



Publié le 07/10/2024

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL DE LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU COTENTIN

Délibération n° DEL2024_132

OBJET : Mobilités : rapport annuel déléataire 2023

Exposé

L'article L.3131-5 du Code de la Commande Publique indique que le concessionnaire produit chaque année un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du contrat de concession et une analyse de la qualité des ouvrages ou des services.

Ce rapport permet en outre aux autorités concédantes d'apprécier les conditions d'exécution du service public délégué.

Conformément à l'article L.1411-14 du Code Général des Collectivités Territoriales, le rapport considéré est mis à disposition du public au siège administratif de la Communauté d'Agglomération, Hôtel Atlantique - Boulevard Félix Amiot - 50100 Cherbourg-en-Cotentin, avec transmission aux communes membres lorsqu'une demande de consultation est présentée par un administré.

L'exercice 2023 a été particulièrement marqué par :

- l'intégration et l'adaptation du réseau aux différentes phases de travaux du Bus Nouvelle Génération. Ces travaux ont particulièrement impactés les secteurs de la gare, de l'arsenal, des Provinces, de la rue du Val de Saire...
- la consolidation de l'offre en vue du futur réseau cible 2024.

Le montant du reste à charge payé par la collectivité pour 2023 s'établit à 16 627 083,64 € HT soit 18 289 792 € TTC (19 432 142,01 € HT de dépenses, 2 652 070,92 € de recettes reversées à la collectivité et 152 987,45 € de compensation reversée par le déléataire pour non atteinte des objectifs de recettes).

A noter que dans le cadre des dépenses, nous avons un impact d'actualisation sur l'ensemble du contrat de 15,08 %, lié à la hausse des coûts du carburant et de l'inflation.

Au niveau de la fréquentation, et en tenant compte uniquement des données billettiques, 3 896 891 validations ont été effectuées (4 103 305 en 2022, soit une baisse de 5 %). Cette baisse se retrouve essentiellement sur le réseau urbain qui a subi d'importants impacts liés à la réalisation des travaux du Bus Nouvelle Génération.

Délibération

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

Délibération n° DEL2024_132

Vu le Code de la Commande Publique,

Vu l'examen par la Commission Consultative des Services Publics Locaux en séance du 9 septembre 2024,

Le conseil communautaire a délibéré (Pour : 176 - Contre : 0 - Abstentions : 4- Monsieur Nicolas POISSON ne prend pas part au vote) pour :

- **Prendre acte** du rapport annuel du délégataire en charge de l'exploitation de services de transports de voyageurs et de services de mobilités associés pour l'exercice 2023, annexé à la présente délibération,
- **Autoriser** le Président ou son délégataire à signer toute pièce nécessaire à l'exécution de la présente délibération.
- **Dire** que la présente délibération peut faire l'objet d'un recours auprès du tribunal administratif de Caen (par voie postale au 3 rue Arthur Leduc 14000 Caen ou par voie dématérialisée via l'application « Télérecours citoyens » sur le site www.telerecours.fr) dans un délai de deux mois à compter de sa transmission au représentant de l'Etat et de l'accomplissement des formalités de publicité requises.

LE PRESIDENT,

LE SECRETAIRE DE SEANCE,

David MARGUERITTE

Alexandrina LE GUILLOU

Annexe(s) :
Rapport 2023
Synthèse 2023
CR financier

CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU**26 SEPTEMBRE 2024**

Date d'envoi de la convocation : le 16/09/2024

Nombre de membres : 192

Nombre de présents : 158

Nombre de votants : 177

A l'ouverture de la séance

Secrétaire de séance : LE GUILLOU Alexandrina

L'an deux mille vingt quatre, le jeudi 26 septembre, le Conseil de la Communauté d'Agglomération du Cotentin, dûment convoqué, s'est réuni au complexe sportif Marcel Lechanoine à Valognes à 18h00 sous la présidence de David MARGUERITTE,

Etaient présents :

AMBROIS Anne, AMIOT André, AMIOT Florence (Jusqu'à 21h00), VIDEGRAIN Arlette suppléante de AMIOT Guy, AMIOT Sylvie, ANNE Philippe, ANTOINE Joanna, ASSELINE Etienne, ASSELINE Yves, BARBÉ Stéphane, BAUDRY Jean-Marc, BERHAULT Bernard, BERNARD Christian (Jusqu'à 20h24), BERTEAUX Jean-Pierre, BIHEL Catherine, BLESTEL Gérard, BOUSSELMAME Nouredine, BRANTHOMME Nicole, BRANTONNE Pascal, BRIENS Eric, BRISSET Franck (Jusqu'à 20h19), BROQUAIRE Guy, BUHOT Sophie, BURNOUF Elisabeth, CRIQUET Anne suppléante de CAILLOT Annick, CAPELLE Jacques, CASTELEIN Christèle, CATHERINE Arnaud (A partir de 18h25), CAUVIN Jean-Louis, COLLAS Hubert, COQUELIN Jacques, COUPÉ Stéphanie, RÉTHORÉ Patrick suppléant de CRESPIN Francis, CROIZER Alain, D'AIGREMONT Jean-Marie, DE BOURSETTY Olivier, DENIS Daniel, DESTRES Henri, DIGARD Antoine, DOREY Jean-Marie, DOUCET Gilbert, DUBOIS Ghislain, DUCHEMIN Maurice, DUCOURET Chantal, DUVAL Karine (Jusqu'à 19h31), FAGNEN Sébastien, FAUDEMÉR Christian, FIDELIN Benoît, FONTAINE Hervé, FRANCOIS Yves, FRANCOISE Bruno, GANCEL Daniel, GASNIER Philippe, GENTILE Catherine, GERVAISE Thierry, GILLES Geneviève, GIOT Gilbert, GODAN Dominique, GUILBERT Joël, GUILLEMETTE Nathalie, HAMEL Estelle, HAMON Myriam, HAMON-BARBÉ Françoise, HARDY René, HAYÉ Laurent (A partir de 18h22), HEBERT Dominique, HELAOUET Georges, HERVY Isabelle, HERY Sophie, HOULLEGATTE Valérie, HULIN Bertrand, HUREL Karine, HURLLOT Juliette, JEANNE Dominique, JOUANNEAULT Tony, LAFOSSE Michel, LAINÉ Sylvie, LAMORT Philippe, LANGLOIS Hubert, LE BLOND Auguste, LE DANOIS Francis, LE GUILLOU Alexandrina, LE POITTEVIN Lydie, LEBRETON Robert, LECHATREUX Jean-René, LECHEVALIER Isabelle, LECOURT Marc, LEFAIX-VERON Odile, LEFAUCONNIER François (A partir de 18h32), LEFAUCONNIER Jean, LEFER Denis (A partir de 18h31), LEFEVRE Hubert, LEFRANC Bertrand (A partir de 18h25), LEGOUET David, LEGOUPIL Jean-Claude, LEJAMTEL Ralph, LELONG Gilles, LELOUEY Dominique, LEMENUEL Dominique, LEMOIGNE Jean-Paul, LEMOIGNE Sophie, LEMOINE Morgan, LEMONNIER Charles suppléant de LEMONNIER Hubert, LEPETIT Gilbert, LEPLEY Bruno, LEPOITTEVIN Sonia, LEQUERTIER Colette, LEQUILBEC Frédéric, LERENDU Patrick, LEROSSIGNOL Françoise, LEROUX Patrice, DURUEL Christophe suppléant de LEVAVASSEUR Jocelyne, MABIRE Edouard, MADELEINE Anne, MAGHE Jean-Michel, MAHIER Manuela, MARGUERIE Jacques, MARGUERITTE Camille, MARGUERITTE David, FONTAINE Isabelle suppléante de MARIE Jacky, MARTIN Patrice, MARTIN Serge, MARTIN-MORVAN Véronique, MAUQUEST Jean-Pierre, MEDERNACH Françoise, MIGNOT Henri, MORIN Daniel, COUVREUR Pascale suppléante de MOUCHEL Evelyne, MOUCHEL Jacky, MOUCHEL Jean-Marie, OLIVIER Stéphane, PARENT Gérard, PELLERIN Jean-Luc, PERRIER Didier, VAUTIER Lionel suppléant de PIQUOT Jean-Louis, PLAINEAU Nadège,

POIGNANT Jean-Pierre, POISSON Nicolas, PROVAUX Loïc suppléant de RENARD Jean-Marie, ROCQUES Jean-Marie, RODRIGUEZ Fabrice, RONSIN Chantal, ROUELLÉ Maurice, BOURY Frédérique suppléante de ROUSSEAU François, SANSON Odile, SCHMITT Gilles, SIMON François, SIMONIN Philippe, SOINARD Philippe, SOLIER Luc, SOURISSE Claudine, TARIN Sandrine (A partir de 19h08), TAVARD Agnès, THOMINET Odile, TINCELIN Christiane, TOLLEMER Jean-Pierre, VARENNE Valérie, VASSAL Emmanuel, VASSELIN Jean-Paul, VIGER Jacques, VILLETTE Gilbert, VIVIER Nicolas, VIVIER Sylvain.

Ont donné procurations

AMIOT Florence à PERRIER Didier (A partir de 21h00), ARRIVÉ Benoît à HEBERT Dominique, BALDACCI Nathalie à LANGLOIS Hubert, BELLIOU DELACOUR Nicole à DENIS Daniel, BERNARD Christian à BERHAULT Bernard (A partir de 20h24), BOTTA Francis à HELAOUET Georges, BRISSET Franck à FIDELIN Benoît (A partir de 20h19), DUBOST Nathalie à GUILLEMETTE Nathalie, DUVAL Karine à FAGNEN Sébastien (A partir de 19h31), GOURDIN Sédrick à POIGNANT Jean-Pierre, GRUNEWALD Martine à BOUSSELMAME Noureddine, HEBERT Karine à BROQUAIRE Guy, LE CLECH Philippe à GERVAISE Thierry, LAMOTTE Jean-François à GANCEL Daniel, LECOQ Jacques à PARENT Gérard, LEFER Denis à MARTIN-MORVAN Véronique (Jusqu'à de 18h31), LEJEUNE Pierre-François à VASSAL Emmanuel, LEONARD Christine à LE DANOIS Francis, LEPOITTEVIN Gilbert à SOURISSE Claudine, PECORARO Yvonne à VIVIER Nicolas, PIC Anna à GENTILE Catherine, TARIN Sandrine à FRANCOISE Bruno (Jusqu'à 19h08), VANSTEELANT Gérard à LE GUILLOU Alexandrina.

Absents/Excusés :

BROQUET Patrick, FALAIZE Marie-Hélène, GOSSELIN Bernard, GROULT André, JOZEAU-MARIGNE Muriel, LE PETIT Philippe, LEMONNIER Thierry, LESEIGNEUR Jacques, LETERRIER Richard, MABIRE Caroline, PERROTTE Thomas.

Envoyé en préfecture le 04/10/2024

Reçu en préfecture le 04/10/2024

Publié le

ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_132-DE

leCotentin
COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION



RAPPORT D'ACTIVITÉ

2023







Préambule

2023 : une année particulière placée sous le signe des travaux, mais aussi une année de consolidation et de préfiguration du réseau cible 2024

Après une année 2022 inscrite dans la continuité de déploiement des phases structurantes du réseau, l'année 2023 a été marquée par l'intégration et l'adaptation du réseau aux phases successives de travaux Bus Nouvelle Génération (BNG), ainsi que la consolidation de l'offre dans la perspective du réseau cible 2024 :

- Des travaux multiples, ponctuels ou durables, ont particulièrement impacté les secteurs fréquentés de la gare, quai Alexandre III, Anjou, Arsenal ou encore la rue du Val de Saire, impliquant une gestion opérationnelle agile, une mobilisation permanente des conducteurs, des équipes d'exploitation et du service clients pour assurer la continuité de service et la bonne information des voyageurs.
- Un an après son extension sur tout le territoire du Cotentin, un plan d'actions spécifique a été initié sur le service Cap à la demande, tant sur la promotion que sur l'analyse des paramètres techniques du service afin d'en développer son attractivité et ses performances.
- Des études et analyses de données ont été réalisées pour ajuster l'offre de la rentrée 2023/2024 en vue de préfigurer le réseau cible de 2024 : une démarche nécessaire pour préparer le lancement commercial de la nouvelle offre 2024.

Tout au long de l'année, les parties prenantes s'engagent et s'investissent pour offrir un service public de qualité aux habitants du Cotentin :

- Tous les collaborateurs de Transdev Cotentin,
- Les partenaires,
- Les sous-traitants (Transdev Normandie Manche, Collas Voyages, Seizeur).

Nous sommes tous engagés à accompagner l'Agglomération du Cotentin dans son projet d'une mobilité à 360° !







SOMMAIRE

I-	La société exploitante.....	9
II-	L'organisation	10
	2.1 – L'organisation générale au 31/12/2023	10
	2.2 – Relation avec nos partenaires / sous-traitants.....	10
	2.3 – Relation avec l'Autorité Organisatrice.....	11
	2.4 – Système d'information	11
III-	La gestion du personnel	14
	3.1 – Effectifs et politique de recrutement	14
	3.2 – Eléments de la gestion sociale (NAO et autres accords)	15
	3.3 – Index d'égalité professionnelle et salaire moyen.....	16
	3.4 – Personnel mis à disposition.....	17
	3.5 – Age moyen et taux d'ancienneté de l'effectif (dont conducteurs)	17
	3.6 - Taux d'absentéisme et santé au travail.....	17
	3.7 – Taux d'accident du travail et procédure en matière d'accidentologie au travail	18
	3.8 – La formation	19
	3.9 – Relations sociales et organisation du travail	20
	3.10 – Nombre de jours de grève.....	20
	3.11 – Les événements sociaux	20
	3.12 – Politique RSE de l'entreprise et évènements consacrés à l'emploi	22
IV-	En route pour le réseau cible 2024	24
	4.1 – La communication interne pour fédérer autour du projet commun	24
	4.2 – Analyses et adaptations de l'offre en préfiguration du réseau de 2024.....	25
	4.3 – De nouvelles perspectives pour l'organisation et l'exploitation des services.....	25
	4.4 – Montée en compétence des équipes et anticipation des recrutements	26
	4.5 – Le service clients repensé pour mieux accompagner les voyageurs.....	27
V-	Les éléments significatifs intervenus en 2023.....	28
	5.1 – Vie du contrat.....	28
	5.2 – Evolution des dessertes et principaux aménagements du service	29
	5.3 – Les événements extérieurs marquants	32
	5.4 – Plan de Transport Adapté.....	32





VI-	La fonction d'études et de planification.....	34
VII-	L'exploitation du réseau et la gestion du parc	36
	7.1 – Le suivi kilométrique.....	36
	7.2 – Le contrôle des titres de transport.....	36
	7.2.1 – L'organisation du service.....	36
	7.2.2 – Nombre de contrôles et de verbalisations réalisés	37
	7.2.3 – Répartition des PV par type d'infraction	37
	7.3 – Gestion des véhicules	38
	7.3.1 – Le parc	38
	7.3.2 – Maintenance des véhicules urbains	39
	7.3.3 – Taux de panne aux 10 000 km urbains.....	39
	7.3.4 – Détail des pannes par cause	40
	7.3.5 – Taux de refus et de sursis au Contrôle Technique	42
	7.3.6 – Consommation annuelle de carburant par type de véhicule urbain	42
VIII-	La fréquentation.....	43
	8.1 – Modalités de calcul de la fréquentation.....	43
	8.2 – Evolution de la fréquentation.....	43
	8.3 – Validations par ligne	44
	8.4 – Validations par titre et par catégorie de voyageurs.....	51
	8.5 – Les services de transport à la demande	52
	8.5.1 –Cap à la demande	52
	8.5.2 – Cap Access	58
	8.5.3 – Cap à la Gare.....	60
IX-	Les recettes	61
	9.1 – La grille tarifaire.....	61
	9.2 – Les canaux de vente et d'informations	62
	9.3 – Recettes annuelles.....	67
	9.4 – Recettes par canal de vente	68
	9.5 – Recettes par titre de transport.....	69
	9.6 – Quantité de titres vendus.....	70
X-	Les relations avec la clientèle.....	71
	10.1 – La politique commerciale	71





10.2 – Les activités et faits marquants de l’année 2023 72
10.3 – Les contacts téléphoniques avec la clientèle 97
10.4 – Les réseaux sociaux 97
XI- Le suivi de la qualité 98
11.1 – Notre démarche de triple certification QSE 98
11.2 – Rappel des indicateurs contractuels de suivi de la qualité 99
11.3 – Réclamations 101
XII- La sécurité et les accidents..... 103

CONCLUSION104
ANNEXES106







I- La société exploitante



491 rue de la Chasse aux Loups
50110 Cherbourg-en-Cotentin

Filiale du groupe Transdev, Transdev Cotentin, dont le Président est **Monsieur Jean-Christophe DIDIO**, est une Société par Actions Simplifiée (SAS) au capital de 316 000 €, inscrite au RSC de Nanterre sous le numéro 892.178.492. Elle est dirigée par **Monsieur Yannick LE PAJOLEC**.

Commissaires aux Comptes :

Ernst & Young associés

Tour First, 1 Place des Saisons, TSA 14444, 92037 Paris la Défense Cedex

Website: <http://www.ey.com>

Filiale dédiée à l'exploitation du réseau Cap Cotentin, Transdev Cotentin a été créée pour l'exploitation exclusive du réseau de transports de l'Agglomération le Cotentin. A ce titre, l'entreprise locale bénéficie de **fonctions supports régionales** dans des domaines d'expertises spécifiques ou en soutien des ressources locales, telles que les finances, l'exploitation, les études et méthodes ou encore l'informatique/numérique.



NOTRE OBJECTIF : Mettre au service des collectivités notre expertise pour imaginer les mobilités de demain

315 M€ de CA
3650 Collaborateurs
113 M de Voyageurs transportés
13 Offres de services
1875 Véhicules

TERRITOIRE ROUEN NORMANDIE

Collaborateurs	1790
Voyageurs transportés (M)	27 M
Km de circulation	23 M
Véhicules opérés	890
CA M€	140

TERRITOIRE ESTUAIRE DE LA SEINE

Collaborateurs	820
Voyageurs transportés (M)	27 M
Km de circulation	12 M
Véhicules opérés	210
CA M€	72

TERRITOIRE NORMANDIE OUEST

Collaborateurs	950
Voyageurs transportés (M)	15 M
Km de circulation	15 M
Véhicules opérés	500
CA M€	54

TERRITOIRE DE L'EURE

Collaborateurs	280
Voyageurs transportés (M)	9 M
Km de circulation	9 M
Véhicules opérés	310
CA M€	27

TERRITOIRE DE DIEPPE

Collaborateurs	250
Voyageurs transportés (M)	5 M
Km de circulation	5 M
Véhicules opérés	185
CA M€	17



OFFRES DE SERVICES

TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

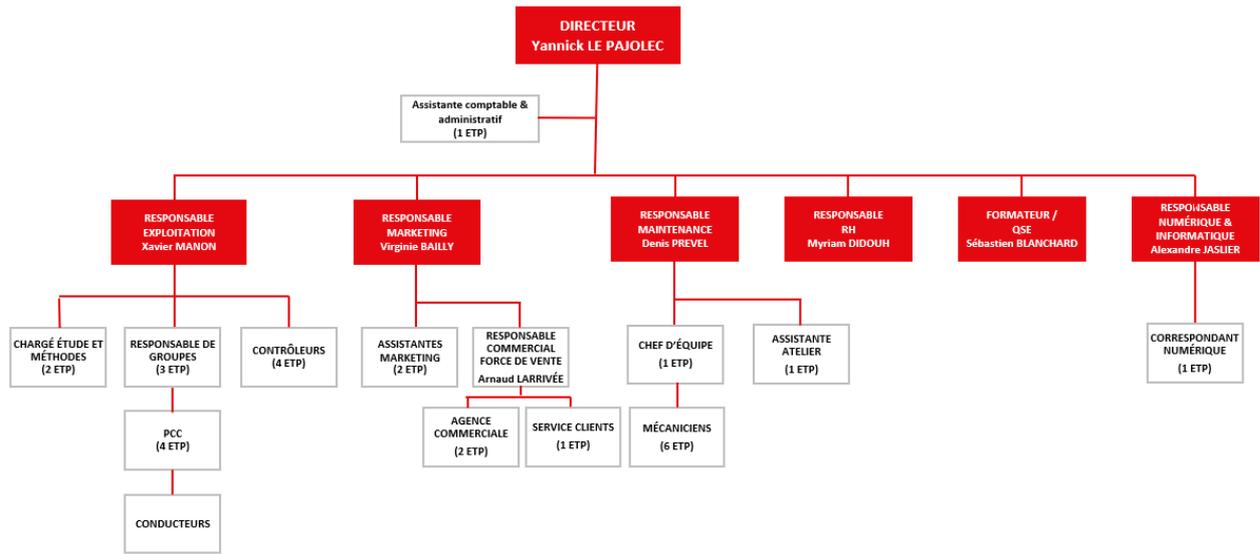
Données au 31/12/2022





II- L'organisation

2.1 – L'organisation générale au 31/12/2023



2.2 – Relation avec nos partenaires / sous-traitants

Les engagements qualité que Transdev prend sur le réseau (urbain) seront déclinés sur l'ensemble du réseau sous-traité et plus particulièrement sur les lignes intercommunales sous-traitées.

Pour atteindre cet objectif, nous avons défini une organisation partagée pour assurer nos missions de coordination et de contrôle de l'ensemble des sous-traitants.



Une réunion bimensuelle, spécifique au réseau est tenue avec les directeurs sous-traitants.



2.3 – Relation avec l'Autorité Organisatrice

Le service Mobilité de l'agglomération et Transdev Cotentin ont établi plusieurs groupes de travail pour partager et améliorer les services au quotidien. Plusieurs outils, temps d'échanges cadrent la relation :

- Réunion mensuelle de présentation du rapport d'activités du mois, au plus tard le 25 du mois suivant
- Accès partagé « Sharepoint » pour la mise à disposition de fichiers, données
- L'intégration à l'association Trans.Cité
- L'assistance technique se traduit par la mise à disposition de compétences et d'expertises spécifiques, de benchmark, de partage d'expériences opérationnelles et par la production d'études et d'analyses ciblées

2.4 – Système d'information

Schéma d'architecture réseau :

Pour des raisons de sécurité nous ne pouvons donner plus de détail sur notre architecture informatique.

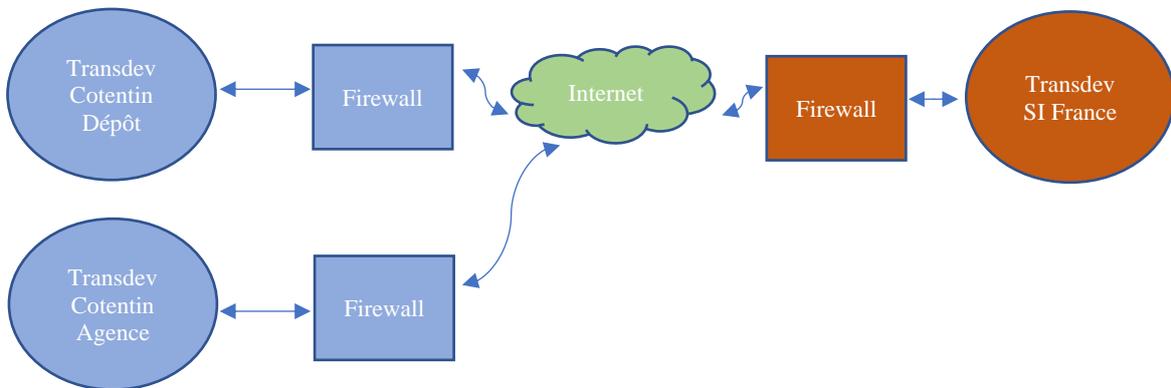
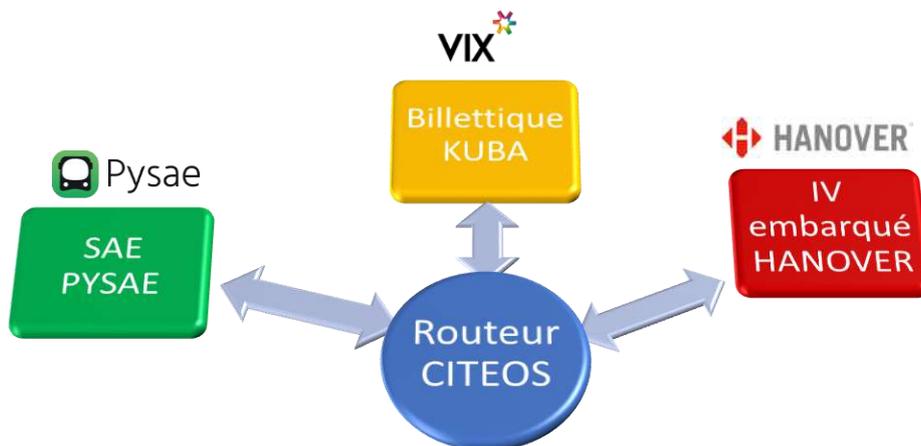


Schéma de communication du matériel embarqué :



Evolutions intervenues en 2023 :

- **Evolution du système radio**

L'ancien relais Radio à la Montagne du Roule, qui avait plus de 30 ans, a été remplacé par la société Océane Télécom car il commençait à présenter des signes de faiblesses (grésillement, bruit, toute écoute, zone blanche Brécourt).

Nous en avons profité pour remplacer le PC de gestions des alarmes qui ne fonctionnait plus. Cette opération s'est couronnée de succès sauf pour la partie zone blanche de Brécourt, où seul l'ajout d'un relais permettrait de solutionner le problème de couverture de cette zone.

- **Migration TAD de l'appli MyMobi vers l'appli Cap Cotentin**

Les API de Cityway (MyMobi) ont été intégrées dans l'application Cap Cotentin pour la recherche d'itinéraires et les réservations des services Cap à la demande. Cette intégration/migration, prévue au stade de la réponse à l'appel d'offres, a été finalisée le 24/08/2023. Il reste cependant des problématiques en cours de résolution :

- Utilisation d'IDAP (Identifiant Unique d'Arrêt) pour lier les bases de données entre Cityway et Instant System, afin d'obtenir de meilleurs résultats dans le calculateur d'itinéraire.
- Difficulté des usagers à utiliser la nouvelle application Cap Cotentin en dépit des tutos fournis afin d'en faciliter la compréhension et l'utilisation.
- Des bugs entre Cityway et Instant System sont en permanences analysés et corrigés.

- **Fourniture de Caméras Piétons (vidéoprotection) aux contrôleurs**

Des caméras de vidéoprotection ont été fournies aux contrôleurs afin de sécuriser leurs actions sur le terrain : des caméras de marque AXON, installées fin 2022 et exploitées à 100% avec une grande satisfaction des agents. L'information a été portée à la connaissance du public de manière ponctuelle lors de la mise en place, puis pérennisée dans les véhicules.



- **Vidéosurveillance des parkings du dépôt (Bus et VL)**

Des caméras de vidéosurveillance ont été installées sur tous les parkings du dépôt de Cap Cotentin afin de sécuriser le site contre d'éventuels vols et/ou dégradations.

- **Extension de Flowly sur le réseau interurbain**

Flowly est un outil de suivi des flux de voyageurs dans le but d'optimiser l'exploitation du réseau. Il s'appuie sur des capteurs installés dans les véhicules qui captent les adresses MAC des smartphones dont le WiFi est ouvert et permettent de voir les plans de charge par ligne et par horaire. En janvier 2022, 25 véhicules urbains ont été équipés de ces capteurs ; une extension dans 8 véhicules interurbains a été réalisée en septembre 2023.

Rétrospective des problèmes techniques rencontrés en 2023 :

Non-livraison des Portables De Vente et de Validation (PDVV) destinés au TAD	Livraison prévue pour décembre 2022. Kuba a repoussé la livraison des matériels pour des problèmes de validation de certificats avec VISA.
Distributeur Automatique de Titres (DAT)	Défaillance technique tous les lundis matin nécessitant un redémarrage manuel car la procédure automatique le mettait dans un état instable électriquement. Kuba a eu beaucoup de difficulté à isoler un problème de relai électrique HS.
Connexion Base Client Kuba	Déconnexions à la base client Kuba (hébergée chez AWS). Après plusieurs réunions avec la DSI Transdev et la DSI Kuba, le problème venait d'un serveur KUBA qui saturait en mémoire. La maintenance est en cours.
Inventaire sonore des véhicules	Suite à inventaire des équipements embarqués, quelques véhicules en défaillance au niveau des annonces sonores voyageurs : tous les véhicules ont été corrigés.
Cartes billettiques Cap Cotentin	Livraison des cartes billettiques très compliquée sur 2023 : livraison retardée à courant mars 2024.
WIFI embarqué client	Mise à niveau des équipements Fastpoint qui n'étaient pas tout le temps opérationnels. Cette remise en état s'est déroulée sur la période fin 2023 / début 2024.
Migration Appli MyMobi vers Appli Cap Cotentin	Parcours client complexe, multiples authentifications etc
Cyber attaque de la Région Normandie	Rappel : cyber attaque de décembre 2022 ayant touché l'infrastructure Atoumod et la billettique KUBA. Après analyse, la billettique KUBA de Cap Cotentin n'a pas été impactée par cette attaque.
Cyber Attaque du fournisseur Hanover	Le Data Center de notre fournisseur IV (Hanover) a subi une Cyber Attaque fin août 2023 perturbant le fonctionnement des systèmes. La Cyber attaque a été levée le 3 octobre



III- La gestion du personnel

3.1 – Effectifs et politique de recrutement

L'évolution des effectifs entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2023 est présentée ci-dessous (effectif nominal) :

Janv.	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
150	150	149	152	152	152	153	154	153	154	152	151

L'effectif de Transdev Cotentin a été stabilisé en 2023, l'année n'ayant pas été marquée par de grands bouleversements dans l'offre.

Au 31 décembre 2023, ce sont 128 agents commerciaux de la conduite et 5 agents de maîtrise qui sont affectés à l'exploitation. Un responsable Qualité Sécurité Environnement et Formation a été intégré aux effectifs de Transdev Cotentin, afin de travailler en étroite collaboration avec le service exploitation dans l'accompagnement de l'ensemble de la filière.

Durant l'été 2023, Transdev Cotentin a fait le choix de recruter via des contrats à durée déterminée ou des Structures de l'Insertion par l'Activité Economique afin d'assurer la desserte de la ligne 6 grâce à des véhicules 9 places nécessitant le permis B. Le travail de recrutement a continué en 2023 afin d'améliorer les conditions de travail et attirer de nouveaux collaborateurs.

En 2023, 10 personnes ont été recrutées par Transdev à l'échelle du territoire du Cotentin suite à la mise en place d'un titre professionnel qui a débuté en décembre 2022 en partenariat avec l'AFTRAL, organisme de formation, la SECCAM qui a accueilli les stagiaires afin de dispenser des formations en local, et Pôle emploi grâce à la mise en place de Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI).

Par ailleurs, deux sessions de formation ont été mises en œuvre en 2023, soit 9 stagiaires, via des dispositifs « Une formation un emploi » (FOREM), financés par la Région, et dispensées par l'organisme de formation CESR. Ces personnes ont été elles aussi embauchées par un contrat à durée indéterminée à l'issue du titre professionnel.

La Méthode de Recrutement par Simulation (MRS) a été mise en place en 2023 avec Pôle emploi afin d'ouvrir le recrutement à davantage de candidats. Cette méthode permet de recruter sans CV et d'attirer de nouveaux profils. Les candidats réalisent des tests en lien avec le métier, qui ont été élaborés avec les équipes de Pôle emploi venues à la rencontre de nos collaborateurs/trices et ayant partagé une partie du service de conducteurs/trices de Transdev Cotentin.





Grâce au parcours carrière, 6 personnes qui occupaient un poste de conduite au sein de Transdev Normandie Manche ont bénéficié d'une évolution vers un poste de conducteur-receveur au sein de Transdev Cotentin. Ces perspectives d'évolution permettent de fidéliser nos collaborateurs et collaboratrices et d'accompagner les nouveaux entrants via une intégration adaptée et évolutive.

3.2 – Eléments de la gestion sociale (NAO et autres accords)

Le 7 décembre 2023, la première réunion de négociation dans le cadre des négociations annuelles obligatoires (NAO) s'est tenue avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives de l'entreprise, donnant lieu à un protocole d'accord sur l'organisation de la négociation annuelle obligatoire.

Le 8 février 2024, les parties se sont accordées à se rencontrer à nouveau le 19 mars 2024, l'année 2023 ayant été marquée à la fois par un contexte inflationniste et par la préparation du BNG qui implique une augmentation de l'amplitude du réseau et une modification de l'organisation du travail. Ces discussions se poursuivront en ce début d'année 2024.

Les autres thématiques ayant fait l'objet d'accords en 2023 ont été négociées pour plusieurs années et ne font pas l'objet de nouvelle négociation.

Un accord cadre relatif à la mobilité individuelle au sein du Groupe Transdev en France a été signé le 25 avril 2023.

Pour qui? Tous les salariés du Groupe en France souhaitant bénéficier d'une mobilité individuelle, qu'elle soit fonctionnelle et/ou géographique :

- Salariés en CDI et n'étant pas en période d'essai,
- Salariés en CDD et alternants déjà présents dans le Groupe, dans le cadre d'une embauche en CDI.

L'accord Groupe, applicable dès à présent, prévoit un socle d'accompagnement commun à la mobilité et ne remet pas en cause les pratiques déjà existantes (sous réserve que ces dernières ne soient pas moins favorables).

Un accompagnement managérial et RH tout au long du processus de mobilité

- Engagement RH d'accuser réception des candidatures sous quinzaine et d'informer le salarié de la décision définitive.
- Prise en charge par l'entreprise d'origine des frais de déplacements pour 2 entretiens de candidatures à la mobilité du salarié.
- Prise en charge par l'entreprise d'origine d'un voyage de reconnaissance du salarié afin de découvrir le nouvel environnement de vie : un congé exceptionnel d'une journée.

Un accompagnement financier de la mobilité géographique

Un système d'aides à la carte : possibilité de bénéficier d'une à deux aides.

- Pour salariés qui n'auraient pas déjà bénéficié d'une mobilité géographique au sein du Groupe dans les deux ans à compter de la prise de fonction, sauf accord contraire des parties.
- Dans le cas d'une mobilité géographique entraînant un changement de résidence principale :
 - > avec une distance entre l'ancienne résidence fiscale et le nouveau lieu de travail ≥ à 50 km
 - > ou un temps de trajet aller ≥ à 1h30 (temps de transport apprécié par le moyen de transport collectif le plus adapté ou le trajet le plus court en véhicule automobile).

Une sécurisation de la mobilité

- Reprise de l'ancienneté du salarié.
 Dans le cas d'une mobilité de l'intérieur vers l'urbain, cette ancienneté sera reprise pour le calcul des droits au regard de l'avancement de carrière pouvant exister dans les bases conventionnelles de l'entreprise d'accueil, après une période d'observation concluante du salarié d'un an.
- Reprise des droits à congés payés acquis sur la période en cours et la période N-1.
- Transfert des dispositifs d'épargne salariale si adhésion de l'entreprise au dispositif Groupe.

Aide à la recherche de logement (relocation)

Prime d'installation

Aide au déménagement

Aide à la recherche d'emploi du conjoint

Prise en charge par l'entreprise d'accueil d'une enveloppe plancher de 1500 € HT au titre de ces aides (ex : le salarié peut choisir l'aide à la recherche d'emploi du conjoint = 900 € HT* et bénéficier d'une prime d'installation de 510 € HT*, pour un total de 1500 € HT).

* Ces tarifs sont indicatifs.





Un collaborateur a bénéficié de cet accord, qui a été diffusé à l'ensemble des salariés Transdev.

En 2023, un nouvel accord d'intéressement a été signé avec les organisations syndicales de l'entreprise, qui court pour trois années. Au regard des bons résultats de l'entreprise en matière d'accidentologie au travail (voir ci-après 3.7) et en vue d'encourager cette dynamique, un critère a été ajouté dans l'accord d'intéressement qui concerne le taux de gravité et le taux de fréquence des accidents du travail.

3.3 – Index d'égalité professionnelle et salaire moyen

L'index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes de Transdev Cotentin pour l'exercice écoulé (2023) est de 79 points.

Cette baisse en comparaison à l'année passée est la conséquence de la mise en place d'un déroulé de carrière au sein de l'atelier visant à fidéliser l'équipe maintenance, représentée exclusivement par des hommes.

Transdev Cotentin a signé en 2023 un accord pour l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et ne note pas de différence obligeant la structure à mettre en place un plan d'actions qui serait différent des engagements pris dans le cadre de la négociation collective.

La rémunération des collaborateurs répond à une grille de salaire.

En 2023, pour la catégorie des conducteurs, le salaire moyen est 2234,25 euros bruts.

Pour la première fois en 2023, Transdev Cotentin, pilote en France pour le Groupe, a expérimenté le Bilan Social Individualisé (BSI).

Le BSI est une synthèse annuelle qui centralise tout ce que perçoit le salarié individuellement (récapitulatif de l'année précédente pour les salariés permanents), valorisant ainsi l'ensemble des dispositifs de rémunération parfois ignorés : packages sociaux, formation, rémunération différée...

VOTRE SITUATION PROFESSIONNELLE AU 31/12/2022

Anne NONYME

- Assurance (retraite) : 00 ans et 00 mois
- Formation : XXXXXXX
- Statut : XXXXXXX
- Contrat : XXXXXXX

Des questions sur votre BSI ? Contactez votre interlocuteur RH : NCM Présoin Responsable RH designation@transdev.fr

Transdev, c'est aussi !

- Un accompagnement en cas de difficultés ou de projet d'avenir.
- Spécificités métiers.
- Spécificités territoriales.
- Aide pour votre logement.
- Difficulté de paiement de vos dettes.
- Fond social pour faire le bien.

Compte Epargne Temps (CET)

Le CET vous permet d'épargner des jours de congés ou de repos non utilisés. Ces jours épargnés peuvent ensuite être utilisés sous forme de congé ou de rémunération, ou être transférés vers votre plan d'épargne.

BILAN SOCIAL INDIVIDUEL 2022

Anne NONYME

Chère ANNE, Nous avons le plaisir de vous adresser votre Bilan Social Individualisé (BSI). Ce document a pour objectif de vous présenter de manière synthétique vos données sociales personnelles pour l'année 2022. Il sera par conséquent votre référence pour tout accès aux droits et avantages dont vous avez pu bénéficier. Nous vous recommandons une bonne lecture et restons à votre disposition pour tout complément d'information.

L'équipe Ressources Humaines



3.4 – Personnel mis à disposition

Transdev Cotentin a fait le choix de changer de prestataire de nettoyage des véhicules ainsi que le passage des véhicules aux pleins en 2023, désormais confiés à la société Onet. L'entreprise adaptée ACAIS continue à être chargée d'assurer la propreté du mobilier ainsi que l'information voyageurs aux arrêts, et la société ACTP a été sollicitée pour la collecte des papiers des bureaux.

Le recours à des entreprises temporaires de travail n'est que ponctuel, et continue à s'inscrire dans une politique RSE en nouant des « partenariats » avec des entreprises de travail temporaire d'insertion, comme mentionné plus haut pour l'exploitation de la ligne 6 en période estivale.

3.5 – Age moyen et taux d'ancienneté de l'effectif (dont conducteurs)

- L'âge moyen du personnel de Transdev Cotentin au 31 décembre 2023 est de 47,7 ans (48,7 ans pour le personnel de conduite).
- L'ancienneté au 31 décembre 2023 est de 11,2 ans (11,2 pour le personnel de conduite).

3.6 - Taux d'absentéisme et santé au travail

Le taux d'absentéisme au 31 décembre 2023 pour Transdev Cotentin est de 8,49%. Les arrêts hors longue maladie représentent 4,66% et les arrêts consécutifs à accident du travail à 0,18%.



Mode de calcul : taux d'absentéisme = total du nb de jours calendaires perdus *5/heures travaillées*100) (5 correspond aux heures moyennes par jour).

Le registre des accidents bénins, qui permet aux collaborateurs de déclarer tout incident intervenu sur le lieu et dans le temps de travail, a continué à être utilisé en 2023.

L'étude menée en 2023 par le Service Interprofessionnel de Santé au Travail (SIST Ouest Normandie) sur la consommation de médicaments dans le secteur du transport de voyageurs a abouti à une présentation des résultats auprès des représentants du personnel lors d'une réunion CSE consacrée aux questions santé, sécurité et conditions de travail. Une communication a également été faite au sein de l'entreprise.

Deux journées de sensibilisation ont été menées en partenariat avec deux intervenantes du service de santé au travail, au sein des locaux, à la fois sur la consommation de médicaments tel que proposé par le service de santé, mais également sur la consommation d'alcool et stupéfiants tel que demandé par la Direction Transdev Cotentin en adéquation avec nos partenaires sociaux et représentants du personnel.

