

- 6 OCT. 2017

DE CHERBOURG

**SEANCE DU 21 SEPTEMBRE 2017**

Date d'envoi de la convocation : 15/09/2017

Nombre de membres : 221

Nombre de présents : 193

Nombre de votants : 207

**Secrétaire de séance : Benoit HOUVET**

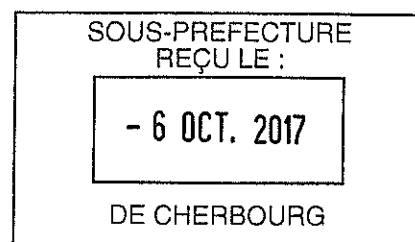
L'an deux mille dix-sept, le jeudi 21 septembre, le Conseil de la Communauté d'Agglomération du Cotentin, dûment convoqué, s'est réuni au complexe sportif Marcel Lechanoine de Valognes à 18 h 00 sous la présidence de Jean-Louis VALENTIN, président.

**Etaient présents :**

ADE André, AMIOT Sylvie, AMIOT André, AMIOT Guy, ANTOINE Joanna, ARLIX Jean, ARRIVÉ Benoît, ASSELINE Yves, BARBÉ Stéphane, BARBEY Hubert, BASTIAN Frédéric (à partir de 19 h jusqu'à 22h05), BAUDIN Philippe, BAUDRY Jean-Marc, BELHOMME Jérôme, BELLIOU DELACOUR Nicole, BERTEAUX Jean-Pierre, BESNARD Jean-Claude, BESUELLE Régine, BOUILLON Jean-Michel, BOURDON Cyril, BRECZY Rolande, BROQUAIRE Guy, BURNOUF Elisabeth, BURNOUF Hervé, BUTTET Guy, CAPELLE Jacques, CASTELEIN Christèle, CATHERINE Arnaud, CATHERINE Christian, CAUVIN Bernard (jusqu'à 22h35), CAUVIN Jean-Louis, CHARDOT Jean-Pierre, CHEVEREAU Gérard, CHOLOT Guy, COLLAS Hubert, COQUELIN Jacques, CROIZER Alain, D'AIGREMONT Jean-Marie, DELAUNAY Sylvie, DENIAUX Johan, DENIS Daniel, DESQUESNES Jean, DESTRES Henri, DIESNY Joël, DIGARD Antoine, DRUEZ Yveline, DUBOST Michel, DUCHEMIN Maurice, DUCOURET Chantal, DUFOUR Luc, FAGNEN Sébastien, THOMAS-ROUTIER Ghislaine suppléante de FAUCHON Patrick, FAUDEMÉR Christian, FEUILLY Emile, FEUILLY Hervé (jusqu'à 23h), THOMELIN Auguste suppléant de FONTAINE Hervé, GANCEL Daniel, GAUCHET Marc, GESNOUIN Marie-Claude, GIOT Gilbert, GIOT-LEPOITTEVIN Jacqueline, GODAN Dominique, GODEFROY Annick (arrivée en cours de séance), GODIN Guylaine, GOLSE Anne-Marie, GOMERIEL Patrice, GOSSELIN-FLEURY Geneviève, GOSSWILLER Carole, GOUREMAN Paul (jusqu'à 21h30), GRUNEWALD Martine, GUERARD Jacqueline, GUÉRIN Alain, GUYON Sophie (jusqu'à 22h30), HAIZE Marie-Josèphe, HAMEL Bernard, HAMELIN Jean, HAMON Myriam, HAMON-BARBE Françoise (jusqu'à 19h50), HARDY René, HAYE Laurent, HEBERT Dominique (à partir de 20h10), GIROUX Bernard suppléant de HENRY Yves, HOUVET Benoît, HOULLEGATTE Jean-Michel, HOULLEGATTE Valérie, HUBERT Christiane, HUBERT Jacqueline, HUET Catherine (jusqu'à 22h30), HUET Fabrice, JOLY Jean-Marc (jusqu'à 21h20), JOUAUX Joël, JOURDAIN Patrick, JOZEAU-MARIGNE Muriel, LAFOSSE Michel, LAGARDE Jean, LAHAYE Germaine, LAINÉ Sylvie, LAMORT Philippe, LAMOTTE Jean-François (jusqu'à 20h10), LAMOTTE Noël, LATROUITE Serge, LAUNOY Claudie, LE BEL Didier, LE BRUN Bernadette, LE DANOIS Francis, LE MONNYER Florence (jusqu'à 22h30), LEBARON Bernard, GODEFROY Jeannine suppléante de LEBRETON Robert, LECHEVALIER Guy, LECHATREUX Jean-René suppléant de LECHEVALIER Michel, DELAPLACE Henri suppléant de LECOEUR François, LECOQ Jacques, LECOURT Marc, LECOUCVEY Jean-Paul, LEFAUCONNIER François, LEFAUCONNIER Jean, LEFEVRE Hubert, LEFEVRE Noël, LEFRANC Bertrand, LEGER Bruno, LEGOUPIL Jean-Claude, LEJAMTEL Ralph (jusqu'à 22h30), LEMARÉCHAL Michel, LEMENUÉL Dominique, LEMOIGNE Jean-Paul, LEMONNIER Thierry (jusqu'à 22h40), LEMONNIER Hubert, LEMYRE Jean-Pierre, LEONARD Christine, LEPETIT Jacques, LEPETIT Jean, LEPETIT Louissette, LEPOITTEVIN Gilbert, LEQUERTIER Joël, LEQUERTIER Colette (jusqu'à 23h19), LEQUILBEC Frédéric (jusqu'à 20h), LERECULEY Daniel, LERENDU Patrick, LESEIGNEUR Hélène, LESENECHAL Guy, LETERRIER Richard, LETRECHER Bernard, LEVAST Jean-Claude, LINCHENEAU Jean-Marie, LOUISET Michel, MABIRE Caroline, MABIRE Edouard, MAGHE Jean-Michel (jusqu'à 19h50), MIGNAN Martial, MARGUERITTE David, MARION Elisabeth suppléante de MARIE Jacky, MARTIN Yvonne, MATELOT Jean-Louis, MAUGER Michel, MAUQUEST Jean-Pierre, MELLET Christophe, MELLET Daniel, MESNIL Pierre, MIGNOT Henri, MONHUREL Pascal, MOUCHEL Evelyne, LEFEVRE Sylvie suppléante de MOUCHEL Jean-Marie, NICOLAÏ Michel, ONFROY Jacques, PARENT Gérard, PEYPE Gaëlle (jusqu'à 22h51), PILLET Patrice, PINABEL Alain, POISSON Nicolas, POUTAS Louis, PRIME Christian, REBOURS Sébastien, REGNAULT Jacques, RENARD Jean-Marie, REVERT Sandrine (jusqu'à 22h45), RODRIGUEZ Fabrice, ROUSSEAU Roger, ROUSSEL Pascal (jusqu'à 22h30), SARCHET Jean-Baptiste, SCHMITT Gilles (jusqu'à 21h19), SEBIRE Nelly, SOURISSE Claudine, TARDIF Thierry, TAVARD Agnès, THEVENY Marianne (jusqu'à 22h35), THIEULENT Lydia (jusqu'à 22h30), TISON Franck (jusqu'à 22h30), TRAVERT Hélène, VALENTIN Jean-Louis, VARENNE Valérie (jusqu'à 22h30), VEILLARD Rodolphe, VIGER Jacques, VIGNET Hubert, VILLETTE Gilbert, VILTARD Bruno (jusqu'à 22h40), VIVIER Nicolas (jusqu'à 22h30).

**Ont donné procurations :**

ANNE Philippe à LEGOUPIL Jean-Claude,  
BALDACCI Nathalie à LEQUERTIER Joël,  
BASTIAN Frédéric à BESUELLE Régine (à partir de 22h05),  
CAUVIN Bernard à FAGNEN Sébastien (à partir de 22h35),  
CAUVIN Joseph à LEBEL Didier,  
FEUARDANT Marc à PILLET Patrice,  
FEUILLY Hervé à MARGUERITTE David (à partir de 23h),  
GODEFROY Annick à FAGNEN Sébastien (jusqu'à son arrivée),  
GOSSELIN Bernard à LECHEVALIER Guy,  
GROULT André à CASTELEIN Christèle,  
HAMON-BARBE Françoise à Cyril BOURDON (à partir de 19h50)  
HEBERT Dominique à LEFRANC Bertrand (jusqu'à 20h10),  
HUET Catherine à HUET Fabrice (à partir de 22h30),  
JOLY Jean-Marc à LE MONNYER Florence (à partir de 21h20 et jusqu'au départ de F LEMONNYER),  
LALOE Evelyne à DUFOUR Luc,  
LAMOTTE Jean-François à GUERIN Alain (à partir de 20h10),  
LEBONNOIS Marie-Françoise à VIVIER Nicolas (jusqu'au départ de VIVIER Nicolas),  
LEFAIX-VERON Odile à GRUNEWALD Martine,  
LEMONNIER Thierry à LAMOTTE Noël (à partir de 22h40),  
LEPOITTEVIN Michel à MOUCHEL Evelyne,  
LEQUILBEC Frédéric à GUYON Sophie (à partir de 20h et jusqu'au départ de S. GUYON),  
MAGHE Jean-Michel à BROQUAIRE Guy (à partir de 19h50)  
POTTIER Bernard à LETERRIER Richard,  
REVERT Sandrine à DELAPLACE Henri (à partir de 22h45),  
ROUXEL André à LEPOITTEVIN Gilbert,  
SCHMITT Gilles à ROUSSEL Pascal (à partir de 21h19 et jusqu'au départ de P. ROUSSEL),  
TISON Franck à SEBIRE Nelly (à partir de 22h30),  
VILTARD Bruno à LEPETIT Jacques (à partir de 22h40),



**Excusés :** BROQUET Patrick, DELESTRE Richard, DUPONT Claude, FALAIZE Marie-Hélène, GILLES Geneviève, GOSSELIN Albert, HAMELIN Jacques, JEANNE Dominique, LE PETIT Philippe, PELLERIN Jean-Luc, PIQUOT Jean-Louis, POIDEVIN Hugo, TIFFREAU Danièle.

**Délibération n° 2017-201**

**OBJET : Transports publics urbains - Rapport du délégataire - Exercice 2016**

**Exposé**

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

L'article 52 de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession indique que le concessionnaire produit chaque année un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du contrat de concession et une analyse de la qualité des ouvrages ou des services. Ce rapport permet en outre aux autorités concédantes d'apprécier les conditions d'exécution du service public délégué.

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

Les principaux points du rapport 2016 sont les suivants :

- **Une augmentation du nombre annuel de kilomètres réalisés par l'exploitant :** Les stipulations contractuelles prévoyaient (hors TPMP) que 2 224 774 kms soient réalisés, or 2 317 341 kms ont été réalisés. Les écarts kilométriques s'expliquent par l'impact des différentes modifications d'itinéraires (travaux, déviations,...), la non

desserte de la rue Arago sur la ligne 3, ainsi que par des écarts contractuels sur les kilomètres réalisés en propre et sous-traités.

- **Une augmentation des accidents et du nombre de plaintes déposées, mais une baisse des réclamations et observations des usagers lors de l'exploitation du réseau** : Le nombre d'accidents en 2016 a augmenté de 36,84 % (de 38 en 2015 à 52 en 2016) et celui des plaintes déposées de 25% (de 12 en 2015 à 15 en 2016). Parallèlement, les réclamations et observations des usagers ont diminué de 51,4% en 2016 (de 358 en 2015 à 173 en 2016), mais ce chiffre est à atténuer en raison de l'importante hausse des réclamations en 2015 dues au lancement du nouveau réseau Zéphir (chiffre proches des années 2011 à 2014).
- **Une hausse de la fréquentation du réseau** : En 2016, la fréquentation a enregistré une hausse de 2,6% des voyages. Le nombre de voyages est ainsi passé de 6 413 411 en 2015 à 6 582 988 en 2016. Cette hausse confirme la tendance de ces dernières années, la fréquentation du réseau étant passée de 5 500 797 voyageurs en 2011 à 6 090 570 en 2014. Malgré cette hausse, le nombre de voyages réalisé est inférieur de 4,4 % à l'objectif contractuel (soit – 303 896 voyages)
- **Une augmentation des recettes commerciales** : En 2016, les recettes commerciales du réseau Zéphir sont en hausse de 2,7 % par rapport à l'année 2015, malgré le maintien de la gamme tarifaire. Les recettes commerciales sur la période 2016 sont inférieures à l'objectif contractuel de 3,7% soit -75 846 K€.
- **Une augmentation du résultat d'exploitation** : Le chiffre d'affaires net de sous-traitance transport de 9 182 k€ est en progression de +26 k€ (9 156 k€ en 2015). Le résultat net s'élève à un bénéfice de 82 k€ contre 35 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 200 k€ (contre 128 k€ l'année précédente sur les mêmes bases) ce qui représenterait 2,2 % du chiffre d'affaires net de sous-traitance transport.
- **Une augmentation des coûts d'entretien du parc pour le prestataire** : le coût au kilomètre, hors gasoil, a augmenté de 2,32% en 2016 (0,2971 €/km en 2015 à 0,3040 €/km en 2016), en partie dû à une augmentation des coûts accidents et du vandalisme.
- Le montant de la **Contribution financière forfaitaire pour 2016** s'établit ainsi qu'il suit :

	<b>Valeur contractuelle en € 2013</b>	<b>Valeur en € 2016 (actualisation : 1,00026)</b>
CFF 2016	7 009 800,00	7 011 622,55
SFE variable	- 1 424,96	- 1 425,33
Avenant n°1	- 3 248,00	- 3 248,84
Avenant n°2 – Dépenses carburant	- 34 800,00	- 34 809,05
Avenant n°2 – Rénovations BV/moteur	49 000,00	49 012,74
Avenant 3 – Travaux ligne 3	48 833,00	48 845,70
<b>Total CFF 2016 (hors TP/CET)</b>	<b>7 068 160,04</b>	<b>7 069 997,76</b>
Contribution Economique Territoriale (CET)		98 142,00
Taxe sur les salaires (TS)		309 235,00
<b>Total CFF 2016</b>		<b>7 477 374,76</b>

### Délibération

**Vu** le code général des collectivités territoriales, notamment ses articles L.1411-13 et L.1411-14,

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

**Vu** le décret n° 2016-86 du 1<sup>er</sup> février 2016 relatif aux contrats de concession,

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

**Vu** l'avis favorable de la commission du développement des Territoires,

**Le conseil communautaire** après en avoir délibéré, à la majorité (Pour : 165 – Contre : 0 – Abstentions : 42) :

- **Prend** acte du rapport annuel du délégataire des transports publics urbains pour l'exercice 2016, annexé à la présente délibération,
- **Autorise** le Président, le Vice-président ou le Conseiller délégué à signer toute pièce nécessaire à l'exécution de la présente délibération.
- **Dit** que la présente délibération peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal Administratif de Caen (Calvados) dans un délai de deux mois à compter de sa publication et de sa réception par le représentant de l'Etat.
- **Dit** que le Président et le Directeur Général de la Communauté d'Agglomération seront chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de la présente délibération.

