PADAM Mobility, offrait aux habitants la possibilité de rejoindre trois arrêts du réseau Zéphir desservis pas des lignes à forte fréquence.

Ouvert du lundi au samedi de 8h30 à 19h30, ce service inédit dans le Cotentin a rencontré un franc succès auprès des habitants.



#### Bilan de l'expérimentation

- 629 inscrits au service
- 5 011 voyages réalisés
- 4 171 courses réalisées soit un taux de groupage de 1.2%
- 93% des déplacements réalisés vers ou depuis un arrêt de du réseau Zéphir

#### Verbatim clients

« C'est super, il faut continuer »

Florent

« Toujours à l'heure, aucun problème! Vivement le déploiement du service ! »

Lionel

« Je félicite votre chauffeur qui est constant dans sa ponctualité et très aimable »

Clément

« Un essai pour me familiariser avec le service, un essai concluant »

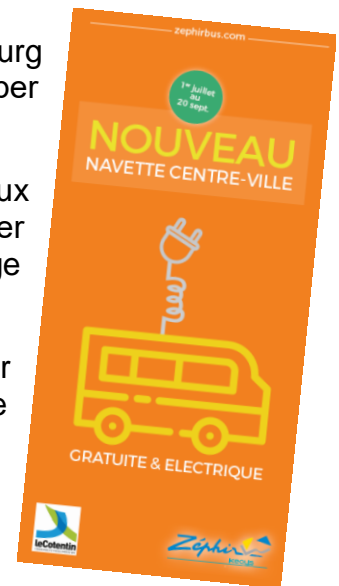
Mathieu

## 5. L'expérimentation Navette de Centre-ville

Entre le 1<sup>er</sup> juillet et le 20 septembre 2019, Keolis Cherbourg a mis en place une navette électrique gratuite dans l'hyper centre-ville de Cherbourg-en-Cotentin.

Du lundi au samedi de 10h à 20h, cette navette offrait aux cherbourgeois la possibilité de se déplacer dans l'hyper centre-ville de Cherbourg avec une fréquence de passage de 15 minutes.

**Le petit + :** Avec l'application mobile PYSAE, le voyageur pouvait localiser en temps réel la navette sur son itinéraire et savoir avec précision quand celle-ci arrivera.



A noter que dans le cadre de cette expérimentation Keolis Cherbourg a pris en charge la location de la navette pour un montant de 18 000€.

### Bilan de l'expérimentation

- 16 130 voyages réalisés
- Un pic de fréquentation à 438 voyages le 16 juillet
- 227 voyages réalisés en moyenne par jour



## 6. Tarification, recettes commerciales et autres recettes d'exploitation

### La gamme tarifaire

En 2019, la gamme tarifaire Zéphir a légèrement évolué avec une hausse du prix du carnet de 10 tickets qui est passé de 11,50€ à 12,30€ en juillet 2019.

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

### Les recettes commerciales par titre

TITRES	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Evol en % N/N-1
Ticket unité	777 910 €	763 407 €	778 580 €	813 133 €	829 237 €	828 827 €	0,0%
Carnet de 10	139 265 €	136 536 €	131 152 €	128 243 €	137 080 €	109 184 €	-20,4%
Carnet de 30	61 632 €	50 816 €	49 737 €	46 495 €	51 108 €	63 930 €	25,1%
Ticket groupe	14 236 €	10 737 €	11 675 €	12 558 €	13 312 €	13 084 €	-1,7%
Autres tickets	15 495 €	11 052 €	9 185 €	11 984 €	18 297 €	11 534 €	-37,0%
<b>Total Ticket</b>	<b>1 008 538 €</b>	<b>972 549 €</b>	<b>980 328 €</b>	<b>1 012 412 €</b>	<b>1 049 034 €</b>	<b>1 026 559 €</b>	<b>-2,1%</b>
Abonnements jeune	629 660 €	581 167 €	609 148 €	634 685 €	653 755 €	677 468 €	3,6%
Abonnements adulte	210 353 €	214 957 €	228 255 €	239 228 €	254 910 €	291 355 €	14,3%
Abonnements senior	97 348 €	100 835 €	103 941 €	111 024 €	111 882 €	120 177 €	7,4%
Abonnements Multimodaux	5 743 €	5 266 €	4 619 €	/	4 970 €	6 487 €	30,5%
Autres titres	13 381 €	93 €	100 €	100 €	100 €	160 €	60,0%
<b>Total Abonnements</b>	<b>956 485 €</b>	<b>902 318 €</b>	<b>946 063 €</b>	<b>985 037 €</b>	<b>1 025 617 €</b>	<b>1 095 647 €</b>	<b>6,8%</b>
<b>Abonnements Gratuits</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>/</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 965 023 €</b>	<b>1 874 867 €</b>	<b>1 926 391 €</b>	<b>1 997 449 €</b>	<b>2 074 651 €</b>	<b>2 122 206 €</b>	<b>2,3%</b>



En 2019, les recettes commerciales du réseau Zéphir sont en hausse de +2,3%.

Cette hausse des recettes est principalement liée à l'augmentation des ventes d'abonnements commerciaux qui représente +70 030€ par rapport à 2018. A l'inverse, on observe une baisse des vente de titres oblitérables de 22 476€ par rapport à N-1.

### **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 2019 sont supérieures de +4,3% à l'objectif fixé dans le cadre du contrat de DSP soit 86 600 €.

Comme expliqué précédemment, cet écart de recette s'explique en grande partie par les bons résultats observés sur les ventes d'abonnements commerciaux qui génèrent à eux seuls plus de 114 000€ de recette de plus que les recettes contractuelles.

En 2020, Keolis Cherbourg devra continuer de promouvoir le réseau Zéphir au travers d'actions commerciales diversifiées pour maintenir cette dynamique positive.