3 ateliers ludiques ont été proposés à nos conducteurs(trices) :



- Atelier médicaments (évaluation des médicaments qui peuvent avoir un effet sur l'aptitude à la conduite, analyse des pictogrammes présents sur les boîtes de médicaments et sensibilisation)
- Atelier verre doseur
- Ateliers parcours avec lunettes de simulation de fatigue, drogue, alcool

Sur ces deux journées nous avons sensibilisé 65 conducteurs et conductrices.



Dépistages préventifs alcool et stupéfiant

En vue d'améliorer le **bien-être au travail** des collaborateurs, des massages ont été proposés au sein de l'entreprise grâce à l'intervention d'une personne se formant au Amma assis, technique de massage conçue pour être pratiquée alors que la personne est assise sur une chaise spécialement conçue à cet effet.

La masseuse utilise différentes techniques de massage pour détendre les muscles du dos, des épaules, des bras, de la nuque et de la tête ne nécessitant pas de déshabillage ni d'utilisation d'huile et visant à soulager les tensions musculaires et le stress, tout en favorisant la relaxation et le bien-être général.

3.7 – Taux d'accident du travail et procédure en matière d'accidentologie au travail

Le taux d'accident du travail notifié pour l'année 2024 et applicable au 1^{er} janvier est de **2,00%**, soit une baisse de 0,8 points. Cette baisse significative est le reflet du travail réalisé en interne et la mise en place du registre des accidents bénins qui sécurise les collaborateurs. En effet, celui-ci permet d'enregistrer les incidents mineurs et de mettre en évidence l'importance de les signaler : l'entreprise peut identifier les causes sous-jacentes et prendre des mesures préventives afin d'améliorer les conditions de travail et contribuer à la sécurité et au bien-être des collaborateurs.

Les mesures mises en place en 2022 suite aux différentes agressions sur le réseau, à savoir le renforcement des interactions avec la police et des opérations communes de contrôle, la mise en place de caméras piétons pour la « polyvalence contrôle » ou encore les vitres

anti-agression, ont été des paramètres essentiels pour aborder 2023 plus sereinement. Les actions conjointes avec la police se sont poursuivies et intensifiées, et continueront à l'être.

Une action de prévention plus large a été menée en lien avec la CARCEPT prévoyance pour déployer « Transportez Vous Bien », le programme de prévention des salariés non-cadres du transport, qui passe notamment par le financement d'actions de prévention.



3.8 – La formation

Les évolutions enclenchées en 2022 se sont pérennisées en 2023 : les agents polyvalents en charge de la régulation ont bénéficié de formation et celles et ceux en charge de la vérification de titre ont été assermentés et formés, y compris les suppléants venant palier les éventuelles absences, afin d'assurer une continuité de service de qualité.

Au cours de l'année 2023, **toutes les formations obligatoires ont été mises en œuvre** :

- 93 stagiaires ont été formés, pour un coût de 71 621€ et 1888 heures de formation.
- 20 conductrices(eurs) ont suivi une FCO (formation minimale obligatoire à renouveler tous les 5 ans), pour 35 heures chacun, cinq conducteurs ont suivi la formation conducteur accompagnateur de personne en situation de handicap ou à mobilité réduite.
- 7 personnes ont désormais le diplôme de Secouriste Santé au Travail.

Pour 2023, 87 571 € ont été versés aux organismes collecteurs ; ce sont 143 491 € qui sont consacrés à la formation, soit 3,11% de la masse salariale.

Le bilan du plan de formation 2022 a été présenté en réunion CSE (Comité Social Economique) au mois de décembre ainsi que les orientations stratégiques et le plan prévisionnel pour l'année 2024. L'ensemble de ces points a fait l'objet d'une information-consultation donnant lieu à un avis favorable de la part des membres du comité.

La note de stratégie du Groupe Transdev fait état de la volonté d'attirer et engager nos collaborateurs dans la réussite de nos transitions. A ce titre, le plan de développement des compétences travaillé en 2023 avec l'ensemble des responsables de services est orienté vers la **montée en compétences** de l'ensemble du personnel de Transdev Cotentin en vue de la mise en place du Bus Nouvelle Génération et l'ouverture de la nouvelle agence de Mobilités. Transdev Cotentin met un point d'honneur à accompagner les prises de postes et évolutions professionnelles.

Au-delà du plan de formation, les collaborateurs suivent des causeries sécurité. Des actions de sensibilisation autour de différents sujets sont mises en place, notamment autour de la question de la consommation de produits pouvant altérer la concentration et l'état des consciences.

3.9 – Relations sociales et organisation du travail

Un accord sur la **Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences** (GPEC) a été signé visant à valoriser et fidéliser la filière maintenance et accompagner l'ensemble des collaborateurs dans la prise en main de leur vie professionnelle.

L'accord **égalité professionnelle entre les femmes et les hommes** dans l'entreprise et la qualité de vie au travail a lui aussi été signé pour une durée de trois ans.

Ces éléments sont le reflet de relations sociales favorables au dialogue.

L'organisation du travail sera une thématique importante pour 2024.

3.10 – Nombre de jours de grève

En 2023, ce sont 22 journées de grève qui sont recensées au sein de Transdev Cotentin et ont mobilisé 174 salariés. Ces grèves font suite à la réforme des retraites et sont l'objet de mouvements nationaux suivis par nos organisations syndicales représentatives dans l'entreprise.

3.11 – Les événements sociaux

L'année 2023 a été marquée par divers événements visant à unir les équipes : renforcer le sentiment d'appartenance chez les collaborateurs est crucial pour favoriser leur fidélisation :

- Renouvellement des vœux lors de la **galette des rois partagée** dans le hall de prise de service, réunion de l'ensemble des collaborateurs pour la remise des médailles des chemins de fer aux collaborateurs et collaboratrices éligibles, petit déjeuner de rentrée en septembre... : autant d'événements conviviaux désormais ancrés dans le calendrier social de l'entreprise et renforçant l'engagement de chacun.e.
- Transdev Cotentin a organisé en 2023 sa première édition du **bus d'or** : l'occasion pour nos conducteurs/trices de participer à un concours pouvant leur permettre de se confronter à d'autres collègues de Transdev ou d'autres transporteurs à l'échelle nationale. Cet événement a eu lieu en juin et l'ensemble des proches était convié lors de cette journée portes ouvertes aux familles, lors de laquelle foodtrucks et jeux gonflables étaient au rendez-vous. Une nouvelle occasion d'organiser des moments chaleureux en partenariat avec nos représentants du personnel.



- Transdev Cotentin met un point d'honneur à impliquer les collaborateurs/trices dans les décisions en créant des groupes de travail et à les inviter à participer à des événements visant à valoriser le métier de mécanicien ou encore de conducteur/trice.
- Une conductrice et un conducteur ont eu l'occasion de répondre à une interview en 2023 pour la Presse de la Manche afin de raconter leur expérience professionnelle et leur passion pour le métier. Mais encore, l'entreprise a fait appel à un photographe pour mettre en valeur le professionnalisme de ses collaborateurs/trices grâce à une séance photos et des portraits exposés dans les locaux de l'entreprise.
- A côté de ces événements conviviaux et à destination de l'ensemble des salariés, des actions plus spécifiques sont mises en place pour **accompagner au mieux nos collaborateurs/trices dans leur vie et faire face à des étapes importantes** :
 - La présence d'une assistante sociale locale a été renouvelée lors de 2 journées pour répondre aux besoins de collaborateurs souhaitant prendre un rdv confidentiel.
 - Pour la première fois, une permanence Cap emploi au sein de la salle de prise de service a été mise en place afin que les collaboratrices/teurs ayant des questions autour de la reconnaissance en qualité de travailleur handicapé notamment puissent prendre rdv, ou avoir un premier niveau d'informations ... A ce titre, l'ensemble des managers a été sensibilisé en 2023 par Cap emploi sur la question du handicap.
 - Les liens étroits avec la médecine du travail ont permis de travailler sur des études de postes et un reclassement a été permis en 2023 du poste de conducteur vers l'agence commerciale.



3.12 – Politique RSE de l'entreprise et évènements consacrés à l'emploi

De nombreuses actions ont à nouveau été réalisées en 2023 avec les acteurs de l'insertion et Transdev a renforcé son implication en tant qu'acteur du territoire, permettant notamment au délégataire du réseau Cap Cotentin de dresser un bilan positif à fin d'année avec **plus de 20% des recrutements issus de l'insertion** sur l'ensemble du périmètre de la délégation de service public, puisque ce taux atteint 29,5 % pour l'année 2023.

Le car école équipé d'un simulateur a continué de sillonner les routes du Cotentin, sur les marchés mais aussi au sein même du dépôt, grâce à des portes ouvertes.



Une visite de l'atelier par des membres de l'équipe pédagogique du lycée Sauxmarais a été organisée en 2023 afin d'envisager les axes de travail communs pour l'avenir sur la filière maintenance.

Transdev continue à endosser le rôle d'acteur du territoire en accueillant régulièrement des stagiaires afin d'aider à la confirmation de projets professionnels ou dans le cadre de parcours étudiant ou de reconversion (dispositif Région #avenir...).

Ainsi, l'opération **Duoday** a été renouvelée en 2023 afin d'accueillir des bénéficiaires suivies par Cap emploi en vue là encore de les aider à définir un projet professionnel, découvrir un métier etc... Rappelons que le duoday est une initiative qui vise à promouvoir l'inclusion des personnes en situation de handicap dans le milieu professionnel.

Transdev Cotentin est au rendez-vous chaque année et ses collaborateurs sont toujours volontaires et heureux d'accueillir pour une journée de travail un binôme afin de faire découvrir nos métiers.



Transdev a également renouvelé sa présence aux côtés de la banque alimentaire à Auchan.



Une convention a été signée avec **FACE Normandie** : Transdev était aux côtés de l'association pour son premier événement dans la Manche, en partenariat avec la MEF du Cotentin, lors d'un "goûter à l'emploi" organisé à L'Autre Lieu.

Un lieu adapté pour des échanges riches entre jeunes en recherche d'emploi, issus de Quartiers Politiques prioritaires de la Ville, et entreprises.



En 2023, Transdev Cotentin soutient un projet dont l'entreprise était déjà partenaire en 2022 : le **projet « GAME »**. Ce projet de la MEF du Cotentin présenté dans le précédent rapport d'activité implique de soulever des fonds pour assurer sa continuité, et un parrainage à l'échelle du territoire a été mis en œuvre pour le soutenir et ainsi espérer que la Fondation Transdev puisse en être le financeur pour sa prochaine édition.

Transdev était le partenaire entreprise exclusif d'un événement innovant organisé par la Fédération des Entreprises d'Insertion (FEI) intitulé « **Impro ton job** », qui s'est déroulé au sein même du quartier Charcot Spanel, avec un bus Cap Cotentin et l'agence mobile. Objectif : recruter en allant au contact des habitants, et ce avec trois structures locales de l'Insertion par l'Activité Economique.

Comme tous les ans, Transdev était présent sur tous les salons de l'emploi à une échelle locale et a répondu présent à l'invitation de la MEF de présenter à ses côtés les actions mises en œuvre en faveur du recrutement de publics éloignés de l'emploi lors du « **Tour de France de la Clause Sociale** » organisé à Caen.



IV- En route pour le réseau cible 2024

4.1 – La communication interne pour fédérer autour du projet commun

Pour valoriser les échanges d'informations, les interactions entre les membres de l'organisation et la transmission claire des objectifs, la communication interne s'avère être bien plus qu'un simple processus : elle agit comme un catalyseur de performance, favorisant **l'alignement stratégique et la mobilisation collective vers les objectifs communs**.

En créant un climat de travail positif et stimulant, chaque membre de l'entreprise se sent valorisé et motivé à contribuer activement à la réussite du projet. Ainsi par exemple, **8 groupes de travail thématiques** ont été mis en place en fin d'année 2023 pour fédérer autour de la nouvelle offre :

 <p>Recrutement / Formation</p> <p>Objectif : - Effectif formé par fonction : conduite, Agence de Mobilités, Pôle d'Information Centralisé, atelier</p>	 <p>Production</p> <p>Objectif : - Dimensionner les effectifs et le parc. - Créer les services et roulements</p>	 <p>Offre commerciale</p> <p>Objectif : - Créer les grilles horaires des clients avec renforts</p>
 <p>Organisation du travail</p> <p>Objectif : - Organiser les fonctions sédentaires</p>	 <p>Intégration des véhicules</p> <p>Objectif : - Dimension du parc véhicules - Intégration des Citaro articulés</p>	 <p>Agence de mobilités</p> <p>Objectif : - Ouverture prévue le vendredi 24 mai 2024</p>
 <p>Plan marketing</p> <p>Objectif : - Rassurer les clients actuels - Convaincre de nouveaux clients</p>	 <p>Présence terrain</p> <p>Objectif : - Accompagner le changement</p>	

Chaque séance de travail fait l'objet d'un compte rendu partagé, dont les avancées et conclusions sont relayées dans une **Newsletter**, nouveau support de communication interne diffusé début 2024.

Des moments de convivialité thématiques sont également instaurés dès 2024 sous la forme de « **Rituels d'information** » : organisés tous les lundis midi au dépôt, et une fois par mois chez les sous-traitants, ils visent à relayer les informations, répondre aux questions des salariés, mais aussi être à l'écoute des besoins.

La communication interne assure ainsi une fluidité essentielle à la réussite du projet : elle constitue le fondement sur lequel repose la collaboration, la coordination et la cohésion au sein des équipes.

4.2 – Analyses et adaptations de l'offre en préfiguration du réseau de 2024

L'année 2023 a été marquée par la réalisation d'études conjointes entre les services de la Direction Transports et Mobilités de l'Agglomération et de Transdev Cotentin afin de poursuivre les adaptations de l'offre en vue de préfigurer le réseau cible, mais aussi d'affiner les dernières évolutions du réseau de 2024.

Restructuration de l'offre urbaine

Dès le mois d'avril, des études ont été menées dans le but de scénariser plusieurs propositions soumises à arbitrage politique début juin :

- Analyse de la fréquentation du réseau par point d'arrêt, comprenant une analyse spécifique sur l'offre scolaire Domino,
- Transmission de cartographies détaillant les données socio-démographiques du territoire urbain,
- Réalisation de plusieurs cartographies du réseau.

Ces travaux initiaux, affinés en fin d'année 2023/début d'année 2024, ont permis d'établir un argumentaire consolidé transmis aux équipes commerciales du réseau dans le but de faire adhérer toutes les parties prenantes du territoire.

Adaptation de l'offre intercommunale

A la lecture des retours clients (réclamations) et terrain (actions commerciales), des propositions d'amélioration de l'offre intercommunale ont été soumises à validation en vue d'une application pour la rentrée scolaire de septembre (cf modifications de la rentrée en page 30).

4.3 – De nouvelles perspectives pour l'organisation et l'exploitation des services

L'offre BNG amène à repenser la production de nos services. L'extension des amplitudes, l'augmentation des fréquences, la linéarisation de l'offre auront des impacts sur l'organisation du travail de nos agents.

Afin d'élaborer cette nouvelle organisation dans un état d'esprit collaboratif, une commission spécifique a été créée pour le BNG. Elle a réuni autour de la Direction, le service exploitation, des représentants des organisations syndicales et des salariés volontaires. Son objectif a été de réfléchir à l'organisation de demain (roulements, services conducteurs etc) sur la base de différents scénarios élaborés par le bureau d'étude. Elle s'est appuyée également sur des sondages réalisés auprès de l'ensemble des salariés. Ce travail collaboratif a mené à la signature d'un nouvel accord sur l'organisation et l'aménagement du temps de travail.

Ce travail d'élaboration de la nouvelle organisation du travail touche également les fonctions support : régulation, contrôle, atelier, information clients...

Le travail se poursuivra en 2024 avec les tests sur itinéraire ouvert afin de solliciter des corrections d'aménagement, des ajustements d'horaires, projection des répartitions de charge...etc...

4.4 – Montée en compétence des équipes et anticipation des recrutements

Dès la rentrée 2023, avec l'arrivée d'une Direction nouvelle, les axes de travail ont été définis et présentés à l'ensemble des collaborateurs grâce à des déjeuners proposés à l'ensemble du personnel.

Les groupes de travail ont été coconstruits et lancés afin de garantir une organisation cible en adéquation avec les besoins du nouveau réseau et à laquelle chacun.e adhère.

Au regard des besoins en effectifs liés à l'augmentation d'amplitude, une réflexion a été menée à l'échelle de l'entreprise afin de répondre aux enjeux 2024.

Cette réflexion, engagée avec les responsables de chaque service et ayant donné lieu à des groupes de travail, a permis de déterminer une organisation cible et ainsi adapter notre plan de développement des compétences pour 2024.

La création du Poste d'Information Clientèle, l'augmentation de l'effectif au sein de l'équipe du Poste de Commandement Centralisé ou encore des vérificateurs de titres : autant d'évènements qui permettent d'offrir des perspectives d'évolution interne, et obligent parallèlement à anticiper l'intégration et la montée en compétences des nouveaux recrutés.

Le contexte du département de la Manche, avec un chômage très faible et des besoins grandissants des entreprises voisines, a obligé à anticiper également les recrutements externes et la mise en place de plusieurs sessions de formation dès la fin de l'année 2023, afin de s'assurer de l'opérationnalité du personnel de conduite dès le 26 août 2024, date de la mise en place de la nouvelle offre.

Ce travail préparatoire a été réalisé en partenariat avec les structures de l'emploi, organismes de formation et financeurs afin d'établir un rétroplanning de recrutement et formation répondant aux besoins de ce projet d'envergure. Une personne en alternance est venue renforcer l'équipe du service Ressources Humaines pour l'année 2023-2024.

Une véritable synergie a été créée à l'échelle du territoire concernant la filière Maintenance, grâce à une Direction centralisée pour l'ensemble de la Manche, garantissant ainsi notamment pour le réseau Cap Cotentin une harmonisation des procédures au sein des différents ateliers.



4.5 – Le service clients repensé pour mieux accompagner les voyageurs

Un nouvel espace d'accueil des usagers sera mis en place en 2024, au cœur du Pôle d'Echange Multimodal de la Gare, avec une amplitude horaire d'ouverture élargie.

L'ambition de l'Agglomération en matière de Mobilités, le développement des mobilités alternatives et l'emplacement stratégique de la nouvelle agence nous ont amenés à repenser l'approche clients avec :

- Une **intégration globale de l'offre de Mobilités** offrant un parcours commercial plus lisible et efficace,
- Une équipe au service des usagers pour les **accompagner** dans la recherche d'informations, le choix du service adapté à leurs besoins et tout au long de leurs déplacements,
- Une **dynamique commerciale renforcée à l'échelle du territoire** au plus près des habitants.

Concrètement, durant le premier semestre 2023, ce projet s'est traduit par une réflexion sur la réorganisation du service clients tant en front office (postes d'agents commerciaux) qu'en back office (postes d'agents d'informations) afin d'améliorer le service rendu aux usagers, dont en voici l'organisation prévisionnelle retenue :

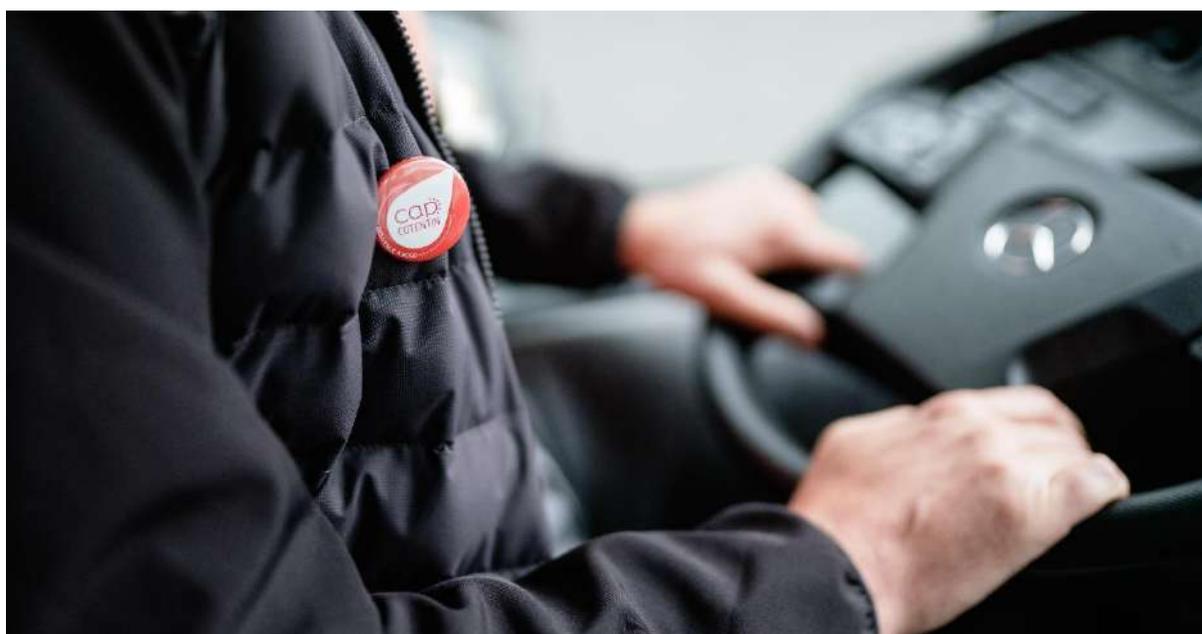


V- Les éléments significatifs intervenus en 2023

5.1 – Vie du contrat

Cette troisième année d'exploitation du réseau a fait l'objet d'un avenant n°3 dont voici les points abordés :

- L'impact du retrait des transports scolaires non urbains du périmètre du contrat
- L'adaptation de l'offre en 2023 sur le secteur de La Glacerie village (création ligne 7) et sur les lignes intercommunales
- L'étude Systra relative à la faisabilité d'un système trolleybus pour l'exploitation des lignes urbaines principales plutôt qu'en véhicule thermique diesel
- La suspension de l'engagement de recettes publicité en 2023 suite à la suspension de la publicité sur les culs de bus à la demande de l'Agglomération
- La mise en œuvre de navettes « croisières » à compter de 2023, après le succès de l'expérimentation 2022
- L'impact de l'open-payment sur les coûts annuels billettiques
- Correction d'une erreur matérielle d'arrondi sur la formule d'indexation de l'article 28.1 de la convention
- Prise en compte de la loi confortant le respect des principes de la République : égalité des usagers vis-à-vis du service public et respect des principes de laïcité et de neutralité dans le cadre de l'exécution du service.





5.2 – Evolution des dessertes et principaux aménagements du service

PLAN DU RESEAU



Modifications de la rentrée de septembre 2023/2024 :

Lignes urbaines 1 à 7

- 1** **Changements de nom d'arrêt :**

 - Jaurès devient Gare SNCF – Jaurès, desservi dans les 2 sens désormais
 - Eglise est renommé Picardie
 - Anjou devient Anjou - Normandie
 - IUT devient Campus - Aragon
 - Université devient Campus - Max Pol Fouchet

2 nouveaux arrêts : Provinces et Campus – Schmitt

Déplacement de l'arrêt Branly devant l'école Albert Bayet, entraînant la suppression de l'arrêt Bayet

Suppression de la desserte de l'arrêt Mendès-France (report à Gare SNCF – Jaurès)

- 2** **Changements de nom d'arrêt :**

 - CCI Multiplexe devient Cinéma – Hôtel Atlantique
 - Eléïs J. Hébert est renommé Carnot
 - Gare SNCF devient Gare SNCF - Millet

- 3** **Changements de nom d'arrêt :**

 - République est renommé Mandela
 - Gare SNCF devient Gare SNCF - Millet
 - Northeim est renommé Tourlaville Mairie - Gambetta

Déplacement de quelques mètres de l'arrêt Médéric, entraînant la suppression de l'arrêt Fonderie

Suppression de l'arrêt Hôpital Maritime (report à Hôtel des Impôts ou Porte du Midi)

- 4** **Changements de nom d'arrêt :**

 - Gare SNCF devient Gare SNCF - Millet
 - H. Cornat est renommé Collège Zola (desservi également par la nouvelle ligne 7)

Correspondances possibles avec la nouvelle ligne 7

- 5** **Changements de nom d'arrêt :**

 - Dixmude devient Querqueville port
 - Surcouf est renommé Centre aquatique
 - République devient Mandela
 - Gare SNCF devient Gare SNCF - Millet

Suppression de l'arrêt Hôpital Maritime (report à Hôtel des impôts ou Porte du Midi)

- 6** **Changements de nom d'arrêt :**

 - Jean-Jaurès devient Gare SCNF – Jaurès, desservi dans les deux sens désormais
 - Eglise est renommé Picardie
 - Anjou devient Anjou - Normandie

1 nouvel arrêt : Provinces

Suppression de la desserte de l'arrêt Branly (report à Becquerel)

- NOUVEAU !** **Nouvelle ligne 7 :**

 - Itinéraire : Collège Zola (ex H. Cornat) - centre-ville de Cherbourg-en-Cotentin, via la Glacerie
 - 8 allers/retours du lundi au samedi
 - Correspondances possibles avec la ligne 4

Services Domino

- d.** **Remplacement des services Domino** Hameau Quévillon > Collège Zola > Schuman-Delaville (SCO 09) et Hameau Quévastre > Lycée Tocqueville > Schuman-Delaville (SCO 10) par la nouvelle ligne 7



Lignes intercommunales A à G

A **1 nouvel arrêt à Beaumont-Hague** : La Fosse Yvon à l'entrée de la zone d'activités
Changements de nom d'arrêt : Dixmude devient Querqueville port et Surcouf devient Centre aquatique

B **Changements de nom d'arrêt** :
 - Anjou est renommé Anjou - Atlantique
 - Jean Jaurès devient un seul arrêt Gare SNCF - Jaurès (desservi dans les 2 sens)
Itinéraire direct entre les arrêts Anjou - Atlantique et Gare SNCF - Jaurès, par le bd de l'Atlantique
Suppression de l'arrêt Mendès-France (report à Gare SNCF - Jaurès)

C **3 nouveaux arrêts** :
 - Saint-Vaast-La-Hougue Rue Maréchal Foch
 - Cosqueville Le Bourg
 - Fermanville La Pièce au Duc
Modification d'arrêt : Quettehou Mairie est déplacé devant l'école et est renommé Quettehou Le Bourg (école primaire)

D **Prolongement de la ligne jusqu'à Montebourg Place Albert Pelerin** :
 - Du lundi au dimanche toute l'année, avec 7 aller-retours du lundi au vendredi
 - Itinéraire : Cherbourg-en-Cotentin <> Valognes <> Montebourg via Sottevast, Brix et La Glacerie

E **Modification du terminus** : Bricquebec Ancienne gare est remplacé par Collège Marcel Grillard
Un nouvel arrêt à Bricquebec : Rue B. d'Auxmesnil (devant l'hypermarché)
Changements de nom d'arrêt :
 - Anjou est renommé Anjou - Atlantique
 - Jean Jaurès devient un seul arrêt Gare SNCF - Jaurès (desservi dans les 2 sens)
Itinéraire direct entre les arrêts Anjou - Atlantique et Gare SNCF - Jaurès, par le bd de l'Atlantique
Suppression de l'arrêt Mendès-France (report à Gare SNCF - Jaurès)

F **Prolongement de la ligne jusqu'à Valognes**, via Les Pieux, Barneville-Carteret, Portbail-sur-Mer et Saint-Sauveur-le-Vicomte (nouveau terminus à Valognes Place Félix Buhot)
Nouveaux arrêts :
 - Secteur Côte des Isles : Saint-Georges-La-Rivière Place Saint Georges, Saint-Jean-La-Rivière Parking Eglise, Barneville-Carteret Plage Pôle Jeunesse et Saint-Lô-d'Ourville Mairie
 - Secteur Vallée de l'Ouve : Saint-Sauveur-Le-Vicomte Mairie
 - Secteur Valognes : Colomby Ravan et Foyer Rural, Lieusaint Le Bourg et Valognes Hôpital, Gare SNCF, Place du Château et Place Félix Buhot

G **Extension de la ligne jusqu'à Valognes Z.A Armanville et Portbail Rue Lechevalier**
2 nouveaux arrêts à Bricquebec : Route de Valognes (devant le supermarché) et Collège Marcel Grillard
Modification de la desserte des arrêts suivants :
 - Barneville-Carteret Plage Pôle Jeunesse : se reporter sur la ligne F
 - Valognes Hôpital : se reporter sur la ligne F
 - Bricquebec Ancienne Gare : report à l'arrêt Collège Marcel Grillard





5.3 – Les événements extérieurs marquants

En 2023, le réseau a été impacté par 17 manifestations entrainant de légères perturbations sur le réseau :

Date	Heure début	Heure fin	Ligne	Direction	Type	Sous-catégorie	Conséquences	Précisions
16/12/2023	16:45	20:00	E E	Toutes les directions	CIRCULATION - REGULATION	Manifestation	Arrêt non-desservi	Arrêt non desservi
18/11/2023	14:30	15:00	Toutes les lignes	Toutes les directions	CIRCULATION - REGULATION	Manifestation		
24/10/2023	10:45	11:15	Toutes les lignes	Toutes les directions	CIRCULATION - REGULATION	Manifestation		Arrêt non desservi
06/06/2023	10:25		Toutes les lignes	Toutes les directions	CIRCULATION - REGULATION	Manifestation		
03/06/2023	16:00	17:00	3 3	Toutes les directions	CIRCULATION - REGULATION	Manifestation	Ligne déviée (6)	
06/05/2023	14:30		4 4	Toutes les directions	CIRCULATION - REGULATION	Manifestation		
24/04/2023	20:00				CIRCULATION - REGULATION	Manifestation		
17/04/2023	20:10	20:40	Toutes les lignes	Toutes les directions	CIRCULATION - REGULATION	Manifestation		
28/03/2023	12:14		Toutes les lignes	Toutes les directions	CIRCULATION - REGULATION	Manifestation		
28/03/2023	12:07		Toutes les lignes	Toutes les directions	CIRCULATION - REGULATION	Manifestation		
18/03/2023	17:50	18:30			CIRCULATION - REGULATION	Manifestation	Course déviée	
16/03/2023	07:43				CIRCULATION - REGULATION	Manifestation		Arrêt non desservi
15/03/2023	16:14				CIRCULATION - REGULATION	Manifestation		
15/03/2023	06:00		3 3	Toutes les directions	CIRCULATION - REGULATION	Manifestation		
15/03/2023	06:00		3 3	Toutes les directions	CIRCULATION - REGULATION	Manifestation		
15/03/2023	05:59	09:30	Toutes les lignes	Toutes les directions	CIRCULATION - REGULATION	Manifestation	Ligne déviée	
08/03/2023	16:00	18:30	Toutes les lignes	Toutes les directions	CIRCULATION - REGULATION	Manifestation	Réseau interrompu / retardé	

5.4 – Plan de Transport Adapté

L'année 2023 a été marquée par la mobilisation nationale contre la réforme des retraites, très suivie en interne, et ce durant plusieurs mois.

Les déclarations préalables aux mouvements sociaux ont permis de définir le niveau du Plan de Transport Adapté, sur la base des niveaux de service définis dans la convention : sur les 22 journées de grèves déclarées en 2023, 14 213 km de courses n'ont pas pu être réalisées (détail en annexe 1 page 108).

Seuils absences	Réseau urbain	Lignes non urbaines
	Réseau actuel	Réseau actuel
0 à 10%	Offre du samedi hors nuit	89% de l'offre
10% à 40%	Uniquement lignes 1/3/5 + 1 service PMR	58% de l'offre
40% à 70%	Uniquement lignes 1/2/3 en heure de pointe	26% de l'offre
> 70%	Pas de réseau	Pas de réseau





Conformément à la loi du 21 août 2007 sur la continuité du service public dans les transports terrestres, un dispositif d'information spécifique (**Plan d'Information des Usagers**) est déployé auprès des voyageurs avant le début des perturbations, comme suit :

- **J-2 : annonce du préavis et modalités d'informations**
 - Diffusion sur les supports digitaux : site internet, Appli et réseaux sociaux
 - Affichage sur les écrans embarqués de tous les véhicules ainsi qu'à l'agence de Mobilité
 - Envoi d'un communiqué de presse aux médias (presse + radio)
 - Transmission du communiqué à nos partenaires par mail (ets scolaires, Maisons de services, Offices de tourisme, Mairies, sous-traitants)
- **J-1 : diffusion des prévisions de trafic**
 - Sur les supports digitaux
 - Aux médias



Plus d'infos sur capcotentin.fr

Ecrans embarqués



Réseaux sociaux



Site Internet





VI- La fonction d'études et de planification

En notre qualité de délégataire, nous assistons l'Agglomération et procédons à la réalisation d'études relatives à l'organisation des transports publics sur son ressort territorial. Cette dimension a pris tout son sens en cette année 2023 où l'étude et l'analyse des données de fréquentation ont permis d'affiner la construction de la nouvelle offre BNG 2024 et de conforter les arbitrages politiques.

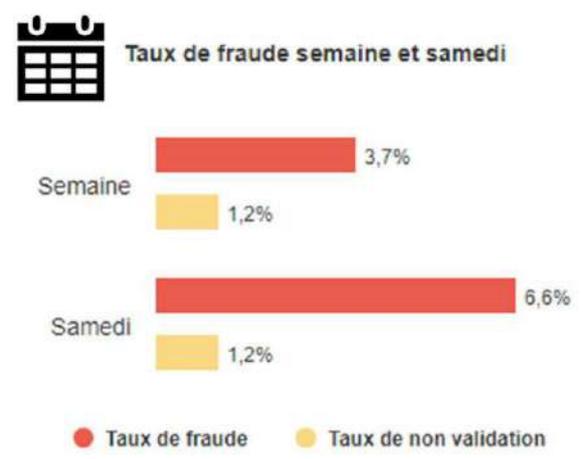
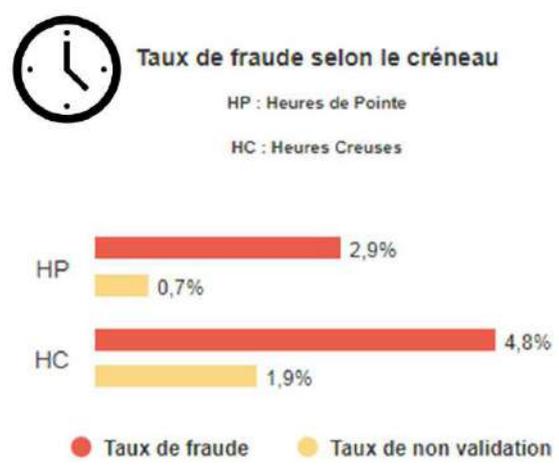
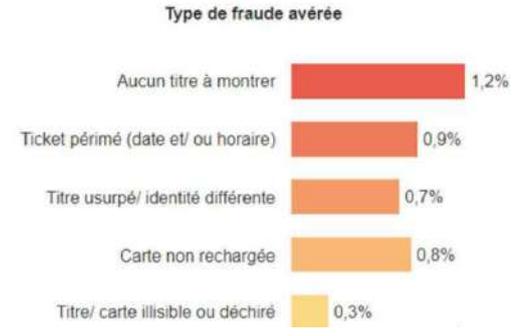
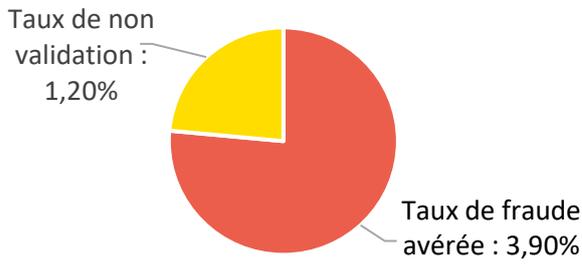
Transdev Cotentin bénéficie d'un programme d'assistance technique d'experts Transdev tout au long de l'année afin de garantir à l'Agglomération une performance opérationnelle anticipée, notamment sur les sujets ayant trait à :

- Clients : tarifs, information, promotion et conquête
- Performance opérationnelle : suivi et performance des indicateurs
- Transition énergétique : patrimoine, investissement, maintenance

Conformément au plan d'enquête contractuel, **une enquête fraude** a été administrée en fin d'année 2023.

Réalisée au mois de novembre, elle visait à établir un point 0 en amont de la nouvelle offre de mobilités 2024 (résultats détaillés de l'enquête en annexe 2 page 110) :

- **Objectifs de l'enquête :** mesurer le taux de fraude réelle sur les lignes urbaines 1 à 6, et les lignes intercommunales A à D du réseau afin de :
 - Mesurer le niveau de situation irrégulière
 - Quantifier les types d'infraction
 - Identifier les éléments influençant les niveaux de fraude
- **Echantillonnage :**
 - Echantillonnage par les quotas calculés sur la base des validations par ligne et selon les données fournies
 - 850 observations
- **Méthodologie :**
 - Etude réalisée en face à face
 - Période : du 15 au 18/11/23
- **Résultats synthétiques :** **5,1 %** 



La validation à bord est un geste bien ancré parmi les abonnés. Elle est quasi systématique et notamment chez les jeunes.

- L'absence de validation est davantage liée à des profils d'abonnés de 26 ans et plus, et une part non négligeable de voyageurs retraités.

La fraude avérée concerne principalement :

- Des voyages en heures creuses ou le samedi pour des motifs d'achats, souvent réalisés avec des correspondances.

Axes de travail identifiés :

- Actions de contrôle à réaliser le samedi sur les destinations commerciales
- Campagne de communication publique contre l'usurpation d'abonnement
- Sensibilisation à la validation
- Discours commercial à automatiser lors des achats de titres



VII- L'exploitation du réseau et la gestion du parc

7.1 – Le suivi kilométrique

KM	2023		
	Cumul réalisé	Cumul prévu	Ecart prévu/réalisé
Réseau urbain	2 137 003	2 137 318	-315
Réseau Cotentin	1 998 242	1 791 310	206 931
TAD et TPMR	771 708	738 542	32 566
Total km	4 906 953	4 667 170	239 497

7.2 – Le contrôle des titres de transport

7.2.1 – L'organisation du service

Intégré au sein du service exploitation, le service contrôle assure, sous la supervision du responsable d'exploitation, les missions suivantes :

- Vérification de la validité des titres et justificatifs tarifaires de transport
- Information des usagers sur la réglementation en vigueur (règlement public d'exploitation) et les conditions de validité des titres de transport
- Verbalisation des usagers en cas d'infraction commise ou d'irrégularité d'un titre
- Information des contrevenants des suites du procès-verbal
- Prévention et gestion des conflits intervenant sur le réseau de transport Cap Cotentin
- Assistance des équipes terrain du réseau dans la gestion des manifestations ou accidents, notamment en termes d'information et d'assistance aux usagers

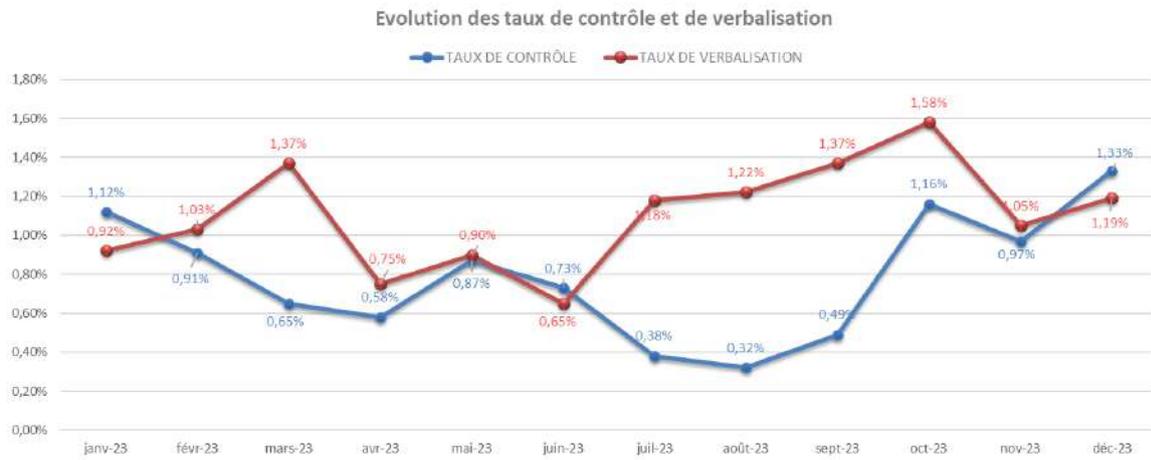
2 binômes sont affectés au service contrôle :

- 2 ETP à plein temps
- 4 vérificateurs (3 jours de vérif et 2 jours de conduite)
- Roulement sur 6 semaines





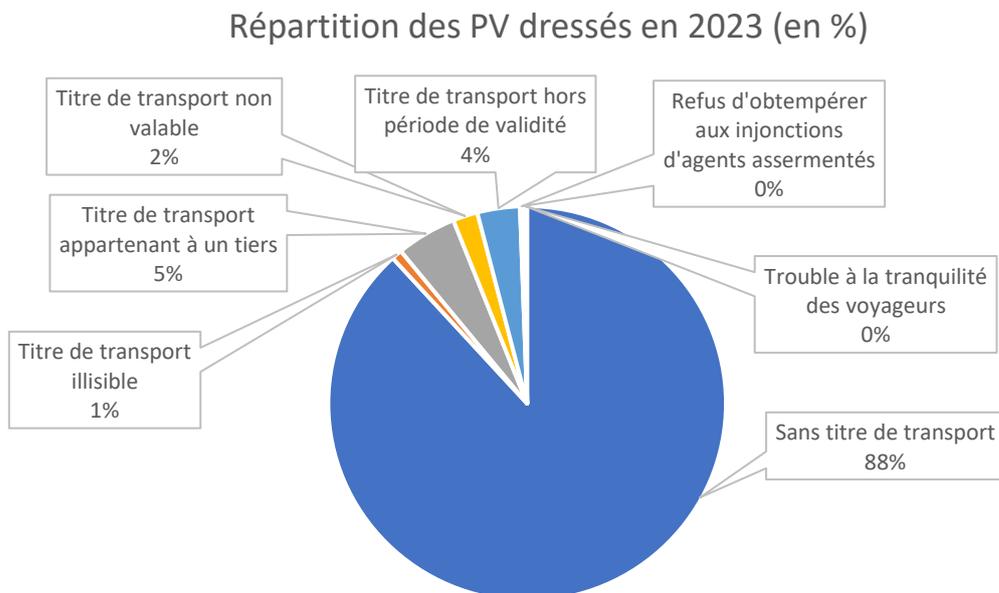
7.2.2 – Nombre de contrôles et de verbalisations réalisés



- **347 PV** ont été dressés sur l'année 2023 (contre 197 en 2022) : **soit une augmentation de 76,14%**
- Le taux de recouvrement des indemnités forfaitaires continue d'augmenter : **58.21 % (contre 49.75% en 2022).**

Détail en annexe 3 page 113.