Acte rendu exécutoire  
après réception en Sous-Préfecture  
le : 6/10/17  
et publication ou notification  
du : 28/09/17



LE PRESIDENT,

Jean-Louis VALENTIN

# Transports Urbains

Communauté d'Agglomération du Cotentin

SOUS-PREFECTURE  
REÇU LE :

- 6 OCT. 2017

DE CHERBOURG



Zéphir  
GROUPE Keolis

keoLife Week  
SAVE THE DATE  
2017-2018

## RAPPORT DU DELEGATAIRE 2016

## SOMMAIRE

---

	Page
<b>PREAMBULE</b>	<b>1</b>
<b>LES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE 2016</b>	<b>2</b>
<b>I. LES CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SERVICE</b>	<b>4</b>
<b>A. SYNTHESE ANNUELLE DES RATIOS ET INDICATEURS STATISTIQUES</b>	<b>4</b>
<b>B. OFFRE DE TRANSPORT ET EXPLOITATION DU RESEAU</b>	<b>6</b>
1. Offre de transport et kilomètres réalisés	6
2. Bilan des activités réalisées pour le compte de tiers	8
3. Bilan des incidents et accidents constatés	8
4. Bilan de la politique de lutte contre la fraude, recensement des actes de délinquance et autres infractions constatées par le Délégué	10
a. Le contrôle	10
b. Les problématiques de la sécurité	11
<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	20
a. L'information papier classique	20
b. Les sites internet et mobile	21
c. L'application mobile « BusInfo Cherbourg »	21
d. L'information par SMS en situation perturbée INIMO	22
e. Le compte twitter	22
3. Liste des actions de promotion du service menées durant l'exercice	23
a. Le Club Avantages Zéphir	23
b. La vignette « Club Avantages Zéphir »	23
c. Accueil des « Nouveaux arrivants » sur Cherbourg-en-Cotentin	24
d. Relance des abonnés annuels Zéphir	24
e. Relance des abonnés annuels jeunes Zéphir	25
f. Montée en gamme des abonnés mensuels	25
g. Passeport Jeunes 2016 / 2017	26
h. Journée du Transport Public / Semaine de la mobilité 2016	26
i. Opération découverte Zéphir	27
j. Campagne de Noël 2016	28
k. Tour de France 2016	28
l. Opération portes ouvertes	29
m. Opération 1, 2, 3 A Vous de Jouer	29
n. Opération CM2	30
4. Tarification, recettes commerciales et autres recettes d'exploitation	31

D. MAINTENANCE DU PARC VEHICULES ET BATIMENTS	34
1. Les missions de la maintenance	34
2. Les différentes opérations d'entretien et de maintenance	35
3. Opérations de maintenance marquantes et importantes réalisées en 2016	36
4. Les visites	37
5. La liste des pannes	38
6. La consommation du parc	40
7. Les coûts d'entretien du parc	41
8. La sécurité	43
E. DONNEES SUR LE PERSONNEL	44
1. Les effectifs selon leur statut, leur coefficient et leur contrat de travail	44
2. L'absentéisme	46
3. Les accidents du travail survenus au cours de l'année	47
4. La politique de formation	48
5. Les observations formulées par l'inspection du travail	48
II. ANALYSE DE LA QUALITE DE SERVICE	49
A. LES INDICATEURS DE QUALITE PREVUS AU CONTRAT	49
B. LES RESULTATS 2016	50
C. BILAN ET ANALYSE DES RECLAMATIONS ET OBSERVATIONS DES USAGERS	51
III. DONNEES COMPTABLES ET FINANCIERES	56
A. LE COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION DE LA DELEGATION ET LES COMMENTAIRES SUR LES CONDITIONS ECONOMIQUES DE L'ANNEE	56
B. LES COMPTES SOCIAUX, LA LIASSE FISCALE ET LES DECLARATIONS SOCIALES	58
C. LA PRESENTATION DES METHODES ET ELEMENTS DE CALCULS DES PRODUITS ET CHARGES DIRECTS ET INDIRECTS	58
D. LES INVENTAIRES A ET B ET LES VARIATIONS DU PATRIMOINE IMMOBILIER	59

E. LE COMPTE RENDU DE LA SITUATION DES BIENS ET IMMOBILISATIONS NECESSAIRES A L'EXPLOITATION DU SERVICE PUBLIC DELEGUE	59
F. INVESTISSEMENTS DE BIENS A LA CHARGE DU DELEGATAIRE	61
G. LE SUIVI DU PROGRAMME ACTUEL D'INVESTISSEMENTS ET AUTRES DEPENSES DE RENOUVELLEMENT	62
H. LES ENGAGEMENTS A INCIDENCES FINANCIERES NECESSAIRES A LA CONTINUE DU SERVICE PUBLIC	62
I. LES ELEMENTS DE CALCUL DE LA CONTRIBUTION FINANCIERE DE L'AUTORITE ORGANISATRICE	63
J. LE COMPTE DE TVA RECUPEREE PAR KEOLIS AU TITRE DES INVESTISSEMENTS REALISES PAR LA CUC	65
K. PRESENTATION DES RATIOS FINANCIERS CARACTERISTIQUES	65



## PREAMBULE

L'année 2016 constitue la 2<sup>ème</sup> année pleine du contrat de Délégation de Service Public et la 1<sup>ère</sup> année pleine du nouveau réseau lancé en avril 2015.

Le contrat qui a démarré le 1<sup>er</sup> septembre 2014 est d'une durée de 6 ans et 4 mois, il s'achèvera le 31 décembre 2020.

L'exercice a été particulièrement marqué par :

- La mise en place des nouvelles dessertes des quartiers Grimesnil/Monturbert (Ligne 8) et Gendarmerie/La Motterie (Ligne 9),
- Les déviations importantes de la ligne 3 dans le cadre des travaux rue Médéric (avenant n°3) et de la ligne 2 dans le cadre des travaux du rond-point Lumière,
- Le lancement du nouveau site internet Zéphir et de l'application mobile « BusInfo Cherbourg »,
- Un travail conséquent de fiabilisation du **S**ystème d'**A**ide à l'**E**xploitation et à l'**I**nformation **V**oyageur (SAEIV),
- La création d'un service Domino pour le collège Ferronay et l'adaptation des horaires de la ligne 8 pour le nouveau quartier Grimesnil/Monturbert dans le cadre de la desserte des établissements scolaires,
- La participation de Keolis Cherbourg au projet billettique,
- L'accompagnement de Keolis Cherbourg sur le projet de bus à hydrogène,
- Zéphir partenaire et acteur sur l'étape du Tour de France (vidéo Zéphir).

Le réseau Zéphir a également subi plusieurs jours de perturbations liées aux manifestations contre la loi Travail.

La fréquentation du réseau Zéphir a progressé de +2,6% par rapport à l'année 2015. Cette progression satisfaisante reste liée à la mise en place du nouveau réseau et à une gamme tarifaire attractive.

## LES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE 2016

### Janvier 2016 :

- La fin des négociations annuelles obligatoires sur les salaires et conditions de travail pour l'année 2016 avec la signature d'un accord entre la direction de l'entreprise et les deux organisations syndicales (CFDT et CGT).

### Avril 2016 :

- la préparation de la mise en place à la rentrée de septembre du nouveau site internet et de l'information en temps réel du passage des bus aux arrêts (BusInfo Cherbourg).

### Mai 2016 :

- Quelques mouvements sociaux sporadiques en lien avec les contestations concernant la loi Travail, avec en point d'orgues un blocage du dépôt Zéphir par les syndicats interprofessionnels CGT et FO, le 19 juin matin.
- La démission de tous les élus du Comité d'entreprise et délégués du personnel CFDT titulaires et suppléants, suite à un changement de délégué syndical.

### Juin 2016 :

- La tenue de la première commission d'accès au service Itinéo ACESS' le 9 juin dernier. 11 candidats au service ont été reçus en présence de représentants de Cherbourg-en-Cotentin et du réseau Zéphir ainsi que du médecin nommé par la Collectivité.
- La mise en œuvre de différentes actions (Opérations « Meet the manager » de rencontre de l'encadrement avec les clients à Schuman, dessin d'un vélo géant avec 25 bus sur le parc filmé par une caméra embarquée sur un drone) dans le cadre de la semaine Keolife du 27 juin au 1er juillet.

### **Juillet 2016 :**

- Le passage du Tour de France dans l'agglomération le 1er juillet avec un franc succès des navettes gratuites proposées par Zéphir.
- Mise en place durant la période été (équivalente à un samedi) d'un deuxième véhicule sur l'itinéo Access' de façon dérogatoire au cahier des charges contractuel. Les trajets sont réalisés en sous-traitance par les taxis Lemarinel.

### **Août 2016 :**

- La mise à disposition des usagers du nouveau site internet et de l'application mobile « BusInfo Cherbourg » (information en temps réel du passage des prochains bus aux arrêts) le 29 août.
- Forte progression de la fréquentation d'itinéo Access' sur les 2 mois d'été par rapport à l'année dernière (+68% : 1 130 voyages vs 671).

### **Septembre 2016 :**

- La participation remarquable du réseau Zéphir à la journée du transport public. Evènement national organisé par le GART (Groupement des Autorités Responsable de Transport public) et l'UTP (Union des Transports Publics) afin de promouvoir l'usage des transports collectifs.

### **Octobre 2016 :**

- Une conférence de presse organisée le 18 octobre, relayée par la Presse de Manche et Ouest-France, mettant en exergue les bons résultats du réseau en terme de fréquentation, suite aux nombreuses actions mises en place (Tarifs jeunes, nouvelle offre...) et les nouveaux outils digitaux mis à disposition des clients (application Bus Info, nouveau site internet).

### **Décembre 2016 :**

- La modification du plan de circulation liée à la patinoire pour les festivités de fin d'année paralysant le réseau les 25 novembre, 6 et 13 décembre 2016 en fin d'après-midi (17h à 19h), occasionnant des retards de près d'une heure.
- La finalisation du cahier des charges Billettique.

## I. LES CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SERVICE

### A. SYNTHESE ANNUELLE DES RATIOS ET INDICATEURS STATISTIQUES

**TABLEAU DE BORD NOUVEAU CONTRAT DE DSP**

Mois de Décembre 2016

TABLEAU DE SYNTHESE					
	Cumul réel N-1	Cumul réel	Prévisionnel CEP	Ecart Réel/prévisionnel % valeur	
<b>Kilomètres totaux réalisés</b>	<b>2 290 011</b>	<b>2 382 160</b>	<b>2 290 823</b>	<b>4%</b>	<b>91 337</b>
Kilomètres commerciaux	1 825 890	1 882 890	1 832 143	3%	50 747
Kilomètres HLP & techniques	245 763	253 596	248 276	2%	5 320
Kilomètres en sous-traitance	218 358	245 674	210 404	17%	35 270
Taux HLP	11,50%	11,50%	11,50%	0%	0,00
<b>Nombre de pannes rouges</b>	<b>87</b>	<b>98</b>			
Taux de pannes rouges / 1 000 000 km	42,00	45,87			
<b>Recettes totales (***)</b>	<b>8 938 117 €</b>	<b>8 989 801 €</b>	<b>9 094 522 €</b>	<b>-1%</b>	<b>-104 722 €</b>
Recettes perçues auprès des usagers	1 875 327 €	1 926 261 €	2 012 549 €	-4%	-86 287 €
Recettes autres actionnaires	0 €	0 €	0 €		0 €
Autres recettes (publicité, etc...)	35 931 €	37 223 €	36 112 €	3%	1 111 €
SFE perçue (= SFE comptabilisée hors TS et CET)	7 026 860 €	7 026 316 €	7 045 862 €	0%	-19 546 €
<b>Nombre de voyages (nouvelles clés)</b>	<b>6 413 411</b>	<b>6 582 989</b>	<b>6 886 885</b>	<b>-4%</b>	<b>-303 896</b>
AUTRES INFORMATIONS					
PARC	Cumul réel N-1	Cumul réel	Prévisionnel CEP	Ecart Réel/prévisionnel % valeur	
Nombre de véhicules en service	44	44	43	2%	1
Nombre de bus standards	33	33	32	3%	1
Nombre de minibus	4	4	4	0%	0
Nombre d'autres véhicules	7	7	7	0%	0
Nombre de BHNS	0	0	0		0
Nombre de véhicules de réserve	7	7	7	0%	0
Nombre de bus standards	7	7	7	0%	0
Nombre de minibus	0	0	0		0
Nombre d'autres véhicules	0	0	0		0
Nombre de BHNS	0	0	0		0
Nombre de véhicules renouvelés	0	0	0		0
Montant	0	0	0		0
Date de mise en service	0	0	0		0
Affectation ligne	0	0	0		0
Nombre de véhicules renouvelés depuis le 1er janvier	0	0	0		0
PERSONNEL	Cumul réel N-1	Cumul réel	Prévisionnel CEP	Ecart Réel/prévisionnel % valeur	
Nombre de conducteurs (*)	107,25	109,67	109,59	0%	0,08
Nombre de personnel hors conducteurs (**)	25,72	25,88	24,67	5%	1,21
Taux d'absentéisme global	2,76%	4,61%	5%	-8%	0,00
Taux d'absentéisme hors LMmat	2,47%	4,05%			

(\*) Conducteurs K Cherbourg + EQTP intérim

(\*\*) yc intérim et MAD

Commentaires:

SFE perçue: dont 24 242 € correspondant au solde 2015

## B. OFFRE DE TRANSPORT ET EXPLOITATION DU RESEAU

### 1. Offre de transport et kilomètres réalisés

L'offre de transport a été réalisée, en 2016, conformément au cahier des charges du contrat de Délégation de Service Public.

L'année 2016 est la 1<sup>ère</sup> année pleine avec la nouvelle offre de transport suite à la mise en place du nouveau réseau Zéphir en avril 2015.

Pour 2016, le kilométrage contractuel est de 2 290 822 km. En prenant en compte l'avenant 3 (travaux Médéric), et en isolant les kilomètres TPMR qui feront l'objet d'une régularisation de SFE, le kilométrage annuel contractuel de référence s'élève à 2 224 774 km pour 2016 pour une production kilométrique réalisée de 2 317 341 km.

Kilomètres réalisés	2 382 160
Kilomètres réalisés TPMR	-64 819
<b>Total kms réalisés hors TPMR</b>	<b>2 317 341</b>

Kilomètres contrat	2 290 822	
Kilomètres avenant 3	10 792	Travaux Médéric
Kilomètres après avenant 3	2 301 614	
Kilomètres TPMR	-76 840	
<b>Total kms réalisés hors TPMR</b>	<b>2 224 774</b>	

Ecart	92 567	4,16%
-------	--------	-------

#### Explication de l'écart :

Arago	8 853
Impact "petites" déviations (travaux, événements,...)	3 158
Ecart contractuel kms sous-traités	35 270
Autre écart kms en propre	139 848

Kilomètres TPMR réalisés	64 819
Kilomètres TPMR contrat	76 840
Ecart kilomètres TPMR	12 021

Fait l'objet d'une régularisation de SFE

Les écarts kilométriques s'expliquent par l'impact des différentes modifications d'itinéraires (travaux, déviations,...) pour 3 158 km, la non desserte de la rue Arago sur la ligne 3 pour 8 853 km, un écart contractuel sur les kilomètres sous-traités de 35 270 km, ainsi qu'un écart sur les kilomètres en propre de 45 286 km.

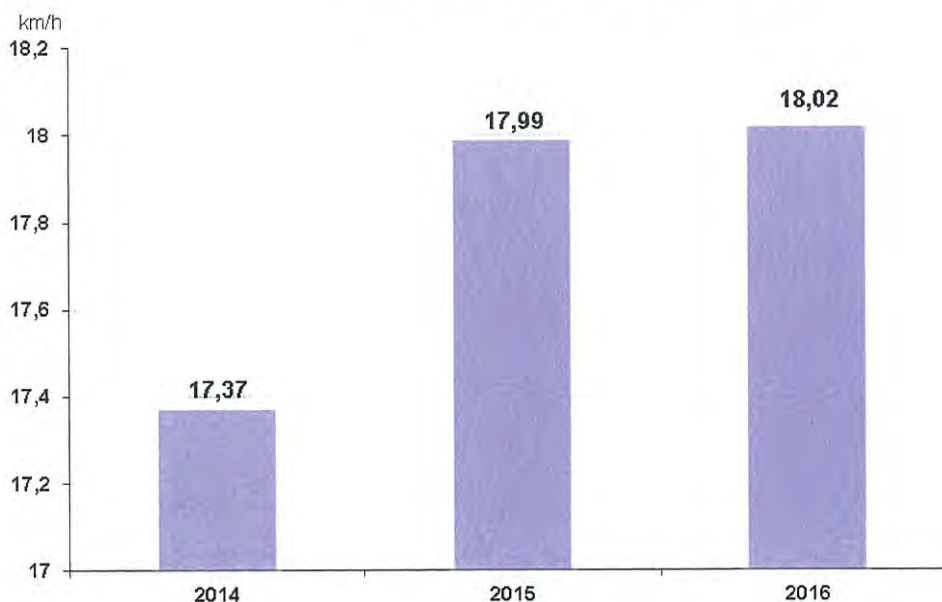
KEOLIS CHERBOURG n'a pas rencontré de problème particulier dans la production du service. Le délégataire n'a pas eu à déplorer d'insuffisances en termes de biens ou d'équipements pour répondre aux besoins des usagers ou appliquer la réglementation.

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

En 2016, la vitesse commerciale est stable et en ligne avec les améliorations relevées en 2015. Les priorités aux feux des bus ainsi que les couloirs de bus contribuent réellement à l'amélioration des temps de parcours. Ils compensent pour partie les aménagements urbains (zones 30, zones 20, plateaux surélevés...) réduisant les vitesses de circulation. En revanche, l'outil SAEIV, en particulier l'accès aux données, ne permet pas d'optimiser les temps de parcours des lignes sur les différentes plages horaires. Une demande d'amélioration du SAEIV est en cours auprès du prestataire BusInfo (ex Gorba).

	<b>Km commerciaux</b> <i>(sur un jour type)</i>	<b>Temps commercial</b> <i>(sur un jour type)</i>	<b>VITESSE commerciale</b>
<b>Ligne 1</b>	834,4	53,9	15,5
<b>Ligne 2</b>	176,7	9,9	17,9
<b>Ligne 3</b>	1 317,9	75,3	17,5
<b>Ligne 4</b>	1 689,2	84,3	20,03
<b>Ligne 5</b>	1 526,9	85,9	17,77
<b>Ligne 8</b>	212,8	11,6	18,37
<b>Ligne 9</b>	77,3	3,0	25,48
<b>TOTAL</b>	<b>5 835,2</b>	<b>323,9</b>	<b>18,02</b>

### Evolution de la vitesse commerciale



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

Aucune prestation occasionnelle n'a été réalisée en 2016.