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

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

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

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

### **1. Les missions de la maintenance**

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

- Contribuer à la performance économique de l'entreprise



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

Le management opérationnel du personnel de la maintenance passe par l'amélioration continue à travers les stages de formation organisés par l'Institut Keolis. Ils permettent de développer et de pérenniser les compétences de chacun de façon à s'adapter aux évolutions technologiques.

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

## [2. Les différentes opérations d'entretien et de maintenance](#)

### La maintenance avant départ

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

### La maintenance préventive

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



### La maintenance préventive conditionnelle

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

### La maintenance prévisionnelle

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

### La maintenance corrective

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



### 3. *Opérations de maintenance marquantes et importantes réalisées en 2019*

Les faits marquants en matière de maintenance corrective importante pour l'exercice 2019 ont été les suivants :

- la rénovation de 3 boîtes de vitesses
- la rénovation de 2 moteurs
- la rénovation d'un pont

#### 4. Les visites

##### Les visites réglementaires :

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

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

Le contrôle des extincteurs 1 fois par an.

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

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

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

##### Taux de sursis et de refus 2019 :

- nombre de contrôles techniques effectués : 98
- nombre de sursis : 4
- nombre de refus : 2

Les taux de refus et de sursis enregistrés en 2019 sur le parc bus est de 6.12 %.

Le taux d'acceptation est le reflet d'une maintenance de qualité. Le taux de sursis et de refus de Keolis Cherbourg est bien inférieur à la moyenne nationale qui est de 12.92 % en 2019 (source UTAC).

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



##### Les visites préventives systématiques

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

Le taux de panne doit être le plus faible possible. Sa diminution repose d'abord

sur la bonne réalisation des visites préventives systématiques au cours desquelles les agents de maintenance réalisent :

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

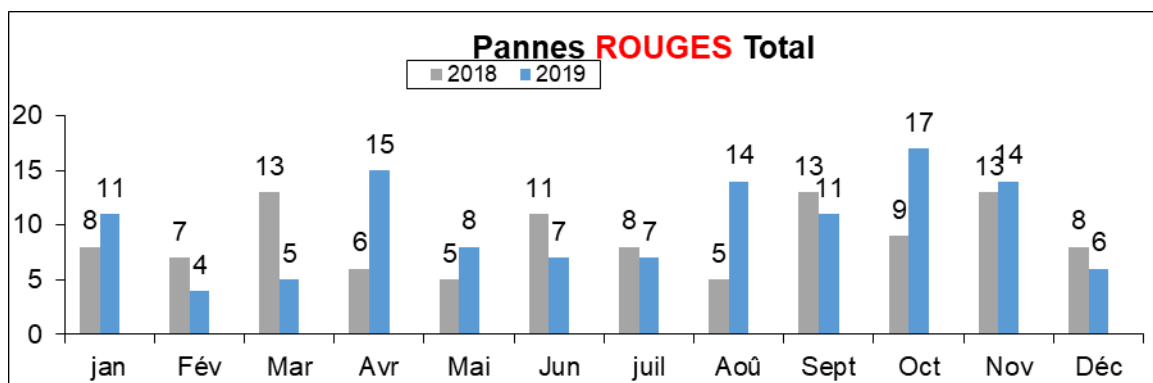


### 5. La liste des pannes

2 types de pannes sont définis :

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

Le total des pannes rouges pour 2019 est de 119.



Le nombre total de pannes rouges aux 1 000 000 km est de 56.7 en 2019.

Nous remarquons une augmentation des pannes rouges techniques et divers exploitation sur 2019. Une analyse sera effectuée pour déterminer les raisons de cette augmentation de façon à apporter des corrections.

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

Les pannes rouges se répartissent de la façon suivante :

- pannes rouges techniques : 80 (sont considérés « techniques », tous les problèmes mécaniques, électriques...nécessitant l'immobilisation et le remplacement du véhicule)
- pannes rouges accidents : 14 (sont considérés « accidents », tous les bus ayant subi un accrochage pouvant altérer la sécurité des passagers et des tiers)
- pannes rouges crevaisons : 2
- pannes rouges vandalisme : 1 (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 » : 6 (sont considérés équipements embarqués, tous les matériels de communication, d'informations voyageurs, et de billettique)
- pannes rouges divers exploitation : 16 (sont considérés « divers exploitation », toutes les vomissures, les excréments d'animaux, erreur de parcours, erreur d'affectation).

#### 6. La consommation de carburant

La consommation moyenne en 2019 est stable à 39.21 litres/100 km contre 39,13 litres/100 km en 2018, hors bus hybrides. La consommation moyenne avec les bus hybrides est 38.13 litres/100 km.

La consommation des bus hybrides est de 27.66 litres/100 km, soit un gain d'environ 25% par rapport à une motorisation diesel norme Euro 6.

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

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



## Répartition des bus selon la norme euro

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

Normes EURO	Parc 2015	Parc 2016	Parc 2017	Parc 2018	Parc 2019
<b>Euro 1</b>	0	0	0	0	0
<b>Euro 2</b>	14	14	10	8	8
<b>Euro 3</b>	16	16	16	16	16
<b>Euro 4</b>	2	2	2	2	2
<b>Euro 5</b>	5	5	5	5	5
<b>Euro 5 EEV</b>	10	10	10	10	10
<b>Euro 6</b>	4	4	8	13	13
<b>Total parc</b>	51	51	51	54	54

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

- conservation du véhicule 401 en réserve TPMR
- conservation de 2 véhicules supplémentaires afin de sécuriser la mise en exploitation des véhicules hybrides. Ces 2 véhicules sont sortis au 31 décembre 2019.

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

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

### 7. Les coûts d'entretien du parc

Le coût total d'entretien (incluant le coût de la maintenance, les coûts du vandalisme, les coûts des accidents et le gasoil) s'élève à 0,8109 €/km tous types de véhicules confondus.