7.2.3 – Répartition des PV par type d'infraction

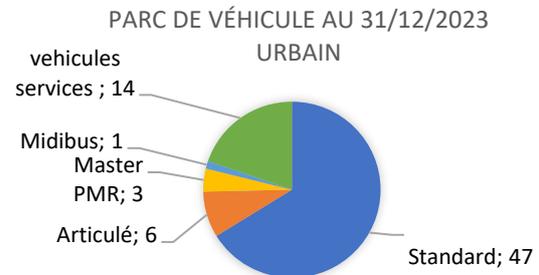




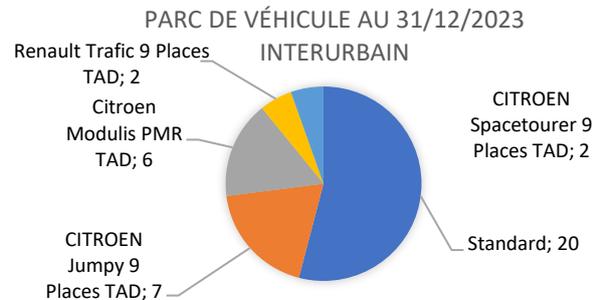
7.3 – Gestion des véhicules

7.3.1 – Le parc

URBAIN	
Type de véhicule	Age moyen
Standard	12,55 ans
Articulé	16,96 ans
Master PMR	12,36 ans
Midibus	21 ans
Véhicules services	12,69 ans



INTERURBAIN SOUS-TRAITE	
Type de véhicule	Age moyen
Standard	3,08 ans
CITROEN Jumpy TAD	3,15 ans
Citroen Modulis PMR TAD	7,83 ans
Renault Trafic 9 Places TAD	2,12 ans
Toyota Proace 9 Places TAD	2,96 ans



Mouvements du parc (entrées / sorties) :

- **Urbain :**
 - Aucune entrée ni sortie de véhicule n'a été enregistrée en 2023
 - Au regard du PPI deux entrées étaient prévues en 2022, mais elles sont finalement arrivées en 2023 avec les deux autres oubliés de l'année 2021.
- **Interurbain :** pas d'entrée ou de sortie de véhicule en 2023.

7.3.2 – Maintenance des véhicules urbains

Notre politique en matière de suivi de maintenance est de favoriser la maintenance préventive par rapport à la maintenance corrective, en adéquation entre les coûts de maintenance et la disponibilité des véhicules pour l'exploitation du réseau.
 Ci-dessous les km des véhicules urbains lors des opérations de rénovation :

N° BUS	Designation	Remplacé le	Km compteur
830	Rénovation moteur pistons, douille, cullasse, turbo	avr-23	874496
813	Remplacement 6 injecteurs	avr-23	936185
503	Remplacement moteur électrique en garantie	mai-23	197906
908	Remplacement Carter distribution, compresseur + APU garantie	avr-23	139368
836	Rénovation boîte de vitesses automatique	juin-23	762769
839	Module denoxtronic	oct-23	630548
840	Module denoxtronic	oct-23	589908
835	Fap/Catalyseur	mai-23	738834
840	Fap/Catalyseur	mai-23	576820
846	Fap/Catalyseur	mai-23	508992
502	Fap/Catalyseur	mai-23	221632
835	Renovation moteur + culasse	nov-23	783914
29	Kit embrayage	sept-23	282799
32	Boite de vitesses / embrayage	déc-23	157922
904	Transmission	nov-23	332560
905	Remplacement turbo	nov-23	341940

Plan de révision constructeur en annexe 4 page 115.

7.3.3 – Taux de panne aux 10 000 km urbains

- **Taux de panne au 10 000 km : 1,51 contre 2,70 en 2022** (nb OT type correctif + dépannage (ligne + remorquage) /nb de kilomètre sur la période x 10 000)
- **Moyenne kilométrique de bon fonctionnement MKBF : 6 581 contre 3 699 en 2022** (nombre de kilomètre sur la période / Nombre Ordres de travail type correctif + dépannage (ligne + remorquage))



7.3.4 – Détail des pannes par cause

Véhicules urbains :

MOIS	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	sept-23	oct-23	nov-23	déc-23	Total 2022	Total 2023	Evo en %	Evo en val.
Panne rouge	2	0	4	1	2	1	2	1	1	3	6	2	32	25	-22%	-7
Panne bleue	3	7	11	3	4	1	1	0	3	3	6	2	38	44	16%	6

Détail des pannes bleues :

Numéro de parc	Description	Date d'incident
814	CHGT SCHUMAN PB GIROUETTE	19/01/23
835	CHGT COLLINGNON FUIITE LR	27/01/23
834	CHGT AVENUE DELAVILLE	22/02/23
911	CHGT SCHUMAN PB VOUSSOIR	10/03/23
42302	CHGT DEBUSSY NIVEAU LR	20/03/23
834	CHGT SCHUMAN PB PORTES	20/03/23
909	CHGT EGLANTINE PB RAMPE PMR	22/03/23
845	CHGT EGLANTINE PB ELECT BVA	24/03/23
902	CHGT LES FOURCHES VOYANT FREIN ROUGE	27/03/23
502	CHGT FLAMANDS VOYANT ROUGE ORANGE FAP	31/03/23
816	CHGT FLAMANDS FUIITE GASOIL	07/04/23
901	CHGT SCHUMAN PB REGENERATION FAP	02/05/23
840	ECHANGE BUS EGLANTINES PB DE SIEGE CONDUCTEUR	19/05/23
814	CHGT SCHUMAN PB FUIITE D HUILE MOTEUR	31/05/23
907	DEPANNAGE SCHUMAN PORTE 1	12/06/23
501	CHGT LES FLAMANDS PBLME NIVEAU LR	13/06/23
905	APPOINT HUILE EGLANTINES	21/06/23
831	RPLT A DUBUSSY CAPTEUR ABS ARG	21/06/23
816	RPLT BUS EGLANTINE PBLEM CHARGE BATTERIE ET ALTERNATEUR	28/06/23
832	RPLT LAMPE DE CLIGNOTANT AVD A SCHUMAN	17/07/23
841	CHGT EGLANTINE PB CAPTEUR INCENDIE	02/08/23
905	REMISE NE PLACE RETRO D A SCHUMAN	08/09/23
811	DEPANNAGE SCHUMAN REP FUIITE D AIR PORTE	11/09/23
815	RPLT SCHUMAN PANNE DE PUISSANCE	13/09/23
836	CHGT FLAMANDS NIVEAU DE GASOIL BAS	14/09/23
818	PANNE ALIMENTATION GASOIL IUT	26/09/23
835	DEPANNAGE - RPLT AU FLAMAND AVEC 500 FUMEE MOTEUR	27/09/23
900	DEPANNAGE - AMFREVILLE LIQUIDE REFROIDISSEMENT BAS	11/10/23
839	RPLT FLAMAND PB PORTE AR	13/10/23
815	DEPANNAGE ARTISANS RPLT CLIGNOTANT D	19/10/23
837	DEPANNAGE - PBL SUSPENSION ARG SCHUMAN	26/10/23
841	DEPANNAGE - RECUP SCHUMAN PBLEM PORTE RPLT CONTACTEUR	08/11/23
835	DEPANNAGE - FUIITE CARBURANT SCHUMAN	10/11/23
835	DEPANNAGE - "DEBUSSY CONTROLE DES RACCORDS GASOIL"	13/11/23
843	DEPANNAGE - EGLANTINES CAPTEUR ARD	14/11/23
832	DEPANNAGE - SCHUMAN PBLEM ALTERNATEUR	16/11/23
902	DEPANNAGE - SCHUMAN PBLEM DE FREIN	21/11/23
842	DEPANNAGE -FLAMANDS FUIITE LR CAPTEUR UNDUCTIF	22/11/23
814	ECHANGE ARTISANS PBLEM SURCHAUFFE MOTEUR	05/12/23
844	RPLT SCHUMAN FUIITE D HUILE	18/12/23
902	EGLANTINES PBLEM FREINAGE	18/12/23
839	DEPANNAGE PB PORTES AR EGLANTINE	22/12/23

Panne bleue = incident technique en ligne non impactant pour la clientèle



Détail des pannes rouges :

Un taux de panne rouges en 2023 en baisse de -22% grâce à un taux de préventif amélioré.

Panne rouge = incident technique en ligne impactant pour la clientèle

Numero de parc	Immatriculation	Description	Date d'incident
912	GD-007-JR	CHGT ARSENAL PB PORTES ==> RPLT ELECTROVANNE DECOMPRESSION PORTES 2	17/01/2023
835	CB-956-RV	REMORQUAGE VAL L ABBE PB BVA ==> RPLT HYDRODAMP + PIGNON	10/01/2023
817	AW-725-KY	CHGT OCTEVILLE FUITE LIQUIDE REFROIDISSEMENT	27/03/2023
841	BN-358-PY	CHGT CGR PB SECURITE PORTE2 BORD SENSIBLE	23/03/2023
713	AW-770-KY	DEPANNAGE BRE COURT PB DEMAREUR	17/03/2023
109	BD-495-WR	PB PORTES AR VERRERIE LA CLACERIE	17/03/2023
813	AY-153-YL	DEPLACEMENT DIGARD PB GASOIL RPLT INJECTEUR	17/04/2023
503	FB-133-EH	PANNE SYSTEME HYBRIDATION ==> Effacement des défauts avec valise	28/05/2023
838	BN-093-PY	CHGT LES FOURCHES PB DEMAREUR ==> Changement demarreur	23/05/2023
844	CW-525-DC	Etrier de frein AVD bloqué	12/06/2023
811	AW-671-KY	COMPRESSEUR AIR	06/07/2023
845	CW-449-DC	Fuite liquide de refroidissement	31/08/2023
109	BD-495-WR	Courroie pompe a eau	21/09/2023
815	AW-705-KY	Electrovanne de porte 3	05/10/2023
834	BD-717-WR	Alternateur	17/10/2023
904	EP-237-CL	Problème électrique porte	23/10/2023
834	BD-717-WR	Voyant alternateur	09/11/2023
907	EP-245-CL	Resserage porte 1 + réglage	10/11/2023
846	DB-712-AH	Désamorçe - Pompe de gavage	13/11/2023
713	AW-770-KY	Capteur sécurité de porte	17/11/2023
840	BN-181-PY	Porte AR capteur	24/11/2023
715	CQ-009-YV	Coupe batterie - sectionneur principal	30/11/2023
714	BA-827-AS	Problème articulation	05/12/2023
839	BN-251-PY	Voyant alternateur	28/12/2023



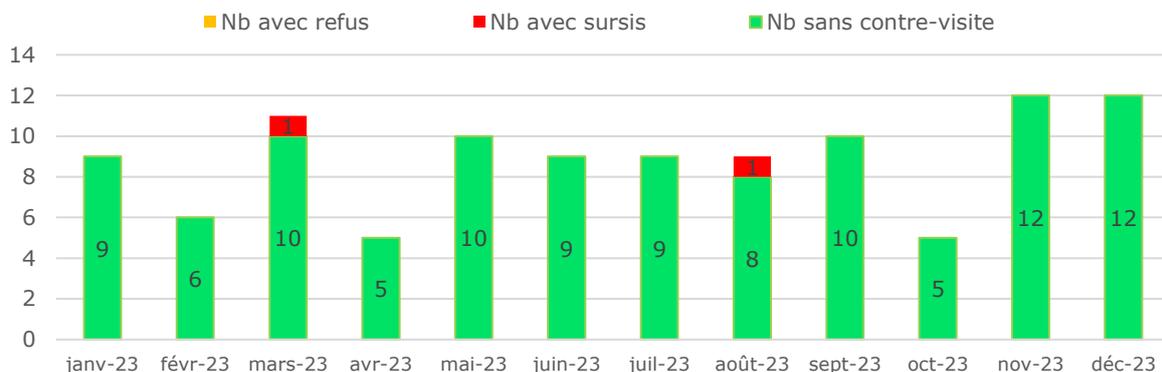


7.3.5 – Taux de refus et de sursis au Contrôle Technique

Véhicules urbains :

0 refus
- de 2%
 de taux de refus avec sursis

Suivi des passages aux mines



Détail en annexe 5 page 116.

7.3.6 – Consommation annuelle de carburant par type de véhicule urbain

La consommation de gasoil 2023 est de **832 161 litres contre 820 010 litres en 2022.**

Modèle	Litres	Conso
BERLINGO	164,70	8,05
BOXER	288,40	13,21
CLIO	702,40	6,43
KANGOO	6 609,00	8,79
KANGOO 2	1 064,90	7,64
JUMPER	125,20	11,49
MASTER	205,50	14,14
MASTER VSAP	8 576,00	11,54
MEMO	1 195,10	7,05
URBANWAY (hybride)	52 087,32	29,27
CITARO C2	357 608,50	38,06
GX117 L	8 018,00	38,31
GX 327	275 767,80	39,90
GX 317	87 347,20	40,50
GX 417-18 M (articulé)	11 514,30	52,84
CITELIS 18M (articulé)	10 841,10	56,10
AGORA-18M (articulé)	10 045,90	64,67
Total général	832 161,32	36,18

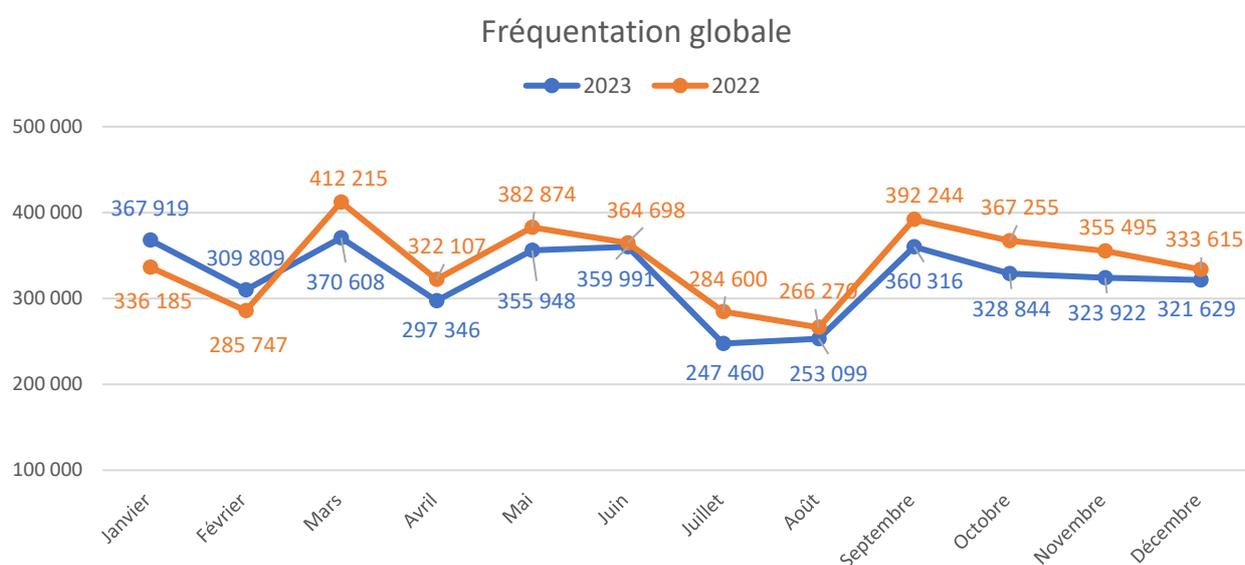


VIII- La fréquentation

8.1 – Modalités de calcul de la fréquentation

Le suivi de la fréquentation du réseau est basé sur l'exploitation des données billettiques, dont le système est fiabilisé depuis 2018.

8.2 – Evolution de la fréquentation



La fréquentation 2023 régresse de **-5%** par rapport à 2022, soit -17 000 voyages en moyenne par mois : elle porte essentiellement sur les lignes urbaines, dont l'impact travaux s'est particulièrement fait ressentir sur les lignes 1 et 3, deux des lignes les plus fréquentées habituellement, avec des déviations impactantes et durables.

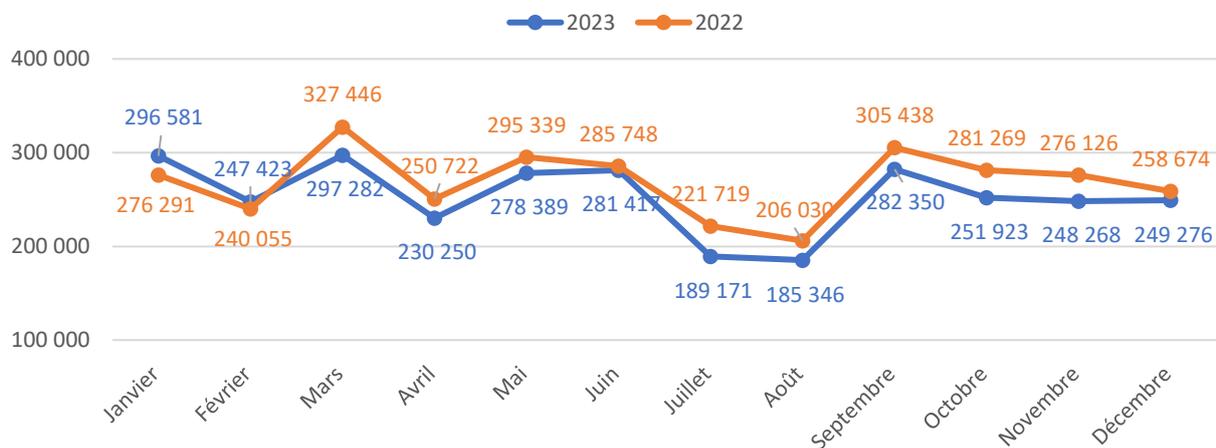
Aux travaux BNG se sont par ailleurs ajoutés d'autres travaux impactant le réseau :

- Travaux Réseau de chaleur urbain (IDEX) qui ont commencé à nous impacter fin juillet 2023 jusqu'à début mars 2024 sur le secteur des Provinces, dont la phase la plus impactante s'est étalée du 21 septembre 2023 au 04 mars 2024 (ligne 1 divisée en deux)
- Travaux de voirie secteur Amfreville à Querqueville du 11 septembre 2023 au 18 octobre 2023
- Travaux Réseau d'assainissement d'eau potable (SADE) secteur La Marche à Querqueville depuis le 06 novembre 2023
- Travaux de voirie rue des Artisans à Tourlaville du 29 novembre 2023 au 04 décembre 2023.



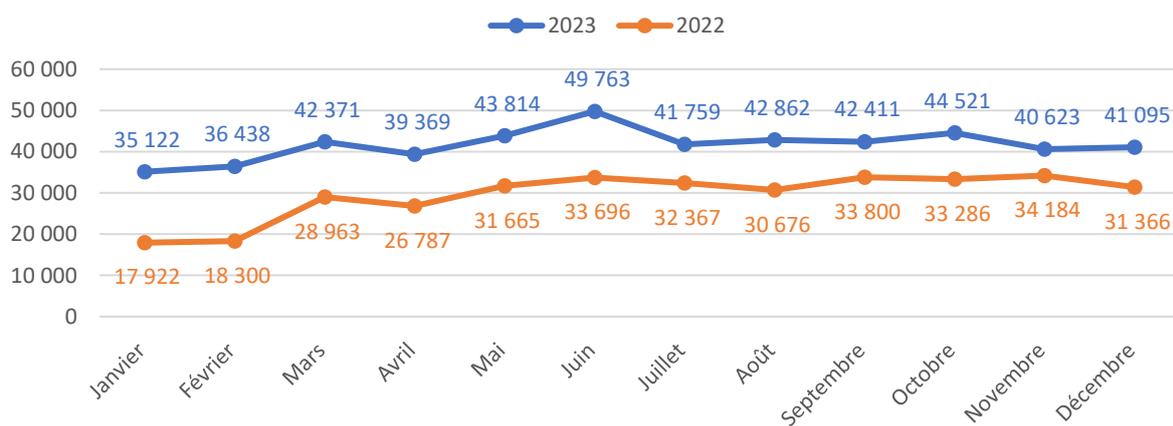
8.3 – Validations par ligne

Evolution de la fréquentation des lignes urbaines (L1 à 7)



Les lignes du **périmètre urbain** affichent une diminution de la fréquentation de **-5,8%** essentiellement liée à l'impact des travaux sur les lignes principales 1 et 3 (perte de plus de 240 000 voyages).

Evolution de la fréquentation des lignes intercommunales (A à G)



La fréquentation des **lignes intercommunales** continue de progresser avec **+41,7%** par rapport à 2022 : plus de 500 000 voyages ont ainsi été enregistrés sur les lignes A à G en 2023, avec de très fortes progressions particulièrement sur les lignes A B et C.

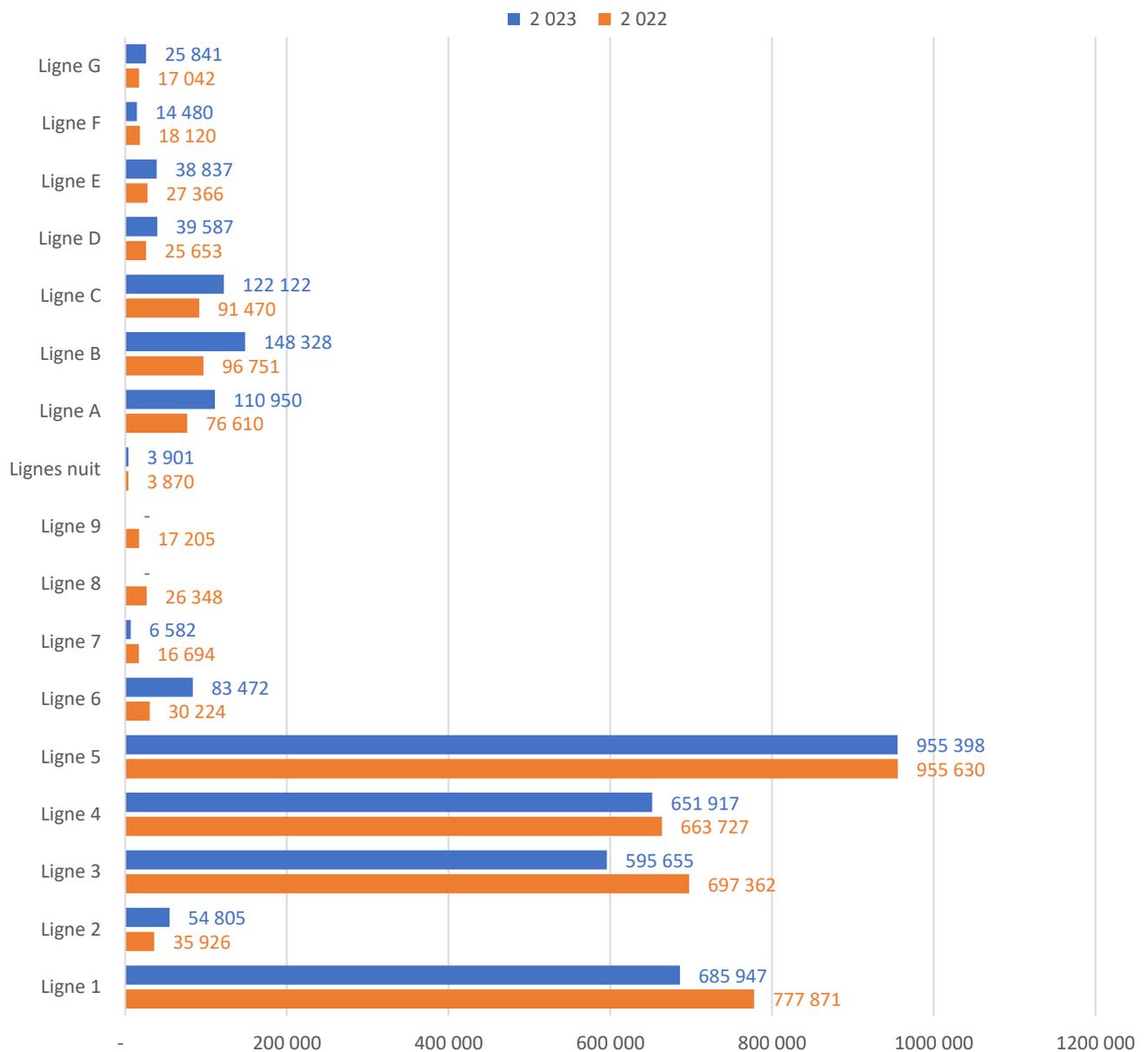




La comparaison des données de fréquentation par ligne entre 2022 et 2023 est à interpréter avec précaution du fait des évolutions d'offres :

- Lignes urbaines 2, 7, 8 et 9 modifiées entre 2022 et 2023
- Ligne 1 coupée en deux durant les travaux de réseau chaleur
- Services Domino Doucet et Ferronay réinjectés en ligne ; Domino Quévillon et Quévastre remplacés par la ligne 7 en 2023
- Pas de renouvellement des lignes estivales en 2023 faute de fréquentation en 2022

Evolution de la fréquentation par ligne 2022/2023





Validations	Cumul 2022	Cumul 2023	Evo cumul en %	Evo en valeur
URBAIN				
Ligne 1	777 871	635 805	-18,3%	- 142 066
Ligne 2	35 926	54 805	52,5%	18 879
Ligne 3	697 362	595 655	-14,6%	- 101 707
Ligne 4	663 727	651 917	-1,8%	- 11 810
Ligne 5	955 630	955 398	0,0%	- 232
Ligne 6	30 224	83 472	176,2%	53 248
Ligne 7	16 694	6 582	-60,6%	- 10 112
Ligne 8	26 348	-	-100,0%	- 26 348
Ligne 9	17 205	-	-100,0%	- 17 205
Réseau de Nuit	3 870	3 901	0,8%	31
Sous-total urbain	3 224 857	3 037 676	-5,8%	- 187 181
DOMINO				
SCO01-Tocq./ Sauxmarais	26 169	25 510	-2,5%	- 659
SCO02-Millet - IUT	35 788	29 942	-16,3%	- 5 846
SCO03-Lycée Doucet	4 226	-	-100,0%	- 4 226
SCO04-Collège Ferry	4 830	4 915	1,8%	85
SCO05-Collège Ferronay	1 759	-	-100,0%	- 1 759
SCO06-Collège Diderot	4 511	5 277	17,0%	766
SCO09-Hameau Quévillon	6 428	3 026	-52,9%	- 3 402
SCO10-Hameau Quevastre	6 208	2 882	-53,6%	- 3 326
Taxi Hameau Pharès	84	11	-86,9%	- 73
Sous-total Domino	90 003	71 563	-20,5%	- 18 440
INTERCOMMUNAL				
Ligne A	76 610	110 950	44,8%	34 340
Ligne B	96 751	148 328	53,3%	51 577
Ligne C	91 470	122 122	33,5%	30 652
Ligne D	25 653	39 587	54,3%	13 934
Ligne E	27 366	38 837	41,9%	11 471
Ligne F	18 120	14 480	-20,1%	- 3 640
Ligne G	17 042	25 841	51,6%	8 799
Sous-total intercommunal	353 012	500 148	41,7%	147 136
ESTIVAL				
Ligne S1	116	-	-100,0%	- 116
Ligne S3	34	-	-100,0%	- 34
Ligne S6	112	-	-100,0%	- 112
Sous-total estival	262	-	-100,0%	- 262
AUTRE				
Ligne Valognes-Cherbourg	29 659	49 926	68,3%	20 267
Sous-total train	29 659	49 926	68,3%	20 267
Navette croisière	7 074	9 610	35,8%	2 536
Sous-total croisière	7 074	9 610	35,8%	2 536
VALIDATIONS TIXIPASS	95 818	74 094	-22,7%	- 21 724
Tickets SMS*	120 580	-	-100,0%	- 120 580
Autonome	104 243	64 162	-38,4%	- 40 081
Délocalisé	51 388	47 762	-7,1%	- 3 626
Sous-total autre	372 029	186 018	-50,0%	- 186 011
TPMR/TAD/GARE				
Cap Access	5 178	6 371	23,0%	1 193
Cap à la gare	8	-	-100,0%	- 8
TAD secteur Est	10 648	8 371	-21,4%	- 2 277
TAD secteur Sud	1 596	2 278	42,7%	682
TAD secteur Ouest	711	1 141	60,5%	430
TAD secteur Bricquebec	535	1 754	227,9%	1 219
TAD secteur Côte des Isles	292	793	171,6%	501
TAD secteur La Hague	1 066	3 310	210,5%	2 244
TAD secteur Les Pieux	2 118	5 758	171,9%	3 640
TAD secteur Montebourg	954	2 000	109,6%	1 046
TAD secteur St-Pierre-Eglise	1 056	2 516	138,3%	1 460
TAD secteur Val de Saire	398	1 556	291,0%	1 158
TAD secteur Vallée de l'Ouve	303	900	197,0%	597
TAD secteur Valognes	1 546	5 202	236,5%	3 656
Sous-total TAD/TPMR	26 409	41 950	58,8%	15 541
TOTAL	4 103 305	3 896 891	-5,0%	- 206 414

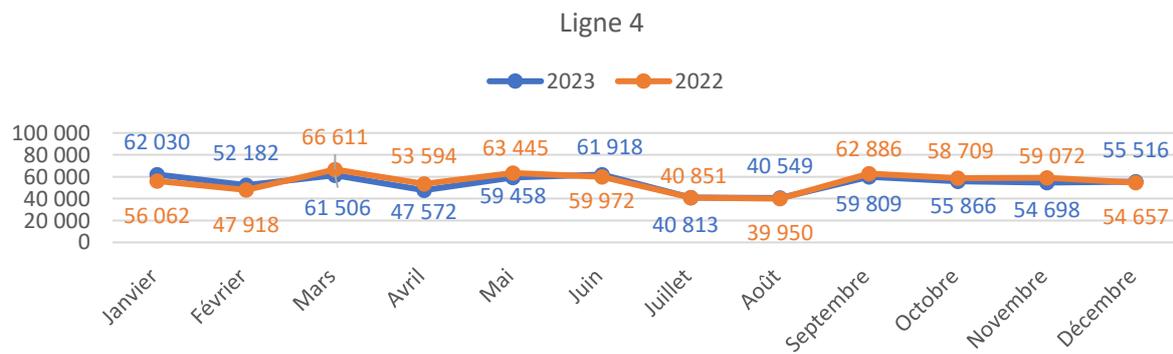
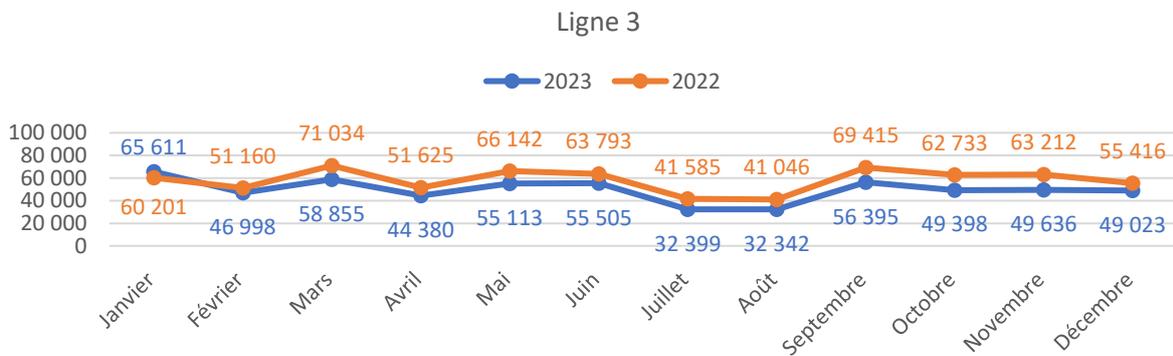
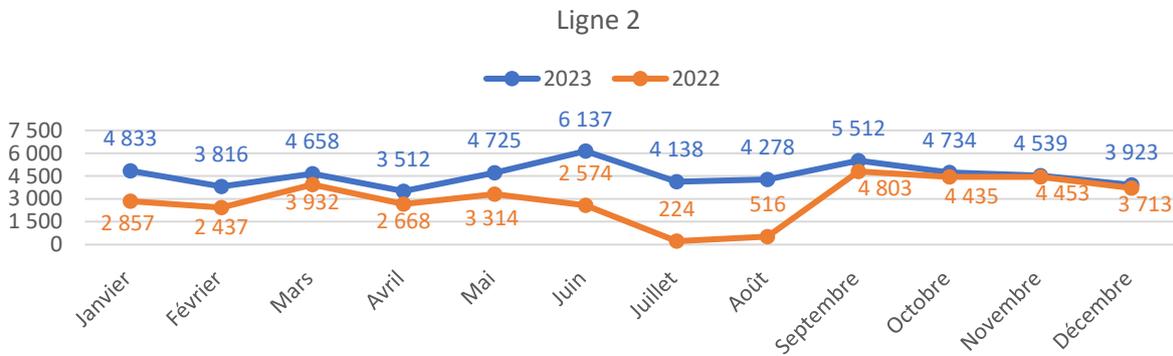
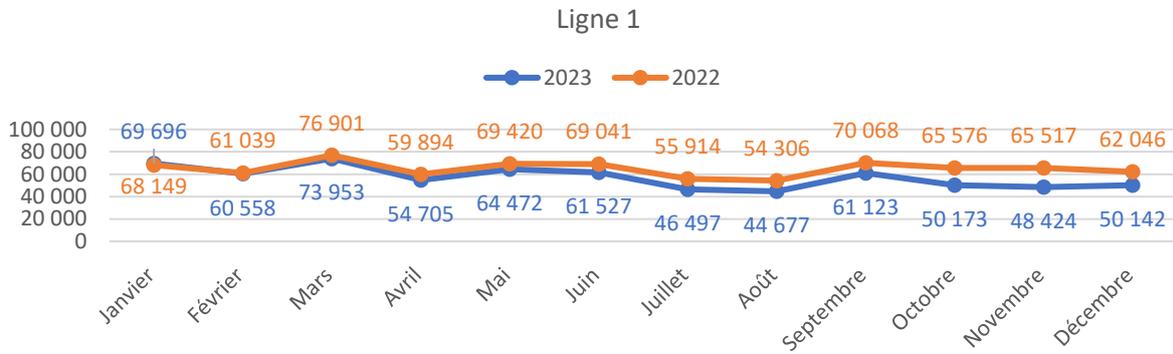
* A compter du 11/01/23 mise en place d'une touche comptage pour les titres SMS (1V et 24H) permettant d'affecter l'usage du titre SMS à la ligne concernée : absence de données de fréquentation du 01/01 au 10/01/23. Rappel : données antérieures à janvier 2023 non imputables à une ligne.

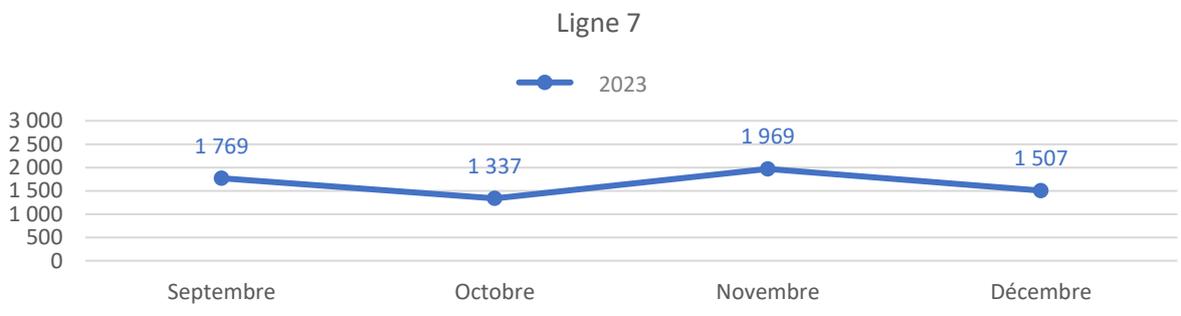
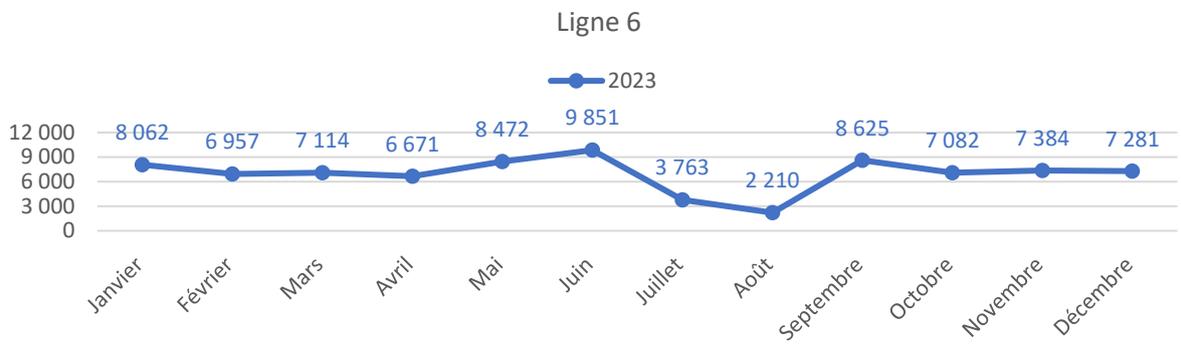
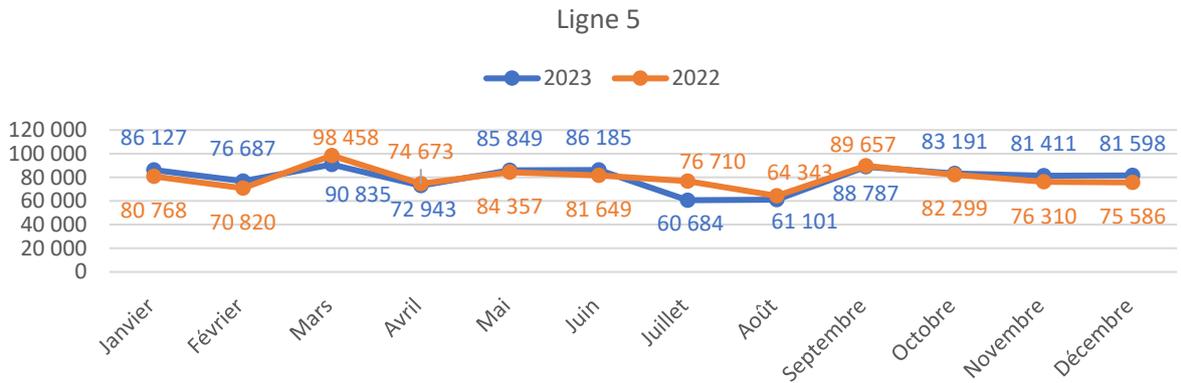
Détail par mois en annexe 6 page 117.