En effet, les demandes de services occasionnels sont devenues inexistantes depuis la loi ne permettant plus la réalisation du transport debout pour les services dédiés aux enfants.

### 3. Bilan des incidents et accidents constatés

Le nombre d'accidents en 2016 a augmenté (52) contre 38 en 2015.

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

Cette augmentation est principalement liée à une nouvelle procédure interne de management et de recensement des accidents au sein de Keolis Cherbourg. La procédure de Déclaration Interne d'Accident vise à suivre tout accident (accident avec un tiers, casse interne, ...). Le recensement est réalisé dans l'outil Keolis Keorisk.



Accidents par types :

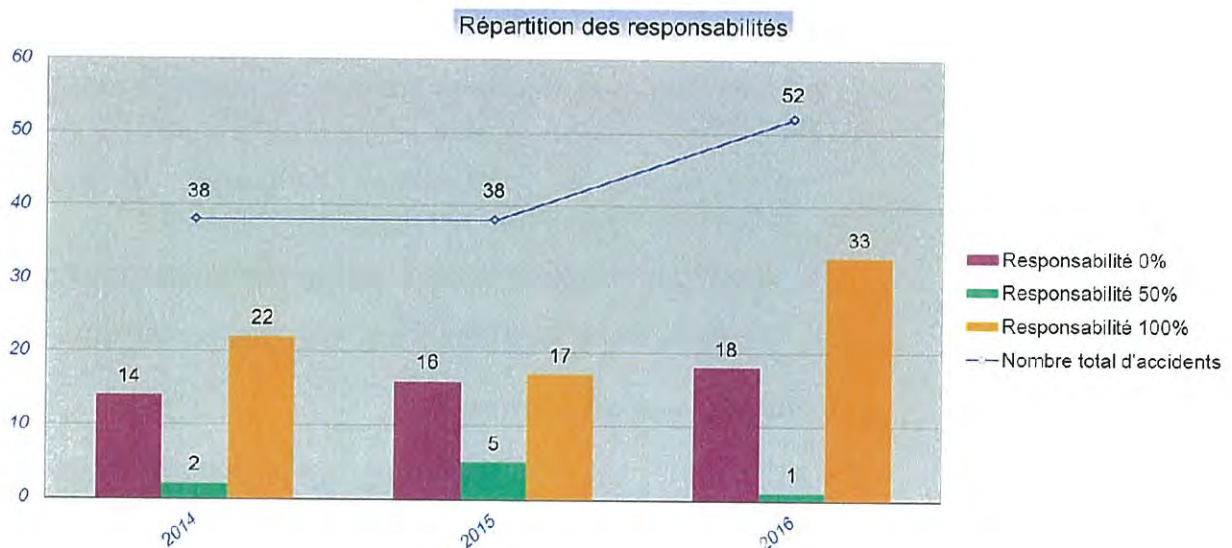
Type d'accident	Nombre
Matériels déclarés par constat amiable	26
Petits accrochages matériels sans constat	26
<i>Dont corporels (chute dans le bus ou à la montée à la descente)</i>	5

Le nombre d'accidents corporels en 2016 s'établit à 5 accidents. Ces corporels sont principalement des chutes dans les bus liées à des freinages d'urgence, souvent consécutifs d'incivilités d'automobilistes.

Le taux d'accidents est de : 0,024 accidents pour 1 000 km en 2016 pour 0,018 en 2015.

Le nombre de kilomètres entre 2 accidents est de 41 086 en 2016 pour 54 517 en 2015.

Le nombre d'accidents responsables augmente sensiblement en 2016 (33) après une année 2015 légèrement en baisse (17), par rapport aux années précédentes.



## TABLEAU DE SUIVI DES ACCIDENTS

Année 2016	Eléments à Fin de Mois			Cumul mobile 12DM
	N-1	Réalisé	Ec. N-1	
Total Accidents	38	52	14,0	52
- dont matériel	38	47	9,0	47
- dont corporel	0	5	5,0	5
Avec tiers	32	40	8,0	40
Sans tiers	6	12	6,0	12
Nbre de CA	26	26	0,0	26
Nbre de DIA	12	26	14,0	26
Total Accidents Responsables 100%	17	33	16,0	33
Total Accidents Responsables 50%	5	1	-4,0	1
Taux de Responsabilité Accidents	51%	64%	13%	64%
Total Kilomètres Compteur Parc Propre	2 071 638	2 136 486	64 848	2 136 486
Accidents aux 10 000 Kilomètres	0,18	0,24	0,1	0,24
KM parcourus entre 2 Accidents	54 517	41 086	-13 431	41 086

CA = Constat amiable

DIA = Déclaration Interne d'Accident

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

##### a. Le contrôle

La lutte contre la fraude entreprise par Zéphir s'articule de la façon suivante :

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

##### Les chiffres clés du contrôle :

	2014	2015	2016
Nombre de voyageurs contrôlés	49 087	53 893	59 765
Nombre de courses contrôlées	2 902	3 157	3 230
Heures passées en vérification	1 628	1 663	1 880
Taux de contrôle :			
Voy contr / V totaux)	0,83%	0,82%	0,91%
Taux de fraude apparent	0,38%	0,32%	0,25%
Taux de courses contrôlées	1,98%	2,07%	1,99%

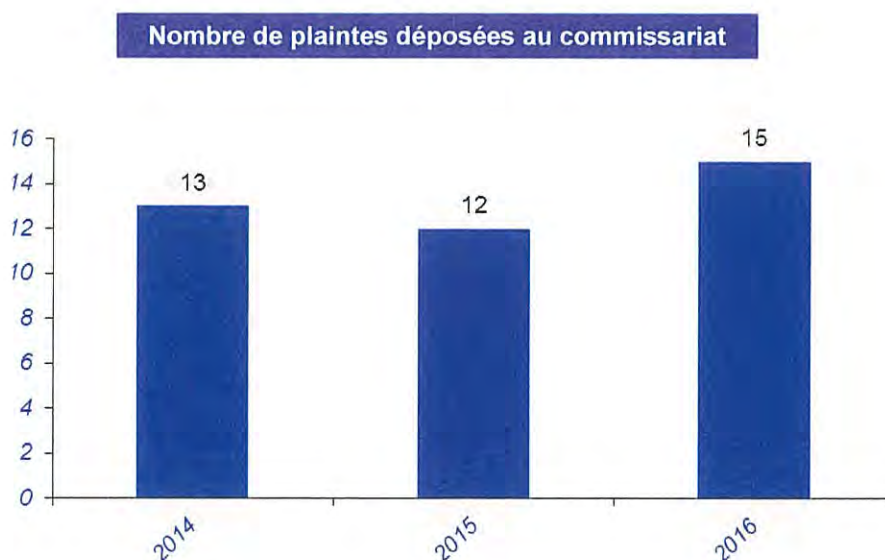
L'organisation liée au contrôle des titres de transport sur le réseau n'a pas changé.

6 agents affectés à la vérification ont poursuivi leur mission en 2016, permettant entre autre d'obtenir des statistiques fiables.

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

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

#### b. Les problématiques de la sécurité



Le nombre de plaintes déposées au cours de l'exercice 2016 est en augmentation (15 en 2016 pour 12 en 2015). Keolis Cherbourg fait en sorte que toute incivilité soit déclarée auprès des services de police.

## Année 2016 - Suivi de la fraude et des incidents

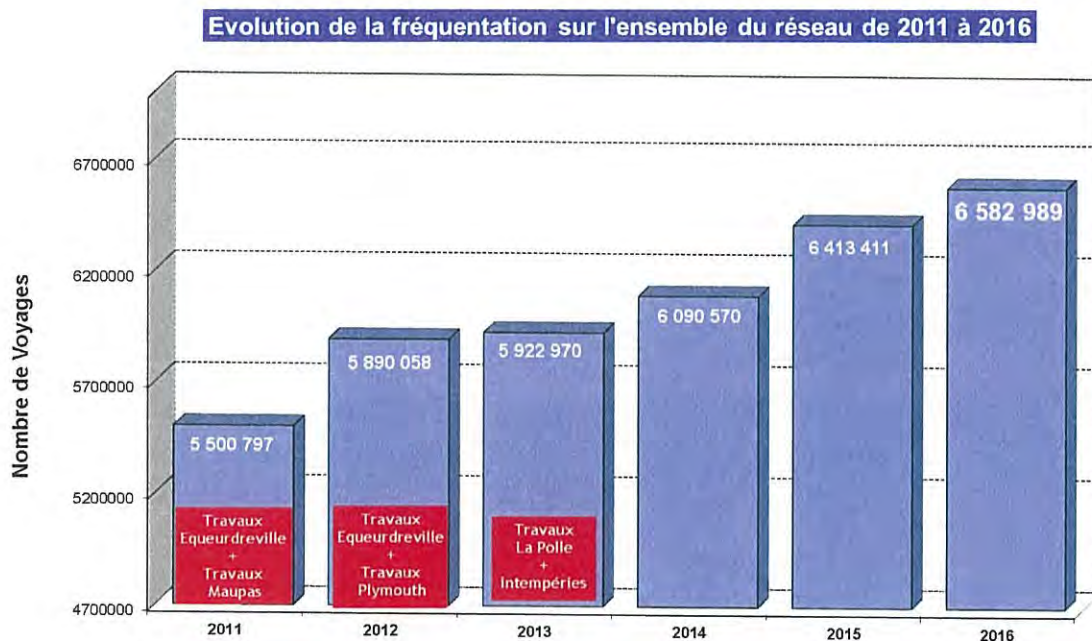
		SUIVI DES INCIDENTS ET DE LA FRAUDE					
		1e trimestre	2e trimestre	3e trimestre	4e trimestre	Total 2016	2015
I N C I D E N T S	<b><u>au préjudice du personnel</u></b>						
	- violences avec ITT					0	0
	- violences sans ITT					0	0
	- menaces, altercation (plainte)	3	5	1	3	12	12
	- incivilités, insultes	8	9	9	5	31	27
	<b><u>au préjudice de la clientèle</u></b>						
	- violences avec ITT					0	0
	- violences sans ITT				5	5	2
	- menaces, altercation (plainte)		1	1		2	0
	- incivilités, insultes	4	4	2	1	11	8
<b><u>vandalisme</u></b>							
<b><u>a - matériel roulant</u></b>							
- jets de projectiles avec dégâts	1	1			2	0	
- jets de projectiles sans dégâts			1	1	2	1	
- tags et graffitis*	4	4	4	1	13	1	
- gravages					0	0	
- dégradations	1	5	9	6	21	1	
<b><u>b - matériel fixe</u></b>							
- abribus, poteaux	30	18	11	18	77	101	
<b><u>c - coût annuel du vandalisme</u></b> (à faire figurer en avil)							
<b><u>perturbation d'exploitation</u></b>							
- purges, signaux d'alarme, malveillance					0	0	
F R A U D E	- taux de fraude terrain	0,33	0,26	0,14	0,25	0,25	0,32
	- taux de fraude par enquête	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7
	- taux de contrôle	1,06	0,86	0,81	0,89	0,91	0,82

Nous constatons en 2016 une augmentation des incidents au préjudice de la clientèle ainsi que du vandalisme sur le matériel roulant. Les incivilités au préjudice du personnel sont stables mais ont un caractère très sensible. Le management de proximité de Keolis Cherbourg reste vigilant sur ce sujet. De plus, des actions de formation sont programmées en préventif sur la gestion de la relation client et des conflits.

## C. FREQUENTATION ET BILAN DES ACTIONS COMMERCIALES

### 1. Analyse de la fréquentation observée

#### Evolution de la fréquentation



**En 2016, la fréquentation du réseau Zéphir continue d'augmenter avec une hausse de 2,6% par rapport 2015.**

**Au total ce sont près de 170 000 voyages supplémentaires qui ont été réalisés.**

Différents facteurs viennent expliquer cette hausse de la fréquentation :

En effet, l'année 2016 constitue la première année pleine d'exploitation du nouveau réseau Zéphir lancé en avril 2015. L'effet du nouveau réseau Zéphir tient une part importante dans cette hausse de la fréquentation.

En parallèle, la nouvelle gamme tarifaire, lancée en septembre 2014, et les actions commerciales de conquête et de fidélisation organisées tout au long de l'année 2016 (*mailings clients, opérations promotionnelles, nouveaux services digitaux...*) ont eu un impact non négligeable sur la hausse de fréquentation.

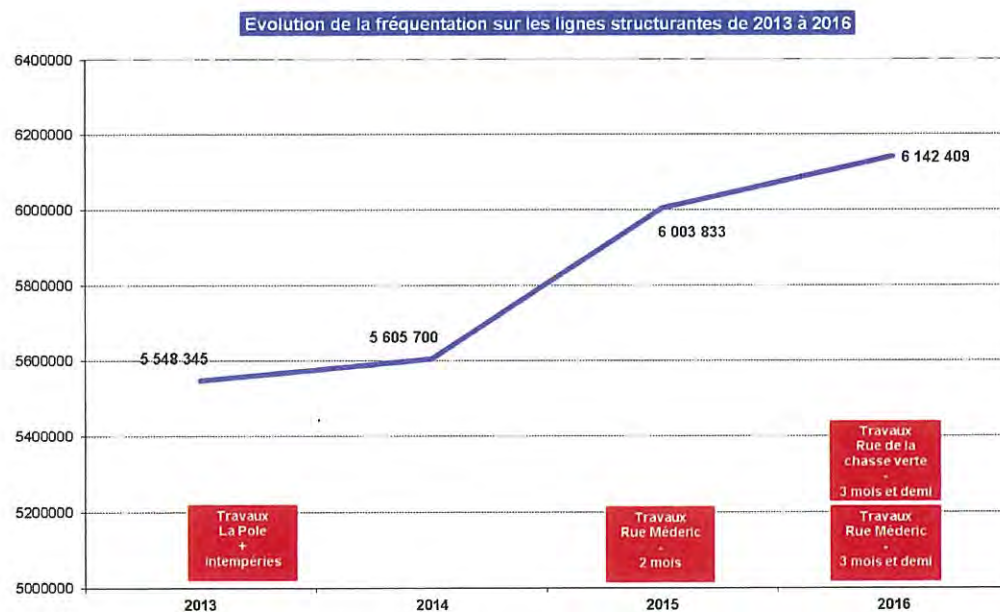
A noter tout de même, quelques éléments qui sont venus perturber le réseau courant 2016 :

- 3 mois et demi de travaux rue Médéric, sur la ligne 3, ont engendré une déviation importante de cette même ligne.
- 4 mois de déviation, sur la ligne 2, ayant engendré la non desserte de toute la partie à l'Est de Schuman.
- 7 journées de grève réparties entre les mois de mars, avril, mai et juin.

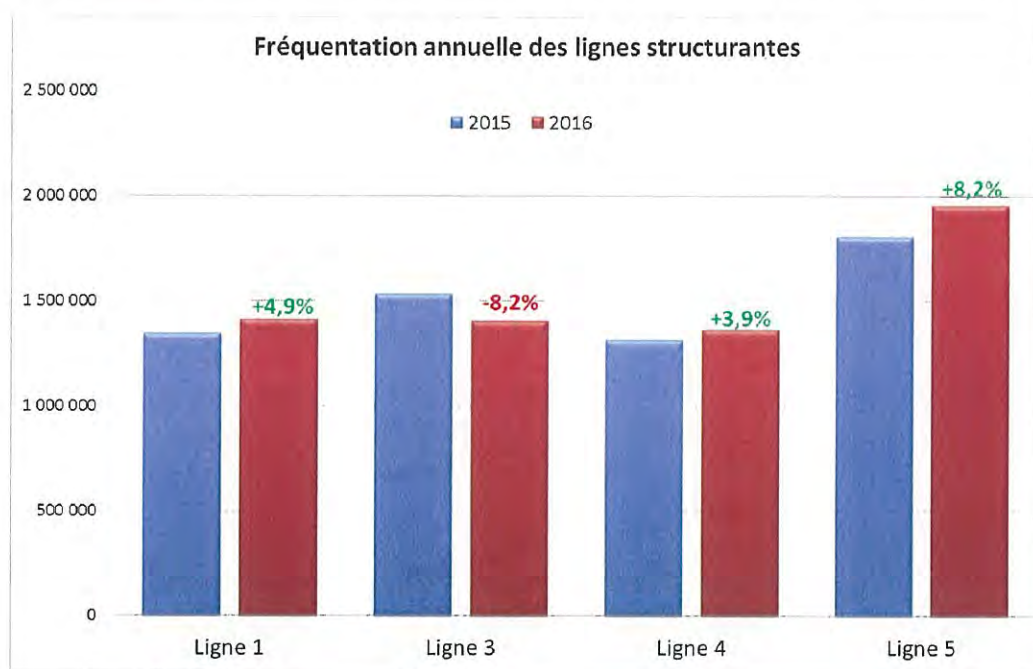
Malgré ces quelques évènements, les moyens déployés par Zéphir pour maintenir un service de qualité aux voyageurs (renfort d'offre, information spécifique complémentaire...) ont permis de conserver une fréquentation en hausse.