Ce coût intègre les éléments du PPI, soit l'achat de 3 boîtes de vitesse, la rénovation de 2 moteurs et la rénovation d'un pont.

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

## ANNEE 2019 (hors gasoil)

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

## 8. Les formations

Quelques formations mises en place en 2019 :

- 4 agents ont été formés sur la maintenance des véhicules hybrides.
- 2 agents de l'atelier ont obtenu leur habilitation électrique « manipulation des batteries ».
- 1 agent a obtenu son habilitation « B2XL » Dépanneur véhicule hybride.
- 1 agent formé à la manipulation des outils de diagnostic.
- Le Chef d'équipe formé à la surveillance des huiles.
- 2 agents formés sur la maintenance des portes et rampes handicapés.

## E. DONNEES SUR LE PERSONNEL

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

Au 31/12/2019, le personnel affecté au service était composé de :

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

Répartition des agents affectés au service public au 31/12/2019

Qualification	Nombre	Coef.	CDI	CDD	Temps plein	Temps partiel
<b>Agents Keolis Cherbourg</b>						
Conducteur receveur	113	207	109	4	99	10
Agent commercial de ligne	1	202	1		1	
Assistante Marketing	1	211	1		1	
Correspondant Billettique	1	221	1		1	
Mécanicien maintenance	2	207	2		2	
Mécanicien tôlier	1	207	1		1	
Mécanicien	3	207	3		3	
Approvisionneur	1	221	1		1	
Correspondant administratif	1	221	1		1	
Responsable de groupe	3	247	3		3	
Responsable Planning	1	247	1		1	
Chargée Etudes et Méthodes	1	247	1		1	
Chef d'équipe maintenance	1	247	1		1	
Responsable Maintenance	1	321	1		1	
<b>Sous-total</b>	<b>131</b>		<b>127</b>	<b>4</b>	<b>117</b>	<b>10</b>
<b>Mise à disposition Keolis</b>						
Directeur	1 cadre		1		1	
Directeur de Centre	1 cadre		1		1	
Responsable Marketing	1 cadre		1		1	
<b>Sous-total</b>	<b>3</b>		<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>134</b>		<b>130</b>	<b>4</b>	<b>120</b>	<b>10</b>

Sur l'année 2019, l'effectif de l'entreprise (y compris les agents en longue maladie) était de 128,95 équivalents temps plein) répartis de la façon suivante :

- 108,95 Conducteurs
- 1 Agent commercial de ligne
- 1 Correspondant Billettique



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

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

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

Enfin, 5,13 équivalents temps plein de personnels intérimaires ont été comptabilisés en 2018, dont :

- 4,48 Conducteurs
- 0,50 Accompagnateurs de nuit
- 0,15 Hôtesses

Soit un total de 134,08 équivalents temps plein (cf. annexe 10).

Au cours de l'année 2019, l'effectif du délégataire a été impacté significativement pour 2 raisons.

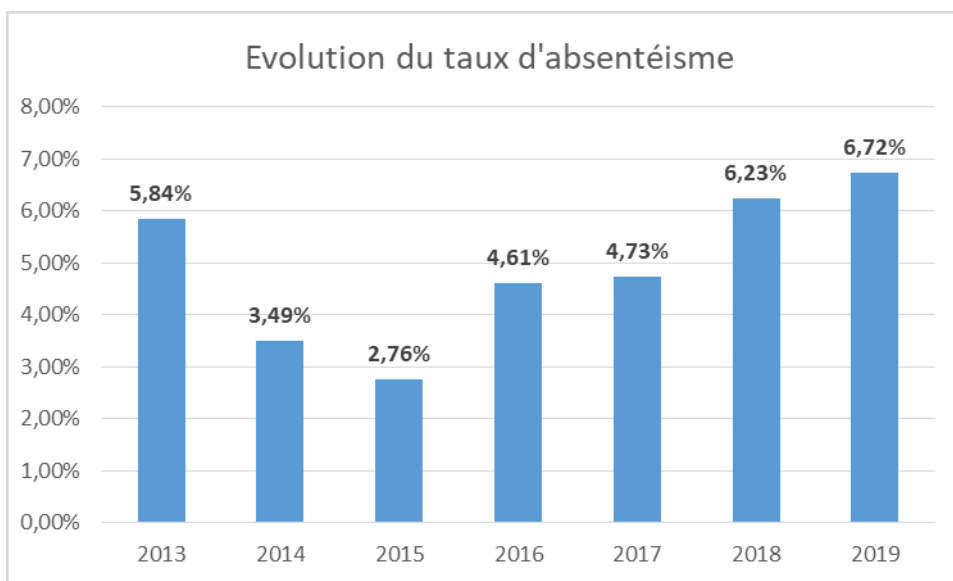
Les expérimentations Navette centre-ville (2,5 mois) et TAD la Saire (6 mois) ont nécessité l'embauche à durée déterminée de 4 conducteurs(trices).

Suite à la signature d'un accord d'entreprise sur le travail à temps partiel, l'entreprise a créé 10 postes en contrat à durée indéterminée à temps partiel. Elle a ainsi pu intégrer en propre des personnels auparavant en contrat d'intérim.

En partenariat avec la Région Normandie et le Pôle Emploi, 6 demandeurs d'emploi ont intégré la formation au Titre Professionnel au cours du dernier trimestre 2019 pour une embauche en CDI au sein de Keolis Cherbourg en janvier 2020.

## 2. L'absentéisme

Le taux d'absentéisme global, de 6,72 % en 2019, est en légère augmentation par rapport à 2018 (6,23%) notamment en raison d'arrêt longue maladie. Hors longue maladie et maternité, ce taux est de 5,45% (vs 4,65% en 2018).