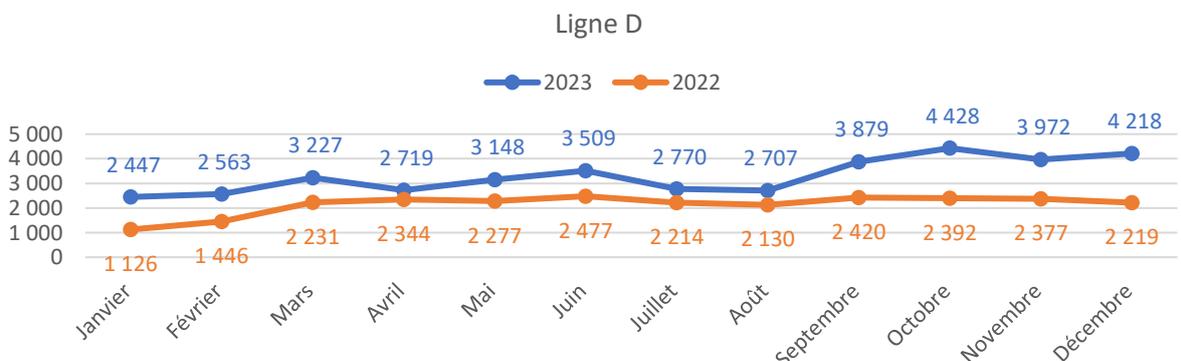
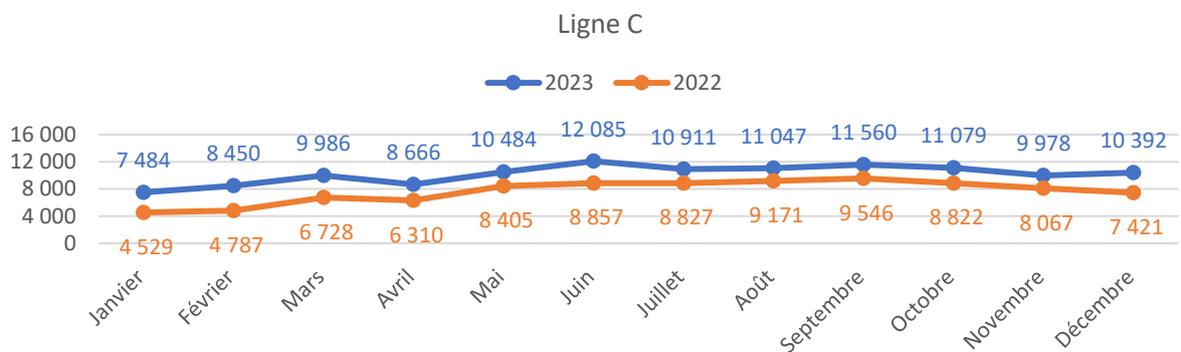
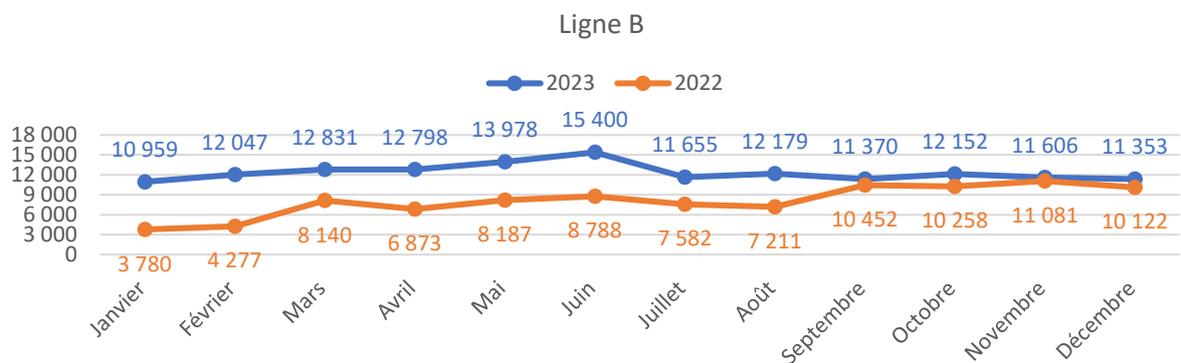


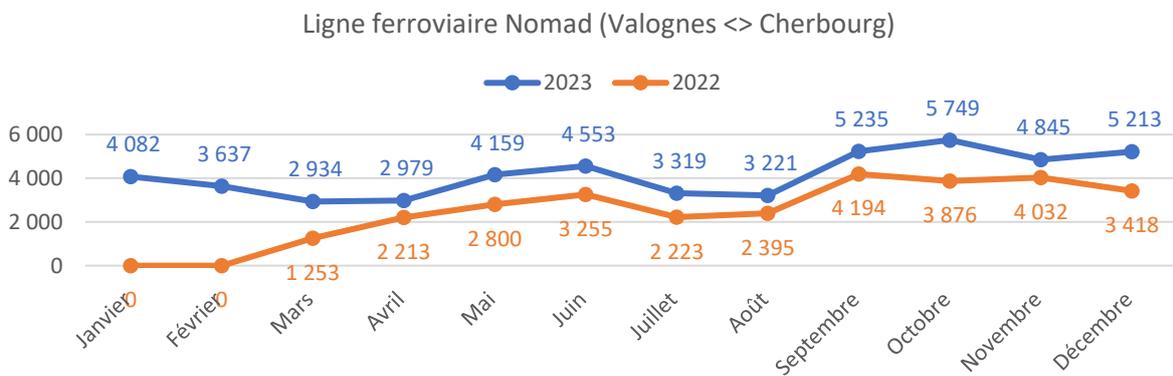
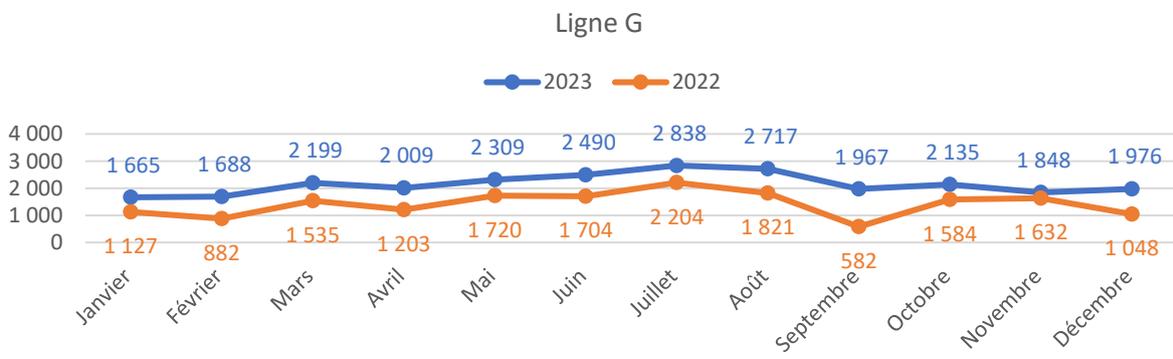
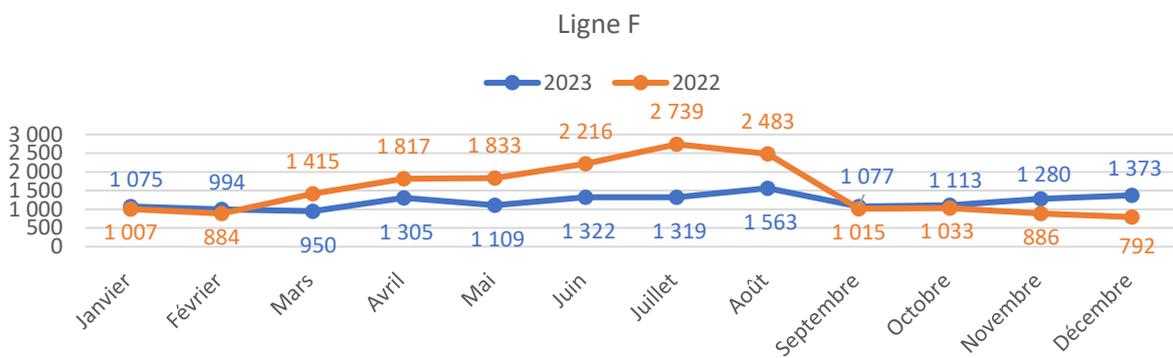
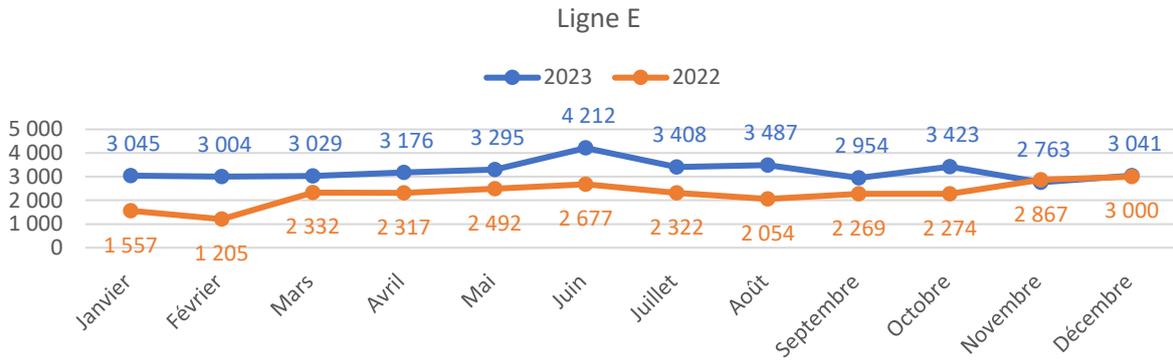


Evolution de la fréquentation ligne par ligne :









8.4 – Validations par titre et par catégorie de voyageurs

	Validations	Cumul 2022	Cumul 2023	Evo cumul en %	Evo cumul en valeur
Tickets	Ticket 1 voyage	714 749	742 897	3,9%	28 148
	Ticket 1 voyage CB	1 855	32 481	1651,0%	30 626
	Ticket 1 voyage TAXI	42 141	31 707	-24,8%	10 434
	Ticket SMS*	117 788	156 192	32,6%	38 404
	Ticket 2 voyages	677	126	-81,4%	551
	Carnet de 10 tickets	111 752	74 813	-33,1%	36 939
	Carnet de 10 tickets TAXI	50 520	38 916	-23,0%	11 604
	Carnet de 30 tickets	3 376	233	-93,1%	3 143
	Ticket 24 heures	11 918	12 862	7,9%	944
	Ticket 24 heures SMS*	3 080	-	-100,0%	3 080
	Billet de groupe (10 pers)	33 650	36 233	7,7%	2 583
	Sous-total tickets	1 091 506	1 126 460	3,2%	34 954
Abo. - de 26 ans	Abonnement mensuel PT	347 252	340 180	-2,0%	7 072
	Abonnement mensuel -33%	14 988	17 265	15,2%	2 277
	Abonnement mensuel -66%	30 930	30 726	-0,7%	204
	Abonnement mensuel gratuit	1 353	50	-96,3%	1 303
	Abonnement mensuel gratuit CCAS	64 489	34 982	-45,8%	29 507
	Abonnement annuel PT	863 861	744 267	-13,8%	119 594
	Abonnement annuel -33%	67 063	52 360	-21,9%	14 703
	Abonnement annuel -66%	57 724	64 427	11,6%	6 703
	Abonnement annuel gratuit	327 366	289 503	-11,6%	37 863
	Sous-total abo. - 26 ans	1 775 026	1 573 760	-11,3%	-201 266
Abo. 26 ans et +	Abonnement mensuel PT	254 925	264 547	3,8%	9 622
	Abonnement mensuel -33%	24 924	29 292	17,5%	4 368
	Abonnement mensuel -66%	35 552	35 347	-0,6%	205
	Abonnement mensuel gratuit	2 928	120	-95,9%	2 808
	Abonnement mensuel gratuit CCAS	94 888	61 336	-35,4%	33 552
	Abonnement annuel PT	173 269	172 871	-0,2%	398
	Abonnement annuel -33%	42 885	42 637	-0,6%	248
	Abonnement annuel -66%	32 040	38 092	18,9%	6 052
	Abonnement annuel gratuit	400 944	386 500	-3,6%	14 444
	Sous-total abo. 26 ans et +	1 062 355	1 030 742	-3,0%	-31 613
Divers	Carte agent	805	800	-0,6%	5
	Ayant droit agent	11 534	14 826	28,5%	3 292
	Correspondances tickets	74 188	19 445	-73,8%	54 743
	Autre	14 870	395	-97,3%	14 475
	Scolaire commercial Okina	73 021	130 463	78,7%	57 442
	Sous-total autres	174 418	165 929	-4,9%	-8 489
Total	4 103 305	3 896 891	-5,0%	-206 414	

Détail par mois en annexe 7 page 118.



8.5 – Les services de transport à la demande

8.5.1 – Cap à la demande

Rappel : mis en place le 30 août 2021 sur la première couronne Cherbourgeoise, le service Cap à la demande a fait l'objet d'une extension à l'échelle du territoire le 1^{er} juillet 2022, devenant ainsi **le plus grand service de transport à la demande de France**. Désormais découpé en 12 secteurs, le service Cap à la demande permet de compléter le maillage du territoire par le réseau Cap Cotentin et ainsi d'offrir une offre de transport de proximité à chaque habitant du territoire.

L'année 2023 a été marquée par des ajustements de paramétrage afin d'ajuster les temps de parcours sur les secteurs extérieurs à Cherbourg-en-Cotentin. Des études sont également en cours afin d'améliorer l'optimisation du service.

Fonctionnement du service (sur réservation) :

- Du lundi au samedi, de 7h00 à 19h00, les déplacements se font librement à l'intérieur d'un même secteur, avec un titre de transport Cap Cotentin :
- D'un arrêt Cap à la demande à un autre arrêt Cap à la demande, dès lors qu'ils ne sont pas desservis par une ligne régulière (arrêts de rabattement),
- D'un arrêt Cap à la demande vers un arrêt de rabattement sur ligne régulière Cap Cotentin, notamment pour sortir en dehors du secteur.



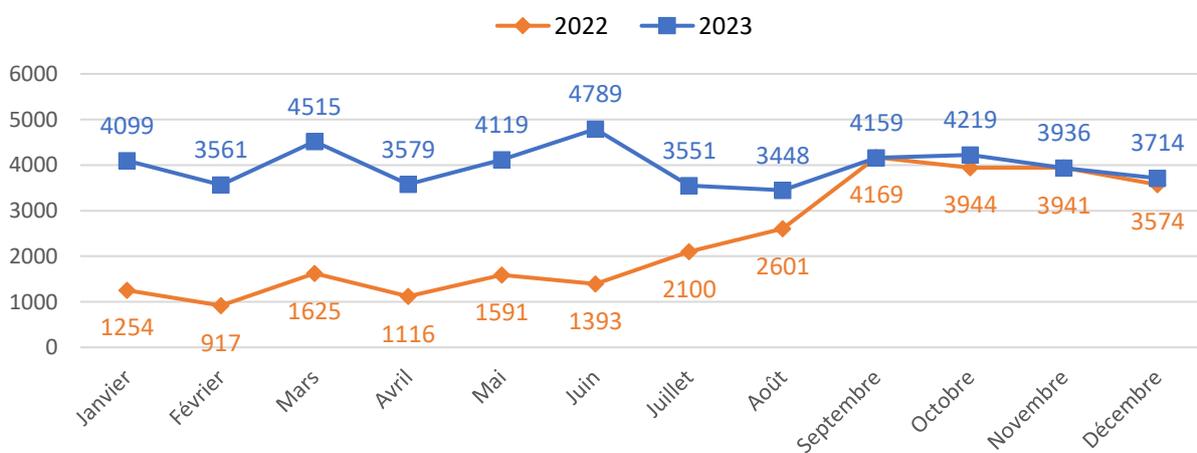
Pour les personnes à mobilité réduite, le service est désormais assuré d'adresse à adresse.

Performances du service Cap à la demande :



47 689 voyages
contre 28 225 en 2022

Evolution du nombre de voyages



Notation des trajets :

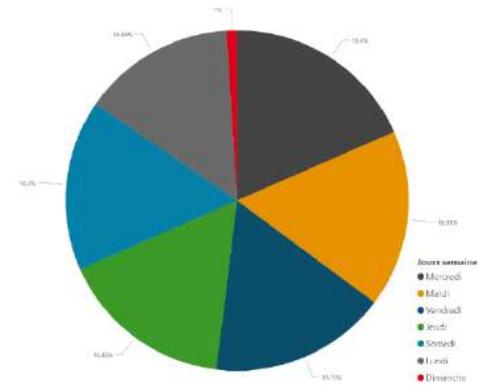




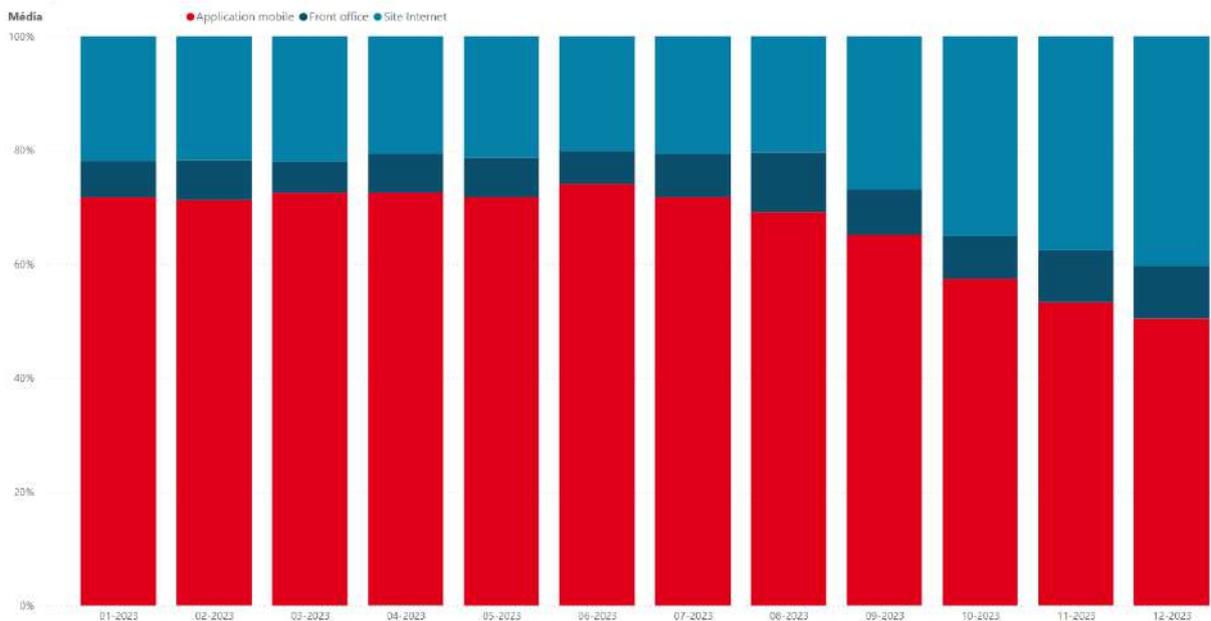
Taux de remplissage



TAUX DE REFUS PAR JOUR DE SEMAINE



Voyageurs pour 100 km



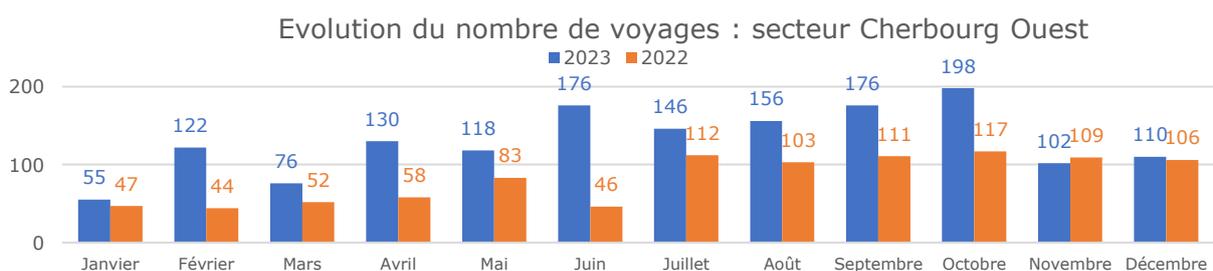
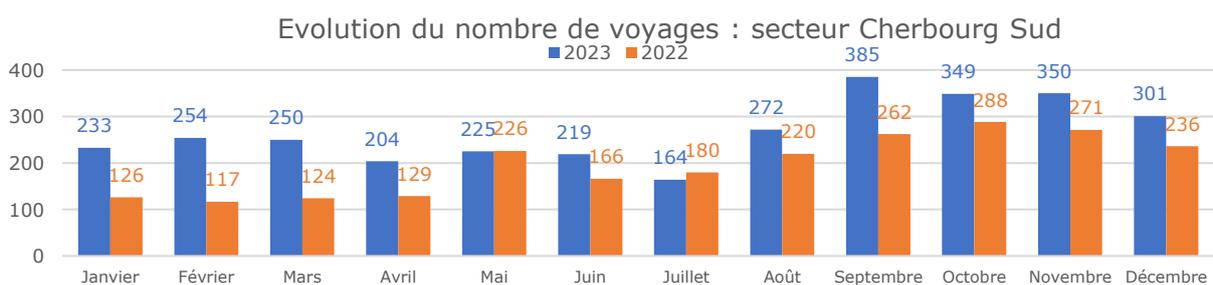
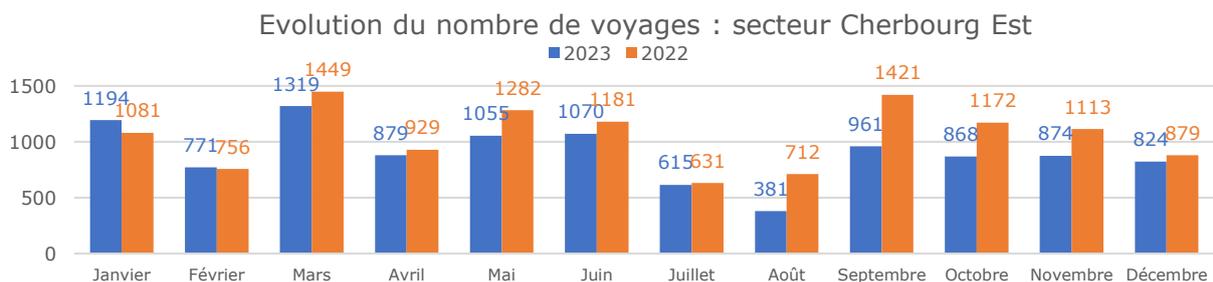
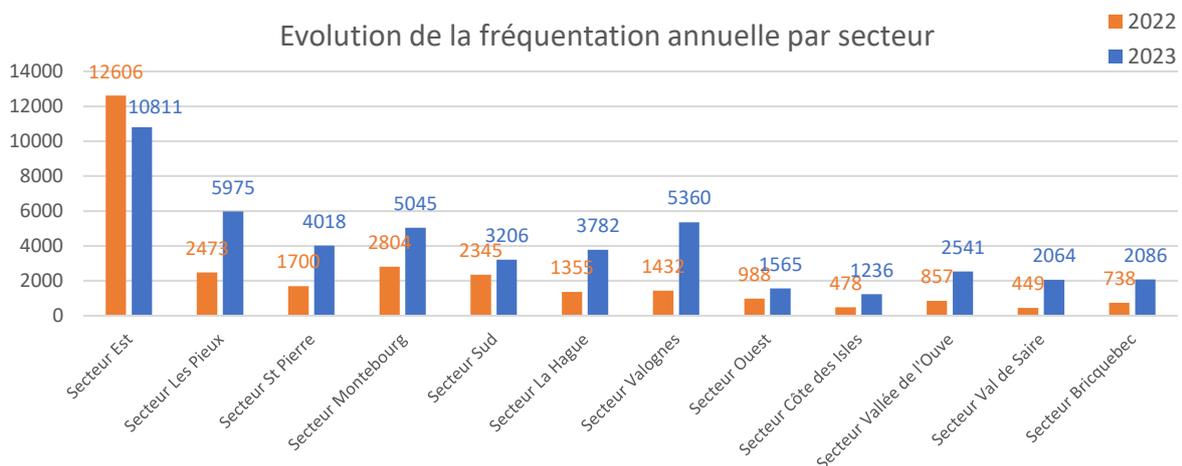
La complexité du parcours client couplée aux dysfonctionnements générés à l'occasion de la bascule MyMobi vers l'Appli Cap Cotentin fin août 2023 ont entraîné une modification des comportements : les usagers se sont reportés vers le site internet Cap Cotentin.





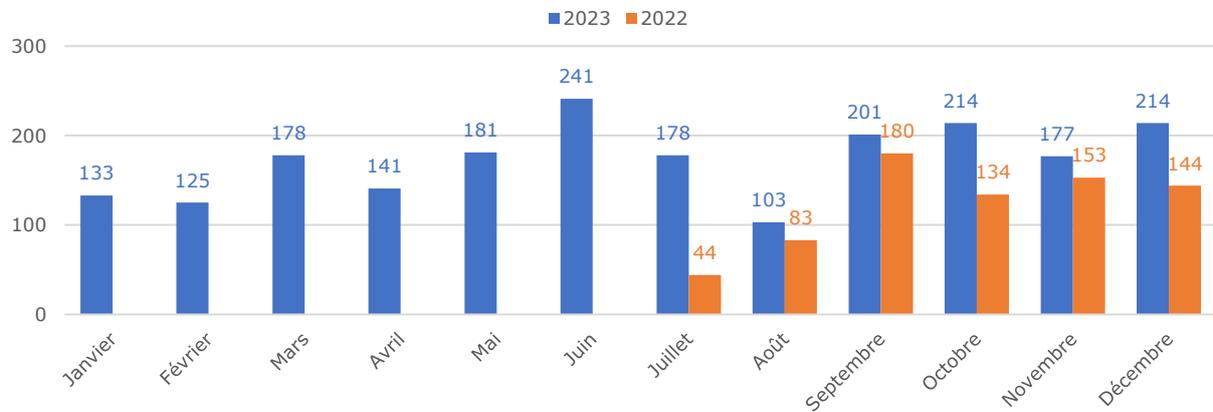
Réservations en nombre de voyages par secteur Cap à la demande :

Les données ci-après sont issues des courses réalisées d'après le logiciel de réservation Manett, et non d'après les données billettiques dépendantes de la couverture réseau internet (5 739 voyages de plus qu'avec la billettique).

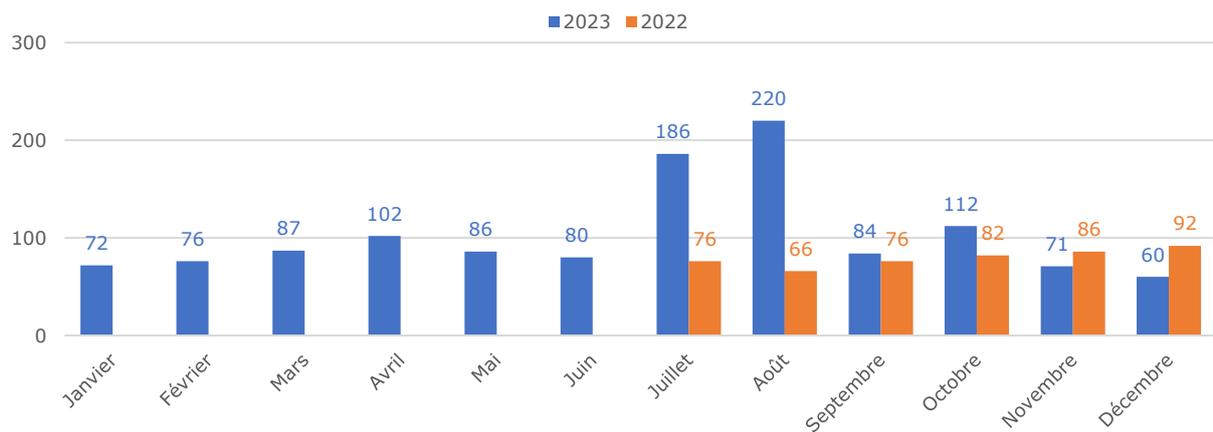




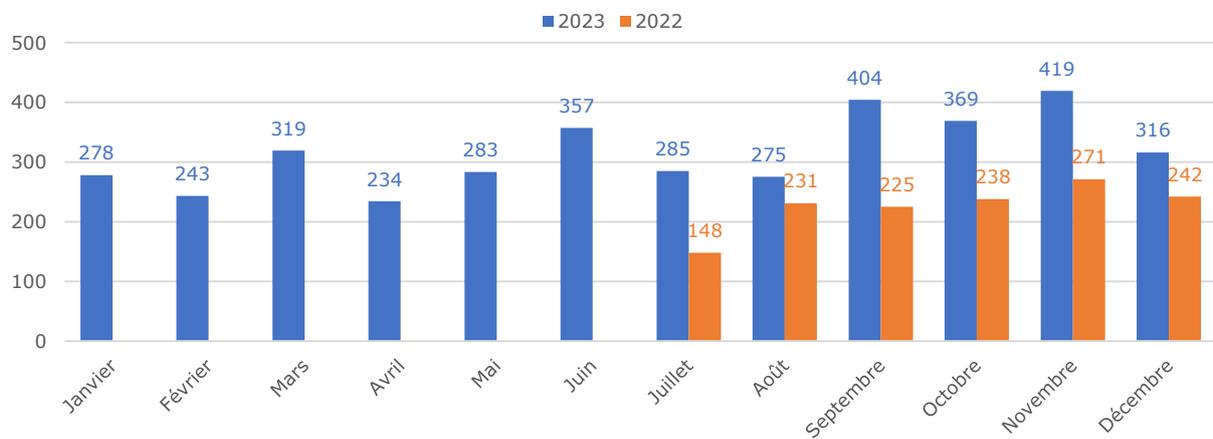
Evolution du nombre de voyages : secteur Bricquebec



Evolution du nombre de voyages : secteur Côte des Isles

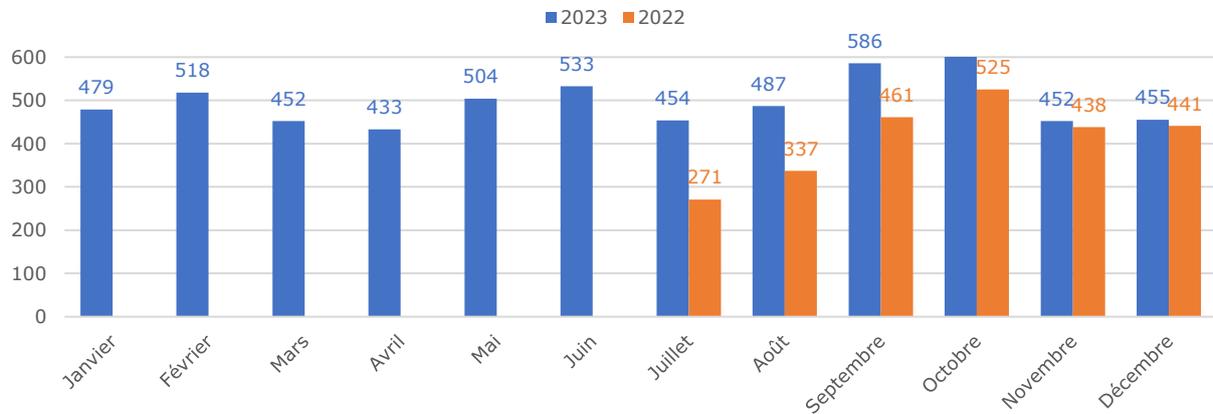


Evolution du nombre de voyages : secteur La Hague

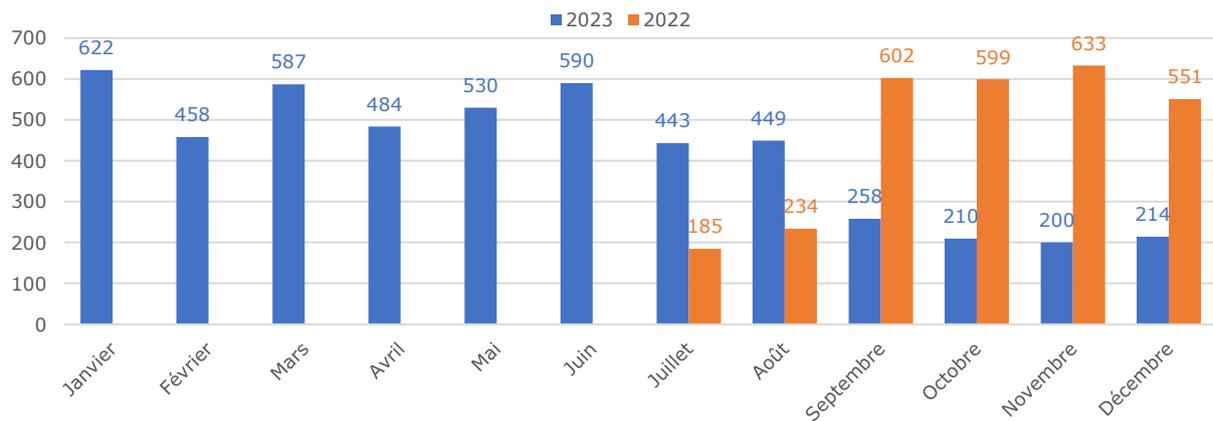




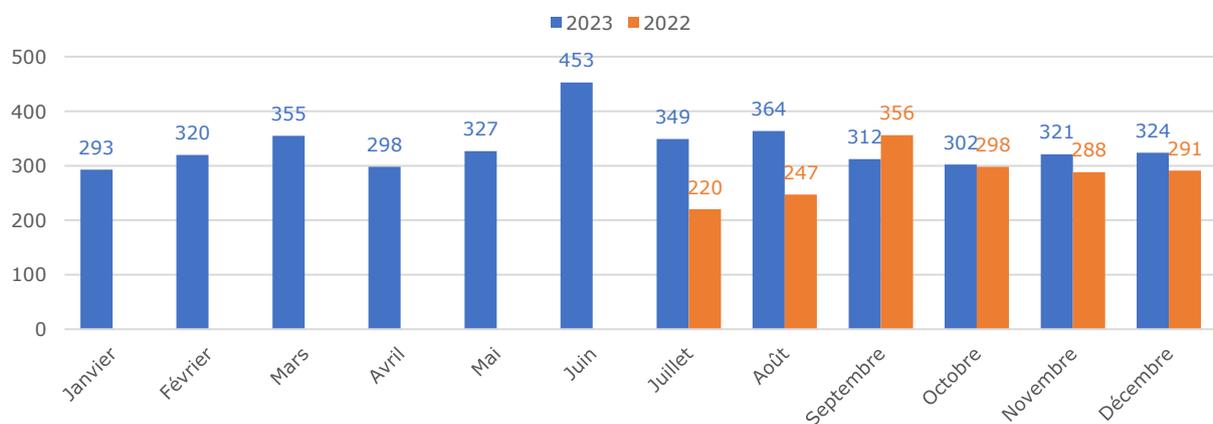
Evolution du nombre de voyages : secteur Les Pieux



Evolution du nombre de voyages : secteur Montebourg

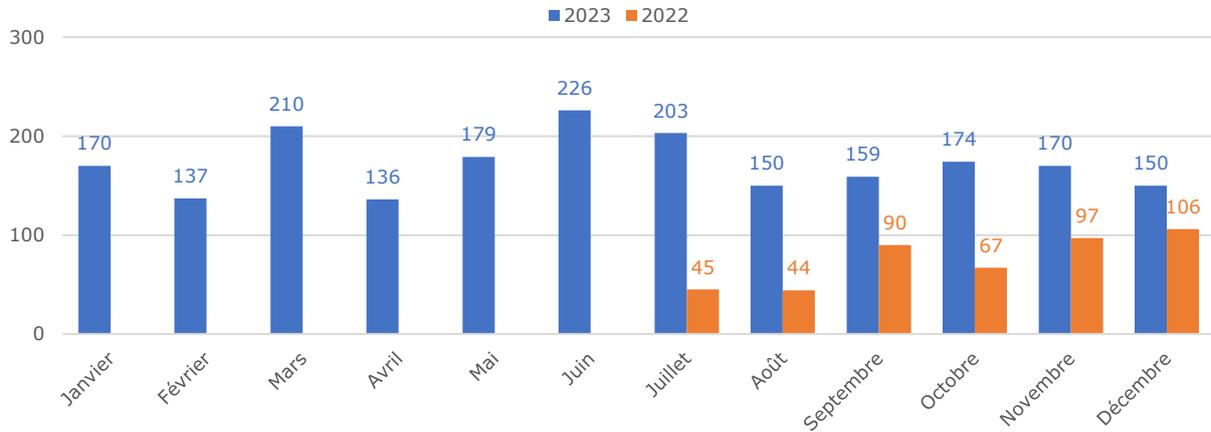


Evolution du nombre de voyages : secteur St Pierre

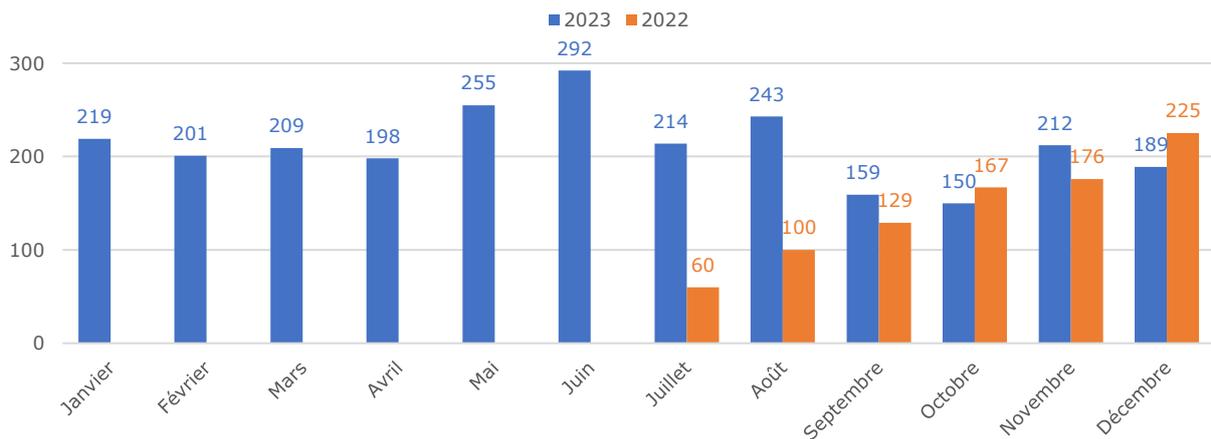




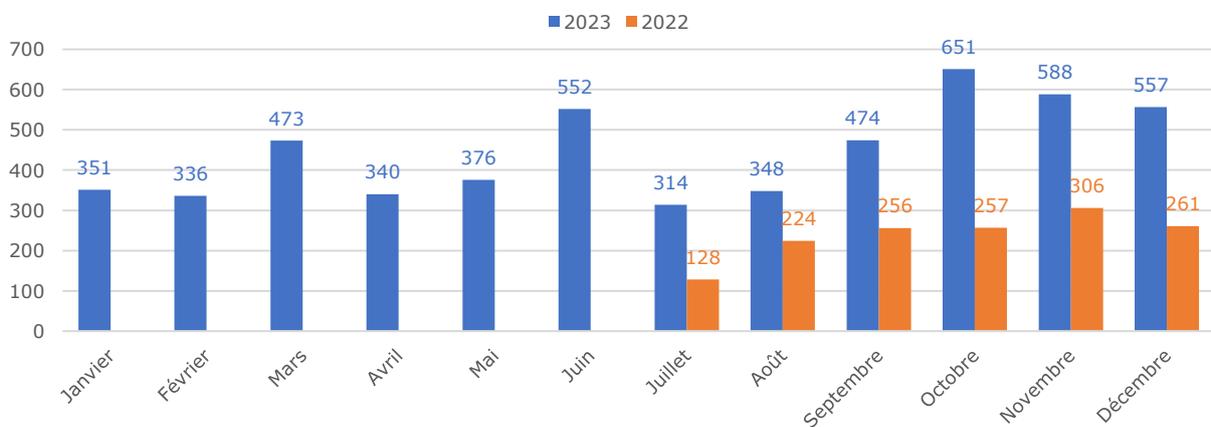
Evolution du nombre de voyages : secteur Val de Saire



Evolution du nombre de voyages : secteur Vallée de l'Ouve



Evolution du nombre de voyages : secteur Valognes





8.5.2 – Cap Access

Le service Cap Access est un service de transport collectif réservé aux **personnes à mobilité réduite** sur le territoire de Cherbourg-en-Cotentin, fonctionnant sur réservation : il permet de se déplacer d'adresse à adresse (au niveau du trottoir) au sein de la commune de Cherbourg-en-Cotentin.