### Evolution de la fréquentation des lignes structurantes

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



Lignes	2013	2014	2015	2016	Evol 2015/2016
Ligne 1	1 212 994	1 188 742	1 346 373	1 411 737	4,9%
Ligne 3	1 400 142	1 479 902	1 532 921	1 406 923	-8,2%
Ligne 4	1 175 663	1 173 635	1 314 755	1 365 525	3,9%
Ligne 5	1 759 546	1 763 420	1 809 783	1 958 224	8,2%
<b>TOTAL</b>	<b>5 548 345</b>	<b>5 605 700</b>	<b>6 003 833</b>	<b>6 142 409</b>	<b>2,3%</b>



En 2016, les lignes structurantes du réseau Zéphir connaissent une hausse de +2,3% de leur fréquentation et représentent à elles quatre 93,3% de la fréquentation totale du réseau Zéphir.

La ligne la plus fréquentée du réseau Zéphir est la ligne 5 avec une fréquentation qui flirte avec les 2 000 000 de voyageurs en 2016, suivie des lignes 1 et 3.

Seule la ligne 3 a vu sa fréquentation baisser courant 2016. Cette baisse s'explique en grande partie par les importantes déviations qu'a subies cette ligne courant 2016.

## Evolution de la fréquentation des autres lignes

Lignes	2013	2014	2015	2016	Evol 2015/2016
Ligne 2	177 072	185 676	161 517	158 113	-2,1%
Ligne 8	129 648	222 405	166 868	182 369	9,3%
Ligne 9	3 866	5 165	11 903	32 989	177,1%
Dimanche + JF	45 822	52 712	52 396	46 680	-10,9%
PMR	5 677	5 025	4 768	6 824	43,1%
Zéphir de nuit	2 557	2 813	2 588	2 538	-1,9%
Itinéo	9 983	9 078	9 139	11 667	27,7%
<b>TOTAL</b>	<b>374 625</b>	<b>482 873</b>	<b>409 178</b>	<b>441 180</b>	<b>7,8%</b>

En ce qui concerne les lignes moins importantes, la différence de fréquentation entre les années 2015 et 2016 est encore plus marquante.

En effet, c'est sur ces lignes que le nouveau réseau a eu le plus d'impact d'un point de vue de l'offre de transport.

Ainsi, on observe une très forte hausse sur la ligne 9 (+177%) dont l'offre de transport est passée de 3 à 7 allers/retours par jour entre l'ancien et le nouveau réseau Zéphir, expliquant ainsi cette forte hausse de la fréquentation.

En 2016, le service Itineo Access' enregistre une belle hausse de sa fréquentation de 43,1%, par rapport à 2015.

La tenue pour la première fois, en 2016, de 3 commissions d'accès au service Itineo Access' a contribué à dynamiser la fréquentation de ce service (16 personnes acceptées sur les 3 commissions).

Durant la période été, Keolis Cherbourg a mis en place, de façon dérogatoire au cahier des charges, un deuxième véhicule au lieu d'un véhicule sur le service Itinéo Access' pour pallier les demandes des clients. Le nombre de voyages a augmenté de 68% pendant l'été (1 130 voyages en 2016 contre 671 voyages en 2015).

Le réseau du dimanche voit sa fréquentation diminuer de -10,9% par rapport à 2015. Le Zéphir de nuit diminue également de 1,9%.

Les services Itinéo affichent une belle hausse de fréquentation de 27,7% passant de 9 100 voyages en 2015 à plus de 11 600 voyages en 2016. Cette hausse s'explique en partie par la forte augmentation des voyages de l'Itineo « Hameau Pharès » qui a vu sa fréquentation passer de 2 714 à 3 926 entre 2015 et 2016, soit 45% de voyages en plus.

Le détail des voyages par ligne figure en annexe 3.



## Fréquentation par titre

Titres	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Evol en % N/N-1
Ticket unité	949 639	925 816	917 550	934 140	916 725	934 944	2%
Carnet de 10	226 063	178 965	184 715	147 863	144 966	139 250	-4%
Carnet de 30	68 712	71 333	77 156	69 464	57 010	55 544	-3%
Ticket groupe	23 986	24 236	25 135	28 844	21 654	23 366	8%
Autres tickets	20 331	19 255	22 123	28 603	17 788	14 671	-18%
<b>Total Ticket</b>	<b>1 288 730</b>	<b>1 219 605</b>	<b>1 226 679</b>	<b>1 208 913</b>	<b>1 158 143</b>	<b>1 167 776</b>	<b>1%</b>
Abonnements jeune	2 205 306	2 703 302	2 760 474	2 936 377	3 312 884	3 462 194	5%
Abonnements adulte	374 399	394 017	405 856	428 403	436 832	462 584	6%
Abonnements senior	201 463	209 814	212 995	212 963	219 315	224 879	3%
Abonnements Multimodaux	15 308	18 088	24 454	18 002	17 651	14 244	-19%
<b>Total Abonnements</b>	<b>2 781 168</b>	<b>3 307 132</b>	<b>3 379 324</b>	<b>3 577 743</b>	<b>3 969 031</b>	<b>4 149 657</b>	<b>5%</b>
<b>Abonnements Gratuits</b>	<b>1 415 181</b>	<b>1 345 232</b>	<b>1 292 513</b>	<b>1 285 911</b>	<b>1 268 588</b>	<b>1 251 311</b>	<b>-1%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5 500 797</b>	<b>5 890 058</b>	<b>5 922 970</b>	<b>6 090 570</b>	<b>6 413 411</b>	<b>6 582 988</b>	<b>3%</b>

Avec les nouvelles clés de mobilité, les voyages ont évolué de la façon suivante :

- **LES OBLITERABLES : + 9 633 voyages (+1%).**

La hausse des voyages réalisés avec les titres oblitérables en 2016 est en grande partie due aux voyages réalisés avec le Ticket Unité (+18 219 voyages entre 2015 et 2016, soit +2%). Les voyages réalisés avec le carnet de 10 et de 30 suivent la tendance à la baisse constatée depuis 2013 (respectivement -4% pour le carnet de 10 et -3% pour le carnet de 30, soit 7 182 voyages de moins qu'en 2015).

A noter que 80% des voyages effectués avec des titres oblitérables le sont avec le seul Ticket Unité.

- **LES GRATUITS : - 17 277 voyages (-1,4 %)**

Cette année encore, les voyages réalisés avec les abonnements gratuits (abonnement Topaze) sont à la baisse. Il est aujourd'hui difficile d'expliquer cette baisse des voyages dans la mesure où nous n'avons pas la main sur ces titres dont l'attribution est gérée par le CCAS de Cherbourg-en-Cotentin.

- **LES ABONNEMENTS : + 180 626 voyages (+4,6%)**

Tout comme 2014 et 2015, 2016 est marquée par une nouvelle progression des voyages réalisés par les abonnés de : +4,6%. Cette progression généralisée touche toutes les catégories d'abonnement : jeunes, adultes et seniors.

Les abonnements jeunes sont en hausse de +5%. Le tarif jeune très attractif, mis en place au 1<sup>er</sup> septembre 2014, continue d'attirer de nouveaux utilisateurs contribuant ainsi au dynamisme du réseau. On notera que cette hausse des voyages sur l'abonnement jeune représente à elle seule 149 310 voyages supplémentaires soit 88% de la hausse de fréquentation globale constatée sur tout le réseau entre 2015 et 2016.

Par rapport à 2015, les voyages réalisés en 2016 par les abonnements adultes sont en hausse de +6%. Depuis 2011, les voyages réalisés avec ce titre sont en constante progression passant ainsi de 480 000 voyages en 2011 à 572 000 en 2016, soit +19% d'augmentation.

En 2016 les voyages réalisés par des abonnements seniors continuent de croître (+3%). Ces chiffres viennent conforter la hausse constatée entre 2014 et 2015 sur ce même titre.

Ces bons résultats sont également le fruit des nombreuses actions commerciales menées auprès de tous ces publics tout au long de l'année. En effet, les nombreux mailings (relance des abonnés en fin de droit, nouveaux arrivants, montée en gamme des abonnés mensuels...) ainsi que les rencontres organisées auprès de ces différents publics (portes ouvertes, semaine de la mobilité, action commerciale...) ont fortement contribué à valoriser le service apporté par Zéphir et donc à maintenir cette dynamique positive sur nos voyages.

## Détail du nombre de voyages par titre

Voyages	Mob	janv.-16	févr.-16	mars-16	avr.-16	mai-16	juin-16	juil.-16	août-16	sept.-16	oct.-16	nov.-16	déc.-16	Total
<b>Tickets</b>														
Ticket 1 voyage	1,31	78 550	81 887	77 749	74 433	72 611	82 209	74 052	75 405	81 802	87 302	76 522	72 423	934 944
Ticket 2 voyages	2,62	170	369	249	149	314	168	299	162	356	314	411	364	3 327
Carnet de 10 tickets	11,1	12 243	10 612	12 532	9 080	14 963	9 646	10 756	8 048	12 920	15 329	9 324	13 797	139 250
Carnet de 30 tickets	33,3	4 829	4 928	4 629	3 530	4 629	3 830	3 330	3 263	11 322	4 396	3 497	3 363	55 544
Titre Journée	4	156	124	188	180	196	248	204	192	192	184	224	196	2 284
Tickets Avantages/JTP	1,31	4 812	140	0	0	0	0	0	0	1 965	187	0	1 056	8 160
Billet de groupe (10 pers)	1,31	2 304	3 106	499	2 722	2 870	1 446	2 404	2 274	406	1 851	2 106	1 377	23 366
Ticket Tribu	5	15	40	30	150	250	10	35	190	30	55	60	35	900
<b>Total Tickets</b>		103 079	101 206	95 875	90 244	95 833	97 556	91 079	89 534	108 993	109 619	92 145	92 612	1 167 776
<b>Abonnements Adultes</b>														
Abonnement mensuel SEZAM	58,76	21 154	21 506	22 094	21 800	20 037	20 566	18 744	15 748	21 154	21 488	22 211	22 505	249 006
Abonnement annuel SEZAM	73,2	16 909	16 982	17 129	17 422	17 828	17 977	17 976	18 049	18 058	18 782	18 050	18 269	213 432
Pass/entreprises	73,2	73	73	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	146
<b>Total Abonnements Adultes</b>		38 136	38 562	39 223	39 222	37 866	38 543	36 721	33 797	39 211	40 270	40 261	40 774	462 584
<b>Abonnements Jeunes</b>														
Abt Mensuel Scol & Etud < 26 ans Lazer	61,24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abt Annuel Scol & Etud < 26 ans Lazer	65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abonnement mensuel 2è enfant Lazer	61,24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abonnement mensuel 3è enfant Lazer	61,24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abonnement mensuel 4è enfant Lazer	61,24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abonnement Zigzag Eté	61,24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Titres jeunes Scolaires et Etudiants</b>														
Abt Annuel Scol & Etud < 26 ans Scolaire	65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abonnement annuel 2è enfant Scolaire	65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abonnement annuel 3è enfant Scolaire	65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abonnement annuel 4è enfant Scolaire	65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Abonnements Jeune -26 ans</b>														
Abonnement jeune mensuel	61,24	56 035	53 279	59 280	50 094	54 442	52 605	29 273	23 087	57 443	59 525	59 709	56 586	611 359
Abonnement jeune annuel	65	235 690	236 405	236 145	236 080	236 210	236 405	237 445	239 980	235 885	239 395	240 695	240 500	2 850 835
<b>Total Abonnements Jeunes</b>		291 725	289 684	295 425	286 174	290 652	289 010	266 718	263 067	293 328	298 920	300 404	297 086	3 462 194
<b>Abonnements Seniors</b>														
Azur mensuel > 60 ans	41,39	12 541	12 665	13 245	12 665	12 873	12 748	11 217	10 844	11 879	13 112	13 328	13 369	150 487
Abonnement Annuel > 60 ans	43,63	5 846	5 890	5 890	5 890	6 118	6 207	6 295	6 250	6 336	6 382	6 600	6 687	74 392
<b>Total Abonnements Seniors</b>		18 388	18 555	19 135	18 555	18 992	18 956	17 511	17 094	18 215	19 494	19 927	20 056	224 879
<b>Titres Gratuits</b>														
Carte Topaze	46,82	104 502	109 559	102 957	104 830	102 255	110 823	107 546	102 676	106 703	102 349	104 596	92 516	1 251 311
<b>Titres multimodaux</b>														
Trains Bus Hebdo	10	200	230	180	190	200	90	80	110	180	90	80	110	1 740
Trains Bus Mensuel	54,13	1 407	1 678	974	1 137	1 299	704	704	866	1 028	1 137	1 028	541	12 504
<b>Total Titres multimodaux</b>		1 607	1 908	1 154	1 327	1 499	794	784	976	1 208	1 227	1 108	651	14 244
<b>Divers</b>														0
Carte libre circulation+ PASS été														0
<b>Total</b>		557 437	559 474	553 769	540 352	547 096	555 681	520 358	507 146	567 659	571 878	558 441	543 696	6 582 989

## 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 de la signature du nouveau contrat de DSP 2014-2020.

Au terme de l'année 2016, le nombre de voyages est inférieur de 4,4% à l'objectif (soit -303 896 voyages).

Ce phénomène s'explique pour moitié par une montée en puissance plus lente que prévue sur les ventes d'abonnements jeunes annuels (-7,98% par rapport à l'objectif sur les voyages jeunes annuels).

Dans une moindre mesure, les voyages effectués par les titres oblitérables sont également moins nombreux ainsi que les clients voyageant avec des abonnements gratuits.

## 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 2016 :

- Mars 2016 : édition de 1000 plans bus supplémentaires.
- Avril 2016 : édition d'un flyer en 3 000 exemplaires dans le cadre de la seconde phase travaux rue Médéric.
- Juin 2016 : édition du flyer « Guide tarifs au 1<sup>er</sup> juillet 2016 » à 4 000 exemplaires.
- Juin 2016 : édition du vousoir Tarifs au 1<sup>er</sup> juillet 2016 pour l'intérieur des bus.
- Juin 2016 : édition du « Guide été 2016 » à 8 000 exemplaires.
- Août 2016 : édition du flyer « Club Avantages 2016-2017 » à 4 000 exemplaires.
- Août 2016 : édition de 2 000 plans du réseau Zéphir

- Aout 2016 : édition du guide Domino 2016-2017 à 9 000 exemplaires.
- Août 2016 : édition du guide Itinéo 2016-2017 à 1500 exemplaires.
- Août 2016 : édition du guide bus hiver 2016-2017 à 45 000 exemplaires avec distribution toutes boites aux lettres sur Cherbourg-en-Cotentin.
- Août 2016 : édition du voussoir plan pour l'intérieur des bus.

#### b. Les sites internet et mobile

##### Evolution du nombre de consultations

	2012	2013	2014	2015	2016	Evolution 2015/2016
Site internet	117 190	118 447	84 255	116 768	173 622	48,7%
Site mobile	29 569	72 902	94 095	125 563	112 605	-10,3%
<b>TOTAL</b>	<b>146 759</b>	<b>191 349</b>	<b>178 350</b>	<b>242 331</b>	<b>286 227</b>	<b>18,1%</b>

Les sites Internet et mobiles constituent des outils d'information incontournables et toujours plus consultés par nos clients via des supports de plus en plus mobiles.

En septembre 2016, le nouveau site zephirbus.com a été lancé avec succès. Complètement relooké et repensé, ce nouveau site web répond encore mieux aux attentes des clients de par sa simplicité, son ergonomie. En effet, ce dernier a été conçu pour s'adapter à tous les supports (tablettes, PC, Smartphone) sans avoir à zoomer.

Par conséquent, et dans la mesure où le nouveau site mobile s'adapte à tous les supports, l'ancien site mobile « zephirbus.mobi » a été supprimé dès septembre 2016, ce qui explique la baisse de fréquentation.

De manière globale, les chiffres ci-dessus témoignent d'un véritable engouement pour le nouveau site web Zéphirbus.com (+48% de fréquentation entre 2015 et 2016) et traduisent les fortes attentes quant à l'utilisation de cet outil au quotidien pour nos voyageurs.

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

C'est à la rentrée 2016 qu'a été lancée l'application mobile « BusInfo Cherbourg ». Développée par la Société GORBA (également fournisseur du Système d'Aide à l'Exploitation de

Zéphir), cette application permet au voyageur de connaître en temps réel les deux prochains passages du bus à son arrêt.