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

- 5,45 % pour la maladie
- 1,18 % pour les accidents du travail
- 0,09 % pour la maternité

### 3. Les accidents du travail



#### TABLEAU DE SUIVI DES AT

	Eléments du Mois			Eléments à Fin de Mois			Cumul mobile 120 M
	N -1	Réalisé	Ec. N-1	N -1	Réalisé	Ec. N-1	
<b>Décembre 2019</b>							
Nombre d'AT (personnel Zéphir)	0	0	0	5	11	6	11
- avec arrêt	0	0	0	3	3	0	3
- sans arrêt	0	0	0	2	8	6	8
Nombre de jours d'arrêt	9	10	1	308	182	-126	182
Nombre d'heures travaillées	15 439	11 758	-3 681	178 258	188 928	10 670	188 928
Nombre d'AT intérim	0	0	0	0	0	0	0
- avec arrêt	0	0	0	0	0	0	0
- sans arrêt	0	0	0	0	0	0	0
Nombre de jours d'arrêt	0	0	0	0	0	0	0
Taux de fréquence (*)				16,83	15,88		15,88
Taux de gravité (*)				1,73	0,96		0,96
Nombre d'accidents trajet	0	0	0	0	2	2	2
- avec arrêt	0	0	0	0	0	0	0
- sans arrêt	0	0	0	0	2	2	2
Nombre de jours d'arrêt	30	0	-30	0	328	328	328
<b>Taux d'AT</b>	3,54	4,54					

(\*) Calculé hors intérim

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

En 2019, Keolis Cherbourg a enregistré 3 accidents du travail avec arrêt. Le taux de fréquence est donc égal à 15,88 contre 16,83 en 2018 et le taux de gravité s'établit à 0.96 contre 1,73 en 2018. Les jours d'arrêts sont liés notamment à un accident datant de 2017.

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

#### 4. La politique de formation

Les différentes formations effectuées par le personnel au cours de l'année 2019 sont détaillées en annexe 11, et les différentes déclarations afférentes à la formation figurent en annexe 12.

#### 5. Les observations formulées par l'inspection du travail

Aucune observation, notamment concernant la sécurité des ouvrages, installations et équipements constituant le service délégué, n'a été formulée par l'inspection du travail pendant l'exercice 2019.

## 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 2019

SUIVI DE LA QUALITE DE SERVICE - 2019							
	T1	T2	T3	T4	Cumul N-1	Cumul réel	Objectif contrat
<b>Exploitation des services de transport public</b>							
Lignes régulières - ponctualité							80%
Information embarquée - disponibilité					100,0%		95%
Véhicules - état extérieur					98,5%		90%
Véhicules - état intérieur					96,0%		90%
Valideurs - disponibilité							toujours un valideur disponible
Comportement et qualité de conduite du conducteur					100,0%		90%
<b>Information à la clientèle</b>							
Arrêts de bus - information à jour					99,5%		90%
Arrêts de bus - propreté, état matériel					96,9%		90%
Agence commerciale - qualité de l'accueil, disponibilité de l'information et des moyens d'expression des usagers					100,0%		85%
<b>Billettique</b>							
Taux de contrôle	0,66%	0,63%	0,36%	1,05%	0,68%		0,80%

### Commentaires

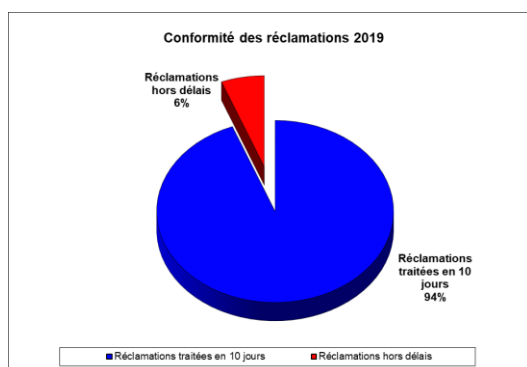
En 2019, dans la mesure où le contrat entre la collectivité et la société de contrôle a pris fin en décembre 2018, aucun contrôle contradictoire n'a été effectué sur le terrain.

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

On notera que cette année le taux de contrôle contractuelle n'est pas atteint avec 0.68% de taux de contrôle contre 0.88% fixé au contrat de DSP.

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

### Délai de traitement des réclamations



	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Evolution 2018/2019
Réclamations traitées en 10 jours	166	321	156	157	223	256	14,8%
Réclamations hors délais	33	37	17	27	23	16	-30,4%
<b>Total des réclamations</b>	<b>199</b>	<b>358</b>	<b>173</b>	<b>184</b>	<b>246</b>	<b>272</b>	<b>10,6%</b>

De manière générale, le nombre de réclamations recueillies en 2019 connaît une hausse de 10.6% par rapport à l'année 2018 avec 26 réclamations en plus. Cependant, la part des réponses apportées hors délai a chuté de 30% passant de 9% en 2019 à 5.8% cette année.