Fonctionnement du service (sur réservation) :

Cap Access fonctionne :

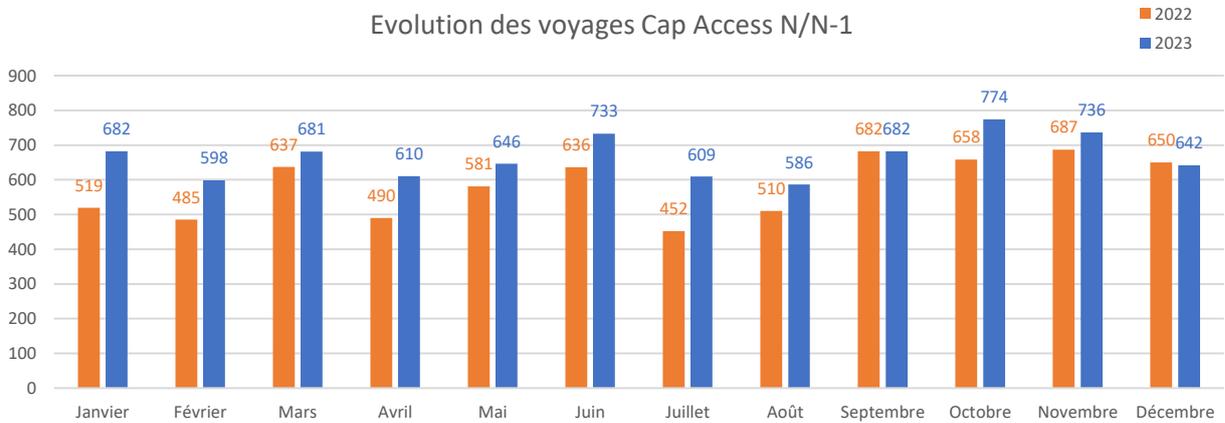
- Du lundi au samedi de 6h30 à 20h30 et le dimanche et jours fériés de 9h30 à 20h30
- L'inscription au service se fait de plein droit uniquement pour les personnes titulaires de la Carte Mobilité Inclusion invalidité, délivrée par la Maison Départementale des Personnes handicapées. L'accompagnateur de la personne accréditée voyage gratuitement si la Carte de Mobilité Inclusion comporte la mention « besoin d'accompagnement » ou « cécité ».



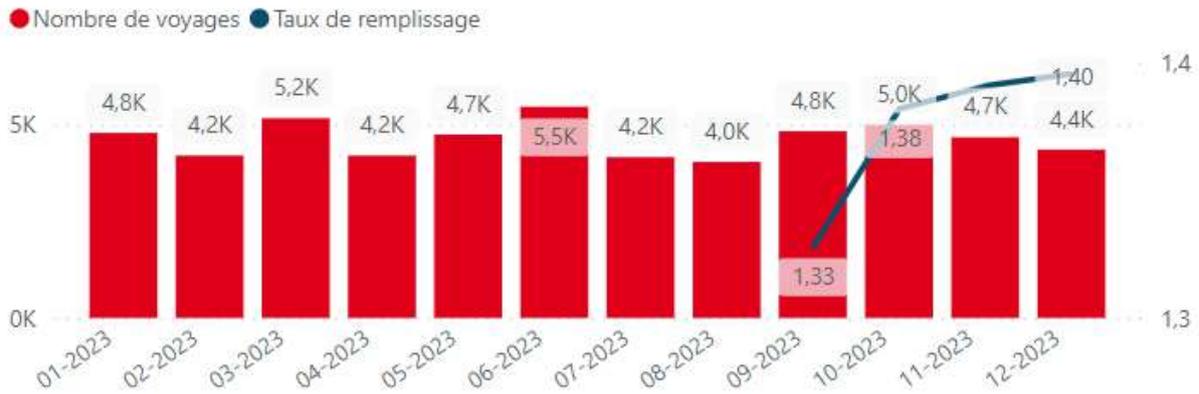
Performances du service Cap Access :

7 979 voyages
 contre 6 987 en 2022
 soit + 14,2%

Evolution des voyages Cap Access N/N-1

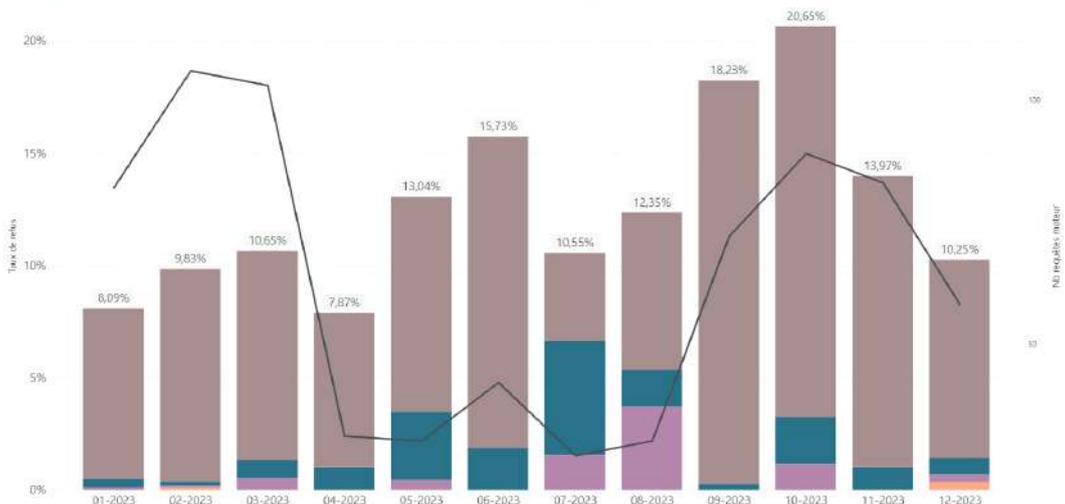


Taux de remplissage



Statuts

Moteur : les contraintes de qualité de service ne s...
 Moteur : véhicule plein r'a plus de places L...
 Moteur : véhicule plein r'a plus...
 Moteur : véhicule surchar...
 Nb requêtes moteur





8.5.3 – Cap à la Gare

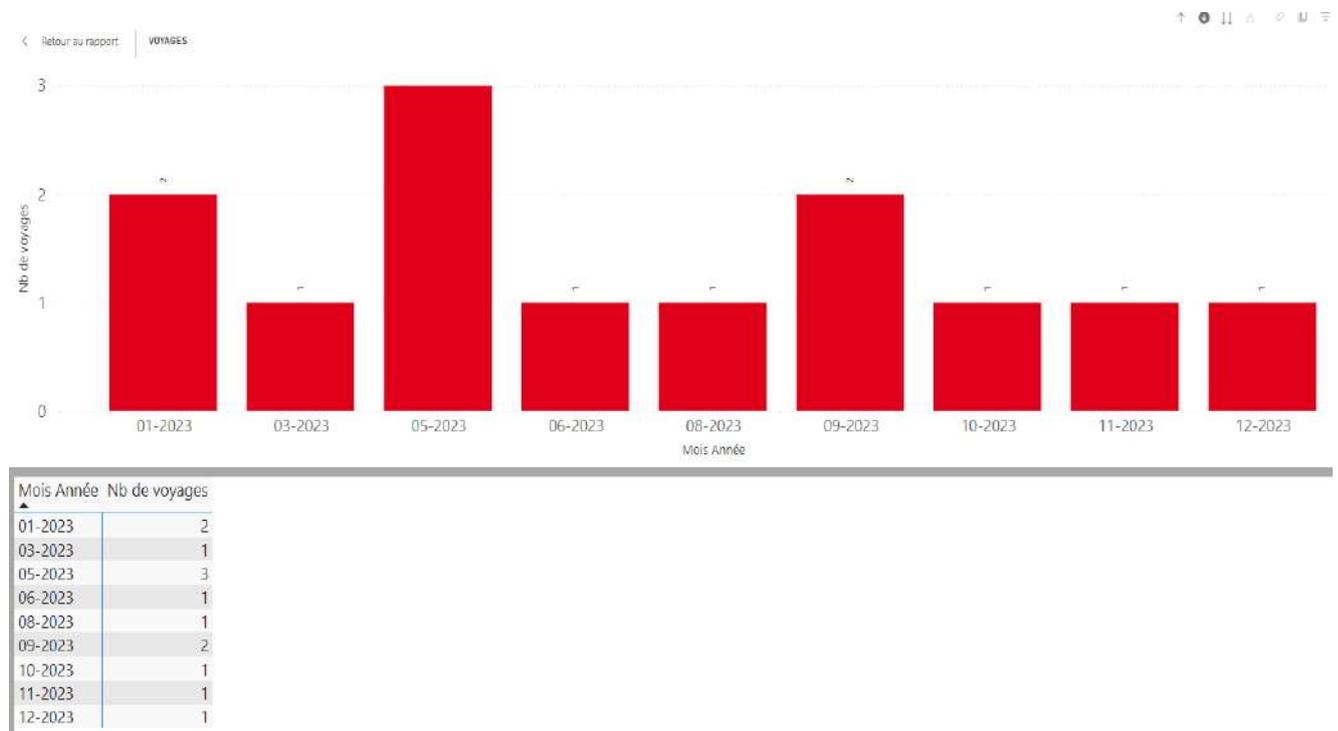
Le service Cap à la Gare permet de desservir la gare SNCF de Cherbourg-en-Cotentin au départ de n'importe quel arrêt des lignes urbaines Cap Cotentin et fonctionne sur inscription/réservation.

Fonctionnement du service (sur réservation) :

Assuré par des taxis identifiés Cap Cotentin, le service fonctionne du lundi au vendredi (sauf le 1er mai) :

- Le matin, il permet d'être déposé à la gare de Cherbourg 10 minutes avant le premier départ de 5h41 en direction de Caen et Paris
- Le soir à l'arrivée des trains en gare de Cherbourg-en-Cotentin à 20h19 et 21h22, le même service est proposé pour le retour.

Performances du service Cap à la Gare :





IX- Les recettes

9.1 – La grille tarifaire

La gamme tarifaire Cap Cotentin repose sur le principe de la dégressivité tarifaire en fonction du critère âge (+ ou - de 26 ans) et du quotient familial : **une gamme tarifaire simple et accessible à tous sur l'ensemble du territoire.**



		Au 01/01/22
TICKETS		
TICKETS	Ticket 1 voyage à bord (conducteur ou CB)	1,50 €
	Ticket 1 voyage Tixipass ou SMS	1,00 €
	Carnet de 10 tickets	10,00 €
	Ticket 10 x 1 voyage Tixipass	10,00 €
	Titre 24 heures ou 24H SMS	4,00 €
ABONNEMENTS		
- 26 ANS	Abonnement mensuel (QF > 650€ - plein tarif)	15,00 €
	Abonnement mensuel (650€ > QF > 550€ - tarif -33 %)	10,00 €
	Abonnement mensuel (550€ > QF > 450€ - tarif -66 %)	5,00 €
	Abonnement mensuel (450€ > QF - gratuité)	0,00 €
	Abonnement annuel (QF > 650€ - plein tarif)	165,00 €
	Abonnement annuel (650€ > QF > 550€ - tarif -33 %)	110,00 €
	Abonnement annuel (550€ > QF > 450€ - tarif -66 %)	55,00 €
	Abonnement annuel (450€ > QF - gratuité)	0,00 €
26 ANS ET +	Abonnement mensuel (QF > 650€ - plein tarif)	30,00 €
	Abonnement mensuel (650€ > QF > 550€ - tarif -33 %)	20,00 €
	Abonnement mensuel (550€ > QF > 450€ - tarif -66 %)	10,00 €
	Abonnement mensuel (450€ > QF - gratuité)	0,00 €
	Abonnement annuel (QF > 650€ - plein tarif)	330,00 €
	Abonnement annuel (650€ > QF > 550€ - tarif -33 %)	220,00 €
	Abonnement annuel (550€ > QF > 450€ - tarif -66 %)	110,00 €
	Abonnement annuel (450€ > QF - gratuité)	0,00 €



9.2 – Les canaux de vente et d'informations

De nombreux points d'information et de vente Cap Cotentin sont déployés sur l'ensemble du territoire. Ils sont recensés en détail sur le site Internet capcotentin.fr



L'agence de Mobilités

Point central d'information et de vente du réseau, l'agence est ouverte toute l'année (sauf jours fériés).

Horaires

- Du lundi au vendredi de 9h à 12h15 et de 13h30 à 18h
- Le samedi de 9h à 12h15

Recettes

€ 36,7%
 des recettes commerciales totales contre 40,6% en 2022



Les dépositaires

Le réseau

- 6 nouveaux partenaires en 2023
- 44 commerçants sur tout le territoire du Cotentin

Recettes

€ 12,3%
des recettes commerciales
totales contre 10% en 2022

Chaque dépositaire est rémunéré par une commission de **3 %** sur la recette T.T.C.

CHERBOURG-EN-COTENTIN

- Cherbourg-Octeville
 - Intermarché des Fourches
 - Tabac le Turfiste
 - Tabac les Provinces
 - Tabac le Pourquoi
 - Tabac le Longchamp
 - Tabac de la Fontaine
 - SNC Davenas Maison de la Presse
 - Tabac du Théâtre
 - Tabac la Sirène
 - Tabac le Gaulois
 - Tabac le Lectus
 - Office de Tourisme – Bureau de Cherbourg
- Equeurdreville-Hainneville
 - Tabac Le Hague Dick
 - Bar du Stade
 - Tabac Mag'Press
 - Tabac Le Flash
- La Glacière
 - Accueil - Auchan
 - La presse La Fontaine Montmartre
- Querqueville
 - Tabac Le Rollon
 - Accueil Leclerc Querqueville
- Tourlaville
 - Tabac de l'Octroi
 - Tabac la Chope
 - Mag Presse Tourlaville
 - Tabac Le Colibri
 - Tabac le Flaman
 - Tabac Lejuez
 - Le Maxelo Tabac Presse Eglantine
 - Tabac le Rô d'la mé

COTENTIN

- Barfleur
 - Office de Tourisme – Bureau de Barfleur
- Barneville-Carteret
 - Office de Tourisme – Bureau de Barneville
- Beaumont-Hague
 - Super U
 - Office de Tourisme – Bureau de La Hague
- Bricquebec-en-Cotentin
 - Boulangerie Papagato
- Les Pieux
 - Maison de la Presse
- Montebourg
 - Le Café de l'Hôtel de Ville
- Portbail-sur-Mer
 - Office de Tourisme – Bureau de Portbail
- Quettehou
 - Le Kétil
- Saint-Pierre-Eglise
 - Bureau de tabac
- Saint-Sauveur-le-Vicomte
 - Le Normandy
- Saint-Vaast-la-Hougue
 - Office de Tourisme – Bureau de Saint-Vaast
- Urville-Nacqueville
 - Le Saint-Laurent
- Valognes
 - Snack chez PAM
 - Office de Tourisme – Bureau de Valognes
- Virandeville
 - Le Tyarea

Nouveauté 2023 : les abonnements mensuels à tarif réduit sont désormais rechargeables (depuis début septembre) chez l'ensemble de nos dépositaires. L'affectation du profil est contrôlée et chargée pour 1 an en agence et permet au client de recharger son Pass Mobilités en toute autonomie.



L'e-boutique

Fonctionnement

- Boutique en ligne sur capcotentin.fr
- Commande de PASS Mobilités, achat de tickets rechargeables et rechargement de titres de transport

Recettes

€ 9,8%
des recettes commerciales totales contre 8,7% en 2022

Nouveauté 2023 : les abonnements mensuels à tarif réduit sont désormais rechargeables (depuis début septembre) chez l'ensemble de nos dépositaires. L'affectation du profil est contrôlée et chargée pour 1 an en agence et permet au client de recharger son pass mobilités à distance, en toute autonomie.

L'application TixiPass

Fonctionnement

- Achat de tickets 1 voyage ou 10 x 1 voyages sur smartphone
- Validation d'un QR Code à bord

Recettes

€ 2,6%
des recettes commerciales totales contre 3,1% en 2022

Le titre SMS

Fonctionnement

- Achat de tickets 1 voyage ou 24H par SMS en envoyant 1v ou 24H au 93050
- Montant prélevé sur la facture de l'opérateur de téléphonie

Recettes

€ 6,1%
des recettes commerciales totales contre 3,4% en 2022

Nouveau ! L'application régionale ATOUMOD M-Ticket

Fonctionnement

- Partenariat avec la Région Normandie depuis le 04/12/2023 afin de favoriser l'intermodalité
- Achat de tickets 1 voyage, 24H ou 10 x 1 voyages sur smartphone
- Validation à vue et comptage billettique



L'agence mobile Cap Cotentin, à la rencontre des habitants

Pour assurer la promotion du réseau et diffuser l'information localement, l'agence mobile Cap Cotentin sillonne les routes du Cotentin, toute l'année, à la rencontre des habitants.

100% écoresponsable, offrant une visibilité optimale et une expérience de proximité sans précédent, elle est déployée lors d'ateliers de mobilité auprès de publics ciblés, sur les marchés des centres bourgs, dans les grandes entreprises aux côtés de l'Agglomération, à proximité des Maisons de services ou encore à l'occasion d'évènements spécifiques tels que la Rolex FastNet :

- **120 actions terrain réalisées en 2023**
- **Couverture géographique des actions :**
 - 65 actions réalisées dans les communes du Cotentin
 - 55 actions sur le périmètre de Cherbourg-en-Cotentin





Les Maisons de Services, relais d'informations du réseau Cap Cotentin

L'année 2023 a été l'occasion de renforcer les liens avec les Maisons de Services (MDS) :

- Suite aux réunions organisées avec les équipes d'accueil en fin d'année 2022, un **diaporama « Services et nouveautés du réseau »** a été créé et est diffusé sur chacune des bornes tactiles installées dans les Maisons de Services.
- Pour les rendre plus visibles et attractives, **les bornes d'informations ont été habillées aux couleurs de Cap Cotentin** en fin d'année.

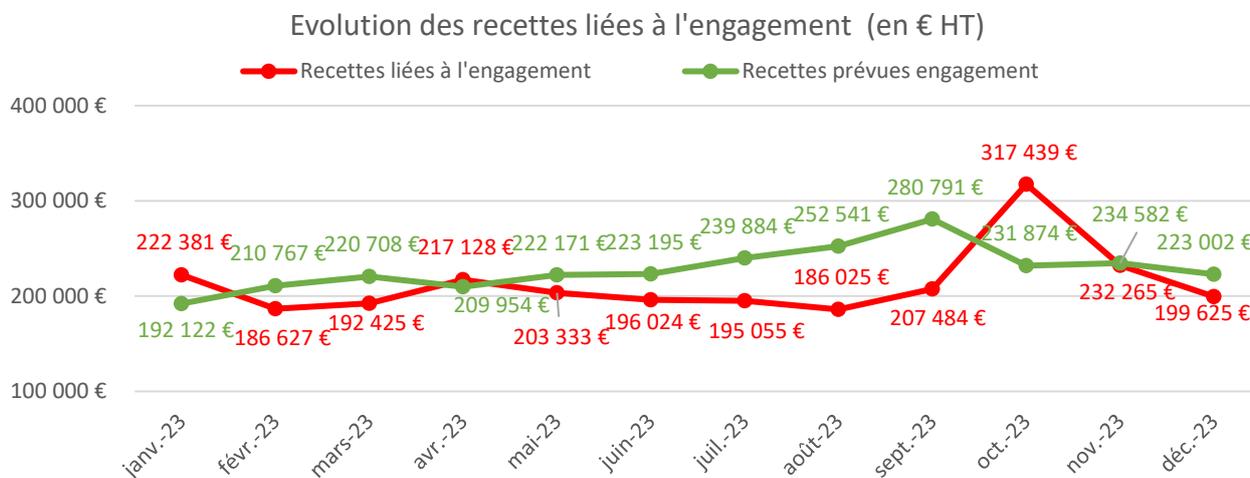


Consécutivement à la réussite de l'atelier Mobilités dispensé en octobre 2022 à des seniors sur le secteur de Douve et Divette, nous avons remis à chacune des Maisons de Services, un **flyer d'inscription** à remettre à toute personne désireuse d'en savoir plus sur la mobilité. Une fois rempli par l'utilisateur, les agents d'accueil se chargent de nous contacter pour mettre en place le dispositif : à fin décembre, aucun pôle de proximité ne nous a contactés.





9.3 – Recettes annuelles



BILAN ENGAGEMENT DE RECETTES			
Prévu (contrat)	Réalisé	Ecart en %	Ecart en valeur
2 741 591 €	2 555 811 €	-6,8%	- 185 780 €

La non-atteinte de l'engagement de recettes contractuel s'explique essentiellement par une accumulation de facteurs, particulièrement impactant :

- **Prévus : travaux liés au BNG**, notamment sur les deux plus grosses lignes du réseau 1 et 3 sur la rue du Val de Saire
- **Imprévus :**
 - **Travaux non liés au BNG**, tels que le réseau de chaleur sur la ligne 1 ou encore le réseau d'assainissement d'eau potable sur Querqueville
 - **Offre de free floating** (trottinettes) et développement de l'usage

Nous avons vu en 2022 que le lancement des travaux en septembre n'avait pas eu d'impact sur la fréquentation. En cette année 2023, les chantiers se sont multipliés et ont parfois duré plusieurs mois, entraînant des changements contraints de comportements en matière de mobilité. La diminution de la fréquentation sur le périmètre urbain et la hausse de l'usage de mobilités plus douces (vélos, trottinettes, covoiturage etc) en témoignent.

Par ailleurs, nous avons constaté une part croissante de vente de titres mensuels à tarifs réduits : +19,2% d'abonnements mensuels -33% en 2023 et +11,2% d'abonnements mensuels -66%.

Les données détaillées dans les pages suivantes concernent les ventes enregistrées sur le mois, sans effet de lissage des abonnements sur lequel se base l'engagement de recettes contractuel ci-dessus, ce qui explique des montants de recettes différents.





9.4 – Recettes par canal de vente

Par point de vente	Cumul 2022	Cumul 2023	Evo en %	Evo en valeur
Agence	1 009 725 €	931 141 €	-7,8%	- 78 585 €
A bord conducteur	704 367 €	591 751 €	-16,0%	- 112 616 €
A bord CB	2 249 €	41 152 €	1729,7%	38 903 €
E-boutique	217 707 €	249 022 €	14,4%	31 315 €
Dépositaires	247 970 €	311 475 €	25,6%	63 505 €
DAT	12 698 €	21 009 €	65,5%	8 311 €
Tixipass	78 332 €	65 665 €	-16,2%	- 12 666 €
Titres SMS	84 541 €	154 861 €	83,2%	70 320 €
Okina (abo. Co)	130 727 €	170 041 €	30,1%	39 314 €
ATOUMOD	- €	486 €	#DIV/0!	486 €
SNCF	- €	461 €	#DIV/0!	461 €
Total	2 488 317 €	2 537 064 €	2,0%	48 747 €

Détail par mois en annexe 8 page 119.

La ventilation des recettes par point de vente laisse apparaître :

- Une diminution des recettes dans les 2 points de vente traditionnellement les plus importants (agence et à bord) et ce au profit des dépositaires, de l'e-boutique et du titre SMS :
 - **Développement des recettes dépositaires et e-boutique** essentiellement lié à la nouvelle possibilité de rechargement des abonnements à tarif réduit
 - **Augmentation des recettes SMS** du fait de la praticité et simplicité d'utilisation du service
- Une **hausse des recettes commerciales Okina** : ¼ des abonnements vendus via Okina pour les circuits scolaires (hors Cherbourg-en-Cotentin) sont des abonnements scolaires commerciaux permettant d'accéder à l'ensemble des services Cap Cotentin en plus des circuits scolaires. L'analyse de ces ventes montre sans surprise que ces abonnements sont fortement plébiscités par les étudiants post-bac et les lycéens en réponse à leurs besoins de déplacements autres que domicile-école.



9.5 – Recettes par titre de transport

Recettes en € HT		Cumul 2022	Cumul 2023	Evo cumul en %	Evo cumul en valeur
TICKETS	Ticket 1 voyage conducteur	704 127 €	591 501 €	-16,0%	- 112 626 €
	Ticket 1 voyage CB à bord	2 249 €	41 152 €	1729,7%	38 903 €
	Ticket 1 voyage (autre)	230 839 €	292 720 €	26,8%	61 881 €
	Ticket 1 voyage TAXI	34 168 €	29 593 €	-13,4%	- 4 575 €
	Ticket 1 voyage SMS	81 741 €	166 692 €	103,9%	84 951 €
	<i>Sous-total Ticket 1 voyage</i>	<i>1 053 125 €</i>	<i>1 121 658 €</i>	<i>6,5%</i>	<i>68 534 €</i>
	Carnet de 10 tickets	93 609 €	66 070 €	-29,4%	- 27 539 €
	Carnet de 10 tickets TAXI	44 164 €	36 073 €	-18,3%	- 8 091 €
	Titre Journée	30 009 €	39 848 €	32,8%	9 839 €
	Titre Journée SMS	2 800 €	- 11 832 €	-522,6%	- 14 632 €
	Total Tickets	1 223 706 €	1 251 816 €	2,3%	28 110 €
ABO. -26 ANS	Mensuel -26 ans PT	164 063 €	169 202 €	3,1%	5 139 €
	Mensuel -26 ans -33%	4 881 €	5 245 €	7,5%	364 €
	Mensuel -26 ans -66%	4 880 €	5 277 €	8,1%	397 €
	Mensuel -26 ans CCAS	38 609 €	16 991 €	-56,0%	- 21 618 €
	Annuel -26 ans PT	495 000 €	570 954 €	15,3%	75 954 €
	Annuel -26 ans -33%	7 327 €	7 500 €	2,4%	173 €
	Annuel -26 ans -66%	25 100 €	21 541 €	-14,2%	- 3 559 €
	Total Abonnements -26 ans	739 862 €	796 710 €	7,7%	56 849 €
ABO. 26 ANS ET +	Mensuel +26 ans PT	169 519 €	195 054 €	15,1%	25 536 €
	Mensuel +26 ans -33%	10 263 €	12 636 €	23,1%	2 373 €
	Mensuel +26 ans -66%	8 577 €	9 673 €	12,8%	1 096 €
	Mensuel +26 ans CCAS	73 646 €	42 900 €	-41,7%	- 30 746 €
	Annuel +26 ans PT	205 100 €	168 010 €	-18,1%	- 37 090 €
	Annuel +26 ans -33%	24 700 €	21 800 €	-11,7%	- 2 900 €
	Annuel +26 ans -66%	10 950 €	9 000 €	-17,8%	- 1 950 €
	Total Abonnements 26 ans et +	502 755 €	459 073 €	-8,7%	- 43 681 €
DIVERS	Duplicata	12 635 €	14 718 €	16,5%	2 083 €
	Ayant droit	191 €	191 €	-0,2%	- 0 €
	Etui cartes	231 €	419 €	81,6%	188 €
	Amendes	4 884 €	9 465 €	93,8%	4 581 €
	Autres	4 054 €	3 723 €	-8,2%	- 331 €
	Abonnement ATOUMOD -26 ans	- €	99 €	#DIV/0!	99 €
	Abonnement ATOUMOD +26 ans	- €	374 €	#DIV/0!	374 €
	Ticket 1 voyage M-Ticket	- €	13 €	#DIV/0!	13 €
	SNCF	- €	461 €	#DIV/0!	461 €
	Total divers	21 995 €	29 463 €	34,0%	7 468 €
	Recettes issues des ventes	2 488 318 €	2 537 063 €	2,0%	48 746 €
Recettes liées à l'engagement	2 511 617 €	2 555 811 €	1,8%	44 194 €	

Détail par mois en annexe 9 page 120.

9.6 – Quantité de titres vendus

Qtés de titres		Cumul 2022	Cumul 2023	Evo en %	Evo en valeur
TICKETS	Ticket 1 voyage conducteur	744 110	720 020	-3,2%	- 24 090
	Ticket 1 voyage CB à bord	1 649	30 178	1729,7%	28 529
	Ticket 1 voyage TIXI	37 585	32 552	-13,4%	- 5 033
	Ticket 1 voyage SMS	89 915	167 350	86,1%	77 435
	Carnet de 10 tickets	10 301	7 323	-28,9%	- 2 978
	Carnet de 10 tickets TIXI	4 858	3 968	-18,3%	- 890
	Titre Journée	8 245	10 952	32,8%	2 707
	Titre Journée SMS	770	750	-2,6%	- 20
	Billet de groupe (10 pers)	13 991	15 136	8,2%	1 145
	Total Tickets	911 424	988 229	8,4%	76 805
ABO. -26 ANS	Mensuel -26 ans PT	11 826	12 567	6,3%	741
	Mensuel -26 ans -33%	478	580	21,3%	102
	Mensuel -26 ans -66%	1 040	1 167	12,2%	127
	Mensuel -26 ans gratuit	48	1	-97,9%	- 47
	Mensuel -26 ans gratuit CCAS	2 340	533	-77,2%	- 1 807
	Annuel -26 ans PT	3 675	3 832	4,3%	157
	Annuel -26 ans -33%	67	75	11,9%	8
	Annuel -26 ans -66%	396	333	-15,9%	- 63
	Annuel -26 ans gratuit	1 717	1 317	-23,3%	- 400
	Total Abonnements -26 ans	21 587	20 405	-5,5%	1 182
ABO. 26 ANS ET +	Mensuel +26 ans PT	6 400	7 164	11,9%	764
	Mensuel +26 ans -33%	595	700	17,6%	105
	Mensuel +26 ans -66%	969	1 068	10,2%	99
	Mensuel +26 ans gratuit	89	6	-93,3%	- 83
	Mensuel +26 ans gratuit CCAS	2 638	669	-74,6%	- 1 969
	Annuel +26 ans PT	582	582	0,0%	-
	Annuel +26 ans -33%	128	109	-14,8%	- 19
	Annuel +26 ans -66%	97	90	-7,2%	- 7
	Annuel +26 ans gratuit	1 747	1 471	-15,8%	- 276
	Total Abonnements 26 ans et +	13 245	11 859	-10,5%	1 386
DIVERS	Duplicata	1 391	1 719	23,6%	328
	Ayant droit	10	10	0,0%	-
	Etui cartes	277	503	81,6%	226
	Amendes	98	204	108,2%	106
	Autres	230	187	-18,7%	- 43
	Abonnement ATOUMOD -26 ans	-	14	#DIV/0!	14
	Abonnement ATOUMOD +26 ans	-	25	#DIV/0!	25
	Ticket 1 voyage M-ticket	-	14	#DIV/0!	14
	Total divers	2 006	2 676	33,4%	670
Total	948 262	1 023 169	7,9%	74 907	

Détail par mois en annexe 10 page 121.

X- Les relations avec la clientèle

10.1 – La politique commerciale

La politique marketing et commerciale de Transdev Cotentin repose sur :

- Une augmentation de la fréquentation inscrite dans une démarche de **conquête commerciale pro-active**,
- Une **écoute attentive** des clients voyageurs pour **améliorer l'offre et les services**,
- La construction et la restructuration d'offres toujours plus **claires, lisibles et efficaces**,
- **Des liens privilégiés** avec les acteurs du territoire (grands employeurs privés et acteurs du tourisme) pour adapter l'offre de mobilité à leurs enjeux.

Pour l'année 2023, cette politique se traduit par l'identification de **4 leviers d'actions** :

- ✓ **L'évolution de l'offre, avec notamment :**
 - La préfiguration du réseau 2024 sur le périmètre urbain
 - Le renforcement du maillage intercommunal dans le sud Cotentin
- ✓ **La promotion de l'offre et des services, en :**
 - Maximisant la visibilité de la communication
 - Favorisant des actions de proximité
- ✓ **Un programme de conquête ciblée, dynamique et inclusif à destination :**
 - Des scolaires
 - Des actifs
 - Des seniors
 - Des demandeurs d'emplois ou personnes en insertion
 - Des publics à mobilité réduite
- ✓ **Un ancrage territorial consolidé en développant :**
 - Les partenariats
 - Le réseau de vente et d'informations

Pour mettre en œuvre ces leviers d'actions, nous privilégions une politique phytale, en faveur de la complémentarité des supports : **humain, papier et digital**, permettant de diffuser une communication et une information voyageur au bon moment, sur le bon support et via le bon canal.

Cf plan d'actions en annexe 11 page 122, bilan des dépenses marketing en annexe 12 page 129 et synthèse des impressions papier clients en annexe 13 page 129.



10.2 – Les activités et faits marquants de l'année 2023

Concrètement l'année 2023 a été marquée par :

- Des **modifications de l'offre** pour mieux répondre aux besoins des usagers
- **6 campagnes de communication** pour valoriser les services et développer la notoriété du réseau :
 - o La mise en place de l'open-payment à bord des véhicules de lignes
 - o Le lancement du Club des ambassadeurs
 - o Le service Cap à la demande « Libre de franchir le Cap ! »
 - o Suivre son bus en temps réel
 - o L'offre estivale
 - o Les fêtes de fin d'année
- Des **actions de conquête et fidélisation ciblées**
- Une **présence sur le terrain** tout au long de l'année
- Une attention particulière au confort et à l'accessibilité du **parcours client**
- **L'engagement du réseau** dans la vie du territoire (développement de partenariats locaux, lutte contre le harcèlement etc)
- Une **rentrée scolaire** particulièrement chargée (option n°2)
- La gestion permanente de **l'information autour des travaux BNG**

Revue de presse en annexe 14 page 130.





Les modifications de l'offre

Janvier 2023 : ajustement des temps de parcours

Nature des modifications : 4 mois après le lancement des travaux du BNG, les temps de parcours des lignes 3/4/5/B/C/D/E ont été ajustés dans le sens Cherbourg vers extérieur afin d'améliorer la ponctualité des lignes.

Information des voyageurs :

- Diffusion des nouvelles fiches auprès des partenaires
- Digital : site internet et Appli
- Affichage : écrans embarqués
- Pose des nouveaux horaires aux arrêts
- Presse



Septembre 2023 : rentrée scolaire

Nature des modifications :

- **Lignes urbaines :**
 - Nouvelle ligne 7 Schuman-Delaville / Collège Zola (= ex Domino SCO09 et SCO10)
 - Changements de noms d'arrêts, suppression ou création pour préfigurer le réseau 2024
- **Lignes intercommunales :**
 - Changements de noms d'arrêts pour préfigurer le réseau 2024 sur le périmètre urbain et création de nouveaux arrêts sur les lignes intercommunales
 - Ligne D : prolongement de la ligne jusqu'à Montebourg et adaptation de l'offre horaires
 - Ligne F : prolongement de la ligne jusqu'à Valognes et modification de l'itinéraire entre Barneville-Carteret et Portbail
 - Ligne G : extension de la ligne jusqu'à la ZA Armanville de Valognes et Portbail
- **Cap à la demande :**
 - Ajustements à la marge (noms d'arrêts, déplacements etc)
 - Intégration de Cap à la demande dans l'application Cap Cotentin le 26/08/2023 (gestion de compte et réservations)
- **Dépositaires :**
 - Nouvelle possibilité de rechargement des abonnements tarifs réduits dans tout le réseau de distribution
 - 4 nouveaux partenaires à Virandeville, St Sauveur, Montebourg et Quettehou





Information du public :

- **Digitale** : mise à jour du site Internet et post sur les réseaux sociaux
- **Diffusion** :
 - Distribution de la documentation sur le territoire
 - Par courrier : envoi de 413 kits d'information aux Mairies et équipements/sites du territoire fin août (courrier, plan poster + plans de poche)
 - Par mail : envoi de synthèse de l'offre aux Maisons de services et Offices du Tourisme
- **Terrain** :
 - Présence agence mobile à la Fête de St Gobain (La Glacerie) et en renfort devant l'agence de Mobilité du 23/08 au 05/09/23
 - Mise à jour des affichages aux arrêts (informations et signalétique)

Communication spécifique :

- **Boitage** réalisé sur les 3 secteurs de Montebourg, Vallée de l'Ouve et Côte des Isles fin août :
 - Objectif : faire connaître les évolutions de l'offre sur les secteurs concernés
 - Distribution en boites aux lettres de 9 012 courriers
- **Médias** :
 - Presse
 - Digital
 - Radio



Décembre 2023 : Cap à la demande secteur Vallée de l'Ouve

Nature des modifications : le rabattement vers Bricquebec a été remis en place le 01/12/23 en réponse au manque de fréquence de la nouvelle ligne F.

Information des voyageurs :

- Dépliant Cap à la demande mis à jour et réimprimé
- Information mise à jour aux arrêts ainsi que sur le site internet





Les campagnes de communication 2023

Janvier 2023 : mise en place de l'Open-payment sur les lignes intercommunales

Après la mise en place du dispositif sur les lignes urbaines le 14 novembre 2022, ce sont les **lignes intercommunales A à G qui offrent aux voyageurs la possibilité d'acheter un ticket à bord avec leur CB** (smartphone ou montre connectée) directement sur les valideurs.

Une campagne de communication a été diffusée :

- Par affichage sur les écrans embarqués des véhicules concernés
- Sur le digital :
 - Actualité sur le site internet
 - Post sur les réseaux sociaux
- Dans la presse



Janvier 2023 : lancement du Club des Ambassadeurs

La phase de recrutement des Ambassadeurs s'est achevée fin décembre 2022, après avoir été élargie aux autres mobilités :

- **6 ambassadeurs transport en commun**
- **3 pour le vélo à assistance électrique**
- **3 ambassadeurs covoiturages**



En contre-partie d'un abonnement annuel offert, les ambassadeurs, utilisateurs des services, ont pour mission de nous faire part de leur retour d'expériences sur le terrain ; ils participent par ailleurs aux réflexions liées à la mobilité lors de réunions régulières et/ou comités des partenaires où ils sont invités, **l'objectif étant d'améliorer de manière continue les services de mobilités proposés.**

Le Club a officiellement été inauguré le 20 janvier dernier à l'occasion d'une conférence de presse organisée dans nos locaux, au cours de laquelle les Kits Ambassadeurs ont été remis (charte, abonnement annuel offert etc).

Le programme vise à garantir une représentativité de tous les modes de transports (VAE, transports en commun, transport à la demande, covoiturage, etc.). Les retours de la 1ère édition étant encourageants, le programme est renouvelé en 2024.





Février 2023 : suivre son bus en temps réel

9 mois après la mise en place du temps réel sur le réseau, une nouvelle déclinaison de la campagne de communication initiale a été diffusée et renforcée d'informations pratico-pratiques sur le site Internet afin d'expliquer toutes les fonctionnalités de l'Appli (tuto).

Les affiches ont été relayées dans les véhicules, sur les culs de bus, à l'agence et aux arrêts de bus.

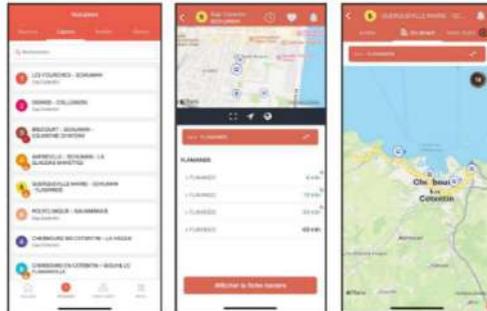
Pour rester informé, téléchargez l'appli Cap Cotentin !

20/02/2023



Avec l'appli Cap Cotentin, suivez votre bus en temps réel !

1. Rendez-vous dans l'onglet "Horaires"
2. Recherchez votre ligne et votre arrêt
3. Dans l'onglet "Arrêts", sélectionnez votre arrêt et la direction puis découvrez le temps d'attente avant le prochain bus
4. Et dans l'onglet "En direct", suivez la position des bus !



Avec l'appli Cap Cotentin, suivez votre bus en temps réel !

Et bien plus encore !

- Prenez connaissance des infos trafic
- Inscrivez-vous aux alertes

À télécharger gratuitement sur :



CapCotentin.fr

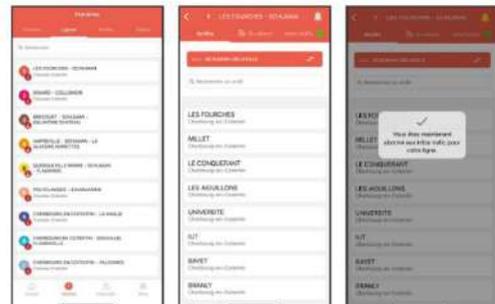
Prenez connaissance des infos trafic

1. Rendez-vous dans l'onglet "Info trafic"
2. Cliquez sur la ligne qui vous intéresse
3. Les infos sont triées en 2 couleurs : le rouge pour les perturbations en temps réel et le orange pour les perturbations prévues
4. Et découvrez les infos en cours et à venir !