Disponible sur Apple Store et Android Store, cette application a directement été téléchargée par de nombreux utilisateurs du réseau Zéphir.

#### Evolution du nombre de téléchargements en 2016

	Android	IOS	TOTAL
sept-16	/	/	/
oct-16	1 300	612	1 912
nov-16	1 515	717	2 232
déc-16	1 683	793	2 476

En seulement 4 mois, l'application BusInfo Cherbourg avait déjà été téléchargée 2 476 fois, témoignant ainsi du succès de cette application auprès des cherbourgeois.

#### d. [L'information par SMS en situation perturbée INIMO](#)

	2012	2013	2014	2015	2016	Evolution 2014/2015
Nombre de SMS envoyés		2 450	12 174	20 526	21 367	4,1%

En 2016, le nombre de SMS envoyés via le service Inimo se chiffre à 21 367, en augmentation de +4,1% par rapport à 2015.

Cette hausse s'explique par l'augmentation du nombre d'abonnés à ce service gratuit qui est passé de 581 à fin 2015 à 1 185 à fin 2016.

On notera également l'utilisation systématique de ce service dans le cadre des déviations importantes venues perturber le réseau pendant cette année 2016 (lignes 2 et 3), mais également pour accompagner le lancement de nouveaux produits ou services telles que les évolutions des lignes 8 et 9 en septembre 2016 ou encore la nouvelle application BusInfo Cherbourg.

#### e. [Le compte twitter](#)

Le compte Twitter zephir\_actu est aujourd'hui un moyen de communication devenu incontournable permettant une relation directe avec les usagers du réseau Zéphir.

Utilisé quotidiennement pour informer en temps réel nos clients sur d'éventuelles perturbations, promouvoir les services proposés par Zéphir ou encore relayer nos campagnes de communication.

Le compte twitter « zephir\_actu » est aujourd'hui suivi par 780 personnes dont de nombreux acteurs de la vie locale qui n'hésitent pas à diffuser l'information twittée permettant ainsi de toucher un public encore plus large.

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

#### a. Le Club Avantages Zéphir

**Date** : juin 2016.

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

**Cible** : tous les abonnés Zéphir.

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

**Résultat** : 15 partenaires dont de nombreux acteurs de la vie locale (*Mega CGR, Le Trident ou encore le cinéma le Palace*).



#### b. La vignette « Club Avantages Zéphir »

**Date** : juin 2016.

**Objectif** : Identifier clairement les partenaires Zéphir et valoriser ce service auprès du plus grand nombre.

**Cible** : Tous publics et abonnés Zéphir.

**Principe** : apposer une vignette sur chaque devanture des partenaires Zéphir afin de les identifier clairement.

**Résultat** : Les 15 partenaires affichent dorénavant cette vignette sur la devanture de leur commerce.



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

**Date** : tous les mois de janvier à décembre 2016.

**Objectif** : faire connaître le réseau Zéphir aux nouveaux arrivants sur Cherbourg-en-Cotentin.

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

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

**Résultat** : 560 courriers envoyés sur l'année 2016 et 164 tickets commerciaux utilisés pour, au final, 7 nouveaux abonnements souscrits.



### d. Relance des abonnés annuels Zéphir

**Date** : tous les mois de janvier à décembre 2016.

**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** : 586 courriers envoyés pour 316 abonnements renouvelés.





e. Relance des abonnés annuels jeunes Zéphir

**Date** : Juin 2016.

**Objectif** : anticiper le renouvellement des abonnés annuels -26 ans.

**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** : 586 courriers envoyés pour 316 abonnements renouvelés.



f. Montée en gamme des abonnés mensuels

**Date** : En avril et octobre.

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

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

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

**Résultat** : 329 courriers envoyés pour 13 passages vers l'abonnement annuel.



#### g. Passeport Jeunes 2016 / 2017

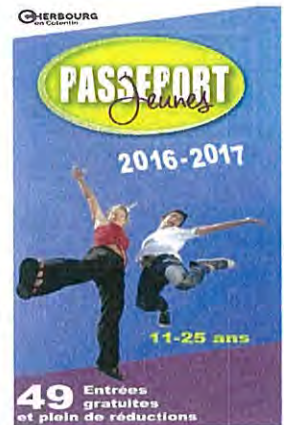
**Date** : Valable toute l'année.

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

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

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

**Résultat** : 1 120 voyages effectués gratuitement sur le réseau Zéphir grâce au passeport Jeunes.



#### h. Journée du Transport Public / Semaine de la mobilité 2016

**Date** :

- 17 septembre 2016 :  
Journée du transport Public.
- Du 16 au 22 septembre :  
Semaine Européenne de la mobilité.

**Objectifs** :

- Inciter les cherbourgeois à venir découvrir le réseau de bus de Cherbourg-en-Cotentin.
- Aller à la rencontre des cherbourgeois pour échanger autour de leur mobilité.
- Promouvoir les nouveaux outils digitaux.

**Principe** :

- Mise en place d'un tarif unique à 1€ pour la journée du 17 septembre.
- Réduction de -30% sur les abonnements mensuels aZur et seZam du mois d'octobre souscrits pendant la semaine de la mobilité.
- Présence accrue de Zéphir sur le terrain.



**Actions mises en œuvre :**

- Distribution de dépliants en centre-ville pour promouvoir les nouveaux outils digitaux Zéphir (site Internet et application mobile).
- Réalisation d'un Petit Déjeuner Zéphir à Schuman.
- Opération « Réveil Cherbourg avec Zéphir » où 1 000 ballons aux couleurs de Zéphir ont été distribués en centre-ville.



**Résultat :**

- 1 600 billets à 1€ vendus.
- 145 abonnements vendus avec les -30% de réduction.
- 1 000 prospectus distribués en centre-ville.
- 1 000 ballons distribués lors de l'opération « Réveil Cherbourg avec Zéphir ».
- 400 cafés distribués au petit déjeuner.
- 3 articles de presse sur les actions Zéphir dans le cadre de cette semaine de la mobilité.



i. Opération découverte Zéphir

**Date** : 3 novembre 2016.

**Objectif** : faire découvrir le réseau de bus cherbourgeois aux résidents de la maison de retraite du Phare d'Argent de Tournaville.



**Cible** : Résidents de la résidence Le Phare d'Argent.

**Principe** : Venir passer un après-midi avec les résidents pour leur expliquer les possibilités de déplacement qu'offre le bus. Dans un second temps, se rendre en centre-ville en bus pour une visite de l'agence. En fin de journée, remise d'une offre d'essai à tous les participants valable pour 1 aller-retour.



**Résultat** : 25 participants à l'animation et 12 participants à la sortie en bus pour, au final, 4 offres utilisées.

j. [Campagne de Noël 2016](#)

**Date** : les 3 week-ends avant Noël.

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

**Cible** : tout public.

**Principe** : ticket unité à 0,60 € au lieu de 1,20€.

**Résultat** : 9 628 tickets à 0,60€ vendus en 3 week-ends.



## ZEPHIR, PARTENAIRE DE LA VIE LOCALE !

k. [Tour de France 2016](#)

**Date** : Dimanche 3 juillet 2016.

**Objectif** : Faciliter les déplacements dans Cherbourg-en-Cotentin le jour du Tour de France 2016.

**Cible** : Tous les Cherbourgeois et autres spectateurs du Tour de France.

**Principe** : Mise en place d'un réseau de bus gratuit et dédié au Tour de France en tenant compte du circuit des coureurs et des contraintes de circulation liées à l'évènement.

**Résultat** : Mise en place d'un réseau dédié répondant aux attentes spécifiques de cette journée du 3 juillet 2016.



## I. Opération portes ouvertes

**Date** : février et mars 2016.

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

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

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

**Résultat** : Participation aux portes ouvertes de 6 établissements pour 231 personnes renseignées.



## m. Opération 1, 2, 3 A Vous de Jouer

**Date** : Mars 2016

**Objectif** : aller à la rencontre des jeunes participants et les sensibiliser sur les bonnes pratiques à adopter dans le bus.

**Cible** : Les participants à l'opération 1, 2, 3 A vous de jouer.

**Principe** : Animation d'un atelier de découverte et de prévention dans l'utilisation des transports publics.

**Résultat** : Une demi-journée passée sur place pour sensibiliser une trentaine de 8-15 ans.



## n. Opération CM2

**Date** : Mai et juin 2016.

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

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

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

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



**Résultat** : 406 élèves ont visité le dépôt Zéphir (soit 14 classes de CM2). 72 offres ont été utilisées sur les 406 distribuées. Sur les 72 offres utilisées, 33 ont souscrit un abonnement Zéphir à la rentrée 2016.

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

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

##### La gamme tarifaire

Au 1er juillet 2016, et en raison d'une inflation quasi nulle, les tarifs de la gamme tarifaire Zéphir sont restés identiques à ceux mis en place en septembre 2014.

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

## Les recettes commerciales

TITRES	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Evol en % N/N-1
Ticket unité	824 548 €	792 594 €	785 518 €	777 910 €	763 407 €	778 580 €	2,0%
Carnet de 10	198 286 €	162 192 €	171 617 €	139 265 €	136 536 €	131 152 €	-3,9%
Carnet de 30	57 008 €	60 429 €	67 648 €	61 632 €	50 816 €	49 737 €	-2,1%
Ticket groupe	13 092 €	13 423 €	12 176 €	14 236 €	10 737 €	11 675 €	8,7%
Autres tickets	12 390 €	11 268 €	12 856 €	15 495 €	11 052 €	9 185 €	-16,9%
<b>Total Ticket</b>	<b>1 105 323 €</b>	<b>1 039 906 €</b>	<b>1 049 815 €</b>	<b>1 008 538 €</b>	<b>972 549 €</b>	<b>980 328 €</b>	<b>0,8%</b>
Abonnements jeune	693 206 €	654 123 €	666 978 €	629 660 €	581 167 €	609 148 €	4,8%
Abonnements adulte	180 283 €	191 569 €	201 383 €	210 353 €	214 957 €	228 255 €	6,2%
Abonnements senior	87 250 €	92 163 €	96 691 €	97 348 €	100 835 €	103 941 €	3,1%
Abonnements Multimodaux	5 889 €	6 197 €	7 928 €	5 743 €	5 266 €	4 619 €	-12,3%
Autres titres	373 €	777 €	200 €	13 381 €	93 €	100 €	7,5%
<b>Total Abonnements</b>	<b>967 002 €</b>	<b>944 828 €</b>	<b>973 180 €</b>	<b>956 485 €</b>	<b>902 318 €</b>	<b>946 063 €</b>	<b>4,8%</b>
Abonnements Gratuits	- €	- €	- €	- €	- €	- €	
<b>TOTAL</b>	<b>2 072 325 €</b>	<b>1 984 735 €</b>	<b>2 022 995 €</b>	<b>1 965 023 €</b>	<b>1 874 867 €</b>	<b>1 926 391 €</b>	<b>2,7%</b>

En 2016, les recettes commerciales du réseau Zéphir sont en hausse de +2,7% par rapport à l'année 2015. On observe une hausse des recettes liées aux titres oblitérables de l'ordre de +0,8% et +4,8% pour les recettes liées à la vente d'abonnements Zéphir.

Dans le détail, on notera l'évolution positive des recettes liées aux tickets unité (+2%) alors que celles-ci chutaient depuis 2011.

### Les titres gratuits : topaZe

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

En 2016, les titres gratuits sont en baisse de -1,36% soit 369 cartes délivrées en moins par rapport à 2015.

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



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

### 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 de la signature du nouveau contrat de DSP 2014-2020.

Les recettes commerciales sur la période 2016 sont inférieures à l'objectif contractuel de -3,7% soit -75 846K€.

Comme pour les voyages et comme en 2015, le retard constaté provient essentiellement des titres oblitérables dont le glissement tarifaire a été plus important qu'envisagé vers le nouveau titre -26 ans.

Keolis Cherbourg continue de déployer les actions commerciales inscrites au contrat de DSP afin d'atteindre les objectifs fixés.

### Autres recettes d'exploitation :

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

## D. MAINTENANCE DU PARC VEHICULES ET BATIMENTS

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

### 1. Les missions de la maintenance

- ↳ Maintenir en condition opérationnelle chaque matériel, en toute sécurité.
- ↳ Fournir au service exploitation un matériel conforme aux engagements, aux besoins et répondant aux normes et exigences réglementaires.
- ↳ Assurer le management opérationnel des activités de la maintenance.
- ↳ Contribuer à la performance économique de l'entreprise.

Pour mener à bien nos missions, dans le respect de la réglementation et des préconisations techniques, nous devons appliquer scrupuleusement les méthodes et les procédures élaborées par la direction de la maintenance, procédures et méthodes construites à travers les retours d'expérience des divers ateliers, des groupes de travail et des plans de maintenance des constructeurs.

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

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



## 2. Les différentes opérations d'entretien et de maintenance

### La maintenance avant départ

Le conducteur doit avant le départ effectuer le tour de son véhicule de façon à s'assurer que les principales fonctions de celui-ci soient opérationnelles, freinage, direction, états des pneumatiques, éclairages, fonctionnement des portes... Dans le cas contraire, il fait appel par radio au service maintenance, un autre véhicule lui est attribué si l'intervention ne lui permet pas de partir à l'heure prévue.

### La maintenance préventive

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

### La maintenance préventive conditionnelle

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

### La maintenance prévisionnelle

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

### La maintenance corrective

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



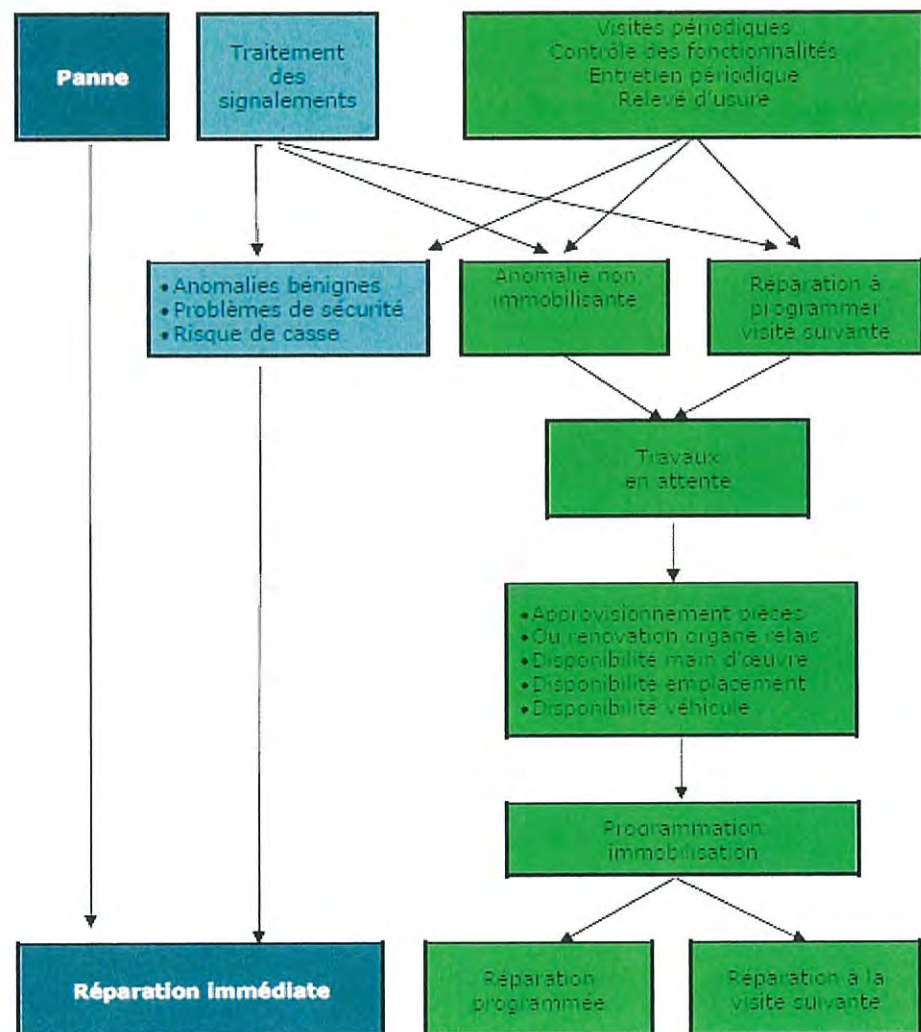
### 3. Opérations de maintenance marquantes et importantes réalisées en 2016

Les faits marquants en matière de maintenance corrective importante pour l'exercice 2016 ont été les suivants :

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

La liste des interventions réalisées sur chaque véhicule durant l'année 2016 n'est pas incluse dans ce rapport mais fait l'objet d'une transmission complémentaire sur support externe (clé USB).