**En 2019, le délai de réponse moyen suite à une réclamation était de 4 jours.**

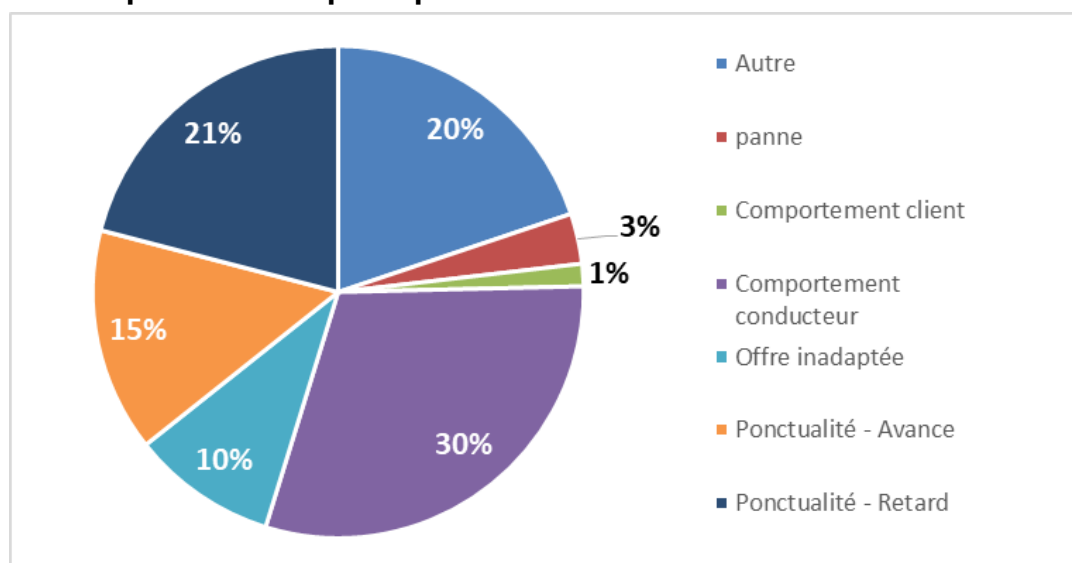
Cette légère hausse du nombre de réclamations s'explique en partie par les journées de perturbations qu'a connu le réseau Zéphir avec les mouvements sociaux qui sont venus ponctuer l'année 2019 (Gilets jaunes en début d'année et la réforme des retraites en décembre.)

En parallèle, les nombreux travaux sur Cherbourg-en-Cotentin qui sont venus perturber l'exploitation habituelle du réseau ont généré des retards et de l'insatisfaction client malgré l'information client multicanal systématiquement mise en place en amont de la perturbation.

### Les canaux de réclamation

Canaux	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Evolution 2018/2019
Agence commerciale Zéphir	24%	19%	28%	21%	22%	24%	9%
Courrier	5%	10%	7%	6%	7%	4%	-43%
Dépot	1%	2%	3%	3%	0%	0%	/
Mail	28%	45%	35%	26%	33%	41%	24%
Réseaux sociaux	-	-	-	-	5%	7%	40%
Téléphone	44%	24%	27%	43%	33%	24%	-27%

### Répartition des principaux motifs de réclamation

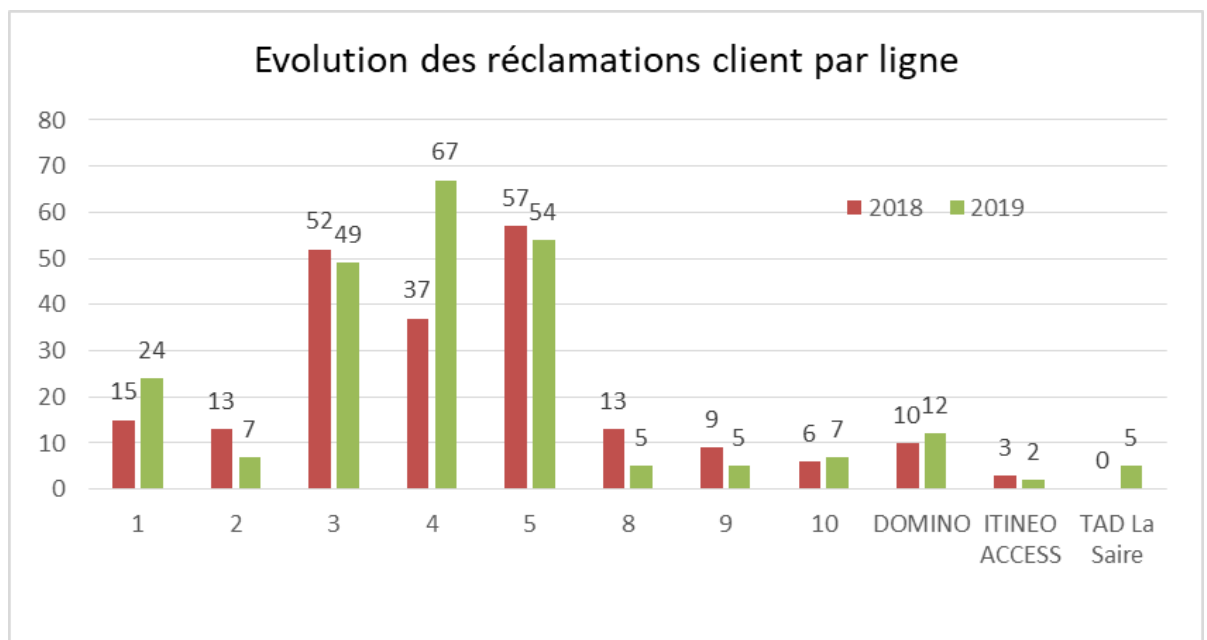


Comme les années précédentes, le principal motif de réclamation client reste le comportement des conducteurs (30% en 2019 contre 35% en 2018) suivi des retards (21% contre 19% en 2018).

Par rapport à 2018, on notera l'augmentation de la part des réclamations liées à l'avance des bus passant de 9% à 15% en 2019.