Inscrivez-vous aux alertes

1. Rendez-vous dans l'onglet "Horaires"
2. Cliquez sur la ligne qui vous intéresse
3. Et cliquez sur la cloche en haut à droite de votre écran
4. Vous pouvez vous désinscrire à tout moment !





Mars/Avril 2023 : campagne XXL sur l'offre de proximité

- **Objectif** : faire connaître l'offre de transport de proximité au moyen d'une campagne de communication percutante « Franchir le Cap » diffusée au plus près des habitants
- **Moyens** :

Affiche générique de l'offre globale

- **Contenu** : offre globale du réseau
- **Diffusion** : réseaux sociaux, site internet, culs de bus, panneaux 4m2 dans le Cotentin, écrans embarqués, agence de Mobilités, agence mobile et presse

Affiche et plan poster par secteur TAD

- **Contenu** : déclinaison de l'affiche générique à l'échelle du secteur TAD avec l'offre spécifique du secteur et le nombre d'arrêts TAD + plan poster avec le plan général, le plan zoomé sur le secteur et les principaux pôles générateurs de déplacements desservis
- **Diffusion** : envoi postal avec courrier d'accompagnement personnalisé par secteur, à toutes les Mairies, Bureaux OT et Maisons de services

Kit de com personnalisé

- **Contenu** : affiche et plan poster + sur clef USB : déclinaisons de l'affiche secteur aux formats transmis par les communes pour diffusion sur leurs supports locaux + vidéo du secteur
- **Diffusion** : envoi par courrier aux Mairies nous ayant transmis les informations suite à la réunion TAD de novembre 2022 (30 retours)





Juin : communication sur l'offre d'été

Le mois de juin marque traditionnellement le lancement de la promotion de l'offre d'été, avec cette année :

- **Envoi d'un mailing postal** aux 470 sites de notre base (mairies, hôtels, bibliothèques etc) informant des navettes événementielles mises en place pour les festivals.
- **A bord et aux arrêts** : affichage des sites remarquables desservis par les lignes concernées (base enrichie par rapport à 2022)
- **Médias** : encarts presse et spots radio
- **Diffusion de la documentation sur le terrain** : campings, sites touristiques etc (90 sites)

Les éléments artistiques de la campagne ont été réalisés par Pierre Burnel, comme en 2022.



Décembre 2023 : campagne de fin d'année et jeu concours

Comme chaque année, la campagne de fin d'année de l'Agglomération a été relayée sur l'ensemble des supports du réseau :

- Véhicules : stickers sur les vitres, affichage sur les écrans embarqués et culs de bus
- Digital : site internet et réseaux sociaux

Pour animer le réseau en cette période festive, un jeu concours a été mis en place sur la page Facebook Cap Cotentin, avec des cadeaux à gagner tous les samedis du mois de décembre jusque Noël (dotation totale de 350 €) :

- Un coffret de Noël La Maison du Biscuit
- 4 entrées à La Cité de la Mer et 4 entrées au Planétarium Ludiver
- Un massage à la maison du SPA de Saint-Vaast-La-Hougue
- Un parapluie de Cherbourg.



Actions commerciales : fidéliser nos clients

Janvier et novembre 2023 : offres de montée en gamme

Dans le cadre de notre démarche de fidélisation, une offre incitative a été envoyée à nos abonnés mensuels à deux reprises cette année :

- **Objectif** : inciter à la montée en gamme « Pour tout achat d'un abonnement annuel, une remise de 10% est accordée »
- **Cible** : abonnés mensuels payants, ayant acheté un abonnement mensuel au cours des 2 à 4 derniers mois
- **Moyens** : offres diffusées par mail (Sendin'Blue)
- **Bilan** :
 - **Opération de janvier** : 8 clients sont passés de l'abonnement mensuel à la formule annuelle (soit un taux de conversion de 0,7%)
 - **Opération de novembre** : sur 156 abonnés ciblés, 0 retour



Juillet 2023 : information privilégiée de nos abonnés

Comme l'an dernier, un mailing postal a été envoyé fin juillet à nos **10 557** abonnés annuels commerciaux et mensuels (base récurrence 6 derniers mois) afin de les informer des nouveautés de la rentrée :

- En termes d'**offre** : nouveaux itinéraires et arrêts, changements de noms d'arrêt sur le périmètre urbain etc
- Pour **Cap à la demande** : ajustements arrêts et changement appli (fin de MyMobi)
- Au niveau des **dépositaires** : nouveaux partenaires et nouvelles possibilités de rechargement des tarifs réduits



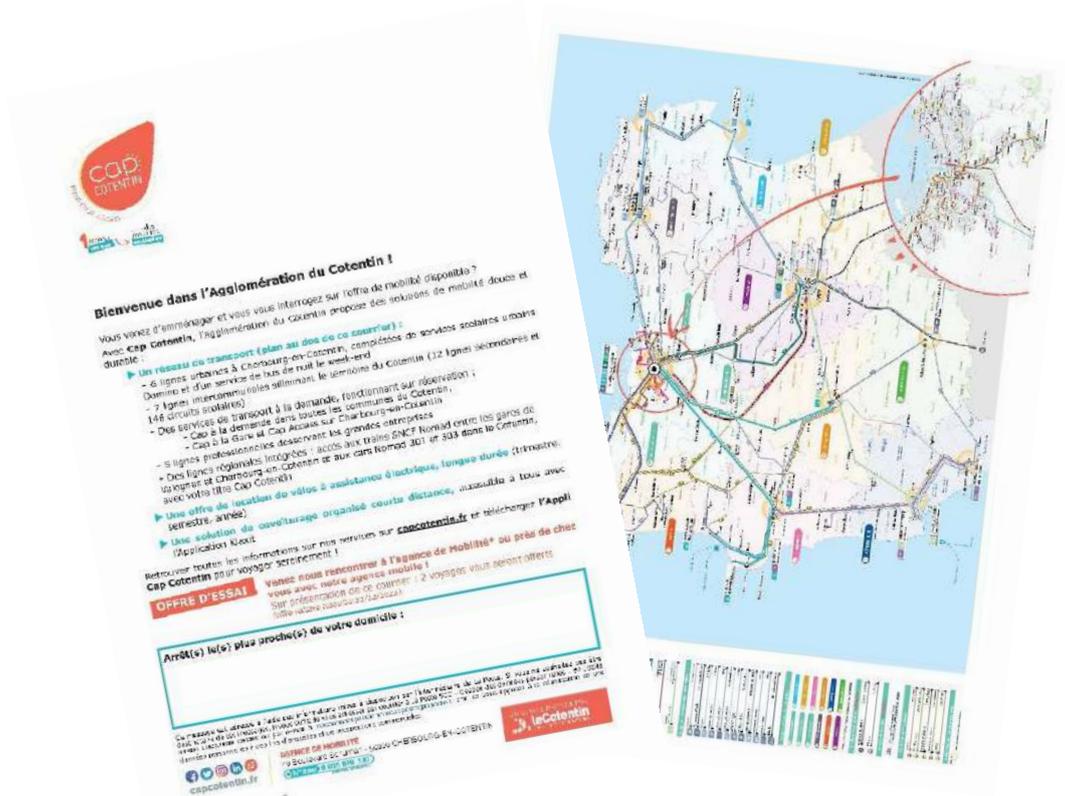


Actions commerciales : à la conquête de nouveaux clients

Toute l'année : au contact des nouveaux arrivants

Mise en place de l'opération Nouveaux arrivants en collaboration avec La Poste :

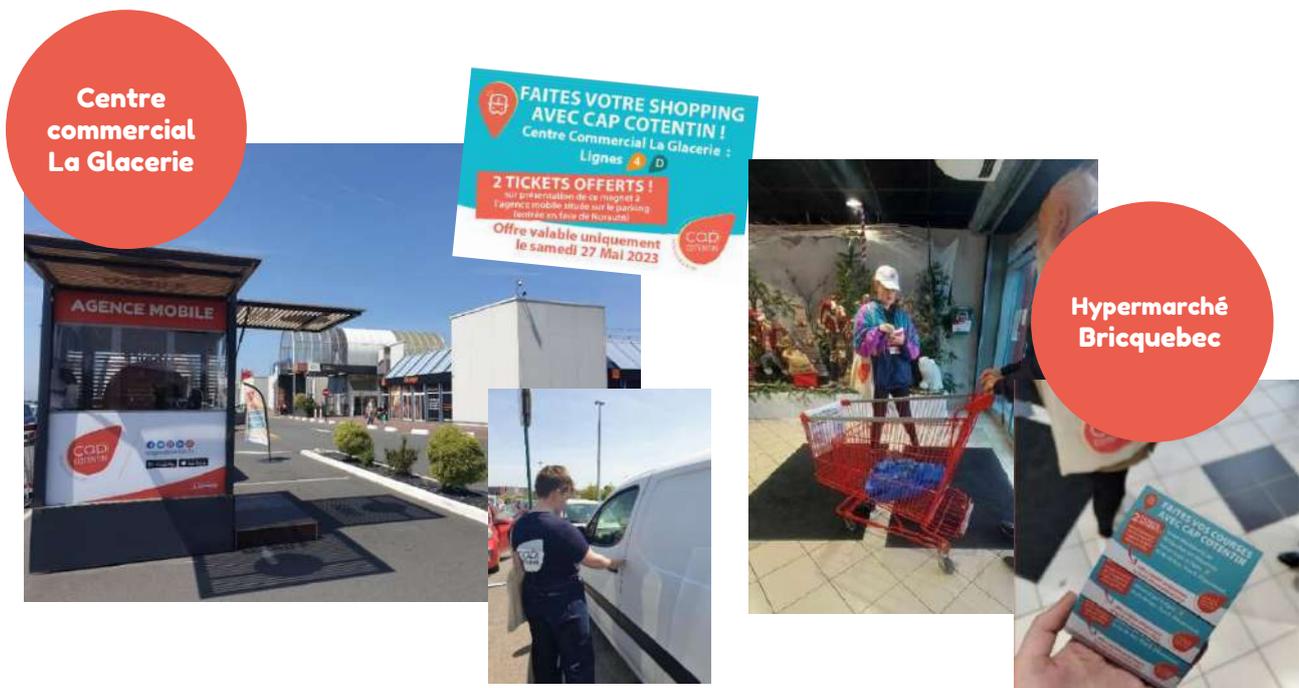
- **Objectif** : faire connaître l'offre de mobilité Cap Cotentin dès l'arrivée de nouveaux habitants sur le territoire
- **Cibles** : nouveaux arrivants (base fichier La Poste)
- **Moyens** : envoi d'un courrier de Bienvenue à domicile, tous les mois à compter de février pour les nouveaux arrivants du mois M-1 :
 - Enveloppe personnalisée Cap Cotentin, bienvenue à bord !
 - Courrier personnalisé avec arrêts les plus proches du domicile et lignes en passage (géomarketing-rayon 500m), les moyens d'informations du réseau ainsi que le plan au verso
 - Offre d'essai (2 voyages gratuits) offerts sur présentation du courrier à l'agence de Mobilité ou agence mobile
- **Bilan** : 2 075 courriers distribués, 12 contacts en agence et un taux de conversion très faible de 0,10% (achat abonnement mensuel)





Mai et novembre 2023 : séduire les automobilistes

- **Objectif** : inviter les automobilistes à venir à la rencontre de l'agence mobile afin de présenter l'offre de mobilité et les convaincre d'utiliser les transports en commun
- **Moyens** :
 - **Street-marketing Auchan La Glacerie (27 mai 2023)** :
 - 2 hôtesses identifiées Cap Cotentin
 - Pose de 1000 magnets « Faites votre shopping en bus » sur les parebrises des voitures stationnées
 - Offre d'essai « 2 voyages offerts » sur présentation du magnet à l'agence mobile stationnée sur le parking, le jour même uniquement
 - Communication : spots radio
 - **Bilan** : 63 personnes ont présenté le magnet, soit 126 tickets offerts (taux de pénétration de 12,6 %) et 17 autres personnes sont venues se renseigner auprès de l'agence mobile
 - **Street-marketing Intermarché Bricquebec (20 novembre 2023)** :
 - 2 hôtesses identifiées Cap Cotentin
 - Distribution de 1000 magnets « Faites votre shopping en bus » à la sortie de l'hypermarché compte tenu de la météo
 - Offre d'essai « 2 voyages offerts » sur présentation du magnet à l'agence mobile stationnée sur le parking, le jour même uniquement
 - Communication : spots radio
 - **Bilan** : une centaine de personnes ont été touchées dont 17 personnes venues récupérer leurs tickets (soit 34 tickets offerts)





Juin 2023 : offre spéciale rentrée

- **Objectifs** : inciter à l'achat et au renouvellement d'abonnements annuels en amont de la rentrée scolaire pour limiter l'afflux en agence
- **Cibles** :
 - Abonnés mensuels (base 4 derniers mois) et annuels (payants)
 - Tout public (payant)
- **Moyens** :
 - Envoi d'un e-mailing aux abonnés via SendinBlue
 - Offre : pour toute souscription d'un abonnement commercial annuel payant du 01/06/23 au 11/08/23, 10 abonnés annuels commerciaux remboursés par tirage au sort
 - Communication :
 - Diffusion sur les réseaux sociaux
 - Médias : encarts et spots radio
- **Bilan** : 1 280 abonnements achetés sur la période, soit +80% par rapport à l'an dernier



Septembre 2023 : semaine de la Mobilité

- **Visibilité** : mise à disposition d'un car de ligne avec rack à vélos et 1 conducteur à l'occasion de manifestations les samedi 16 et mercredi 27/09 à Valognes.
- **Opération de street-marketing** sur les marchés de Valognes le vendredi 15/09 et de Cherbourg-en-Cotentin le samedi 16/09 : distribution de programme de la Semaine de la Mobilité, plans de poche et goodies !



Juin 2023 : sensibiliser les voyageurs de demain

Après le succès rencontré lors de l'animation pédagogique du mois de novembre 2022, nos équipes ont reçu le 15 juin une classe de Hardinvast :

- **Objectif** : sensibiliser les CM2 à l'utilisation des transports, à la sécurité et au respect des règles du matériel/personnel
- **Déroulement de l'action** : trajet en car depuis l'école jusqu'au dépôt, visite du dépôt, animation et jeu quizz en salle de réunion (avec remise de goodies) et goûter





Des actions de proximité tout au long de l'année

Ateliers de mobilités et promotion de l'offre sur le terrain

Pour assurer la promotion de l'offre auprès des habitants ou présenter l'offre de mobilités à des publics ciblés, l'agence mobile et les équipes commerciales Cap Cotentin se déplacent sur le territoire toute l'année :

Cibles 	Objectifs 	Actions 
Tout public	<ul style="list-style-type: none"> - Présenter l'offre et les services - Assurer la vente de titres de transport 	<ul style="list-style-type: none"> - Salon de l'emploi - Présence sur les marchés et sur les pôles générateurs de déplacements - Evènements partenaires et locaux - Renfort agence commerciale
Salariés	Aller à l'encontre des prospects pour promouvoir l'offre de mobilités et faire tester les services	Animation dans les locaux d'entreprise
Seniors	<ul style="list-style-type: none"> - Présenter l'offre et les services - Assurer la vente de titres de transport 	Ateliers visant à la pratique des outils de réservation numériques
Scolaires	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibiliser les jeunes générations à l'utilisation des transports - Renseigner sur les possibilités de desserte des établissements scolaires - Promouvoir les abonnements commerciaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Présence lors des Journées Portes Ouvertes - Animations pédagogiques
Etudiants	<ul style="list-style-type: none"> - Renseigner comment se déplacer pour les offres de stage et/ou d'emploi - Assurer la vente de titres de transport 	Présence à la journée d'intégration étudiants IUT
Touristes	Informers les professionnels de la filière touristique	Participation aux journées organisées par l'Office de Tourisme du Cotentin
Demandeurs d'emploi	<ul style="list-style-type: none"> - Présenter l'offre et les services - Lever les freins à l'emploi en présentant l'offre de mobilité 	Ateliers mobilités en partenariat avec les organismes dédiés à l'insertion sociale et professionnelle
Personnes en situation de handicap	<ul style="list-style-type: none"> - Présenter l'offre et les services - Lever les freins à la mobilité en présentant l'offre de mobilité 	Ateliers mobilités en présentiel avec les organismes dédiés à l'insertion des personnes en situation d'handicap

Cf programme de conquête commerciale complet en annexe 15 page 180.





Une étude dédiée aux seniors du service Cap à la demande

Un constat

Depuis son lancement à l'échelle de l'agglomération, en juillet 2022, le service Cap à la demande rencontre un franc succès auprès des habitants en général...

...mais il apparait que pour la population des seniors ce type de service reste complexe à appréhender et donc à utiliser.



Une ambition

L'objectif est donc d'adapter au public des seniors le service Cap à la demande, en améliorant la communication à leur égard, en comprenant les freins qui empêchent leur adhésion au service et en rendant son accès plus facile et plaisant.

Des acteurs spécialisés

En partenariat avec la Direction Transports et Mobilités et le CLIC du Cotentin, une étude a été confiée à l'association **Gérontopôle** à destination des personnes vulnérables et/ou seniors.



Un objectif

Présenter le service TAD (transport à la demande) aux seniors et aux représentants de personnes isolées, afin de comprendre et de lever les éventuels freins à l'utilisation de ce service.

Des moments d'échanges avec les seniors

Les ateliers et moments d'échanges ont été organisés au sein des 2 secteurs les moins fréquentés sur le service Cap à la demande : **Val de Saire et Côte des Isles**.

Lors des réunions de présentation, 45 seniors étaient présents. Au programme :

- 1 présentation du service Cap à la demande
- Des témoignages d'utilisateur/trice « senior » du service



- 1 évaluation de la perception du service
- 1 invitation à participer aux ateliers

Pendant les ateliers, d'une durée de 2h, les seniors ont été amenés à :

- Evaluer les outils de réservation (application, téléphone, site internet)
- Echanger autour de l'expérience



Des simulations de trajet ont même été réalisées !



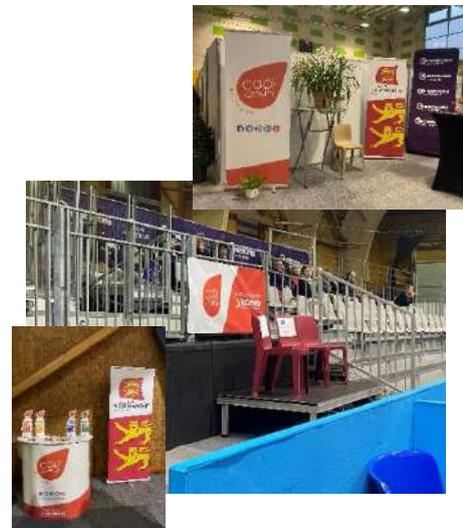
Les résultats de l'étude ont été présentés et transmis mi-janvier 2024. Des échanges entre les élus, la Direction Transports et Mobilités de l'Agglomération et Transdev Cotentin sont prévus lors du 1^{er} semestre 2024.



L'engagement du réseau dans la vie du territoire

Partenariat Le Challenger

- **Période** : du 11 au 19/02/2023
- **Objectif** : visibilité
- **Principe du partenariat** : gratuité offerte pour les détenteurs de Pass "accréditation (joueurs, officiels et bénévoles du tournoi) en échange de visibilité sur place (comptoir avec infos, kakémono, banderole, annonce micro etc).
- **Bilan** : 28 validations enregistrées



Partenariat Parc animalier de Montaigu-la-Brisette

- **Période** : vacances scolaires d'avril 2023
- **Objectif** : inciter les habitants à se rendre au Parc animalier avec Cap à la demande notamment
- **Principe du partenariat** : commercial
- **Moyen** :
 - Offre : -20% sur l'entrée du parc sur présentation du Pass Mobilités
 - Communication :
 - Médias : presse et radio
 - Digital : réseaux sociaux et site internet
 - Véhicules de ligne : écrans embarqués
 - Agence commerciale et Parc : affichage A3
- **Bilan** : 8 entrées comptabilisées avec la réduction Cap Cotentin





Partenariats événementiels

➤ Festival Art'Zimutés (réseau urbain) :

- **Offre** : prolongation du service Cap Cotentin de nuit avec ajout d'un départ à 3h, le vendredi 30 juin et le samedi 01 juillet
- **Communication** conjointe avec les organisateurs ; digitale (réseaux sociaux et site internet Cap Cotentin) et affichage (écrans embarqués des véhicules et à l'arrêt de bus concerné) ; présence le 29 juin de l'agence mobile à l'occasion d'animations organisées pour les enfants
- **Bilan** : 464 validations

Allez-y avec
Cap Cotentin !



➤ Concert Soldat Louis (ligne A) :

- **Offre** : mise en place d'un retour supplémentaire sur la ligne A au départ de Cité Coriallo vers Cherbourg-en-Cotentin à 23h30 le 13 juillet pour permettre aux habitants de se rendre au concert en bus
- **Communication** conjointe avec l'Amicale des Pompiers, organisateur de l'évènement : digitale (réseaux sociaux et site internet Cap Cotentin) et affichage (écrans embarqués des véhicules et à l'arrêt de bus concerné)
- **Bilan** : 3 validations



➤ Foire aux moutons – Jobourg (ligne A) :

- **Offre** : mise en place d'un retour supplémentaire le 5 août à 21h38 au départ de la Fête vers Cherbourg
- **Communication** conjointe avec le comité organisateur : digitale (réseaux sociaux et site internet Cap Cotentin), affichage (écrans embarqués des véhicules et agence de Mobilité) et pose d'un poteau provisoire devant l'entrée de la Foire avec affichage spécifique



➤ **Bilan** : 4 validations enregistrées

➤ Rue Bucolique – Manoir du Tourp (ligne A) :

- **Offre** : mise en place de 2 retours supplémentaires au départ du Manoir du Tourp vers Cherbourg-en-Cotentin, via Beaumont-Hague : à 00h00 le 12 août et à 21h30 le 13 août
- **Communication** conjointe avec la commune de La Hague : digitale (réseaux sociaux et site internet Cap Cotentin), affichage (écrans embarqués des véhicules), pose d'une pancarte sur le parking de la Mairie de Beaumont-Hague « Parking relais »
- **Bilan** : 3 personnes (1 le 12/08 et 2 le 13/08)

➤ Festival Musik en Saire – Barfleur (ligne C) :

- **Offre** : mise en place de 2 retours supplémentaires à 00h00 au départ de Barfleur les 25 et 26 août : 1 vers Cherbourg-en-Cotentin et 1 vers Valognes
- **Communication** conjointe avec la commune de La Hague : digitale (réseaux sociaux et site internet Cap Cotentin), affichage (écrans embarqués des véhicules) et pose de panneaux Akylux « Navettes bus » avec fléchage
- **Bilan** : 2 personnes le 25/08 et 0 le 26/08



Le bilan décevant de fréquentation des renforts déployés sur les lignes intercommunales A et C conduira à mener une réflexion collective, avec les partenaires, pour améliorer l'attractivité éventuelle des offres en 2024.

Lutte contre le harcèlement de rue

Suite à un témoignage reçu sur Facebook en février, le réseau Cap Cotentin a adhéré au dispositif « **Demandez Angela** », s'engageant ouvertement contre le harcèlement de rue :

- **Principe** : permettre à des personnes de signaler de façon discrète qu'elles se sentent en danger dans l'espace public et de se réfugier pour se sentir en sécurité.
- **Moyens mis en œuvre** :
 - Inscription du réseau sur le site du gouvernement et signature de la charte d'engagement
 - En interne : diffusion du protocole auprès du personnel, formation des équipes d'encadrement et organisation de causeries
 - En externe : diffusion sur les réseaux sociaux et site internet, affichage sur les écrans embarqués et pose d'un adhésif dans les véhicules du réseau (urbain et interurbain).



Une rentrée scolaire particulièrement chargée

Comme chaque année, la saison des inscriptions au transport scolaire (option 2) a été lancée du 1^{er} juin au 15 août pour faciliter les démarches des familles :

- **Moyens mis en œuvre :**
 - Equipe dédiée à la gestion des dossiers de fin mai à début septembre
 - Activation du standard téléphonique dédié (touche scolaire)
- **Communication :**
 - Auprès des familles :
 - Kits d'infos diffusés sur les portails de vie scolaire et aux ets scolaires
 - Envoi d'un SMS aux familles
 - Publique :
 - Affiche dans les cars, relayée dans La Presse de la Manche
 - Mise à jour du site internet et diffusion sur les réseaux sociaux
- **Bilan au 30/09/2023 :** 5 359 dossiers traités, 222 dossiers en instruction et 192 en attente de retour des familles.
- **Difficultés rencontrées en cette rentrée :**
 - Recrutement : plusieurs recrutements et formations successifs
 - Techniques :
 - Topologie imparfaite
 - Logiciel d'inscription Okina :
 - Interruptions partielles ou totales d'utilisation du logiciel lors du traitement des dossiers,
 - Problème de réception des mails par les familles
 - Billettique : dysfonctionnements lors de l'impression des cartes et des rechargements à distance d'abonnements commerciaux (800 cartes et 1 196 rechargements de titres traités manuellement)
 - Explosion du nombre de contacts clients (50% par rapport à 2022) liée aux demandes tardives (plusieurs centaines de dossiers reçus après le 15/08), nouveaux marchés scolaires (services non réalisés, retards etc)



Nos propositions pour 2024 :

- Appliquer une pénalité pour tout dossier créé hors période pour limiter leur nombre et garantir la fabrication des cartes / rechargement de titres à distance avant la rentrée (rappel : production en masse)
- Amélioration du parcours client sur Okina et le site internet Cap Cotentin
- Transmission des informations relatives à la régularité des opérateurs à organiser avec l'Agglomération afin de garantir la bonne information des voyageurs



Le confort et l'accessibilité dans le parcours client

Septembre 2023 : l'accessibilité visuelle des supports d'information

Lancement de la « méthode » FALC destinée à développer l'autonomie des personnes en situation de handicap dans leurs démarches grâce à une meilleure compréhension de l'information.



- **Objectif** : rendre nos supports d'information plus accessibles en appliquant les principes de la méthode FALC
- **Moyen** : organisation de réunions de travail avec les associations représentantes des personnes en situation de handicap (Acaïs, CLIC, ASNC, Ville de Cherbourg et Agglomération)
- **Phasage** : amélioration des fiches horaires papier pour la rentrée de septembre 2023, puis information et signalétique aux arrêts à l'échéance septembre 2024.
- **Bilan** : à l'issue des deux réunions de travail, des évolutions significatives ont pu être apportées aux dépliants horaires de la rentrée 2023/2024 :
 - Thermomètre de ligne isolé sur un nouveau volet spécifique et mis à la verticale pour une meilleure lisibilité, et ce en complément du plan de ligne cartographique
 - Grilles horaires : police agrandie grâce au déplacement du thermomètre au début du dépliant Simplification des textes et extraction des informations détaillées sur les titres de transport dans un dépliant spécifique « Tarifs des services de Mobilité »

The image displays three documents related to the transport line 'A La Hague > Cherbourg-en-Cotentin':

- Document 1 (Left):** A flyer titled 'LIGNE A La Hague > Cherbourg-en-Cotentin'. It features a vertical thermometer icon and lists stops: La Hague, Beaumont-Hague, Urville-Nacqueville, and Cherbourg-en-Cotentin. It also mentions 'Tous les jours de 07h30 à 20h30' and 'Fréquence tous les 15 minutes'. A note at the bottom states 'Horaires valables du 04 septembre 2023 au 30 juin 2024'.
- Document 2 (Middle):** A flyer titled 'NOUVEAUTÉS' (New Arrivals) with the instruction 'SOULEVEZ ICI' (Lift here). It lists 'Orano LA HAQUE' as a new stop. Other changes include 'La Fosse Yvon à l'entrée de la zone d'activités' and 'Changements de nom d'arrêt : Dixmude devient Querqueville port et Surcouf devient Centre aquatique'.
- Document 3 (Right):** A 'SCHEMA DE LIGNE' (Line Scheme) map showing the route from Gouvy - Cap de la Hague to Schuman-Delaville. It includes various stops like Le Bourg, Port Rasine, Hameau Es Feu, Maison des Jeunes, Maison du Tourp, Orano LA HAQUE, Cité Corialto, Rue Millecent, La Fosse Yvon, Maine, MFR, Le Bourg, Route de la Plage, Querqueville Port, Petite Auberge, Hameau de la Mer, Centre aquatique, Le Stade, and Schuman-Delaville. A legend explains symbols for bus stops, tram stops, and specific services like 'EXPRESS' and 'Correspondances'.



Avant :



	Du lundi au vendredi															
LA HAGUE Orano	06:25	07:25	07:50	08:25	09:25	10:25	11:25	12:25	13:25	14:25	15:25	16:25	16:55	17:25	18:25	19:35
BEAUMONT-HAGUE Cité Coriallo	06:31	07:31	07:56	08:31	09:31	10:31	11:31	12:31	13:31	14:31	15:31	16:31	17:01	17:31	18:31	19:41
BEAUMONT-HAGUE Rue Millecent	06:34	07:34	07:59	08:34	09:34	10:34	11:34	12:34	13:34	14:34	15:34	16:34	17:04	17:34	18:34	19:44
STE-CROIX-HAGUE Le Bacchus			08:04										17:09			
GRÉVILLE-HAGUE Mairie	06:39	07:39		08:39	09:39	10:39	11:39	12:39	13:39	14:39	15:39	16:39		17:39	18:39	19:49
URVILLE-NACQUEVILLE MFR	06:47	07:47		08:47	09:47	10:47	11:46	12:46	13:46	14:46	15:46	16:46		17:46	18:46	19:56
URVILLE-NACQUEVILLE Le Bourg	06:48	07:48		08:48	09:48	10:48	11:48	12:48	13:48	14:48	15:48	16:48		17:48	18:48	19:58
CHERBOURG-EN-COTENTIN/QUEURQUEVILLE Route de la Plage	06:52	07:52		08:52	09:52	10:52	11:52	12:52	13:52	14:52	15:52	16:52		17:52	18:52	20:02
CHERBOURG-EN-COTENTIN/EQUEURDREVILLE-HAINNEVILLE Dimude	06:56	07:56		08:56	09:56	10:56	11:56	12:56	13:56	14:56	15:56	16:56		17:56	18:56	20:06
CHERBOURG-EN-COTENTIN/EQUEURDREVILLE-HAINNEVILLE Petite Auberge	06:57	07:57	08:14	08:57	09:57	10:57	11:57	12:57	13:57	14:57	15:57	16:57	17:19	17:57	18:57	20:07
CHERBOURG-EN-COTENTIN/EQUEURDREVILLE-HAINNEVILLE Hameau de la Mer	06:58	07:58	08:15	08:58	09:58	10:58	11:58	12:58	13:58	14:58	15:58	16:58	17:20	17:58	18:58	20:08
CHERBOURG-EN-COTENTIN/EQUEURDREVILLE-HAINNEVILLE Surcouf	06:59	07:59	08:16	08:59	09:59	10:59	11:59	12:59	13:59	14:59	15:59	16:59	17:21	17:59	18:59	20:09
CHERBOURG-EN-COTENTIN/EQUEURDREVILLE-HAINNEVILLE Hôpital Maritime	07:06	08:06	08:23	09:06	10:06	11:06	12:06	13:06	14:06	15:06	16:06	17:06	17:28	18:06	19:06	20:16
CHERBOURG-EN-COTENTIN/EQUEURDREVILLE-HAINNEVILLE Le Slade	07:07	08:07	08:24	09:07	10:07	11:07	12:07	13:07	14:07	15:07	16:07	17:07	17:29	18:07	19:07	20:17
CHERBOURG-EN-COTENTIN Schuman-Delaville	07:21	08:21	08:38	09:16	10:16	11:16	12:21	13:16	14:16	15:16	16:16	17:21	17:43	18:21	19:16	20:26

Itinéraire Express via Le Bacchus

Après :



	Du lundi au vendredi															
Orano	06:25	07:25	07:50	08:25	09:25	10:25	11:25	12:25	13:25	14:25	15:25	16:25	16:55	17:25	18:25	19:35
Cité Coriallo	06:31	07:31	07:56	08:31	09:31	10:31	11:31	12:31	13:31	14:31	15:31	16:31	17:01	17:31	18:31	19:41
Rue Millecent	06:34	07:34	07:59	08:34	09:34	10:34	11:34	12:34	13:34	14:34	15:34	16:34	17:04	17:34	18:34	19:44
La Fosse Yvon	06:35	07:35	08:00	08:35	09:35	10:35	11:35	12:35	13:35	14:35	15:35	16:35	17:05	17:35	18:35	19:45
Le Bacchus			08:04										17:09			
Mairie	06:39	07:39		08:39	09:39	10:39	11:39	12:39	13:39	14:39	15:39	16:39		17:39	18:39	19:49
MFR	06:47	07:47		08:47	09:47	10:47	11:47	12:47	13:47	14:47	15:47	16:47		17:47	18:47	19:57
Le Bourg	06:48	07:48		08:48	09:48	10:48	11:48	12:48	13:48	14:48	15:48	16:48		17:48	18:48	19:58
Route de la Plage	06:52	07:52		08:52	09:52	10:52	11:52	12:52	13:52	14:52	15:52	16:52		17:52	18:52	20:02
Querqueville Port	06:56	07:56		08:56	09:56	10:56	11:56	12:56	13:56	14:56	15:56	16:56		17:56	18:56	20:06
Petite Auberge	06:57	07:57	08:14	08:57	09:57	10:57	11:57	12:57	13:57	14:57	15:57	16:57	17:19	17:57	18:57	20:07
Hameau de la Mer	06:58	07:58	08:15	08:58	09:58	10:58	11:58	12:58	13:58	14:58	15:58	16:58	17:20	17:58	18:58	20:08
Centre aequatique	06:59	07:59	08:16	08:59	09:59	10:59	11:59	12:59	13:59	14:59	15:59	16:59	17:21	17:59	18:59	20:09
Le slade	07:08	08:08	08:25	09:08	10:08	11:08	12:08	13:08	14:08	15:08	16:08	17:08	17:30	18:08	19:08	20:18
Schuman-Delaville	07:14	08:14	08:31	09:12	10:12	11:12	12:14	13:12	14:12	15:12	16:12	17:17	17:39	18:17	19:12	20:22

Itinéraire Express via Le Bacchus





Une information tarifaire à bord plus claire et plus visible



Pour rendre l'information accessible à tous dès la montée à bord, un nouvel affichage a été apposé sur le portillon des véhicules urbains reprenant l'ensemble des modalités d'achat du ticket unitaire.

Le cheminement piéton de la Gare Maritime

Afin d'améliorer le cheminement piéton depuis la Gare Maritime jusqu'à l'arrêt de bus du même nom sur la ligne 2, **une signalétique et un plan de situation** (version FR et GB) ont été mis en place à la Gare Maritime :

- A l'intérieur : signalétique directionnelle et panneau avec plan dans le SAS de sortie
- A l'extérieur : signalétique directionnelle et marquage au sol



Inauguration du premier poteau d'arrêt Cap à la demande

1 an après l'extension du service sur tout le Cotentin, lancement de la campagne d'implantation des poteaux TAD et de la pose des affichages.

Une conférence de presse a été organisée par l'Agglomération pour inaugurer la zone industrielle et l'implantation du 1er poteau Cap à la demande.





Rétrospective sur l'information voyageur en lien avec les grandes phases travaux BNG

Cheminement piéton entre Schuman et la Gare

Des affichages spécifiques visibles ont été positionnés à la sortie de la gare et près de l'arrêt Mendès-France pour rassurer sur le parcours clients en pleine zone de travaux impactant le cheminement piéton.



Travaux rue du Val de Saire : dispositif gilets bleus

A l'occasion du lancement de la phase travaux sur la rue du Val de Saire et de la déviation mise en place par le Bd Félix Amiot, un dispositif d'accompagnement terrain « Gilets bleus » a été mis en place du 6 au 10/02/23 :

- **Objectif** : rassurer, informer et accompagner les usagers présents aux arrêts
- Formation des 2 personnes le 01/02 + dotation tenue

L'information de la déviation a été relayée largement :

- Sur le site Internet et Appli
- A l'agence
- Sur les écrans embarqués de la ligne 3
- Aux arrêts, avec un dispositif spécifique





Ligne 1 coupée en deux

Les travaux mis en place rue René Schmitt à Cherbourg en Cotentin ont fortement impacté la ligne 1 du 24 avril au 02 juillet 2023. De plus, de juillet 2023 à début mars 2024 les travaux Réseau de chaleur urbain (IDEX) sur le secteur des Provinces ont impliqué de couper la ligne 1 en deux.



A cette occasion des dispositifs d'informations exceptionnels ont été déployés :

- La ligne a été regraphiquée afin d'adapter les temps de parcours (lignes 1A et B)
- Le dépliant horaires de la ligne 1 a été modifié :
 - Actualité et additif sur le site internet
 - Affichage aux arrêts changés
 - Diffusion sur les écrans embarqués
 - Post sur les réseaux sociaux

Secteur gare

Les différentes phases de travaux dans le secteur Gare ont fortement impacté la régularité des lignes et impliqué une grande mobilisation des équipes, tant sur le terrain, que pour la gestion de l'information aux voyageurs.

A titre d'exemple, la mise en place des travaux sur le secteur Gare (à partir du 17/07) a entraîné la diffusion d'un **dispositif d'informations renforcé** sur les lignes 1/2/3/4/5/6/A/B/C/D/E :

- Digital : appli, site internet et réseaux sociaux
- Arrêts : pose de poteaux provisoires et informations
- Véhicules : écrans embarqués
- Humain : binôme déployé le lundi après-midi sur le secteur Gare pour orienter les voyageurs





10.3 – Les contacts téléphoniques avec la clientèle

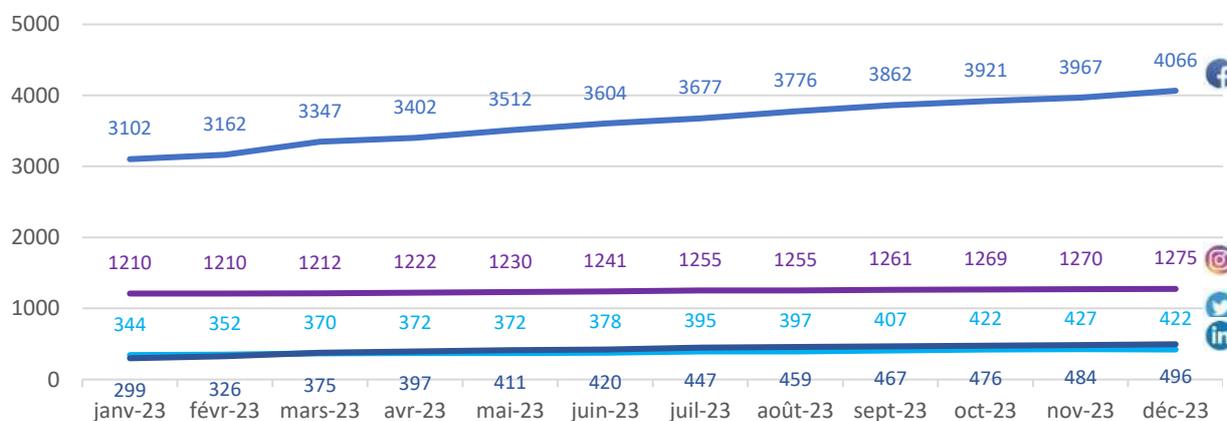
Le nombre d'appels auprès du service clients augmente de **plus de 20%** en 2023 :

- Les demandes d'informations et réclamations représentent près d'un appel sur deux
- La popularité du service Cap à la demande couplée aux problématiques techniques du changement d'application à la fin de l'été 2023 ont entraîné une hausse des appels de plus de 20%
- Les dysfonctionnements techniques et le changement d'opérateur sur les circuits scolaires ont généré une hausse de près de 41% des appels

Nombre d'appels par touche		2022	2023	Evo en %	Evo en valeur
1	Demande d'infos	9 324	10 868	16,6%	1 544
2	TAD	5 638	6 794	20,5%	1 156
3	Scolaires	2 848	4 008	40,7%	1 160
4	Vélos	808	733	-9,3%	-75
Total		18 618	22 403	20,3%	3 785

10.4 – Les réseaux sociaux

Evolution du nombre d'abonnés sur les réseaux sociaux



Evolution 2022/2023	Evo en %	Evo en valeur
Abonnés Facebook	35,9%	1075
Abonnés Twitter	27,9%	92
Abonnés Instagram	6,5%	78
Abonnés LinkedIn	73,4%	210

+36%
d'abonnés sur Facebook





XI- Le suivi de la qualité

Le responsable du QSE est chargé de conduire la politique QSE de l'entreprise, de piloter le Système de Management Intégré, d'assurer les process de certifications et de piloter la qualité de service. Il concentre son action sur l'animation des démarches QSE et sur le contrôle de la bonne application des procédures dans l'entreprise mais également pour l'ensemble de nos partenaires sous-traitants.