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



#### 4. Les visites

##### Les visites réglementaires

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

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

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

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

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

##### Taux de sursis et de refus 2016 :

- Nombre de contrôles techniques effectués : 100
- Nombre de sursis : 1
- Nombre de refus : 1

Le taux de sursis et de refus enregistré en 2016 sur le parc des bus affectés au réseau Zéphir est de 2 %.

La moyenne nationale est de 8,52 %.

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



### Les visites préventives systématiques

La qualité de service rendue au client dépend de la ponctualité des autobus et du respect des services de transports programmés. Le taux de panne doit être le plus faible possible, sa diminution repose d'abord sur la bonne réalisation des visites préventives systématiques, au cours desquelles l'agent de maintenance réalise :

- Le contrôle et les réglages mécaniques, électriques, de carrosserie et de sellerie prévus par les plans de maintenance.
- La vidange d'huile des organes ou le contrôle et, si nécessaire, le rétablissement des niveaux et l'échange des filtres.
- La recherche d'anomalies de fonctionnement enregistrées dans les mémoires des systèmes de diagnostic embarqués.
- La mesure des potentiels restant des pièces d'usure (épaisseur des garnitures de freins, état des éléments de suspension, de direction, des courroies...).

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



### 5. La liste des pannes

2 types de pannes sont définis :

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

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

Le total des pannes rouges pour 2016 est de : 98 (87 en 2015).

Le nombre total de pannes rouges aux 1 000 000 Km est de : 45,87 en 2016 (le taux était de 42,00 / 1 000 000 Km en 2015).

Ce chiffre peut paraître élevé mais, il faut cependant pondérer ce résultat, les bus sont soumis à de très fortes sollicitations au cours de leurs services, ils subissent de très nombreuses accélérations/décélérations, freinages, changements de direction, ouvertures/fermetures des portes incessantes, et tout ce rythme, pendant une moyenne kilométrique annuelle de 42 000 km, le réseau de Cherbourg se situe dans la moyenne des réseaux urbains nord-ouest.

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

L'analyse des pannes permet de mettre en place des actions correctives de façon à améliorer la qualité de service.

Les pannes rouges se répartissent de la façon suivante :

- Pannes rouges techniques : **68** (62 en 2015)  
(Sont considérés « techniques », tous les problèmes mécaniques, électriques, air, refroidissement, etc...).
- Pannes rouges accidents : **17** (9 en 2015)  
(Sont considérés « accidents », tous les bus ayant subi un accrochage pouvant altérer la sécurité des passagers et des tiers).
- Pannes rouges crevaisons : **2** (5 en 2015)
- Pannes rouges vandalisme : **2** (1 en 2015)  
(Sont considérés « vandalisme », des actes volontaires de dégradation pouvant altérer la sécurité des tiers et des passagers, ainsi que la qualité de service).
- Pannes rouges « équipements embarqués » : **0** (0 en 2015)  
(Sont considérés équipements embarqués, tous matériels d'information, d'oblitération, etc...).
- Pannes rouges divers exploitation : **9** (10 en 2015)  
(Sont considérés « divers exploitation », toutes les vomissures, les excréments d'animaux, etc...).

Les 68 pannes techniques sont réparties de la façon suivante :

- 3 sur des problèmes de moteur
- 4 sur des problèmes de circuit de carburant
- 11 sur des problèmes de circuit d'eau
- 21 sur des problèmes de porte
- 1 sur des problèmes de freins
- 5 sur des problèmes de suspension
- 3 sur un problème de batterie
- 4 sur des problèmes électriques
- 1 sur des problèmes de courroies
- 6 sur des problèmes de circuit d'air
- 1 sur un problème de démarreur
- 6 sur des problèmes de boîte de vitesses
- 1 sur un problème de pont arrière
- 1 sur des problèmes de câbles



L'augmentation des pannes rouges s'explique par une hausse des pannes « accidents » + 8 et « techniques » + 6.

L'analyse des pannes nous permet de mettre en place des actions pour diminuer les pannes récurrentes, comme :

- Le remplacement progressif des durites conventionnelles par des durites nouvelle génération plus résistantes aux températures élevées engendrées par les nouvelles normes Euro.
- Une attention particulière sur les réglages des portes lors des entretiens.

#### 6. La consommation du parc

La consommation moyenne a été de 39,68 litres/100 Km, en 2016, pour 40,35 litres/100 Km en 2015. La consommation moyenne par véhicule et le bilan des Km TIPP figurent en annexes 8 et 9.

Nous constatons une baisse de la consommation pour l'année 2016, baisse qui s'explique par l'arrivée des véhicules Mercedes E6 plus économique en carburant et le fruit des actions menées depuis quelques années par Keolis Cherbourg sur :

- La formation de conduite des conducteurs
- L'ajustement des temps de parcours et l'affectation des véhicules
- Les réglages mécaniques et les rénovations de boîtes de vitesses





- L'attention particulière portée sur la surconsommation de gasoil
- Le suivi avec l'outil Konfort qui permet d'inciter les conducteurs à une conduite à la fois plus confortable pour les clients et plus économique. Cet outil a la faculté de transmettre, à distance, les relevés de conduite permettant d'individualiser les formations aux conducteurs en difficultés.

### Répartition des bus selon la norme euro

Le renouvellement des véhicules par la Communauté Urbaine de Cherbourg, permet d'améliorer la performance environnementale des véhicules.

Normes EURO	Parc 2014	Parc 2015	Parc 2016
Euro 0	3		
Euro 1	3		
Euro 2	15	14	14
Euro 3	15	16	16
Euro 4	1	3	3
Euro 5 EEV	14	14	14
Euro 6		4	4
<b>Total parc</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>51</b>

Liste des polluants par norme euro (en grammes par Kilowatt-heure) (g/kwh) :

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

### 7. Les coûts d'entretien du parc

Le coût total d'entretien au kilomètre (incluant le coût de la maintenance, les coûts du vandalisme, les coûts accidents et le gasoil) est de 0,6496 €/km, soit une diminution de 3,39 % par rapport à 2015.

Cette baisse est due à un prix moyen du gasoil inférieur en 2016 (-4,29% par rapport à 2015).

A contrario, calculé hors gasoil, ce ratio a augmenté de 2,32% en 2016, cette hausse est due en partie à une augmentation des coûts accidents et du vandalisme, car la hausse de l'entretien (hors accident et vandalisme) est de 0,69%.

Cette hausse est contenue malgré ce contexte où les fournitures générales de maintenance augmentent, où les nouvelles technologies toujours plus contraignantes entraînent des dépenses supplémentaires, où nous constatons une baisse générale de qualité des nouveaux véhicules et des pièces détachées.

ANNEE 2016 (avec gasoil)

	nombre	kilomètres	Maintenance	coût maintenance/km	Vandalisme	coût vandalisme/km	Accident	coût accident/km	coût total/km
<b>Minibus</b>									
Peugeot Boxer	2	16 675	11 921	0,7149	31	0,0019	29	0,0017	0,7185
Renault Master	2	61 032	20 977	0,3437	0	0,0000	133	0,0022	0,3459
<b>Gabarits réduits</b>									
Heuliez GX117L	2	78 373	44 058	0,5622	55	0,0007	3307	0,0422	0,6051
<b>Standards</b>									
Heuliez GX107	2	11 251	11 726	1,0422	29	0,0026	87	0,0077	1,0525
Heuliez GX317	18	734 050	556 897	0,7587	1 630	0,0022	17 710	0,0241	0,7850
Heuliez GX327	17	930 479	500 671	0,5381	1414	0,0015	20 383	0,0219	0,5615
Citaro O530	4	236 903	94 732	0,3999	152	0,0006	15 645	0,0660	0,4666
<b>Articulés</b>									
Heuliez GX187									
PR180									
Agora	3	35 553	49 871	1,4027	0	0,0000	2 078	0,0584	1,4612
Citelis	2	32 170	28 706	0,8923	0	0,0000	5 545	0,1724	1,0647
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>2 136 486</b>	<b>1 319 559</b>	<b>0,6176</b>	<b>3 311</b>	<b>0,0015</b>	<b>64 917</b>	<b>0,0304</b>	<b>0,6496</b>

ANNEE 2016 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	16 675	9 997	0,5995	31	0,0019	29	0,0017	0,6031
Renault Master	2	61 032	14 957	0,2451	0	0,0000	133	0,0022	0,2472
<b>Gabarits réduits</b>									
Heuliez GX117L	2	78 373	18 465	0,2356	55	0,0007	3 307	0,0422	0,2785
<b>Standards</b>									
Heuliez GX107	2	11 251	7 638	0,6789	29	0,0026	87	0,0077	0,6892
Heuliez GX317	18	734 050	282 666	0,3851	1 630	0,0022	17 710	0,0241	0,4114
Heuliez GX327	17	930 479	183 908	0,1976	1 414	0,0015	20 383	0,0219	0,2211
Citaro O530	4	236 903	19 450	0,0821	152	0,0006	15 645	0,0660	0,1488
<b>Articulés</b>									
Heuliez GX187	0	0			0		0		
PR180	0	0			0		0		
Agora	3	35 553	30 785	0,8659	0	0,0000	2 078	0,0584	0,9243
Citelis	2	32 170	13 314	0,4139	0	0,0000	5 545	0,1724	0,5862
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>2 136 486</b>	<b>581 180</b>	<b>0,2720</b>	<b>3 311</b>	<b>0,0015</b>	<b>64 917</b>	<b>0,0304</b>	<b>0,3040</b>

\* hors gasoil

ANNEE 2015 (avec gasoil)

	nombre	kilomètres	Maintenance	coût maintenance/k m	Vandalisme	coût vandalisme/km	Accident	coût accident/km	coût total/km
<b>Minibus</b>									
Peugeot Boxer	2	21 839	10 075	0,4613	0	0,0000	676	0,0310	0,4923
Renault Master	2	48 095	13 786	0,2866	0	0,0000	0	0,0000	0,2866
<b>Gabarits réduits</b>									
Heuliez GX117L	2	70 589	55 215	0,7822	130	0,0018	390	0,0055	0,7896
<b>Standards</b>									
Heuliez GX107	5	93 751	56 846	0,6064	152	0,0016	1 081	0,0115	0,6195
Heuliez GX317	18	848 807	580 254	0,6836	774	0,0009	15 760	0,0186	0,7031
Heuliez GX327	17	914 819	525 190	0,5741	1266	0,0014	32 526	0,0356	0,6110
Citaro O530	4	8 565	2 479	0,2894	0	0,0000	19	0,0022	0,2917
<b>Articulés</b>									
Heuliez GX187	2	3 843	4 082	1,0622	0	0,0000	50	0,0130	1,0752
PR180	1	2 453	1 827	0,7448	0	0,0000	29	0,0118	0,7566
Agora	3	35 494	48 740	1,3732	87	0,0025	173	0,0049	1,3805
Citelis	2	23 387	38 600	1,6505	0	0,0000	2627	0,1123	1,7628
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>2 071 642</b>	<b>1 337 094</b>	<b>0,6454</b>	<b>2 409</b>	<b>0,0012</b>	<b>53 331</b>	<b>0,0257</b>	<b>0,6723</b>

ANNEE 2015 hors gasoil

	nombre	kilomètres	Maintenance*	coût maintenance/k m	Vandalisme	coût vandalisme/km	Accident	coût accident/km	coût total/km
<b>Minibus</b>									
Peugeot Boxer		21 839	7 334	0,3358	0	0,0000	676	0,0310	0,3668
Renault Master		48 095	8 622	0,1793	0	0,0000	0	0,0000	0,1793
<b>Gabarits réduits</b>									
Heuliez GX117L		70 589	30 696	0,4349	130	0,0018	390	0,0055	0,4422
<b>Standards</b>									
Heuliez GX107		93 751	22 189	0,2367	152	0,0016	1 081	0,0115	0,2498
Heuliez GX317		848 807	243 764	0,2872	774	0,0009	15 760	0,0186	0,3067
Heuliez GX327		914 819	189 289	0,2069	1266	0,0014	32 526	0,0356	0,2439
Citaro O530		8 565	84	0,0098	0	0,0000	19	0,0022	0,0120
<b>Articulés</b>									
Heuliez GX187		3 843	1 872	0,4871	0	0,0000	50	0,0130	0,5001
PR180		2 453	550	0,2242	0	0,0000	29	0,0118	0,2360
Agora		35 494	28 969	0,8162	87	0,0025	173	0,0049	0,8235
Citelis		23 387	26 306	1,1248	0	0,0000	2627	0,1123	1,2371
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2 071 642</b>	<b>559 675</b>	<b>0,2702</b>	<b>2 409</b>	<b>0,0012</b>	<b>53 331</b>	<b>0,0257</b>	<b>0,2971</b>

\* hors gasoil

## 8. La sécurité

En 2016 nous avons poursuivi notre démarche sécurité mise en œuvre par Keolis, démarche relayée sur le terrain par notre responsable QSE secteur.

Quelques actions mises en place en 2016 :

La poursuite des formations internes sur le port des Equipements de Protection Individuels (EPI) et sur l'application des procédures pour le personnel d'atelier, la réorganisation physique de l'atelier, les fiches de postes, les marquages piétons dans les ateliers et sur les parkings, le stationnement en marche arrière, une signalisation revue et corrigée, des exercices d'évacuations ....



## E. DONNEES SUR LE PERSONNEL

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

Au 31/12/2016, le personnel affecté au service était composé de :

- 122 agents KEOLIS CHERBOURG
- 3 cadres mis à disposition par KEOLIS

La répartition du personnel était la suivante :

Répartition des agents affectés au service public au 31/12/2016

Qualification	Nombre	Coef.	CDI	DDI	Temps plein	Temps partiels	Observations
<b>Agents KEOLIS CHERBOURG</b>							
Conducteur receveur	101	206	101		98	3	2 conducteurs en contrat avenir 3 conducteurs à 80%
Agent commercial de ligne	1	196	1		1		
Agent commercial	2	201	2		1	1	1 hôtesse à 70%
Employée administrative	1	201	1		1		
Employée administrative	1	211	1		1		Secrétaire
Mécanicien maintenance	1	206	1		1		
Mécanicien station service	1	196	1		1		
Mécanicien station service	1	206	1		1		
Mécanicien tôlier	1	206	1		1		
Mécanicien	1	196	1		1		
Magasinier	1	201	1		1		MAD à 50% sur autres filiales
Correspondante Comptable et administratif	1	220	1		1		
Assistante RH	1	200			1	1	Contrat professionnalisation
Responsable de lignes	1	246	1		1		Agents de maîtrise exploitation
Responsable planning	1	246	1		1		
Responsable de groupe	2	246	2		2		
Chargée études et méthodes	1	246	1		1		
Assistant études et méthodes	1	235	1		1		
Chef d'équipe maintenance	1	246	1		1		
Responsable maintenance	1	320	1		1		
<b>sous total</b>	<b>122</b>		<b>121</b>	<b>1</b>	<b>118</b>	<b>4</b>	
<b>Mise à disposition KEOLIS</b>							
Directeur	1	cadre	1		1		MAD à 50%
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>125</b>		<b>124</b>	<b>1</b>	<b>121</b>	<b>4</b>	

Sur l'année 2016, l'effectif de l'entreprise - agents Keolis Cherbourg (y compris les agents en longue maladie) - était de 121,1 équivalents temps plein (120,96 ETP en 2015) répartis de la façon suivante :

- 99,65 Conducteurs  
(dont -1,23 au titre de la polyvalence)  
(98,6 en 2015 dont -1,16)
- 1,83 Agents commerciaux de ligne (2 en 2015)
- 2,77 Hôtesses (3,39 en 2015)
- 8,33 Agents d'atelier (8,25 en 2015)
- 6 Agents de maîtrise exploitation (6,33 en 2015)
- 2,52 Agents administratifs (2,42 en 2015)

Concernant les cadres détachés du groupe Keolis, ils étaient 2,5 équivalent temps plein :

- 0,5 Directeur (l'autre 0,5 est consacré à la direction du secteur Basse Normandie Mayenne)
- 1,0 Directeur de Centre
- 1,0 Responsable Marketing

Enfin, 12,03 équivalents temps plein en intérim ont été comptabilisés en 2016, dont :

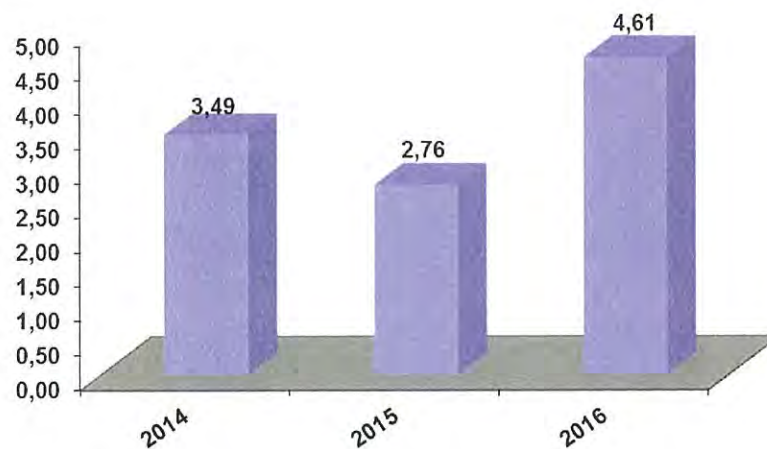
- 10,12 Conducteurs (8,69 EQTP en 2015)
- 0,50 Accompagnateurs de nuit (0,5 EQTP en 2015)
- 0,36 Hôtesses (0,4 EQTP en 2015)
- 1,05 Agents de maintenance (0,27 en 2015)

Soit un total de 135,63 équivalents temps plein (cf. annexe 10), alors que l'effectif ETP sur 2015 était de 132,99.