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

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

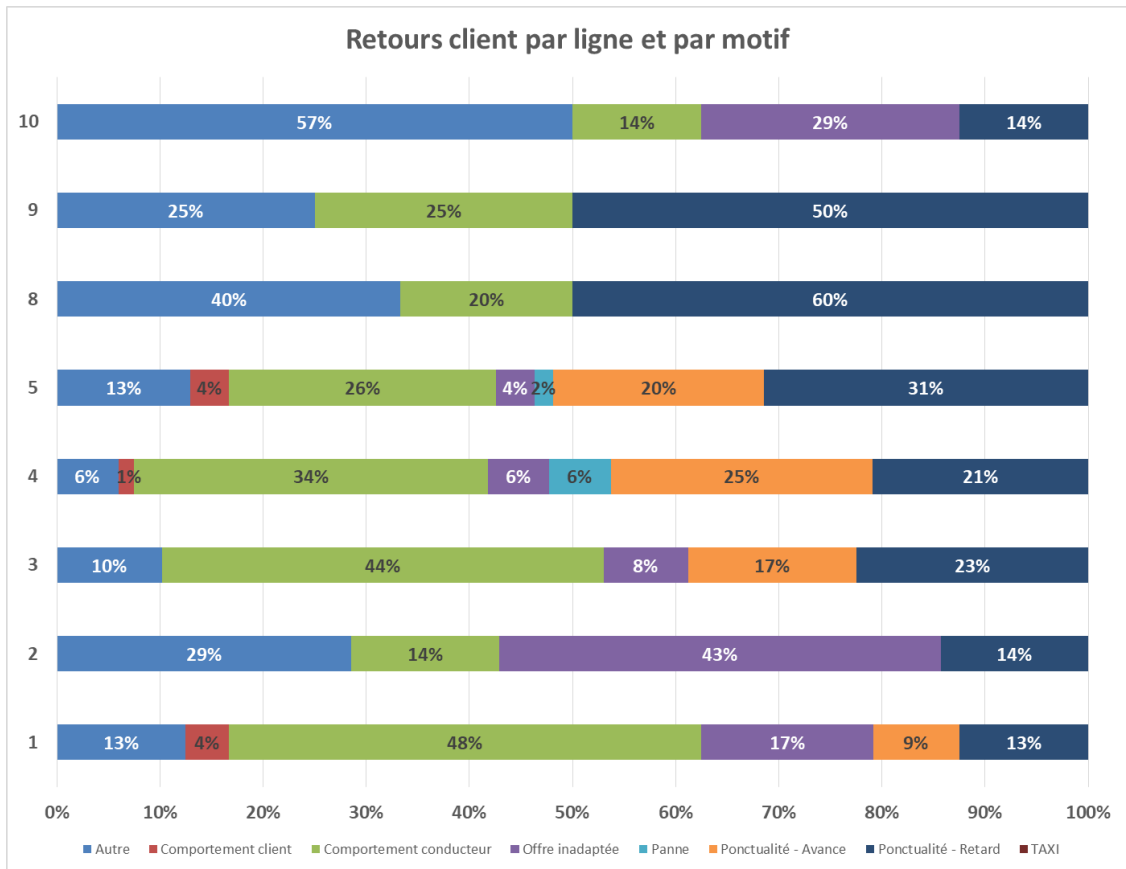


En 2019, on observe une répartition du nombre de retours client par ligne quasi identique à l'année dernière à l'exception de la ligne 4 dont le nombre de réclamations est passé de 37 en 2018 à 67 en 2019.

Cette hausse s'explique en partie par la modification d'itinéraire de la ligne 4 sur Equeurdreville à la rentrée 2019. Avec cette modification, 5 arrêts ne sont plus desservis.



## Motifs de réclamation par ligne



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

Pour les autres lignes et mis à part la thématique liée au comportement des conducteurs, c'est la ponctualité (avance / retard) qui occupe la place la plus importante sur les lignes 3, 4 et 5 avec 36% des réclamations total du réseau.

Bien qu'étant un motif de retour client habituel, ce phénomène est amplifié par les nombreux travaux qui sont venus impacter les lignes tout au long de l'année souvent plusieurs mois consécutifs.

### III. DONNEES COMPTABLES ET FINANCIERES

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

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

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2019/2018 en valeur	2019/2018 en %
60 - achats consommés (hors remb. TIPP)	1 161 244	1 138 174	1 156 944	1 253 348	1 315 354	1 335 436	20 082	1,5%
61 - services extérieurs	574 517	609 422	620 992	667 147	768 298	736 766	- 31 533	-4,1%
62 - autres services extérieurs	1 199 431	1 314 040	1 451 270	1 444 163	1 546 310	1 454 111	- 92 199	-6,0%
63 - impôts et taxes	545 786	561 448	596 599	489 486	477 475	469 845	- 7 630	-1,6%
64 - charges de personnel	5 454 999	5 604 567	5 425 133	5 512 205	5 573 903	5 882 223	308 320	5,5%
65 - autres charges de gestion	83 008	158 758	184 512	181 315	271 700	349 394	77 693	28,6%
<i>dont quote-part société en participation*</i>	61 076	134 276	161 304	158 227	253 863	329 060	75 197	29,6%
66 - charges financières	121	100	1 993	6 374	- 600	1 891	2 491	-415,4%
67 - charges exceptionnelles	9 250	30 451	1 000	-	-	-	-	0,0%
68 - dotations aux amortissements et provision	26 965	129 194	136 156	78 493	84 465	107 642	23 176	27,4%
69 - participation et impôts sur les sociétés	- 39 999	- 41 729	- 42 506	- 48 284	- 42 712	15 066	57 779	-135,3%
<b>Total Charges</b>	<b>9 015 322</b>	<b>9 504 425</b>	<b>9 532 092</b>	<b>9 584 247</b>	<b>9 994 194</b>	<b>10 352 373</b>	<b>358 179</b>	<b>3,6%</b>
70 - recettes commerciales	2 011 816	1 933 198	1 984 168	2 060 057	2 124 955	2 187 842	62 887	3,0%
<i>dont recettes usagers</i>	1 963 340	1 875 327	1 926 233	1 997 447	2 063 377	2 120 612	57 235	2,8%
<i>dont recettes publicité</i>	18 607	29 118	29 118	30 000	31 115	30 000	- 1 115	-3,6%
<i>dont produit des amendes</i>	-	-	-	-	-	-	-	0,0%
<i>dont facture MAD de personnel</i>	25 480	23 520	23 902	26 145	23 520	23 520	-	0,0%
<i>dont autres recettes</i>	4 389	5 233	4 915	6 465	6 943	13 710	6 768	97,5%
70 - participation de l'autorité délégante	6 916 182	7 428 076	7 437 183	7 442 348	7 715 113	7 848 898	133 785	1,7%
<b>Sous-total chiffres d'affaires</b>	<b>8 927 998</b>	<b>9 361 274</b>	<b>9 421 351</b>	<b>9 502 404</b>	<b>9 840 067</b>	<b>10 036 740</b>	<b>196 672</b>	<b>2,0%</b>
74 - subvention d'exploitation	25 150	26 053	25 961	- 70	-	14 090	14 090	0,0%
75 - autres produits de gestion courante	3 104	2 412	4 352	6 255	2 603	5 664	3 061	117,6%
<i>dont produit des amendes</i>	1 394	1 580	3 219	3 285	1 611	2 580	969	60,1%
76 - produits financiers	30	-	-	-	-	-	-	0,0%
77 - produits exceptionnels	-	-	-	-	-	1 295	1 295	0,0%
78 - reprise sur amortissements et provisions	18 298	23 318	32 175	8 674	9 287	146 638	137 351	1479,0%
79 - transfert de charges (dont remb. TIPP)	99 223	126 558	129 817	146 383	239 286	206 507	- 32 779	-13,7%
<b>Total produits</b>	<b>9 073 803</b>	<b>9 539 615</b>	<b>9 613 656</b>	<b>9 663 646</b>	<b>10 091 244</b>	<b>10 410 933</b>	<b>319 689</b>	<b>3,2%</b>
<b>Résultat annuel</b>	<b>58 481</b>	<b>35 190</b>	<b>81 564</b>	<b>79 399</b>	<b>97 050</b>	<b>58 560</b>	<b>- 38 490</b>	<b>-39,7%</b>