Pour atteindre les objectifs contractuels de qualité de service et mettre en œuvre les exigences de la triple certification, nous avons créé un service totalement indépendant de l'exploitation : le QSE (Qualité Sécurité Environnement).

Après ces 2 premières années d'exploitation et en vue de la mise en place du nouveau réseau au 26 août 2024, la politique d'amélioration continue initiée sur la qualité de service va se poursuivre et nous serons particulièrement vigilants sur les critères suivants :

- **Offre de service** : exploitation, fiabilité du service
- **Informations voyageuses** : en situation normale et en situation perturbée
- **Ponctualité** : respect des horaires
- **Attention portée au client** : accueil, assistance
- **Confort** : fonctionnement des équipements, confort du passager
- **Sécurité** : protection contre les agressions, prévention des accidents
- **Impact environnemental** : pollution, ressources naturelles

11.1 – Notre démarche de triple certification QSE

La santé et la sécurité de notre personnel, de nos passagers et de notre communauté sont au cœur de nos responsabilités. C'est un engagement essentiel que nous prenons vis-à-vis de nos partenaires, collectivités ainsi que de nos passagers. Pour preuve, depuis le 1er janvier 2023, **TRANSDEV Cotentin est certifié** (annexe 16 page 182) :

- L'ISO 9001 (Management de la Qualité)
- L'ISO 14001 (Management Environnemental)
- L'ISO 45001 (Santé et Sécurité au travail)



ISO 9001 :

- Satisfaire nos clients, que ce soit l'Autorité Organisatrice ou les clients voyageurs

ISO 14001 :

- Améliorer notre empreinte environnementale
- Accompagner la transition énergétique
- Être un acteur responsable et respecter les exigences réglementaires environnementales

ISO 45001 :

- Préserver la santé et la sécurité de nos collaborateurs
- Réduire les accidents du travail et la sinistralité routière
- Respecter la réglementation applicable en matière de santé et sécurité



11.2 – Rappel des indicateurs contractuels de suivi de la qualité

Thème	Sous-thème	Conformité	Seuil	Seuil 2023
Ponctualité	Ponctualité des autobus et LR interurbaines	Entre -1' et +3'	80%	80%
Etat des véhicules et des embarquements	Information embarquée	Girouettes fonctionnelles plan de ligne + règlement + tarification	95%	97%
	Etat extérieur	Absence de tags/graffitis, salissures, dégradations visibles, état de propreté et général de la carrosserie satisfaisant	90%	96%
	Etat intérieur des véhicules	Absence de tags/graffitis, salissures, dégradations visibles, état de propreté (sol, siège, vitres) satisfaisant	90%	97%
	Valideurs et pupitres	Au moins 1 valideur fonctionnel pour les véhicules équipés, matériel embarqué fonctionnel pour les TAD et pointage manuel sur les véhicules scolaires	90%	93%
	Comportement et qualité de conduite des conducteurs	Amabilité, gestes commerciaux, attention portée aux personnes handicapées, conduite non saccadée de la part du conducteur	90%	90%
Entretien des poteaux d'arrêts	Information papier	Cadre horaires plans et en têtes en place et à jour	90%	95%
	Etat des poteaux d'arrêt	Absence de tags/graffitis, salissures, dégradations visibles (hors sols, trottoirs ou pieds de poteaux)	90%	90%
Accueil de la clientèle et qualité de l'info	Qualité de l'accueil à l'agence commerciale	Amabilité et gestes commerciaux, qualité et disponibilité de l'information, disponibilité des moyens d'expression des usagers, respect des horaires d'ouverture, temps d'attente < à 10 min, vente des titres appropriés + tel : décroché avant la fin de la sonnerie, présentation et politesse, disponibilité et attention, qualité et clarté de l'information	90%	90%

Evènements marquants en 2023 :

- **Ponctualité** : réseau fortement impacté par les travaux BNG
- **Véhicules** : changement du prestataire de nettoyage (ONET) au 1^{er} septembre 2023, mise en place d'un nouveau référentiel
- **Entretiens des poteaux d'arrêts** : suite au renouvellement du mobilier urbain (abribus et poteaux), l'information voyageurs aux arrêts durant la phase transitoire ancien/nouveau mobilier a été particulièrement complexe à gérer en raison du manque de poteaux provisoires à notre disposition.





Plan d'actions déployé en 2023 :

Indicateur	Actions	Pilote	Délais mise en œuvre
Ponctualité	Mise en place Power BI suivi ponctualité	QSE	01/09/2023
	Mise en place point qualité avec nos sous -traitants interurbains	Direction/QSE	01/09/2023
Etat des véhicules et équipements	Changement de prestataire de nettoyage (ONET)	Direction	01/09/2023
Entretien des arrêts	Contrôle mensuel propreté et info voyageurs	QSE	01/01/2023
	Renouvellement mobilier urbain (en cours par la Ville de Cherbourg-en-Cotentin)		01/09/2023
Gestion des réclamations	Mise en place de l'outil MyCRM	Marketing	01/09/2023

Zoom sur l'indicateur « Ponctualité » en 2023 (contexte travaux) :

LIGNES		PONCTUALITE	MOYENNE
URBAINES	1	73,4%	70,30%
	2	66,8%	
	3	72,4%	
	4	70,1%	
	5	74,4%	
	6	68,6%	
	7	66,3%	
INTERCOMMUNALES	A	74,7%	74,70%
	B	73,4%	
	C	74,2%	
	D	69,6%	
	E	76,7%	
	F	82,7%	
	G	71,5%	





113 – Réclamations

Evolution du nombre de réclamations



Comparé à l'année 2022, le nombre mensuel de réclamations augmente significativement en 2023 : cette hausse s'explique principalement par la mise en place d'outils de gestion de la relation client qui ont permis aux équipes commerciales de traiter la totalité des réclamations reçues.

Pour rappel, au moment de la reprise en juillet 2021, la gestion des demandes d'informations et des réclamations s'effectuait au moyen d'une boîte gmail (contact@capcotentin.fr) rendant inopérant le traitement exhaustif des dossiers reçus.

L'année 2023 est donc marquée par la cohabitation de 2 outils de la relation clients :



Janvier à juin 2023 : consolidation via **Listen** des données issues des différents canaux, amélioration de la chaîne de traitement des demandes clients et par conséquent du délai de réponse. Ainsi sur la période janvier-juin 2023, 1 086 dossiers ont été enregistrés dont 663 réclamations et 423 demandes d'informations.



Juillet à décembre 2023 : mise en ligne d'un formulaire de contact sur le site internet capcotentin.fr permettant désormais de collecter l'exhaustivité des demandes (informations, réclamations et compliments) grâce à l'interface automatique avec la suite logicielle **MyCRM**. Ainsi sur la période juillet-décembre 2023, 3187 dossiers ont été enregistrés : 1672 réclamations, 1503 demandes d'informations et 12 compliments.





La cohabitation des 2 logiciels lors de la mise en place a entraîné des enregistrements en doublons, particulièrement sur la période juillet à septembre. Sur l'année complète, **2 335 réclamations** ont ainsi été enregistrées :

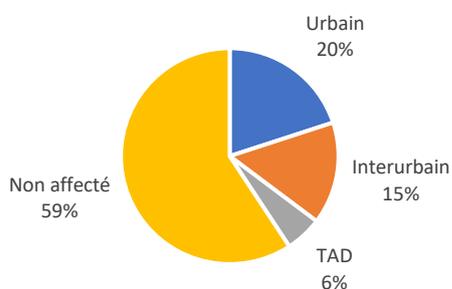
- 663 enregistrées sur Listen (de janvier à juin)
- 1 672 enregistrées sur MyCRM (à partir de juillet)

C'est par ailleurs la restitution des éléments annuels qui est rendue difficile, les paramétrages et codifications des 2 logiciels étant différents. Exemple en termes de codification (qualification normalisée des demandes) :

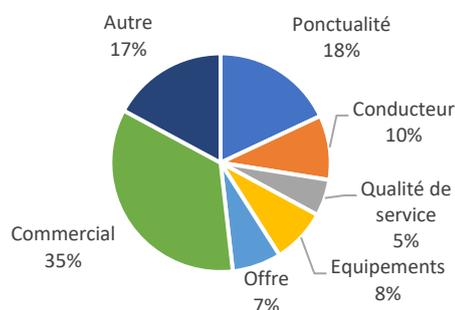
- Listen :
 - Codification à 2 niveaux
 - **14 codes** au total
- MyCRM :
 - Codification à 5 niveaux, en entonnoir dont le 1^{er} niveau porte sur la nature de la demande (information, réclamation etc)
 - **298 codes** au total

En résumé, en 2023 :

Réclamations par type d'offre



Réclamations par motif



Le détail des réclamations figure en annexe 17 page 188.





XII- La sécurité et les accidents

Synthèse des incidents survenus en 2023 :

	Cumul 2022	Cumul 2023	Evo en %	Evo en val
Incidents (total)				
Incidents au préjudice du personnel :				
- violences avec arrêt de travail et plainte	2	0	-100%	-2
- menaces, altercations (avec plainte)	4	5	25%	1
- incivilités, insultes	38	17	-55%	-21
Incidents au préjudice de la clientèle :				
- menaces, altercations	0	1	#DIV/0!	1
- incivilités, insultes	3	4	33%	1
Vandalisme		0		
Matériel roulant :				
- jets de projectiles avec dégâts	0	1	#DIV/0!	1
- jets de projectiles sans dégât	1	0	-100%	-1
Matériel fixe :				
- abribus, poteaux,...	28	11	-61%	-17
Total	76	39	-49%	-37

Cf annexe 18 page 262 et annexe 19 page 266.

Sinistralité :

Resp.	2022	2023	Evo en %	Evo en val.
0%	12	4	-66,7%	-8
50%	4	1	-75,0%	-3
100%	49	34	-30,6%	-15
NC	1		-100,0%	-1
TOTAL	66	39	-40,9%	-27

Cf détail en annexe 20 page 268.



Conclusion

L'année 2023 a été une année de mutation pour le réseau Cap Cotentin : première année complète d'exploitation du service Cap à la demande à l'échelle du territoire du Cotentin, cette année a également été ponctuée de quelques ajustements sur le réseau régulier (extension de lignes, nouvelle ligne 7 à Cherbourg en Cotentin) ... Mais surtout, l'année 2023 a été celle des travaux pour la réalisation des voies du Bus Nouvelle Génération (BNG).

Au total, grâce à plus de 150 salariés au service des usagers, ce sont 4,5 millions de kilomètres qui ont été parcourus à travers le territoire par nos 94 véhicules :

- Si la fréquentation totale du réseau accuse une baisse de 5 % par rapport à 2022, ce résultat, surtout marqué sur les lignes 1 et 3, est conséquent à l'impact des travaux du BNG, mais aussi à ceux du réseau de chauffage urbain. Cependant, cette baisse globale ne doit pas masquer l'exceptionnelle performance des lignes intercommunales qui ont enregistré une progression de plus de 40 % de leur fréquentation.
- Le taux de panne des véhicules a diminué pour s'établir à 1,5 pannes pour 10 000 km et moins de 2 % des contrôles techniques ont fait l'objet d'un sursis. Ces résultats témoignent de l'efficacité de nos pratiques de maintenance. Soulignons que malgré l'impact de nombreux travaux, l'accidentologie est restée stable.
- D'un point de vue qualité, la ponctualité n'a pas toujours été facile à tenir compte tenu des conditions de circulation. Nous avons enregistré 2 335 réclamations, ce qui est conséquent, mais ramenées au nombre de voyages, seuls 0,05 % des voyages réalisés ont donné lieu à réclamation.
- Durant cette année, l'équipe marketing et commercialisation a redoublé d'efforts pour assurer la bonne information des voyageurs en situation perturbée, mais aussi pour continuer à déployer de nouveaux services et promouvoir l'offre. Au total, 168 actions de promotion du réseau ont été réalisées en 2023, dont 120 sur le terrain.

Concernant les ressources humaines, il faut souligner que :

- 20 % de nos recrutements ont été réalisés dans le cadre de programmes d'insertion professionnelle : en offrant des opportunités d'emploi et de développement professionnel, nous participons activement à la construction d'une société inclusive dans la région du Cotentin.
- Nous avons investi 3,11 % de notre masse salariale dans la formation de nos salariés, démontrant ainsi notre engagement en faveur du développement professionnel et de la progression de nos équipes.
- Un accord d'intéressement a été signé avec les organisations syndicales : en favorisant la participation de chacun aux résultats de l'entreprise, nous renforçons la cohésion et la motivation au sein de notre équipe, créant ainsi un environnement propice à l'épanouissement professionnel et à la réalisation de nos objectifs communs.
- L'absentéisme s'est maintenu à 4,66 % hors longue maladie et aucun accident du travail n'a été enregistré au cours des trois derniers trimestres 2023.



- Hormis les mouvements nationaux, aucun mouvement de grève n'a été enregistré, reflétant un climat social stable au sein de notre entreprise malgré une année où les travaux et les difficultés de circulation n'ont pas facilité la tâche des conducteurs.

Enfin, la fin de l'année 2023 a été largement consacrée à la préparation de l'exploitation et de la commercialisation du Bus nouvelle génération (BNG), de la nouvelle agence de Mobilités et du Poste d'information voyageurs centralisé (PIC). Des études de fréquentation et de production approfondies ont été menées afin d'ajuster au mieux le plan de transport aux demandes de l'Autorité et aux besoins des usagers. Des réunions participatives avec les salariés ont permis d'élaborer notre nouvelle organisation du travail. Un plan marketing dédié et phasé pour l'année 2024 a été élaboré.

Ainsi, nous demeurons résolus à répondre aux besoins de mobilité des usagers du Cotentin tout en veillant à l'efficacité opérationnelle de notre réseau. À travers l'innovation, la collaboration et l'adaptation, nous sommes confiants dans notre capacité à répondre aux attentes de l'Autorité organisatrice et produire un service de qualité : nous sommes prêts à relever le défi majeur de l'année 2024, à savoir la mise en exploitation du Bus à haut niveau de Service Cap Cotentin !

Envoyé en préfecture le 04/10/2024

Reçu en préfecture le 04/10/2024

Publié le

ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_132-DE

COTENTIN
COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION

S²LO
COTENTIN
SAUVÉE À BORD

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2023



Envoyé en préfecture le 04/10/2024

Reçu en préfecture le 04/10/2024

Publié le

S²LO

ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_132-DE



2023 : une année placée sous le signe des travaux, mais aussi une année de consolidation et de préfiguration du réseau cible 2024

Après une année 2022 inscrite dans la continuité de déploiement des phases structurantes du réseau, l'année 2023 a été marquée par l'intégration et l'adaptation du réseau aux phases successives de travaux Bus Nouvelle Génération (BNG), ainsi que la consolidation de l'offre dans la perspective du réseau cible 2024 :

- Des travaux multiples, ponctuels ou durables, ont particulièrement impacté les secteurs fréquentés de la gare, quai Alexandre III, Anjou, Arsenal ou encore la rue du Val de Saire, impliquant une gestion opérationnelle agile, une mobilisation permanente des conducteurs, des équipes d'exploitation et du service clients pour assurer la continuité de service et la bonne information des voyageurs.
- Un an après son extension sur tout le territoire du Cotentin, un plan d'actions spécifique a été initié pour le service Cap à la demande, tant sur la promotion que sur l'analyse des paramètres techniques du service afin d'en développer son attractivité et ses performances.
- Des études et analyses de données ont été réalisées pour ajuster l'offre de la rentrée 2023/2024 en vue de préfigurer le réseau cible de 2024 : une démarche nécessaire pour préparer le lancement commercial de la nouvelle offre de mobilité 2024.

Tout au long de l'année, les parties prenantes s'engagent et s'investissent pour offrir un service public de qualité aux habitants du Cotentin :

- Tous les collaborateurs de Transdev Cotentin,
- Les sous-traitants (Transdev Normandie Manche, Collas Voyages, Seizeur),
- Les partenaires.

Nous sommes tous engagés à accompagner l'Agglomération du Cotentin dans son projet d'une mobilité à 360° !

Yannick Le Pajolec
Directeur



TRANSDEV COTENTIN

UNE FILIALE DU GROUPE TRANSDEV



L'Agglomération Le Cotentin a confié à l'entreprise Transdev Cotentin l'exploitation de son réseau de transport Cap Cotentin, à travers une convention de délégation de service public conclue pour une durée de 7 ans (2021-2028).



Chiffres-clés

Transdev France 2023



32 000
collaborateurs



2,7 Mds €
de chiffre
d'affaires



3,2 millions
de voyageurs
transportés
chaque jour

Des hommes et des femmes

au service des Cotentinois



151 collaborateurs

dont 128
conducteurs•rices



29,8%

de femmes



46%

des collaborateurs ont
+ de 10 ans d'ancienneté



3 sous-traitants

Transdev Normandie
Manche, Collas Voyages
et Seizeur



> 20%

des recrutements
issus de l'insertion

Yannick LE PAJOLEC

Directeur



Assistante comptable
& administrative



Xavier MANON

Responsable exploitation

- > Responsable de groupes
- > PCC/Contrôleurs
- > Chargés études/planification
- > Conducteur•rices



Sébastien BLANCHARD

Formateur / QSE

- > Responsable dév. commercial
(Arnaud LARRIVEE)
 - Agence de Mobilité
 - Service Clients
- > Assistantes marketing



Virginie BAILLY

Responsable marketing



Myriam DIDOUH

Responsable RH

- > Correspondant numérique



Alexandre JASLIER

Responsable numérique
et informatique



Denis PREVEL

Responsable maintenance

- > Chef d'équipe
- > Mécaniciens
- > Assistante atelier

Le territoire*



129
communes



185 000
habitants



1 439,40
km²

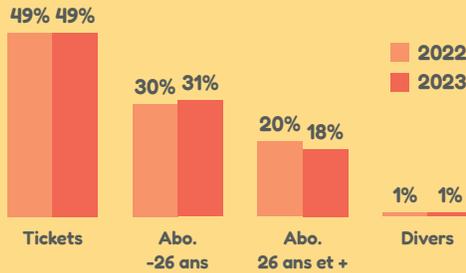
* source Insee

Fréquentation et recettes



2 555 811 € HT
de recettes imputées
à l'engagement

soit +1,8% par rapport
à 2022

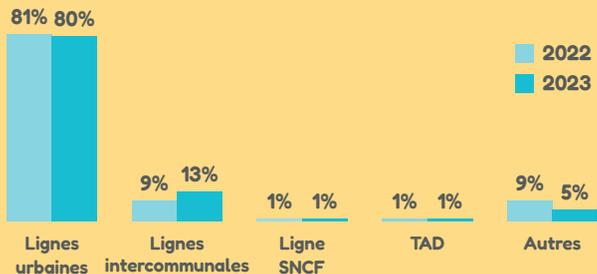


Répartition des recettes
par catégorie de titres de transport



3 896 891
voyages

soit -5% par rapport à 2022
essentiellement sur
le périmètre urbain
(contexte multi-travaux)



Répartition de la fréquentation
par type d'offre

Le réseau

Cap Cotentin

au 31/12/2023

1 agence de Mobilité

1 agence commerciale mobile

44 commerces partenaires

1028 arrêts

4 906 353 km totaux

Le parc



84
véhicules

Interurbain

20 standards

Moy. âge
2,41 ans

17 minibus TAD

Moy. âge
4,22 ans

Urbain

47 standards

6 articulés

1 midibus

3 PMR

Moy. âge
11,41 ans

Envoyé en préfecture le 04/10/2024

Reçu en préfecture le 04/10/2024

Publié le

7 lignes urbaines



ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_132-DE

7 lignes intercommunales principales

14 lignes intercommunales secondaires

5 lignes professionnelles

1 ligne Nomad ferroviaire entre Cherbourg-en-Cotentin et Valognes (dans la tarification Cap Cotentin)

3 TAD

Transport à la demande (TAD)

Cap à la demande

Service de transport accessible à tous sur l'ensemble du Cotentin découpé en **12 secteurs** :

> **13 véhicules spécifiques**

> **47 689 voyages**

(+69% par rapport à 2022 lié à l'extension du service sur tout le Cotentin)

Cap Access

1 service de transport dédié aux personnes à mobilité réduite sur Cherbourg-en-Cotentin :

> **2 véhicules**

> **7979 voyages**

(+14,2% par rapport à 2022)

Cap à la Gare

1 service de transport à la demande pour la gare SNCF de Cherbourg-en-Cotentin :

> **1 véhicule (taxi)**

> **13 voyages**

(-76,4% par rapport à 2022)

PLAN DU RESEAU

Envoyé en préfecture le 04/10/2024

Reçu en préfecture le 04/10/2024

Publié le

ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_132-DE



Les lignes urbaines

- avec correspondance possible sur les itinéraires intercommunaux*
- 1 Les Fourches Anjou-Normandie Schuman-Delaiville
 - 2 Digard Mendès France Gare SNCF - Millet Collignon
 - 3 Briécourt Schuman Tourville Mairie - Gambaïta Eglenne Châteaux
 - 4 Amfreville Schuman La Glacière-Mareilles
 - 5 Mairie Centre Quercyville aquatique Schuman La Noë Flamands
 - 6 Polyclinique Gare SNCF - Jaurès Saumonsais
 - 7 Collège Zola Gare SNCF - Millet Schuman-Delaiville

Les lignes intercommunales principales

- A Cherbourg-en-Cotentin La Hague Orano / Goury Cap de la Hague
- B Cherbourg-en-Cotentin Siouville-Hague Place des Tamaris / Flamantville EPB
- C Cherbourg-en-Cotentin Valognes Gare SNCF via St-Pierre-Eglise
- D Cherbourg-en-Cotentin Montebourg Place Albert Pelain
- E Cherbourg-en-Cotentin Bricquebec-en-Cotentin Collège Marcel Grillard
- F Les Pieux Place de la Lande Valognes Place Félix Buhot
- G Valognes ZA Armanville Portbail-sur-Mer Rue Lechevalier

Les lignes intercommunales secondaires

- Circule uniquement en période scolaire*
- S1 Valognes Barneville-Carteret
 - S2 Bricquebec-en-Cotentin Saint-Sauveur-le-Vicomte
 - S3 Valognes Emondville
 - S4 Cherbourg-en-Cotentin Crauville
 - S5 Cherbourg-en-Cotentin Riville
 - S6 Cherbourg-en-Cotentin Gatteville-le-Phare
 - S7 Saint-Pierre-Eglise Le Vast
 - S8 Saint-Pierre-Eglise Teurthéville-Bocage
 - S9 Surlaville / Barneville Bricquebec-en-Cotentin
 - S10 Cherbourg-en-Cotentin Grosville
 - S11 Beaumont-Hague Biville
 - S12 Hoville Bricquebec-en-Cotentin
 - S13 Cherbourg-en-Cotentin Portbail-sur-Mer
 - S14 Cherbourg-en-Cotentin Montebourg

Le service Cap à la demande

- 1 CHERBOURG EST
- 2 CHERBOURG OUEST
- 3 CHERBOURG SUD
- 4 ST-PIERRE-EGLISE
- 5 LA HAGUE
- 6 VALOGNES
- 7 VAL DE SARRÉ
- 8 MONTEBOURG
- 9 LES PIEUX
- 10 BRICQUEBEC
- 11 CÔTE DES ÎLES
- 12 VALLÉE DE L'OYVE

Retrouvez le détail des secteurs sur capcontin.fr

La ligne ferroviaire NO MA D

Valognes ↔ Cherbourg-en-Cotentin
Accessible avec un titre de transport Cap Cotentin

Les lignes ORANO et EDF

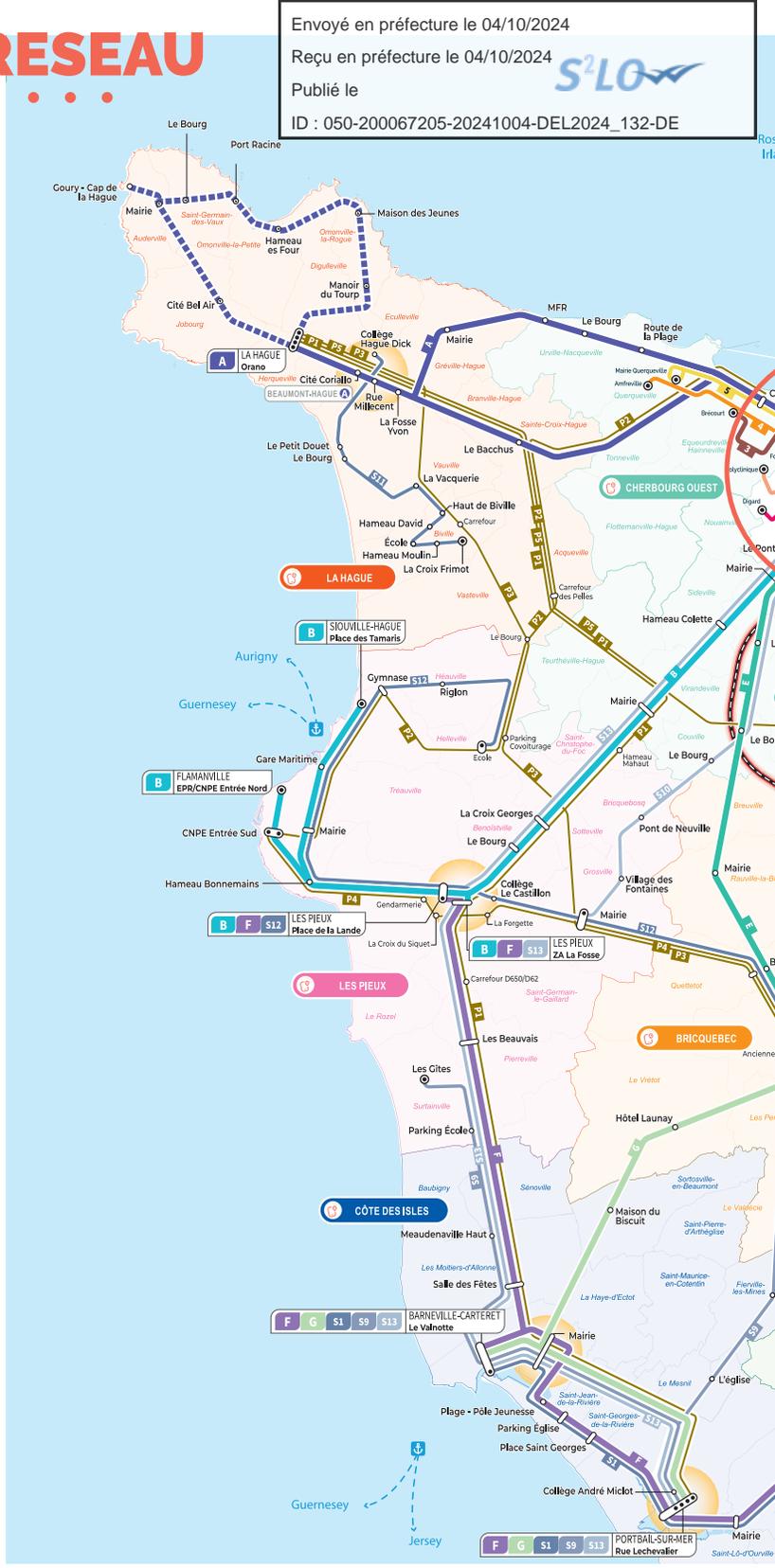
- P1 Portbail Orano La Hague
- P2 CNPE Flamantville Cherbourg-en-Cotentin
- P3 Bricquebec-en-Cotentin Orano La Hague
- P4 Bricquebec-en-Cotentin CNPE Flamantville
- P5 Valognes Orano La Hague

Les Pôles de Correspondances

Arrêt important avec correspondances

Lignes NO MA D

- Non accessible avec un titre de transport Cap Cotentin.
Intégrer un titre de transport sur capcontin.fr
- 101 Cherbourg-en-Cotentin Carentan-les-Mairis
 - 102 Valognes Coudances



Ross

Han

Envoyé en préfecture le 04/10/2024

Reçu en préfecture le 04/10/2024

Publié le

ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_132-DE



Modération: Etude et Cartographie - Laila / Septembre 2023

ÉVÉNEMENTS ET TEMPS DE PARCOURS FORTS DE L'ANNÉE 2023

Les modifications de l'offre

pour mieux répondre aux besoins des usagers

Janvier 2023 : adaptation des temps de parcours

4 mois après le lancement des travaux du BNG, les temps de parcours des lignes 3/4/5/B/C/D/E ont été ajustés dans le sens Cherbourg vers l'extérieur afin d'améliorer la ponctualité des lignes.



Septembre 2023 : nouveau de la rentrée

- **Lignes urbaines** : nouvelle ligne 7 Schuman-Delaville / Collège Zola, ajustements des arrêts pour préfigurer le réseau 2024
- **Lignes intercommunales** : nouveaux arrêts, prolongement de la ligne D jusque Montebourg, extension des lignes F jusque Valognes et G jusqu'à la ZA d'Armanville à Valognes
- **Cap à la demande** : ajustements de l'offre à la marge, intégration du service dans l'application Cap Cotentin
- **Dépositaires** : nouvelle possibilité de rechargement des abonnements tarifs réduits et 4 nouveaux partenaires à Virandeville, Saint-Sauveur-Le-Vicomte, Montebourg et Quettehou

Envoyé en préfecture le 04/10/2024

Reçu en préfecture le 04/10/2024

Publié le

ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_132-DE

S²LO

Adaptation du réseau aux travaux BNG et préparation du réseau cible 2024

2023, un réseau en plein coeur des travaux

- Une adaptation et agilité permanentes de l'exploitation pour maintenir la qualité du service public
- Une anticipation et réactivité indispensables pour informer et accompagner les voyageurs



2023, année de préfiguration du réseau cible 2024

- Des études et analyses de données pour affiner et consolider la nouvelle offre 2024
- De nouvelles perspectives pour l'organisation interne et l'exploitation des services
- La préparation du plan d'actions marketing et communication pour informer les habitants dès le début d'année 2024
- Une dynamique de communication interne renforcée pour fédérer autour du projet commun



Des campagnes de communication

pour valoriser l'offre et les services

Janvier 2023 : L'Open-payment disponible sur les lignes intercommunales

Les lignes intercommunales A à G offrent désormais aux voyageurs la possibilité d'acheter un ticket à bord avec leur CB (smartphone ou montre connectée) directement sur les valideurs.



Des usagers ambassadeurs de l'offre de mobilités

Afin d'améliorer de manière continue les services de mobilités proposés, des usagers de tous les modes de transports (VAE, transports en commun, covoiturage, etc.) ont été sélectionnés pour nous partager leur retour d'expérience sur le terrain et participer aux réflexions liées à la mobilité lors de réunions.

Février 2023 : voyager sereinement en suivant son bus en temps réel

9 mois après la mise en place du temps réel sur le réseau, une nouvelle déclinaison de la campagne de communication initiale a été diffusée et renforcée d'informations pratico-pratiques sur le site Internet afin d'expliquer toutes les fonctionnalités de l'Appli (tuto).



Mars/Avril 2023 : l'offre de proximité accessible à tous

Pour faire connaître l'offre de transport de proximité, une campagne de communication percutante a été diffusée largement dans la presse et sur les supports du réseau, ainsi qu'au plus près des habitants grâce à la personnalisation de la campagne à chacun des 12 secteurs.

Envoyé en préfecture le 04/10/2024

Reçu en préfecture le 04/10/2024

Publié le

ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_132-DE



Juin 2023 : promotion de l'offre d'été

L'offre estivale, illustrée par l'artiste Pierre Burnel, a fait l'objet d'une promotion sur tout le territoire avec la diffusion des nouveaux supports d'informations, des affichages embarqués et aux arrêts, le tout relayé dans la presse.



Décembre 2023 : voeux et cadeaux pour la fin d'année

La campagne de fin d'année de l'Agglomération a été relayée sur l'ensemble des supports du réseau ainsi que sur le digital, où un jeu concours a été mis en place avec des cadeaux locaux à gagner tous les samedis du mois de décembre jusque Noël.



Envoyé en préfecture le 04/10/2024

Reçu en préfecture le 04/10/2024

Publié le

ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_132-DE



Des actions commerciales de proximité

pour promouvoir l'offre et conquérir de nouveaux clients

Au contact des nouveaux arrivants tout au long de l'année

La découverte de l'offre de mobilité Cap Cotentin est assurée dès l'arrivée de **nouveaux habitants** sur le territoire grâce à l'envoi d'un courrier postal personnalisé, auquel est jointe une offre d'essai de 2 voyages.



Fidélisation des abonnés mensuels

Pour encourager les abonnés mensuels à **monter en gamme**, une réduction exceptionnelle de 10% pour tout achat d'un abonnement annuel leur a été adressée par mail en janvier et novembre 2023.

Cap Cotentin € - 10% sur votre abonnement annuel **OFFRE PRIVILEGE**

Vous voyagez régulièrement sur le réseau Cap Cotentin ? Optez pour la **formule annuelle** et profitez de **10% de remise!**

Avec votre abonnement, voyagez en **illimité** toute l'année !

- 6 lignes urbaines à Cherbourg-en-Cotentin
- 7 lignes intercommunales (3 lignes secondaires)
- Cap à la Demande / Cap à la Gare / Cap Access
- 6 lignes professionnelles
- 1 ligne ferroviaire Valognes ↔ Cherbourg
- 2 lignes Normad sur le territoire du Cotentin

Plus d'infos sur l'offre Cap Cotentin -ici

Avec la prime transport 50%

Prix de l'abonnement annuel - 26 ans avec la remise de 10% (selon votre quotient familial)

<p>✓ Plein tarif</p> <p>€ 148,50</p> <p>Au lieu de 65*</p> <p><small>*Quotient familial > 400</small></p>	<p>✓ Tarif réduit - 33%</p> <p>€ 99,00</p> <p>Au lieu de 150*</p> <p><small>*Quotient familial entre 200 et 400</small></p>	<p>✓ Tarif réduit - 60%</p> <p>€ 49,50</p> <p>Au lieu de 95*</p> <p><small>*Quotient familial entre 100 et 200</small></p>
---	--	---

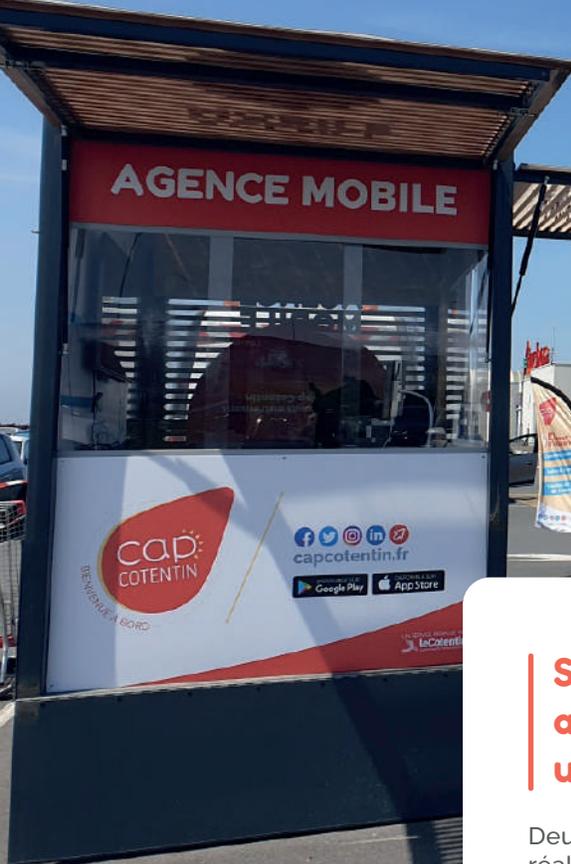
Envoyé en préfecture le 04/10/2024

Reçu en préfecture le 04/10/2024

Publié le

ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_132-DE

S²LOW



Séduction des automobilistes avec une offre d'essai

Deux opérations de street-marketing ont été réalisées sur des **parkings d'hypermarchés** à La Glacière (juin 2023) et Briquebec-en-Cotentin (novembre 2023) afin d'inviter les automobilistes à venir à la rencontre de l'agence mobile présente sur place, l'occasion de présenter l'offre de mobilité et convaincre d'essayer les transports en commun avec 2 voyages offerts.

Une offre spéciale pour la rentrée scolaire

Afin d'inciter à l'achat ou au renouvellement d'abonnements annuels en amont de la rentrée scolaire et ainsi limiter l'afflux en agence au moment de la rentrée, 10 abonnés annuels commerciaux ont été **remboursés par tirage au sort**.

OFFRE SPÉCIALE

RENTÉE 2023

10 abonnements annuels à gagner !

Abonnez-vous avant le 11 août 2023 et participez au tirage au sort ! *

1 abonnement annuel acheté = 1 chance d'être remboursé !

* Offre valable pour les non-abonnés, les abonnés mensuels et les étudiants d'un abonnement annuel qui prendra fin avant le 31 octobre 2023.



Plus d'infos : [capcotentin.fr](https://www.capcotentin.fr)

laCotentin

Envoyé en préfecture le 04/10/2024

Reçu en préfecture le 04/10/2024

Publié le

ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_132-DE



La semaine de la Mobilité

Deux opérations de street-marketing ont été déployées sur les marchés de Valognes et de Cherbourg-en-Cotentin avec distribution des programmes de la Semaine de la Mobilité, plans de poche du réseau et goodies par des hôtesses.



Sensibilisation des voyageurs de demain

Une animation pédagogique a été organisée avec une classe de CM2 d'Hardinvast, en juin 2023, afin de sensibiliser les élèves à l'utilisation des transports, à la sécurité et au respect des règles du matériel/personnel.





120 actions sur le terrain

Pour assurer la promotion du réseau et diffuser l'information localement, l'agence mobile Cap Cotentin sillonne les routes du Cotentin, toute l'année, à la rencontre des habitants. Ainsi, en 2023 : **65 actions** ont été réalisées dans les communes du Cotentin et **55 actions** sur le périmètre urbain de Cherbourg-en-Cotentin.

100% écoresponsable, offrant une visibilité optimale et une expérience de proximité sans précédent, l'agence mobile est déployée lors d'ateliers de mobilité auprès de publics ciblés, sur les marchés des centres bourgs, dans les grandes entreprises aux côtés de l'Agglomération, à proximité des Maisons de services ou encore à l'occasion d'événements spécifiques tels que la Rolex FastNet.



Une étude dédiée aux seniors du service Cap à la demande

En partenariat avec la Direction Transports et Mobilités et le CLIC du Cotentin, une étude a été confiée à l'association **Gérontopôle** à destination des personnes vulnérables, seniors et représentants de personnes isolées afin de lever les éventuels freins à l'utilisation du service Cap à la demande.

Des moments d'échanges sous forme d'ateliers

Des ateliers et moments d'échanges ont été organisés sur 2 secteurs Cap à la demande : Val de Saire et Côte des Isles.

Au programme :

- Présentation du service Cap à la demande
- Témoignages d'utilisateur-riche « senior » du service
- Evaluation de la perception du service : test des outils de réservation (application, téléphone, site internet) et échanges autour de l'expérience
- Simulations de trajets

Les résultats de l'étude ont été présentés et transmis début 2024 : ils donneront lieu à des échanges entre les élus, la Direction Transports et Mobilités de l'Agglomération et Transdev Cotentin lors du 1^{er} semestre 2024.



Faciliter

le parcours client

Envoyé en préfecture le 04/10/2024

Reçu en préfecture le 04/10/2024

Publié le

ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_132-DE



Amélioration de l'accessibilité visuelle des supports d'information

Application des principes de la « méthode » FALC destinée à développer l'autonomie des personnes en situation de handicap dans leurs démarches grâce à une meilleure compréhension de l'information. Ce travail a été réalisé en collaboration avec les **associations représentantes des personnes en situation de handicap** (Acaïs, CLIC, ASNC, Ville de Cherbourg et Agglomération) et a porté, cette année, sur les fiches horaires de la rentrée de septembre 2023.

cap cotentin INFORMATION 
FERRY TERMINAL ↔ TRAIN STATION
SUMMER 2023

Bus timetable  - Monday to Saturday
Valid until September 3rd, 2023

From Ferry Terminal > Train station

Time	08:00	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30	18:00	18:30	19:00	19:30	20:00	20:30	21:00	21:30	22:00		
Train																															

From Train station > Ferry Terminal

Time	08:00	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30	18:00	18:30	19:00	19:30	20:00	20:30	21:00	21:30	22:00		
Train																															

On-board purchase bus ticket : 1€50

Means of payment :

- From the driver : cash only (under 20€)
- On-board validator : by credit card  
- or smartphone/connected watch  

capcotentin.fr     

AGENCE DE MOBILITÉ
30 Boulevard Schuman - 50000 CHERBOURG-EN-COTENTIN
02 33 36 51 33 33

LES SERVICES PROPOSES PAR 

Mieux accompagner les passagers de la Gare maritime vers la Gare SNCF

Afin d'améliorer le cheminement piéton depuis la Gare Maritime jusqu'à l'arrêt de bus à destination/ depuis la Gare SNCF, une signalétique a été mise en place : à l'intérieur de la Gare maritime avec des panneaux directionnels et un plan de situation dans le SAS de sortie, ainsi qu'à l'extérieur avec une signalétique directionnelle jusqu'à l'arrêt de bus.

cap
COTENTIN
BIENVENUE À BORD



Lutte contre

le harcèlement de rue

Le réseau Cap Cotentin adhère au dispositif « Demandez Angela », s'engageant ouvertement contre le harcèlement de rue.