L'augmentation de l'EQTP en 2016 résulte principalement de l'effet année pleine du nouveau réseau, des travaux importants de Médéric, ainsi que de l'augmentation de l'absentéisme.

## 2. L'absentéisme

Le taux d'absentéisme total (y compris longue maladie) a augmenté en 2016.



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

- 2,75 % pour la maladie
- 1,62 % pour les accidents du travail
- 0,23 % pour la maternité

Le taux d'absentéisme global, de 4,61 % en 2016, est en augmentation par rapport à 2015 (2,76%) notamment en raison de longs arrêts sur l'année ainsi qu'une augmentation des arrêts en fin d'année.

### 3. Les accidents du travail survenus au cours de l'année



#### TABLEAU DE SUIVI DES AT

Année 2016	Eléments à Fin de Mois			Cumul mobile 12DM
	N-1	Réalisé	Ec. N-1	
Nombre d'AT (personnel Zéphir)	4	5	1	5
- avec arrêt	4	3	-1	3
- sans arrêt	0	2	2	2
Nombre de jours d'arrêt	283	418	135	418
Nombre d'heures travaillées	169 250	170 653	1 403	170 653
Nombre d'AT intérim	0	0	0	0
- avec arrêt	0	0	0	0
- sans arrêt	0	0	0	0
Nombre de jours d'arrêt	0	0	0	0
Taux de fréquence (*)	23,63	17,58		17,58
Taux de gravité (*)	1,67	2,45		2,45
Nombre d'accidents trajet	1	0	-1	0
- avec arrêt	1	0	-1	0
- sans arrêt	0	0	0	0
Nombre de jours d'arrêt	150	282	132	282
Taux d'AT	1,54	2,54		

(\*) Calculé hors intérim

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

En 2016, cinq accidents de travail ont été déclarés, dont deux avec arrêt sur le mois de décembre.

Les chiffres de 2016 sont assez satisfaisants, concernant la sécurité au travail.

L'entreprise a, cependant, enregistré 418 jours d'arrêts, dont 366 imputables à des accidents d'avril et novembre 2015.

La conductrice d'Itinéo Access' victime d'un accident du travail le 28 avril 2015 au moment de l'arrimage d'un fauteuil, et qui avait repris en mi-temps thérapeutique le 7 septembre jusqu'à la fin du mois d'octobre 2015, est toujours en arrêt.

Par ailleurs, un agent de maintenance ayant eu un grave accident de trajet en moto, lors de l'année 2015, n'a repris que le 31 août 2016 en mi-temps thérapeutique. Ceci explique les 282 jours d'arrêts suite à un accident de trajet.

4. La politique de formation

Les différentes formations effectuées par le personnel au cours de l'année 2016 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 2016.



## 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 extérieur des véhicules
  - L'état intérieur des véhicules
  - Le fonctionnement des valideurs
- 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 2016

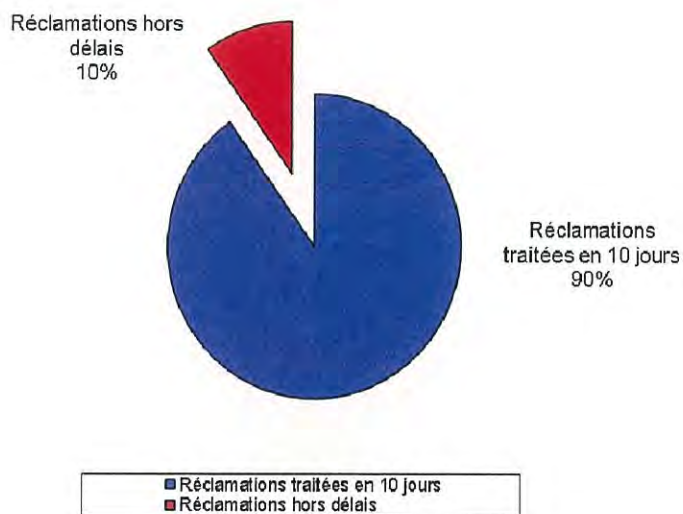
SUIVI SEMESTRIEL DE LA QUALITE DE SERVICE								
	Semestre M-1	T1	T2	T3	T4	Cumul N-1	Cumul réel	Objectif contrat
<b>Exploitation des services de transport public</b>								
Lignes régulières - ponctualité		85%	83%	83,30%	83,8%		83,74%	80%
Information embarquée - disponibilité		100%	100%	100%	96,7%		99,1%	95%
Véhicules - état extérieur		99,50%	98,90%	100%	99,5%		99,5%	90%
Véhicules - état intérieur		89,30%	98,10%	99,20%	97,60%		96,1%	90%
Valideurs - disponibilité								toujours un valideur disponible
Comportement et qualité de conduite du conducteur		100%	93,50%	96,60%	98,70%		97,2%	90%
<b>Information à la clientèle</b>								
Arrêts de bus - information à jour		90%	92%	92%	98%		93%	90%
Arrêts de bus - propreté, état matériel		75%	76,90%	75,60%	95%		80,6%	90%
Plans et guides - disponibilité								0 anomalie /an maxi
Site internet - mise à jour et disponibilité								0 anomalie /an maxi
Agence commerciale - propreté et entretien								2 anomalies /an maxi
Agence commerciale - qualité de l'accueil, disponibilité de l'information et des moyens d'expression des usagers		93%	97%	94,80%	99%		96%	85%
<b>Billettique</b>								
Taux de contrôle		1,06%	0,86%	0,81%	0,89%		0,90%	0,80%

En 2016, et à l'exception du critère relatif à la propreté et l'état des arrêts de bus, l'ensemble des objectifs fixés dans le cadre du contrat de DSP ont été atteints et pour une bonne partie d'entre eux largement dépassés.

Une attention particulière sera portée à l'entretien du mobilier urbain pendant l'année 2017.

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

### Conformité des réclamations 2016



	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Evolution 2014/2015
Réclamations traitées en 10 jours	135	128	152	166	321	156	-51,4%
Réclamations hors délais	8	16	30	33	37	17	-54,1%
<b>Total des réclamations</b>	<b>143</b>	<b>144</b>	<b>182</b>	<b>199</b>	<b>358</b>	<b>173</b>	<b>-51,7%</b>
dont hors délais	5,6%	11,1%	16,5%	16,6%	10,3%	9,8%	

En 2016, le nombre de retours clients a diminué de 51,4%.

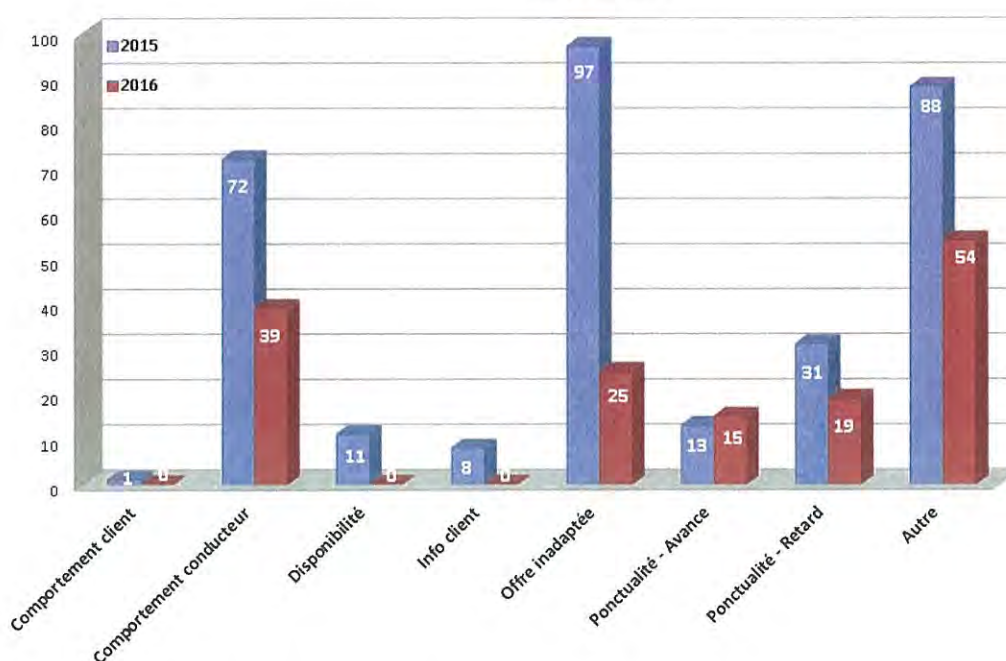
Ce chiffre s'explique par le lancement du nouveau réseau Zéphir en avril 2015 qui a généré une hausse « habituelle » des réclamations. Cette année 2016 est dans la lignée des années antérieures bien que légèrement supérieure aux années 2011, 2012 et 2013.

A l'inverse, on notera la part des réponses hors délai qui a tendance à diminuer par rapport aux années 2012 et 2013.

Canaux	2012	2013	2014	2015	2016	Evolution 2015/2016
Agence commerciale Zéphir	2%	20%	24%	19%	28%	46%
Courrier	2%	4%	5%	10%	7%	-29%
Dépôt	0%	2%	1%	2%	3%	61%
Mail	27%	31%	28%	45%	35%	-23%
Téléphone	69%	44%	44%	24%	27%	13%

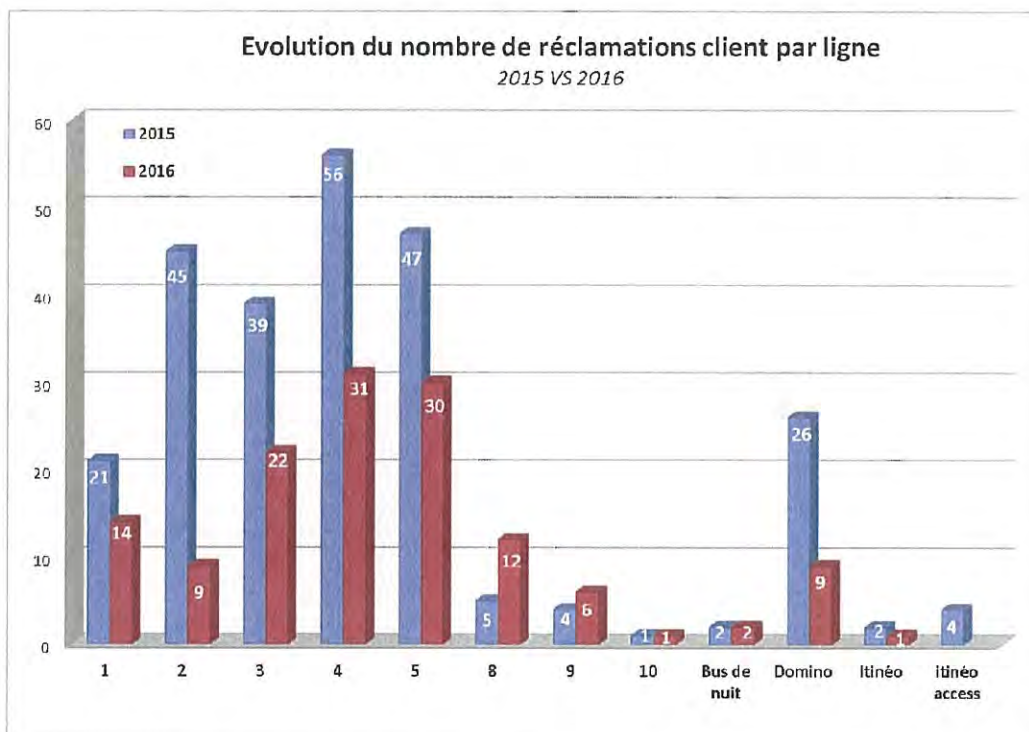
En 2016, on note une recrudescence des réclamations faites en agence commerciale avec un rebond de +46% par rapport à 2015. Malgré une baisse des réclamations faites par mail cette année, ce mode de communication prend de plus en plus d'ampleur pour atteindre en 2016, 35% des retours de nos clients.

**Evolution du nombre de réclamations client par motif**  
2015 VS 2016



En 2016, le thème le plus générateur de réclamation est le comportement des conducteurs. En effet, il représente cette année 26% des réclamations enregistrées contre 22% en 2015. Viennent ensuite les réclamations liées à l'offre de transport et au retard des bus (13%) et les avances (10%).

A noter que la catégorie « Autre » fait référence à des réclamations particulières de type : « Mauvaise lecture des horaires du client », « témoin d'un incident dans le bus », « accès PMR du quai ou du bus », « travaux ligne 3 », « pas de banc à l'arrêt », « demande d'abribus » etc...



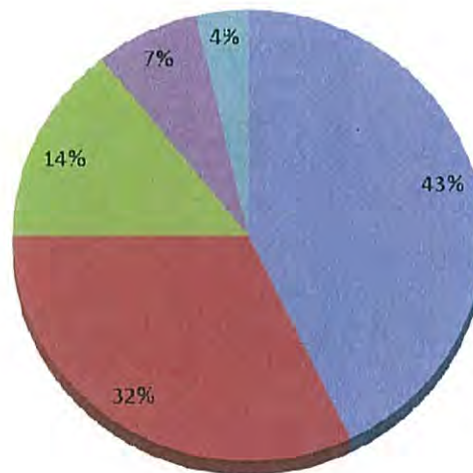
Comme en 2015, les lignes 4 et 5 concentrent la quasi moitié des réclamations (45%), suivies, dans une moindre mesure, par la ligne 3 (16%) et la ligne 8 avec 9% des réclamations enregistrées.

Ce classement s'explique par le nombre important de personnes transportées sur ces lignes.

On notera qu'en 2016, le nombre de réclamations relatives à la ligne 8 est passé de 5 en 2015 à 12 cette année et ce sans aucun changement sur la ligne. Ce chiffre est évidemment à relativiser au vu du nombre de réclamations, mais il traduit certainement une demande d'évolution de cette ligne à terme (25% des réclamations concernent l'offre de transport).

## Réclamations Ligne 4 par motif en 2016

■ Autre                                    ■ Comportement conducteur   ■ Offre inadaptée  
■ Ponctualité Avance                    ■ Ponctualité Retard

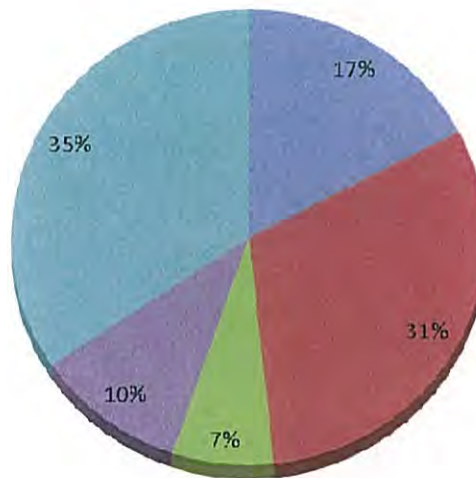


Le principal motif de mécontentement sur la ligne 4 est lié au comportement du conducteur.

En effet, sur les 31 réclamations enregistrées sur la ligne 4, 9 évoquent des problèmes de comportement conducteur, suivies par les problèmes d'offre avec 4 réclamations en 2016.

## Réclamations Ligne 5 par motif en 2016

- Autre
- Comportement conducteur
- Offre inadaptée
- Ponctualité Avance
- Ponctualité Retard



Contrairement à la ligne 4, le premier motif de réclamation client sur la ligne 5 est la ponctualité et notamment les retards avec 35% des réclamations enregistrées.

En deuxième place, on retrouve le comportement conducteur avec 10 des 30 réclamations enregistrées soit 33% cette année contre 40% en 2015.

### III. DONNEES COMPTABLES ET FINANCIERES

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

Les comptes de résultat détaillés de la délégation figurent en annexe 14.