#### Commentaires sur le compte d'exploitation

Le chiffre d'affaires net de sous-traitance transport s'établit à 9 752 k€. Il est en progression de +146 k€ dont +129 k€ (euros 2019) liés aux avenants 5,6 et 7.

Les recettes usagers ont augmenté de +57k€, soit +2,8%.

Les autres recettes figurant aux comptes 70 et produits d'exploitation (comptes 74 et 75) s'élèvent à 67 k€.

Ces recettes se composent essentiellement de :

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

Les dépenses de personnel évoluent de +308 k€ entre 2018 et 2019. Cette augmentation s'explique par les besoins supplémentaires en personnel liés aux 2 expérimentations et par l'intégration de conducteurs à temps partiel dans les

effectifs de Keolis Cherbourg, soit un transfert des autres services extérieurs vers les charges de personnel.

La société en participation a transféré une perte de 329 k€ à Keolis Cherbourg.

Le résultat net s'élève à un bénéfice de 59 k€ contre 97 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 402 k€ (contre 308 k€ l'année précédente sur les mêmes bases) ce qui représenterait 4 % 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

La mise en exploitation des véhicules hybrides en janvier fut perturbée par une panne identique et récurrente sur les 4 véhicules, cette panne fut résolue seulement en octobre.

Nous avons fait le choix d'exploiter ces véhicules malgré les perturbations occasionnées contrairement à d'autres réseaux touchés eux aussi par ces pannes. Ce choix a permis aux techniciens d'Iveco grâce aux appareils d'enregistrement équipant chacun des véhicules d'obtenir les paramètres à distance sur le fonctionnement et ainsi déterminer l'origine de cette panne électronique, seule méthode efficace dans ce type de panne.



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

#### Les bâtiments administratifs

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

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

#### Les locaux d'atelier

Suite à la non-conformité et la mise en demeure de l'inspection du travail en 2018, le système d'aspiration des gaz d'échappement a été remplacé, travaux engagés par l'autorité délégante.



### **Contrôles réglementaires :**

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

- un défaut de « mise à la terre » sur 2 blocs sanitaires en bout de ligne.
- gongs cassés sur les portes d'atelier sud-est
- Vétusté du transformateur

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

Modification de la passerelle pour les travaux en hauteur afin d'optimiser et adapter son utilisation par rapport à notre parc de véhicules.

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

Dans notre plan d'investissement pour 2019 nous avons acquis :

- 1- du matériel pour le SAE pour 6120 €
- 2- du matériel informatique pour 3801 €
- 3- de l'outillage atelier pour 9615 €

## **G. LE SUIVI DU PROGRAMME ACTUEL D'INVESTISSEMENTS ET AUTRES DEPENSES DE RENOUELEMENT**

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 17 985 € au 31/12/2019.

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

### Calcul du réalisé de la Contribution Forfaitaire 2019

Coefficient d'Actualisation Articles 20 et 21 du contrat de DSP et Avenants			
Intitulé de l'indice	Indice de référence 2013	Moyenne des valeurs de janvier 2019 à décembre 2019	Coefficient
Gazole :GN (FB0D192014)	114,76	<b>115,98</b>	1,01066
Salaire trimestriel : Sn (01567457)	108,45	<b>118,40</b>	1,05434
Charges Sociales : CHn yc T/S	<b>46,75</b>	<b>41,72</b>	
Salaires Chargés : Sn*(1+CHn)	159,20	<b>167,80</b>	0,96463
Frais généraux : FGn (FB0ABCXN00)	105,74	<b>102,00</b>	
<b>Pondéré (b)</b>			<b>1,03404</b>

$$(b) C_n = C_{no} * [0.07 + 0.09 * G_n / G_o + [0.70 * S_n * (1 + C_Hn) / S_o * (1 + C_{ho})] + 0.14 * F_Gn / F_Go]$$