#### COMPTE D'EXPLOITATION SYNTHETIQUE

	2014	2015	2016	2016/2015 en valeur	2016/2015 en %
60 - achats consommés (hors remb. TIPP)	1 161 244	1 138 174	1 156 944	18 770	1,6%
61 - services extérieurs	574 517	609 422	620 992	11 570	1,9%
62 - autres services extérieurs	1 199 431	1 314 040	1 451 270	137 230	10,4%
63 - impôts et taxes	545 786	561 448	596 599	35 151	6,3%
64 - charges de personnel	5 454 999	5 604 567	5 425 133	-179 434	-3,2%
65 - autres charges de gestion	83 008	158 758	184 512	25 753	16,2%
<i>dont quote-part société en participation*</i>	<i>61 076</i>	<i>134 276</i>	<i>161 304</i>	<i>27 028</i>	<i>20,1%</i>
66 - charges financières	121	100	1 993	1 893	19
67 - charges exceptionnelles	9 250	30 451	1 000	-29 451	-96,7%
68- dotations aux amortissements et provision	26 965	129 194	136 156	6 962	5,4%
69 - participation et impôts sur les sociétés	-39 999	-41 729	-42 506	-777	0
<b>total charges</b>	<b>9 015 322</b>	<b>9 504 426</b>	<b>9 532 092</b>	<b>27 666</b>	<b>0,3%</b>
70 - recettes commerciales	2 011 816	1 933 198	1 984 168	50 970	2,6%
<i>dont recettes usagers</i>	<i>1 963 340</i>	<i>1 875 327</i>	<i>1 926 233</i>	<i>50 906</i>	<i>2,7%</i>
<i>dont recettes publicité</i>	<i>18 607</i>	<i>29 118</i>	<i>29 118</i>	<i>0</i>	<i>0,0%</i>
<i>dont produits des amendes</i>					
<i>dont facture MAD de personnel</i>	<i>25 480</i>	<i>23 520</i>	<i>23 902</i>	<i>382</i>	<i>1,6%</i>
<i>dont autres recettes</i>	<i>4 389</i>	<i>5 233</i>	<i>4 915</i>	<i>-318</i>	<i>-6,1%</i>
70 - participation de l'autorité délégante	6 916 182	7 428 076	7 437 183	9 106	0,1%
sous total chiffre d'affaires	8 927 998	9 361 274	9 421 351	60 076	0,6%
74 - subvention d'exploitation	25 150	26 053	25 961	-92	-0,4%
75 - autres produits de gestion courante	3 104	2 412	4 352	1 940	80,4%
<i>dont produits des amendes</i>	<i>1 394</i>	<i>1 580</i>	<i>3 219</i>	<i>1 639</i>	<i>103,8%</i>
76 - produits financiers	30	0			
77 - produits exceptionnels					
78 - reprise sur amortissements et provisions	18 298	23 318	32 175	8 856	38,0%
79 - transfert de charges (dont remb. TIPP)	99 223	126 558	129 817	3 258	2,6%
<b>total produits</b>	<b>9 073 803</b>	<b>9 539 617</b>	<b>9 613 656</b>	<b>74 039</b>	<b>0,8%</b>
<b>résultat annuel</b>	<b>58 481</b>	<b>35 191</b>	<b>81 564</b>	<b>46 372</b>	<b>131,8%</b>
Résultat hors quote-part SP et impôt (dont CICE)	79 558	127 738	200 361	72 623	

#### Commentaires sur le compte d'exploitation

Le chiffre d'affaires net de sous-traitance transport de 9 182 k€ est en progression de +26 k€ (9 156 k€ en 2015).

Les recettes usagers ont augmenté de +51k€, soit +2,7% sous l'effet année pleine de la mise en place de la nouvelle offre transport.



Les autres recettes figurant aux comptes 70 et produits d'exploitation (comptes 74 et 75) s'élèvent à 88 k€ contre 86 k€ en 2015, soit une hausse de +2 k€.

Ces recettes se composent de :

- 29,1 k€ de recettes publicitaires
- 23,9 k€ de facturation de mise à disposition de personnel
- 26,0 k€ liés aux aides à l'embauche des emplois d'avenir
- 3,2 k€ de produits des amendes
- 4,6 k€ de ventes de duplicatas de titres
- 1,3 k€ de produits divers de gestion courante (remboursement frais d'impayés, remboursement CARPA sur honoraires....)
- 0,2 k€ de vente de pièces d'atelier

Les charges d'exploitation (hors charges exceptionnelles, quote-part SP et impôts) s'élèvent à 9 412 k€, pour 9 381k€ en 2015. Elles ont augmenté de 31 k€ par rapport à l'an dernier.

Les principales variations de postes de charges sont les suivantes :

- Une diminution des charges de personnel de 179 k€ soit -3,2%, liée en particulier à des absences (compensées par du recours à du personnel extérieur) et à la baisse du taux de cotisation des allocations familiales. Le poste intéressement a également progressé de 14 k€.
- Une hausse de 137 k€ des autres services extérieurs, notamment en raison de la facturation des personnels mis à disposition suite à de la vacance de poste sur 2015 (+95 k€), de l'accroissement des dépenses de personnel extérieur (+86 k€), d'une baisse des coûts de formation (-31 k€).
- Une hausse des impôts et taxes pour 35 k€, due essentiellement à la taxe sur les salaires et au versement de transport.
- Une régression des autres charges de gestion de 29 k€ qui s'explique par le remboursement à Keolis S.A., en 2015, de la subvention versée en 2011 (assortie d'une clause de retour à meilleure fortune).
- Une augmentation de 26 k€ des autres charges de gestion courante, proportionnelles au chiffre d'affaires.

- Une progression des achats consommés pour 19 k€ avec le poste dotation vêtement de travail, qui évolue de +34 k€, des coûts de pièces de maintenance qui augmentent ainsi que le poste carburant, en raison du coût de l'énergie, qui diminue de 25 k€.

Au global, compte-tenu des transferts de charges ainsi que des provisions et dotations aux amortissements, le résultat d'exploitation est positif et s'élève à +203 k€. Il présente une amélioration de 45 k€ par rapport à l'an dernier.

La société en participation a transféré une perte de 163 k€ à Keolis Cherbourg contre 134 k€ l'an passé.

Le résultat net s'élève à un bénéfice de 82 k€ contre 35 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 200 k€ (contre 128 k€ l'année précédente sur les mêmes bases) ce qui représenterait 2,2 % du chiffre d'affaires net de sous-traitance transport.

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

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

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

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

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

Ces documents figurent en annexe 15.

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

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

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

### Les biens et équipements :

#### Le matériel roulant

Nous n'avons pas observé de difficultés particulières sur le matériel roulant, les véhicules Mercedes donnent entière satisfaction.

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

#### Les bâtiments administratifs

Les derniers travaux de « bon achèvement » du bâtiment s'effectuent dans la difficulté, il reste encore quelques réserves à lever : fissures, Peinture du SAS local coffre et peinture de la tablette bureau étage.



### Les locaux d'atelier

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

- 1) Le remplacement du portail d'entrée du parking du personnel.
- 2) Un appel à la concurrence a été lancé pour le remplacement des portes de la station-service, les travaux se sont déroulés au début 2017.
- 3) Des rampes d'éclairage très vétustes ont été remplacées dans l'atelier mécanique.
- 4) Remplacement d'un brûleur pour un chauffage dans l'atelier.
- 5) La dernière phase d'excavation des terres polluées autour de la station-service est terminée. Le site repart pour une phase de contrôle de la nappe phréatique pour une durée de 4 ans.

### Contrôles réglementaires :

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

- Défaut de « terre » sur 2 blocs sanitaires en bout de ligne.
- Défaut d'efficacité du système d'évacuation des gaz d'échappement.

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

### Contrôles internes :

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

Liste des dégradations :

- Vétusté des portes de l'atelier (remplacement partiel au budget 2017)
- Défaut de fixation des gouttières.
- Fissures importantes sur le mur de la station-service.
- Vétusté de l'éclairage de l'atelier (remplacement partiel au budget 2017)
- Vétusté des locaux de la station-service.



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

Dans notre plan d'investissement pour 2016 nous avons acquis :

- |  |                 |
|--|-----------------|
| 1) Du matériel pour le SAE (CU5)                             | pour 1 521 €    |
| 2) Du matériel radio portatif                                | pour 1 710 €(*) |
| 3) Une table de levage pour la dépose des gros organes       | pour 3 090 €    |
| 4) Une plate-forme pour le travail en hauteur                | pour 3 499 €(*) |
| 5) Un ensemble de distribution de liquide de refroidissement | pour 810 €      |

(\*) Ces investissements figureront dans les comptes 2017.



#### **G. LE SUIVI DU PROGRAMME ACTUEL D'INVESTISSEMENTS ET AUTRES DÉPENSES DE RENOUVELLEMENT**

Les investissements et autres dépenses de renouvellement réalisés par le Délégué 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 de retraite et des médailles du travail

Le montant des indemnités de départ à la retraite s'élève au 31/12/2016 à 794 057 €.

Ce montant n'est pas provisionné dans les comptes sociaux et figure dans les engagements financiers.

Le montant provisionné dans les comptes sociaux au titre des médailles du travail s'élève à 137 423 € au 31/12/2016.

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

### Calcul du réalisé de la Contribution Forfaitaire 2016

Coefficient d'Actualisation Articles 20 et 21 du contrat de DSP et Avenant 1			
Intitulé de l'indice	Indice de référence 2013	Moyenne des Valeurs de janvier 2016 à décembre 2016	Coefficient (01-2013 à 12-2013) / 2007
Gazole :GN (FB0D192014)	114,76	86,95	0,75772
Salaire trimestriel : Sn (01567457)	108,45	113,20	
Charges Sociales : CHn yc T/S	46,75	44,90	
Salaires Chargés : Sn*(1+CHn)	159,20	164,00	1,03066
Frais généraux : FGn (FB0ABCXN00)	105,74	103,15	0,97555
		<b>Pondéré (b)</b>	<b>0,99624</b>

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

Actualisation de CFF		
	Valeur contractuelle en € 2013	Valeur en € 2016
CCF 2015 (Article 29,1 contrat de DSP)	7 009 800,00	6 983 443,15
SFE variable	-1 175,49	-1 171,07
AVENANT 1	-3 248,00	-3 235,79
AVENANT 2 - DEPENSES CARBURANT	-34 800,00	-34 669,15
AVENANT 2 - RENOVATIONS BV/MOTEUR	49 000,00	48 815,76
AVENANT 2 - AJUSTEMENT RENOVATIONS BV/MOTEUR	-27 841,00	-27 736,32
TRAVAUX LIGNE 3	41 478,63	41 322,67
REFACTURATION FLYERS	874,29	871,00
<b>Total CCF 2016 (hors TP/CET)</b>	<b>7 034 088,43</b>	<b>7 007 640,26</b>

CFF 2016	7 007 640,26
SOLDE CFF 2015	18 676,02
REFACTURATION CET	97 495,11
REFACTURATION TAXE SUR LES SALAIRES	313 371,53
<b>CONTRIBUTION FORFAITAIRE TOTALE 2016</b>	<b>7 437 182,92</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.

## Calcul du réalisé de la Contribution Forfaitaire 2016

Coefficient d'Actualisation Articles 20 et 21 du contrat de DSP et Avenant 1			
Intitulé de l'indice	Indice de référence 2013	Moyenne des Valeurs de janvier 2016 à décembre 2016	Coefficient (01-2013 à 12-2013) / 2007
Gazole :GN (FB0D192014)	114,76	87,83	0,76538
Salaire trimestriel : Sn (01567457)	108,45	113,33	
Charges Sociales : CHn yc T/S	46,75	45,40	
Salaires Chargés : Sn*(1+CHn)	159,20	164,80	1,03537
Frais généraux : FGn (FB0ABCXN00)	105,74	103,18	0,97582
		<b>Pondéré (b)</b>	<b>1,00026</b>

$$(b) C_n = C_{n0} * [0.07 + 0.09 * G_n / G_o + [0.70 * S_n * (1 + CH_n) / S_o * (1 + CH_o)] + 0.14 * F_{Gn} / F_{Go}]$$

Actualisation de CFF		
	Valeur contractuelle en € 2013	Valeur en € 2016
CCF 2015 (Article 29,1 contrat de DSP)	7 009 800,00	7 011 622,55
SFE variable	-1 424,96	-1 425,33
AVENANT 1	-3 248,00	-3 248,84
AVENANT 2 - DEPENSES CARBURANT	-34 800,00	-34 809,05
AVENANT 2 - RENOVATIONS BV/MOTEUR	49 000,00	49 012,74
AVENANT 3 - TRAVAUX LIGNE 3	48 833,00	48 845,70
<b>Total CCF 2016 (hors TP/CET)</b>	<b>7 068 160,04</b>	<b>7 069 997,76</b>

CCF	7 069 997,76
TAXE SUR LES SALAIRES	309 235,00
CET	98 142,00
<b>TOTAL</b>	<b>7 477 374,76</b>

	MONTANTS DEFINITFS	ACOMPTES VERSES	SOLDE
CCF	7 069 997,76	7 064 496,19	5 501,57
TAXE SUR LES SALAIRES	309 235,00	307 221,00	2 014,00
CET	98 142,00	98 198,00	- 56,00
<b>TOTAL</b>	<b>7 477 374,76</b>	<b>7 469 915,19</b>	<b>7 459,57</b>

Les montants exprimés sont ceux figurant sur la facture de solde définitif établie en mai 2017. Le solde à régler figurant sur cette facture est donc de 7 459,57 € détaillé ci-dessus.



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

Le détail du compte TVA récupérée par Keolis au titre des investissements réalisés figure en annexe 19.

## K. PRESENTATION DES RATIOS FINANCIERS CARACTERISTIQUES

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	total 2014/2020	moyenne 2014/2020	Evolution 2016/2015
Kilomètres totaux parcourus	2 063 189	2 290 011	2 382 160					6 735 360	2 245 120	4,0%
dont kilomètres sous-traités	149 871	218 358	245 663					613 892	204 631	12,5%
dont kilomètres en propre	1 913 318	2 071 653	2 136 497					6 121 468	2 040 489	3,1%
Fréquentation (nombre de voyages - anciennes clés)	5 766 906	6 106 412	6 288 229					18 161 547	5 936 659	3,0%
Fréquentation (nombre de voyages - nouvelles clés)	6 090 570	6 413 411	6 582 989					19 086 970	6 362 323	2,6%
<b>Voyages/kilomètres (nouvelles clés)</b>	<b>2,95</b>	<b>2,80</b>	<b>2,76</b>					<b>2,83</b>	<b>2,84</b>	<b>-1,3%</b>
Recettes commerciales	1 965 024	1 875 327	1 926 261					5 766 612	1 922 204	2,7%
<b>Recettes commerciales/voyage</b>	<b>0,32</b>	<b>0,29</b>	<b>0,29</b>					<b>0,30</b>	<b>0,30</b>	<b>0,1%</b>
Contribution financière (hors TS, hors CET)	6 533 315	7 026 859	7 026 316					20 586 490	6 862 163	0,0%
<b>Contribution financière/voyage</b>	<b>(1) 1,07</b>	<b>1,10</b>	<b>1,07</b>					<b>1,08</b>	<b>1,08</b>	<b>-2,6%</b>
<b>Contribution financière/km</b>	<b>(2) 3,17</b>	<b>3,07</b>	<b>2,95</b>					<b>3,06</b>	<b>3,06</b>	<b>-3,9%</b>
Total charges (hors QPSP, yc CICE)	8 954 246	9 370 150	9 370 788					27 695 184	9 231 728	0,0%
<b>Coût moyen/km</b>	<b>4,34</b>	<b>4,09</b>	<b>3,93</b>					<b>4,11</b>	<b>4,12</b>	<b>-3,9%</b>
Effectifs agents roulants EQTP (hors polyvalence)	95,28	97,41	98,42						97,04	1,0%
Effectifs agents roulants EQTP (hors polyvalence et LM)*	93,75	97,41	98,03						96,40	0,6%
Conducteurs intérimaires EQTP	5,89	8,69	10,12						8,23	16,4%
Total EQTP*	99,64	106,10	108,14						104,63	1,9%
<b>Kilomètres/agents roulants EQTP*</b>	<b>19 202</b>	<b>19 525</b>	<b>19 756</b>						<b>19 502</b>	<b>1,2%</b>
Parc total véhicules au 31/12	51	51	51						51	0,0%
Nombre moyen de véhicules utilisés	51	51	51						51	0,0%
Véhicules en ligne (heure de pointe yc PMR)	46	44	44						45	0,0%
Véhicule de réserve**	7	7	7						7	0,0%
<b>Taux de réserve</b>	<b>15,2%</b>	<b>15,9%</b>	<b>15,9%</b>						<b>15,67%</b>	<b>0,0%</b>
<b>Nombre de kilomètres/véhicule</b>	<b>37 516</b>	<b>40 621</b>	<b>41 892</b>						<b>40 010</b>	<b>3,1%</b>
<b>Nombre d'agents roulants EQTP*/véhicule</b>	<b>1,95</b>	<b>2,08</b>	<b>2,12</b>						<b>2,05</b>	<b>1,9%</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)