Actualisation de CFF		
	Valeurs contractuelles en € 2013	Valeurs contractuelles en € 2019
CCF 2019 (Article 29,1 contrat de DSP)	6 989 500,00	<b>7 227 422,58</b>
SFE variable	-503,69	<b>-520,84</b>
AVENANT 1	-3 248,00	<b>-3 358,56</b>
AVENANT 2	-34 300,00	<b>-35 467,57</b>
AVENANT 3	46 470,00	<b>48 051,84</b>
AVENANT 4	17 830,00	<b>18 436,93</b>
AVENANT 5	15 639,00	<b>16 171,35</b>
AVENANT 6	103 672,00	<b>107 200,99</b>
AVENANT 7	5 553,00	<b>5 742,02</b>
<b>Total CCF 2019 (hors TP/CET)</b>	<b>7 140 612,31</b>	<b>7 383 678,75</b>
<b>Pénalité 2018 (rappel)</b>	<b>-5 000,00</b>	<b>-5 170,20</b>
<b>Pénalité 2019</b>	<b>-5 000,00</b>	<b>-5 170,20</b>
<b>TAXE SUR LES SALAIRES</b>		316 735,00
<b>CVAE</b>		6 198,00
<b>CFE</b>		9 217,00
<b>TOTAL 2019</b>		<b>7 705 488,35</b>

Accomptes déjà versés		
Acompte CFF		7 377 860,04
Acompte Taxe sur les salaires		302 757,00
Acompte CET		15 383,00

<b>RESTE A FACTURER</b>		<b>9 488,32</b>
-------------------------	--	-----------------

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

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

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

## K. PRESENTATION DES RATIOS FINANCIERS CARACTERISTIQUES

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	total 2014/2020	moyenne 2014/2020	Evolution 2019/2018
Kilomètres totaux parcourus	2 063 189	2 290 011	2 382 160	2 342 990	2 294 638	2 394 181		13 767 169	2 294 528	4,3%
dont kilomètres sous-traités	149 871	218 358	245 663	249 418	248 847	249 363		1 361 520	226 920	0,2%
dont kilomètres en propre	1 913 318	2 071 653	2 136 497	2 093 572	2 045 791	2 144 818		12 405 649	2 067 608	4,8%
Fréquentation (nombre de voyages - anciennes clés)	5 766 906	6 106 412	6 288 229					18 161 547	3 026 925	
Fréquentation (nombre de voyages - nouvelles clés)	6 090 570	6 413 411	6 582 989	6 638 778	6 586 354	6 648 827		38 960 929	6 493 488	0,9%
<b>Voyages/kilomètres (nouvelles clés)</b>	<b>2,95</b>	<b>2,80</b>	<b>2,76</b>	<b>2,83</b>	<b>2,87</b>	<b>2,78</b>		<b>2,83</b>	<b>2,83</b>	<b>0,22</b>
Recettes commerciales	1 965 024	1 875 327	1 926 261	1 997 349	2 062 130	2 120 612		11 946 702	1 991 117	2,8%
<b>Recettes commerciales/voyage</b>	<b>0,32</b>	<b>0,29</b>	<b>0,29</b>	<b>0,30</b>	<b>0,31</b>	<b>0,32</b>		<b>0,31</b>	<b>0,31</b>	<b>2,99</b>
Contribution financière (hors TS, hors CET)	6 533 315	7 026 859	7 026 316	7 126 492	7 289 534	7 372 211		42 374 727	7 062 455	1,1%
<b>Contribution financière/voyage</b>	<b>(1) 1,07</b>	<b>1,10</b>	<b>1,07</b>	<b>1,07</b>	<b>1,11</b>	<b>1,11</b>		<b>1,09</b>	<b>1,09</b>	<b>1,20</b>
<b>Contribution financière/km</b>	<b>(2) 3,17</b>	<b>3,07</b>	<b>2,95</b>	<b>3,04</b>	<b>3,18</b>	<b>3,08</b>		<b>3,08</b>	<b>3,08</b>	<b>0,26</b>
Total charges (hors QPSP, yc CICE)	8 954 246	9 370 150	9 370 788	9 426 020	9 740 331	10 023 313		56 884 849	9 480 808	2,9%
<b>Coût moyen/km</b>	<b>4,34</b>	<b>4,09</b>	<b>3,93</b>	<b>4,02</b>	<b>4,24</b>	<b>4,19</b>		<b>4,13</b>	<b>4,13</b>	<b>0,67</b>
Effectifs agents roulants EQTP (hors polyvalence)	95,28	97,41	98,42	98,90	98,17	106,62			99,13	8,6%
Conducteurs intérimaires EQTP	5,89	8,69	10,12	7,76	7,93	5,21			7,60	-34,3%
<b>Total EOTP*</b>	<b>101,17</b>	<b>106,10</b>	<b>108,54</b>	<b>106,66</b>	<b>106,10</b>	<b>111,83</b>			<b>106,73</b>	<b>-0,26</b>
<b>Kilomètres/agents roulants EOTP*</b>	<b>18911,91</b>	<b>19525,48</b>	<b>19684,61</b>	<b>19628,46</b>	<b>19281,72</b>	<b>19180,13</b>			<b>19371,98</b>	<b>-0,19</b>
Parc total véhicules au 31/12	51	51	51	51	54	51			52	-5,6%
Nombre moyen de véhicules utilisés	51	51	51	51	51	51			51	0,0%
Véhicules en ligne (heure de pointe yc PMR)	46	44	44	44	44	44			44	0,0%
Véhicule de réserve**	7	7	7	7	10	7			8	-30,0%
<b>Taux de réserve</b>	<b>15,2%</b>	<b>15,9%</b>	<b>15,9%</b>	<b>15,9%</b>	<b>22,7%</b>	<b>15,9%</b>			<b>16,9%</b>	<b>0,0%</b>
<b>Nombre de kilomètres/véhicule</b>	<b>37 516</b>	<b>40 621</b>	<b>41 892</b>	<b>41 050</b>	<b>40 114</b>	<b>42 055</b>			<b>40 541</b>	<b>0</b>
<b>Nombre d'agents roulants EOTP*/véhicule</b>	<b>1,98</b>	<b>2,08</b>	<b>2,13</b>	<b>2,09</b>	<b>2,08</b>	<b>2,19</b>			<b>2,09</b>	<b>0,00</b>

\*hors LM: hors longue maladie

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

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

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