Principe

Permettre à des personnes de signaler de façon discrète qu'elles se sentent en danger dans l'espace public et de se réfugier pour se sentir en sécurité.

Concrètement

- Inscription du réseau sur le site du gouvernement et signature de la charte d'engagement.
- En interne : diffusion du protocole auprès du personnel, formation des équipes d'encadrement et organisation de causeries.
- En externe : diffusion sur les réseaux sociaux et site internet, affichage sur les écrans embarqués et pose d'un adhésif dans les véhicules du réseau (urbain et interurbain).

UN RÉSEAU ANCRÉ ET ENGAGÉ

Envoyé en préfecture le 04/10/2024

Reçu en préfecture le 04/10/2024

Publié le

ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_132-DE

Des partenariats

sportifs et événementiels



Clubs de Handball JS Cherbourg et de Basket US La Glacerie :

renouvellement des partenariats conclus en 2022 avec les deux clubs sportifs et maintien des navettes gratuites pour les supporters de la JS Cherbourg les soirs de matchs (partenariat avec la Ville de Cherbourg-en-Cotentin). Cette année encore, Cap Cotentin a également pérennisé le partenariat avec le tournoi de tennis Challenger.



Festivals Art'Zimutés, Musik en Saire, Rue Bucolique, concert du soldat Louis, ou encore Foire aux moutons de Jobourg : les offres de transport existantes ont été renforcées pour mieux desservir les grands événements du territoire et inciter les habitants à prendre les transports en commun.

en faveur de l'attractivité du territoire



Attitude Manche : adhérent à l'agence d'attractivité, Transdev Cotentin bénéficie de la stratégie de rayonnement, de sourcing et de réseautage de l'agence, qui se traduit concrètement par des actions autour du recrutement ou encore de l'accueil de nouveaux arrivants.



Office de tourisme : partageant la vision d'un territoire unique, le réseau Cap Cotentin travaille étroitement avec l'Office de Tourisme pour valoriser au travers d'une promotion active les dessertes locales des sites remarquables et atypiques de notre territoire. En 2023, la visibilité de l'offre Cap Cotentin a été travaillée dans les éditions de cartes randonnées.

en soutien de l'économie sociale et solidaire



Transdev Cotentin soutient la Maison de l'Emploi et de la Formation via la Fondation Transdev en parrainant un projet : GAME. Ce projet consiste à proposer aux publics ciblés un coaching et un parcours qui leur permettra de gagner en confiance, d'élargir leur environnement et de s'approprier les compétences transverses concourant à leur intégration sociale et professionnelle durable. « Premier partenaire entreprise d'Humando lors de l'action « Impro ton job », les équipes de Transdev Cotentin étaient aux côtés de plusieurs structures réunies par la Fédération des Entreprises de l'Insertion pour un événement en faveur de l'emploi au cœur du quartier Charcot Spanel. »

ENQUÊTE FRAUDE . . .

Une enquête fraude a été réalisée en fin d'année afin d'établir un point 0 en amont de la nouvelle offre de mobilités 2024.

Envoyé en préfecture le 04/10/2024

Reçu en préfecture le 04/10/2024

Publié le

ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_132-DE

S²LOW

Objectifs de l'enquête

Établir le taux de fraude réelle sur les lignes urbaines 1 à 6, et les lignes intercommunales A à D du réseau :

- Mesurer le niveau de situation irrégulière
- Quantifier les types d'infraction
- Identifier les éléments influençant les niveaux de fraude

Échantillonnage

Quotas calculés sur la base des validations par ligne et selon les données fournies



850
observations

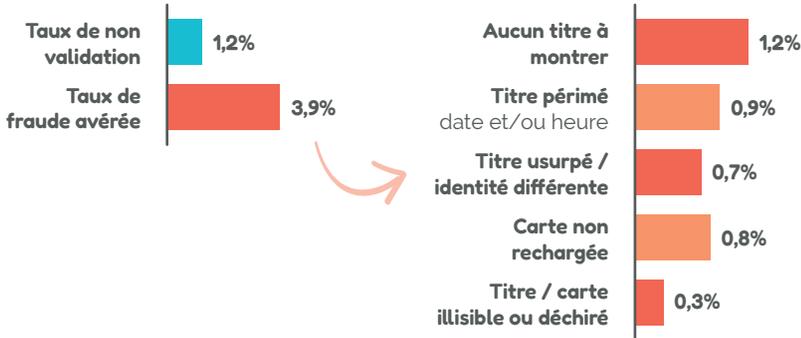
Méthodologie

Étude réalisée
en face à face

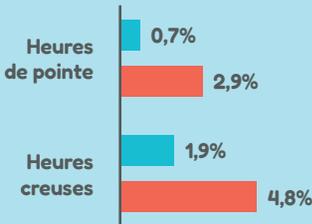


Période
Du 15 au 18
novembre 2023

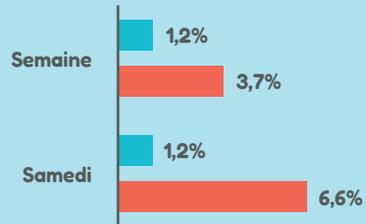
Résultats synthétiques



Taux de fraude selon le créneau



Taux de fraude semaine et samedi



■ Taux de non validation ■ Taux de fraude

- La validation à bord est un geste bien ancré parmi les abonnés. Elle est quasi systématique, notamment chez les jeunes. L'absence de validation est davantage liée à des profils d'abonnés de 26 ans et plus, et une part non négligeable de voyageurs retraités.
- La fraude avérée concerne principalement : des voyages en heures creuses ou le samedi pour des motifs d'achats, souvent réalisés avec des correspondances.

Axes de travail identifiés

- Actions de contrôle à réaliser le samedi sur les destinations commerciales
- Campagne de communication publique contre l'usurpation d'abonnement
- Sensibilisation à la validation
- Discours commercial lors des achats de titres

Envoyé en préfecture le 04/10/2024

Reçu en préfecture le 04/10/2024

Publié le

ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_132-DE

Qualité

de service

L'animation de la qualité de service au quotidien

Pour veiller au respect de nos engagements contractuels et garantir la qualité de service aux voyageurs, Transdev Cotentin s'appuie sur une démarche de management de la qualité, reposant sur :

- La mise en place d'outils tels que le SAEIV (Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageur) pour le suivi de l'indicateur ponctualité,
- Le partage de modes opératoires destinés à cadrer et homogénéiser les pratiques afin de respecter les objectifs de l'entreprise en matière de qualité de service (information voyageur en situation perturbée, propreté des matériels etc),
- Des contrôles planifiés et aléatoires à des fins préventives et/ou correctives,
- L'échange et le partage des informations et résultats lors de revues de Direction, de réunions mensuelles ou encore de causeries, etc.

Notre démarche de triple certification QSE (Qualité Sécurité Environnement)



La santé et la sécurité de notre personnel, de nos passagers et de notre communauté sont au cœur de nos responsabilités. C'est un engagement essentiel que nous prenons vis-à-vis de nos partenaires, collectivités ainsi que de nos passagers.

Pour preuve, depuis le 1er janvier 2023, **TRANSDEV Cotentin est certifié** :

- **ISO 9001 (Management de la Qualité)** afin de satisfaire nos clients, Autorité Organisatrice ou clients voyageurs,
- **ISO 14001 (Management Environnemental)** pour améliorer notre empreinte environnementale, accompagner la transition énergétique et être un acteur responsable,
- **ISO 45001 (Santé et Sécurité au travail)** destinée à préserver la santé et la sécurité de nos collaborateurs, réduire les accidents du travail et la sinistralité routière et respecter la réglementation.

Envoyé en préfecture le 04/10/2024

Reçu en préfecture le 04/10/2024

Publié le

ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_132-DE

S²LO

Zoom sur

la maintenance

Notre politique en matière de suivi de maintenance est de favoriser la **maintenance préventive** par rapport à la maintenance corrective, en adéquation entre les coûts de maintenance et la disponibilité des véhicules pour l'exploitation du réseau Cap Cotentin.

Elle se traduit par des résultats significatifs en 2023 :

- Un taux de panne au 10000 km urbains amélioré : 1,51 contre 2,70 en 2022,
- -22% de pannes rouges par rapport à 2022 (pannes impactant la clientèle),
- 0 refus au contrôle technique et moins de 2% de refus avec sursis.



LES ÉLÉMENTS FINANCIERS

Gamme tarifaire

La gamme tarifaire Cap Cotentin repose sur le principe de la dégressivité tarifaire en fonction du critère âge (+ ou - de 26 ans) et du quotient familial : une gamme plus simple et accessible à tous sur l'ensemble du réseau.

Tickets		Au 01/01/2022
Tickets	Ticket 1 voyage à bord (+ CB sur valideur)	1,50 €
	Ticket 1 voyage Tixipass/Atoumod	1,00 €
	Ticket 1 voyage SMS	1,00 €
	Carnet de 10 tickets	10,00 €
	Ticket 10 x 1 voyage Tixipass/Atoumod	10,00 €
	Titre Journée/Atoumod	4,00 €
	Titre Journée SMS	4,00 €

Abonnements		
-26 ans	Abonnement mensuel (QF > 650€ - plein tarif)	15,00 €
	Abonnement mensuel (650€ > QF > 550€ - tarif -33 %)	10,00 €
	Abonnement mensuel (550€ > QF > 450€ - tarif -66 %)	5,00 €
	Abonnement mensuel (450€ > QF - gratuité)	gratuit
	Abonnement annuel (QF > 650€ - plein tarif)	165,00 €
	Abonnement annuel (650€ > QF > 550€ - tarif -33 %)	110,00 €
	Abonnement annuel (550€ > QF > 450€ - tarif -66 %)	55,00 €
	Abonnement annuel (450€ > QF - gratuité)	gratuit
-26 ans et plus	Abonnement mensuel (QF > 650€ - plein tarif)	30,00 €
	Abonnement mensuel (650€ > QF > 550€ - tarif -33 %)	20,00 €
	Abonnement mensuel (550€ > QF > 450€ - tarif -66 %)	10,00 €
	Abonnement mensuel (450€ > QF - gratuité)	gratuit
	Abonnement annuel (QF > 650€ - plein tarif)	330,00 €
	Abonnement annuel (650€ > QF > 550€ - tarif -33 %)	220,00 €
	Abonnement annuel (550€ > QF > 450€ - tarif -66 %)	110,00 €
	Abonnement annuel (450€ > QF - gratuité)	gratuit

Envoyé en préfecture le 04/10/2024

Reçu en préfecture le 04/10/2024

Publié le

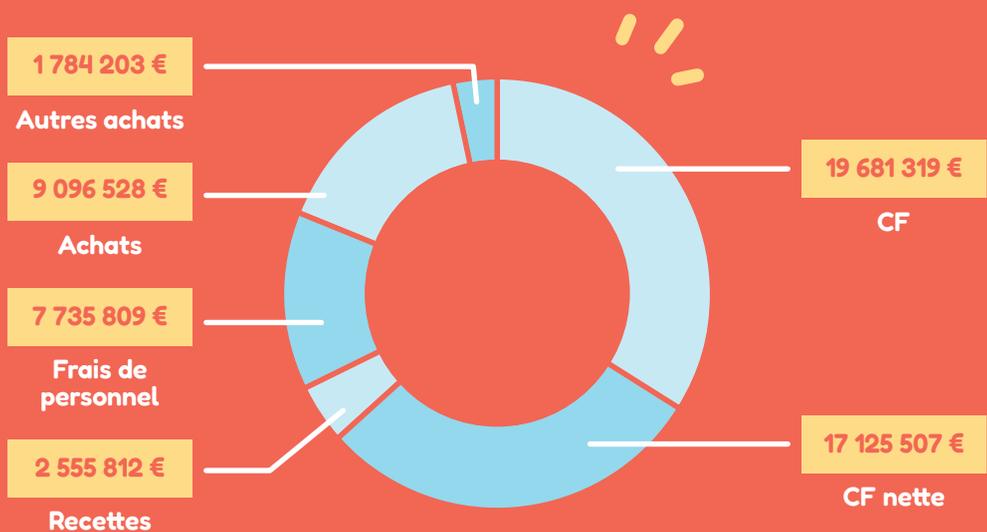
ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_132-DE

S²LOW



Les comptes du réseau

2023



Envoyé en préfecture le 04/10/2024

Reçu en préfecture le 04/10/2024

Publié le



ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_132-DE



TRANSDEV Cotentin
491 rue de la Chasse aux Loups
50 100 Cherbourg-en-Cotentin
Tél. + 33 (0)2 33 88 78 50

COMPTE-RENDU FINANCIER

Envoyé en préfecture le 04/10/2024

Reçu en préfecture le 04/10/2024

Publié le

ID : 050-200067205-20241004-DEL2024_132-DE

leCotentin
COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION



RAPPORT D'ACTIVITÉ

2023







Sommaire

- 1. LA CONTRIBUTION FORFAITAIRE 5
- 2. LES COMPTES D'EXPLOITATION 5
- 1. LA CONTRIBUTION FORFAITAIRE 6
- 1.1 La références aux bases contractuelles 7
- 1.2 Les index..... 10
- 1.2.1 Les indices 10
- 1.2.1.1 Les indices concernant les charges sur salaires 10
- 1.2.1.2 Les autres indices INSEE 11
- 1.2.1.3 Les indices concernant l'évolution des tarifs : TnHT et TnTTC 12
- 1.2.2 Le calcul des index..... 13
- 1.2.2.1 Index DFn : Charges fixes 13
- 1.2.2.2 Index DVBN, DVPMRn et DVTADn : Charges variables Bus, PMR et TAD..... 13
- 1.2.2.3 Index DAN : Charges de sous-traitance 14
- 1.2.2.4 Index Rn Trafic : Recettes trafic 14
- 1.2.2.5 Index Rn divers : Recettes diverses..... 15
- 1.3 Les corrections aux valeurs de références contractuelles 16
- 1.3.1 Corrections liées aux kilomètres non réalisés..... 16
- 1.3.2 Corrections liées aux perturbations et aléas 17
- 1.3.3 Calcul de la correction des recettes de trafic..... 18
- 1.4 Les charges et produits traités en transparence..... 19
- 1.4.1 La cotisation économique territoriale CET..... 19
- 1.4.1.1 La CVAE 20
- 1.4.1.2 La CFE 24
- 1.4.2 Les aides aux salaires 37
- 1.4.3 Les demandes de remboursement de TICPE 38
- 1.4.4 La redevance d'Occupation du domaine public : 51
- 1.5 Les intéressements et les pénalités 52
- 1.5.1 Les recettes trafic..... 52
- 1.5.2 Les recettes diverses 53
- 1.6 Les pénalités..... 54
- 1.7 La contribution forfaitaire nette 55
- 1.7.1 Calcul de la contribution forfaitaire 55
- 1.7.2 Suivi des acomptes..... 56



1.7.3	Solde des opérations.....	59
2.	LES COMPTES DE L'EXPLOITATION.....	60
2.1	Les comptes annuels du Délégué.....	60
2.2	Les comptes d'exploitation au format défini par la Convention	96

Le compte-rendu financier se décompose en deux parties :

1. LA CONTRIBUTION FORFAITAIRE

Cette partie détaille le calcul de la contribution forfaitaire (CF) et détermine le solde des opérations 2023.

2. LES COMPTES D'EXPLOITATION

Cette partie regroupe :

- Les comptes annuels du Délégué, certifiés par les Commissaires aux Comptes,
- Le compte d'exploitation au format défini par la Convention,
- Les autres informations financières.



1. LA CONTRIBUTION FORFAITAIRE

La contribution forfaitaire (CF) est calculée en sept étapes :

- La référence aux bases contractuelles,
- Le calcul des index nécessaires à l'actualisation des différentes composantes de la contribution forfaitaire,
- Le calcul des corrections qui dépendent de l'activité du Réseau,
- La détermination des différents coûts ou recettes pris en compte pour leur valeur réelle,
- La détermination des intéressements et pénalités,
- Le montant de la redevance pour usage du domaine publique,
- Le calcul de la contribution forfaitaire nette, et du solde des opérations.



1.1 La références aux bases contractuelles

La présente Convention de Délégation de Service Public (DSP) est assise sur une prise de risque du Déléguataire qui se traduit par :

- Le caractère forfaitaire de la contribution forfaitaire annuelle, malgré un aléa économique important sur les charges d'exploitation,
- Un engagement sur les recettes de trafic et les recettes diverses.

Les tableaux ci-après rappellent les références contractuelles à partir desquelles est calculée la contribution forfaitaire 2023 :

PLAN PLURIANNUEL Charges et produits contractuels d'exploitation (en euros 2019)

après Avenant n°4

Eléments de Référence	Années	2021 (*)	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028 (*)	TOTAL
DF Charges fixes (hors transparences / ROPD+)	Initial	2 060 611,75	3 820 384,70	4 018 714,42	4 066 554,21	4 011 027,47	3 940 075,72	3 914 607,71	2 058 130,08	27 863 267,06
	Option 1:	29 253,72	14 6 002,83	320 743,82	361 351,62	356 143,28	241 269,48	117 763,01	58 834,00	1 631 416,76
	Option 2:	47 125,36	58 937,81	68 520,59	67 358,79	56 570,49	45 593,90	45 593,90	11 114,41	4 112 395,25
	Option 3:	24 233,33	99 683,91	34 316,06	25 804,20	24 246,93	18 603,45	12 914,63	6 457,32	123 317,24
Avenant 1:	Initial	113 151,31	32 376,82	16 264,51	16 264,51	16 264,51	16 264,51	16 264,51	8 132,26	263 730,22
	Avenant 2:	8 132,26	26 422,33	-179 956,93	-146 432,61	-144 236,33	-142 104,05	-25 516,66	-524 707,58	-524 707,58
	Avenant 3:	0,00	-1 855,76	6 329,15	51 963,23	79 773,61	80 433,75	81 077,61	38 973,87	336 715,47
	Avenant 4:	0,00	2 282 507,73	4 318 095,81	4 443 433,93	4 399 727,96	4 200 080,75	4 163 647,71	2 168 932,60	30 953 507,13
DVB Charges variables bus	Initial	3 494 584,75	7 455 461,17	7 764 654,89	8 228 353,74	8 258 486,23	8 217 611,33	8 329 985,09	4 295 762,34	56 034 902,14
	Avenant 1:	70 007,16	5 630,94	14 939,54	93 617,78	33 587,26	30 594,89	33 930,61	11 030,16	242 338,34
	Avenant 2:	0,00	-102 195,92	-194 871,11	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-236 352,43
	Avenant 3:	0,00	0,00	8 844,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-8 844,00
DVPMR Charges variables du service PMR	Initial	3 554 581,31	7 358 955,79	7 653 621,32	8 353 335,22	8 530 233,47	8 487 982,18	8 581 959,26	4 527 045,62	464 233,70
	Avenant 1:	179 243,16	353 467,53	367 043,96	353 335,22	355 261,02	360 724,62	358 783,48	185 333,78	56 519 364,75
	Avenant 2:	179 243,16	353 467,53	367 043,96	353 335,22	355 261,02	360 724,62	358 783,48	185 333,78	2 550 260,77
	Avenant 3:	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DFTAD Charges fixes du TAD	Initial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Avenant 1:	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Avenant 2:	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Avenant 3:	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DA Charges de sous-traitance	Initial	1 261 937,19	3 515 455,76	6 320 917,25	8 839 044,03	9 086 339,20	8 905 831,73	8 782 379,85	4 526 582,90	51 298 567,91
	Avenant 1:	78 802,84	230 314,89	228 695,63	229 142,45	226 991,02	226 389,59	226 577,05	112 760,20	1 559 673,67
	Avenant 2:	102 268,11	297 763,54	3 08 036,24	3 06 786,25	3 15 824,81	3 08 991,04	3 07 963,34	160 185,42	2 107 789,35
	Avenant 3:	0,00	50 509,96	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	50 509,96
DR Charges refacturées	Initial	1 443 028,14	4 094 044,17	4 486 083,55	4 530 734,13	4 571 119,86	4 529 131,95	4 543 264,82	2 264 768,31	30 468 174,92
	Avenant 1:	-3 687,76	-9 830,65	36 814,24	70 143,86	71 806,64	71 376,87	71 236,66	36 932,74	344 750,60
	Avenant 2:	-3 687,76	-9 830,65	36 814,24	70 143,86	71 806,64	71 376,87	71 236,66	36 932,74	344 750,60
	Avenant 3:	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D Total des charges	Initial	6 382 705,03	15 150 833,51	18 501 301,76	21 617 497,06	21 783 382,56	21 495 624,87	21 437 060,79	11 102 737,84	138 097 148,48
	Avenant 1:	472 974,08	979 794,14	-1 572 720,07	-4 400 816,69	-3 848 833,62	-3 846 328,50	-3 739 100,87	-1 919 728,79	-11 874 762,31
	Avenant 2:	7 455 679,17	16 130 632,65	16 328 581,69	17 216 678,37	17 335 148,94	17 643 236,37	17 717 359,32	9 183 009,05	120 216 986,17
	Avenant 3:	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R trafic Recettes commerciales	Initial	1 051 746,14	2 435 218,19	2 853 920,42	3 255 243,32	3 377 702,33	3 453 692,89	3 511 910,80	1 774 470,73	21 730 304,82
	Avenant 1:	12 083,25	40 680,26	49 891,44	53 354,49	56 881,81	60 474,35	61 079,09	30 844,94	365 289,63
	Avenant 2:	2 235,55	21 104,07	24 973,66	28 634,13	31 679,02	31 576,33	31 474,04	16 316,32	168 815,72
	Avenant 3:	0,00	4 005,26	-57 422,84	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-53 417,58
R divers Produits divers	Initial	1 066 084,94	2 501 007,78	2 741 591,21	2 980 943,67	3 175 634,15	3 272 820,78	3 318 747,31	1 691 960,91	20 718 789,94
	Avenant 1:	16 500,00	33 000,00	41 000,00	49 000,00	49 500,00	50 000,00	50 000,00	25 000,00	314 000,00
	Avenant 2:	-15 000,00	-30 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-15 000,00
	Avenant 3:	0,00	0,00	-37 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-37 500,00
Rn Total des produits	Initial	1 068 246,14	2 468 218,19	2 994 920,42	3 305 243,32	3 427 202,33	3 519 692,89	3 561 910,80	1 799 470,73	22 044 904,82
	Avenant 1:	-661,20	35 789,59	-143 629,21	-347 922,85	-242 314,56	-237 116,51	-233 409,69	-102 533,82	-1 279 100,46
	Avenant 2:	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Avenant 3:	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

(*) Exercices 2021, du 1er Juillet au 31 décembre 2021

(**) Exercices 2028, du 1er Janvier au 30 Juin 2028



PLAN PLURIANNUEL - Offre kilométrique

après Avenant n°4

Kilomètres	Années	2021 (*)	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028 (*)	TOTAL	Moyenne (7 ans)
Commerciaux ENG	Initial	0	0	709 923	2 105 516	2 039 118	2 103 626	2 103 626	1 053 543	0 116 884	1 454 126
	Avenant 2 :			-709 923						-709 923	-101 418
	Avenant 4 :				-4 558 834	-217 045	-271 444	-276 484	-129 760	-2 416 590	-345 227
	Nouvelle référence	0	0	0	653 662	1 822 073	1 825 738	1 827 142	923 766	1 007 482	7 052 371
Hauts pied BMG	Initial	0	0	60 270	175 674	115 058	175 259	175 403	69 764	85 438	121 634
	Avenant 2 :			-60 270						-60 270	-8 610
	Avenant 4 :				-124 337	-35 401	-35 559	-35 430	-5 937	-246 722	-35 246
	Nouvelle référence	0	0	0	513 37	159 65	139 710	139 973	79 763	544 446	77 778
Commerciaux bus	Initial	323 336	1 323 271	1 348 482	2 434 87	2 48 210	2 43 25	2 50 232	123 486	5 321 509	760 216
	Avenant 2 :			530 786,81						470 453	67 208
	Avenant 4 :				1129 267	237 203	237 339	237 231	126 12*	1 361 234	261 033
	Nouvelle référence	323 336	1 862 92*	1 879 263	1 378 754	485 419	486 524	487 463	249 593	7 751 196	1 108 457
Hauts pied bus	Initial	104 402	213 372	148 944	32 206	32 05*	32 150	32 314	16 14*	61 602	87 372
	Avenant 2 :			63 940,93						64 751	9 250
	Avenant 4 :				116 195	23*	261	38	-536	119 132	16 885
	Nouvelle référence	104 402	214 182	212 835	150 401	32 234	32 421	32 352	6 603	734 545	113 500
Technique bus	Initial	10 336	21 366	22 670	25 669	25 544	25 587	25 616	12 829	163 627	24 232
	Avenant 2 :			-1 705						-2 350	-336
	Avenant 4 :				-3 027	-750	-750	-746	-202	-1 773	-626
	Nouvelle référence	10 336	20 771	20 315	22 342	24 734	24 844	24 870	12 62*	16 438	25 071
Transports à la demande	Initial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Nouvelle référence	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Transport des PMR	Initial	61 937	122 64*	22 647	122 647	122 64*	22 647	122 647	60 98*	856 866	122 635
	Nouvelle référence	61 937	122 64*	22 647	122 647	122 64*	22 647	122 647	60 98*	856 866	122 635
Total km en propre	Initial	1 105 971	2 280 656	2 412 936	2 715 199	2 702 634	2 707 960	2 709 838	1 396 742	-7 997 926	2 570 275
	Variation liée aux options et avenants	0	-60 120	-177 240	336 036	-5 750	76 036	-75 332	-20 331	-82 004	-117 286
	Nouvelle référence	1 105 971	2 220 536	2 235 716	2 379 163	2 625 884	2 631 854	2 634 446	1 336 351	17 110 922	2 452 989
	Km sous-traités	682 105	1 902 308	2 332 675	4 125 511	4 140 660	4 131 848	4 142 530	2 293 404	24 376 641	3 482 377
Total km commerciaux	Initial	51 258	153 019	52 642	153 208	152 642	152 758	152 768	75 880	1 044 185	143 163
	Avenant 1 :			143 483	143 934	143 374	143 887	144 365	16 754	935 842	142 263
	Avenant 2 :			0	0	0	0	0	0	3 320	4 474
	Avenant 4 :				-2 041 810	-2 041 810	-2 041 234	-2 041 767	-1 265 13*	-0 219 652	-453 950
Total km autres	Initial	208 050	336 070	782 721	1 360 726	1 370 591	1 365 554	1 371 478	803 488	7 668 708	1 095 530
	Variation liée aux options et avenants	12 382	39 399	-379 238	-954 272	-1 005 248	-1 000 639	-1 006 337	-622 894	-4 908 420	-701 346
	Nouvelle référence	220 332	435 069	419 423	4 064 454	364 343	364 921	365 141	182 604	2 752 288	394 184
	Total général km	1 188 877	4 185 564	5 364 341	6 840 709	6 843 295	6 839 799	6 852 368	3 635 146	42 867 339	6 052 563
Variation liée aux options et avenants	306 183	2 668 760	-637 811	-2 014 384	-1 821 544	-1 810 636	-1 820 125	-1 132 933	-8 922 410	-1 274 430	
Moyenne référence	1 894 860	4 452 324	4 667 110	4 425 725	5 021 751	5 029 103	5 032 343	2 522 253	33 845 529	4 177 933	

(*) Exercice 2021, du 1er Juillet au 31 décembre 2021

(**) Exercice 2028, du 1er Janvier au 30 Juin 2028



1.2 Les index

Les différentes composantes de dépenses de la contribution forfaitaire sont actualisées en fonction d'index, qui sont eux-mêmes calculés à partir d'indices.

1.2.1 Les indices

1.2.1.1 Les indices concernant les charges sur salaires

Sécurité sociale		janv.-19	févr.-19	mars-19	avr.-19	mai-19	juin-19	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	Moyenne
Maladie, Maternité, Invalidité, Décès	Co	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
	Cn	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
Identifiant : 010593203														7,00
Sécurité sociale		janv.-19	févr.-19	mars-19	avr.-19	mai-19	juin-19	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	Moyenne
Assurance Vieillesse (1)	Co	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90
	Cn	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90
Identifiant : 0483613														1,90
Sécurité sociale		janv.-19	févr.-19	mars-19	avr.-19	mai-19	juin-19	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	Moyenne
Assurance Vieillesse (2)	Co	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55
	Cn	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55
Identifiant : 0483614														8,55
Sécurité sociale		janv.-19	févr.-19	mars-19	avr.-19	mai-19	juin-19	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	Moyenne
Allocations Familiales	Co	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45
	Cn	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45
Identifiant : 1782339														3,45
Sécurité sociale		janv.-19	févr.-19	mars-19	avr.-19	mai-19	juin-19	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	Moyenne
Contribution de Solidarité Autonome	Co	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30
	Cn	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30
Identifiant : 0867638														0,30
Retraite complémentaire		janv.-19	févr.-19	mars-19	avr.-19	mai-19	juin-19	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	Moyenne
Agirc-Arrco tranche 1	Co	4,72	4,72	4,72	4,72	4,72	4,72	4,72	4,72	4,72	4,72	4,72	4,72	4,72
	Cn	4,72	4,72	4,72	4,72	4,72	4,72	4,72	4,72	4,72	4,72	4,72	4,72	4,72
Identifiant : 010593198														4,72
Contribution d'Equilibre Général		janv.-19	févr.-19	mars-19	avr.-19	mai-19	juin-19	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	Moyenne
Agirc-Arrco tranche 1	Co	1,29	1,29	1,29	1,29	1,29	1,29	1,29	1,29	1,29	1,29	1,29	1,29	1,29
	Cn	1,29	1,29	1,29	1,29	1,29	1,29	1,29	1,29	1,29	1,29	1,29	1,29	1,29
Identifiant : 010593204														1,29
Assurance Chômage		janv.-19	févr.-19	mars-19	avr.-19	mai-19	juin-19	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	Moyenne
Non Cadres et Cadres	Co	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05
	Cn	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05
Identifiant : 0483622														4,05
Assurance Chômage		janv.-19	févr.-19	mars-19	avr.-19	mai-19	juin-19	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	Moyenne
Fonds de garantie des salaires	Co	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15
	Cn	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15
Identifiant : 0483623														0,15
Costruction Logement		janv.-19	févr.-19	mars-19	avr.-19	mai-19	juin-19	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	Moyenne
Part. employ. à la construction	Co	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45
	Cn	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45
Identifiant : 0483626														0,45
Costruction Logement		janv.-19	févr.-19	mars-19	avr.-19	mai-19	juin-19	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	Moyenne
Fonds national d'aide au logement	Co	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50
	Cn	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50
Identifiant : 0483628														0,50
Formation - Apprentissage		janv.-19	févr.-19	mars-19	avr.-19	mai-19	juin-19	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	Moyenne
Taxe d'Apprentissage et sa taxe add.	Co	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68
	Cn	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68
Identifiant : 0483629														0,68
Formation - Apprentissage		janv.-19	févr.-19	mars-19	avr.-19	mai-19	juin-19	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	Moyenne
Part. des employeurs à la FPC	Co	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
	Cn	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Identifiant : 0483631														1,00
Total de l'année de référence		janv.-19	févr.-19	mars-19	avr.-19	mai-19	juin-19	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	Moyenne
	Co	34,04	34,04	34,04	34,04	34,04	34,04	34,04	34,04	34,04	34,04	34,04	34,04	34,04
	Cn	34,04	34,04	34,04	34,04	34,04	34,04	34,04	34,04	34,04	34,04	34,04	34,04	34,04

1.2.1.2 Les autres indices INSEE

G : Gazole		oct.-18	nov.-18	déc.-18	janv.-19	févr.-19	mars-19	avr.-19	mai-19	juin-19	juil.-19	août-19	sept.-19	Moyenne
Prix à la consommation	Go	181,95	128,44	123,19	121,15	124,45	126,59	127,17	128,48	123,57	123,15	121,39	124,29	125,41
	coi.-22	nov.-22	nov.-22	déc.-22	janv.-23	févr.-23	mars-23	avr.-23	mai-23	juin-23	juil.-23	août-23	sept.-23	Moyenne
Identifiant : 001764283		159,14	159,51	151,21	162,25	157,30	156,12	152,75	142,78	143,56	145,17	156,73	163,14	154,17

S : Salaires mensuels du tertiaire		oct.-18	nov.-18	déc.-18	janv.-19	févr.-19	mars-19	avr.-19	mai-19	juin-19	juil.-19	août-19	sept.-19	Moyenne
So	So	101,90	101,50	101,90	102,70	102,70	102,70	103,10	103,10	103,10	103,40	103,40	103,40	102,78
	coi.-22	nov.-22	nov.-22	déc.-22	janv.-23	févr.-23	mars-23	avr.-23	mai-23	juin-23	juil.-23	août-23	sept.-23	Moyenne
Identifiant : 010562719		111,30	111,30	111,30	113,30	113,30	113,30	114,50	114,50	114,50	115,10	115,10	115,10	113,55

R : Production de l'industrie française hors énergie		oct.-18	nov.-18	déc.-18	janv.-19	févr.-19	mars-19	avr.-19	mai-19	juin-19	juil.-19	août-19	sept.-19	Moyenne
Ro	Ro	101,90	101,90	101,90	101,90	102,00	102,10	102,10	102,10	102,10	102,00	102,00	101,90	101,99
	coi.-22	nov.-22	nov.-22	déc.-22	janv.-23	févr.-23	mars-23	avr.-23	mai-23	juin-23	juil.-23	août-23	sept.-23	Moyenne
Identifiant : 010534444		124,10	124,50	124,50	126,10	126,50	127,30	127,10	126,40	125,10	125,60	125,40	125,30	125,74

P : Frais et services divers r.3		oct.-18	nov.-18	déc.-18	janv.-19	févr.-19	mars-19	avr.-19	mai-19	juin-19	juil.-19	août-19	sept.-19	Moyenne
Po	Po	130,10	129,10	128,40	128,30	128,50	128,80	129,50	129,10	123,80	129,60	129,70	129,30	125,11
	coi.-22	nov.-22	nov.-22	déc.-22	janv.-23	févr.-23	mars-23	avr.-23	mai-23	juin-23	juil.-23	août-23	sept.-23	Moyenne
Identifiant : FSD3		168,10	162,50	154,40	167,20	165,00	167,10	163,10	160,30	159,40	159,90	161,20	162,00	162,97

M : AutoEuse: Cars		oct.-18	nov.-18	déc.-18	janv.-19	févr.-19	mars-19	avr.-19	mai-19	juin-19	juil.-19	août-19	sept.-19	Moyenne
Mo	Mo	99,70	100,10	101,10	103,00	103,40	103,40	103,10	102,90	103,60	100,70	101,90	102,00	102,08
	coi.-22	nov.-22	nov.-22	déc.-22	janv.-23	févr.-23	mars-23	avr.-23	mai-23	juin-23	juil.-23	août-23	sept.-23	Moyenne
Identifiant : 010535349		108,30	103,70	107,70	108,30	121,10	117,60	119,40	122,10	105,70	106,10	108,40	113,20	112,22

I : Consommation		janv.-20	fév.-20	mars-20	avr.-20	mai-20	juin-20	juil.-20	août-20	sept.-20	oct.-20	nov.-20	déc.-20	Moyenne
Ic	Ic	108,94	103,58	103,85	103,81	103,95	104,04	104,44	104,34	103,80	103,75	103,86	104,03	103,98
	coi.-22	nov.-22	nov.-22	nov.-22	nov.-22	nov.-22	nov.-22	nov.-22	nov.-22	nov.-22	nov.-22	nov.-22	nov.-22	Moyenne
Identifiant : 01763852		113,86	115,06	115,92	116,61	116,54	116,75	116,81	118,00	117,37	117,54	117,33	117,50	116,61



1.2.1.3 Les indices concernant l'évolution des tarifs : TnHT et TnTTC

L'Article 29.1 de la Convention définit la variation du tarif moyen pondéré HT et TTC avec les indices TnHT et TnTTTC. Le calcul pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023 n'est pas nécessaire car il n'y a pas eu d'évolution tarifaire. Les valeurs pour TnHT et TnTTC sont égales à zéro.



1.2.2 Le calcul des index

1.2.2.1 Index DF_n : Charges fixes

$$C = 0,112 + 0,344 \frac{S(1+C)}{S_0(1+C_0)} + 0,544 \frac{P}{P_0}$$

$$C = 0,112 + 0,344 \frac{113,55 (1 + 34,04\%)}{102,78 (1 + 34,04\%)} + 0,544 \frac{162,97}{129,11}$$

C = 1,1787

1.2.2.2 Index DV_{Bn}, DV_{PMRn} et DV_{TADn} : Charges variables Bus, PMR et TAD

$$A = 0,105 \frac{G}{G_0} + 0,7725 \frac{S(1+C)}{S_0(1+C_0)} + 0,1225 \frac{R}{R_0}$$

$$A = 0,105 \frac{154,17}{125,41} + 0,7725 \frac{113,55 (1 + 34,04\%)}{102,78 (1 + 34,04\%)} + 0,1225 \frac{125,74}{101,99}$$

A = 1,1336



1.2.2.3 Index DAn : Charges de sous-traitance

$$D = 0,124 \frac{G}{Go} + 0,464 \frac{S(1+C)}{So(1+Co)} + 0,27 \frac{R}{Ro} + 0,14 \frac{M}{Mo}$$

$$D = 0,124 \frac{154,17}{125,41} + 0,464 \frac{113,55 (1+34,04\%)}{102,78 (1+34,04\%)} + 0,268 \frac{125,74}{101,99} + 0,144 \frac{112,22}{102,08}$$

D = 1,1538

1.2.2.4 Index Rn Trafic : Recettes trafic

L'article 29.1 de la convention définit La valeur du coefficient d'élasticité-prix « E » à -0,3.

$$\text{Coefficient RnTrafic} = 1 + (Tn \text{ HT}) \times (1 + E \times (\frac{TnTTC}{In / Io} - 1))$$

$$\text{Coefficient RnTrafic} = 1 + 0,0000 \times (1 - 0,3 \times (\frac{0,0000}{116,61 / 103,98} - 1))$$

Coefficient RnTrafic = 1,0000



1.2.2.5 Index Rn divers : Recettes diverses

$$\text{Coefficient RnDivers} = \frac{P_n}{P_o}$$
$$\text{Coefficient RnDivers} = \frac{162,97}{129,11}$$
$$\text{Coefficient RnDivers} = \mathbf{1,2622}$$

1.3 Les corrections aux valeurs de références contractuelles

Les valeurs de références contractuelles rappelées au paragraphe 1.1 sont ajustées pour tenir compte de l'évolution de l'activité.

1.3.1 Corrections liées aux kilomètres non réalisés

L'article 32.3 précise que les kilomètres non réalisés qu'elle qu'en soit la cause donneront lieu à une réfaction de la contribution financière forfaitaire d'un montant égal à C1Km tel que défini à l'article 17.3.1.

DC = (Km x CKm)	Offre de référence	Offre année 2023	▲ Km	C1Km (Art. 17.3.1) €/km marginal entre - 1% à - 10%	DC Impact sur les charges (avant révision)
Offre exploitée en propre					
Standard	2 055 752	2 047 558	-8 194	3,218	0,00
Articulés	56 687	56 650	-37	3,810	0,00
BNG	0	0	0	3,218	0,00
Offre sous-traitée					
Lignes régulières	1 816 189	2 031 037	214 848	1,252	0,00
Scolaires	0	0	0	1,464	0,00
Total :	3 928 628	4 135 245	206 617		0,00

DC = (Km x CKm)	Offre de référence	Offre année 2023	▲ Km	€/km marginal (Art. 17.3.1)	DC Impact sur les charges (avant révision)
TAD/TPMR	738 542	771 108	32 566	1,864	0,00
Total :	738 542	771 108	32 566		0,00



1.3.2 Corrections liées aux perturbations et aléas

L'année 2023 n'a été marquée par aucune perturbation et aléas.

1.3.3 Calcul de la correction des recettes de trafic

Le terme RnTrafic est à corriger de l'évolution théorique de la fréquentation en fonction de l'offre réelle mise en œuvre par le Délégué.

Insertion le cas échéant des calculs avec tableau par tranche horaire (km puis V) : Sans Objet en 2023.



1.4 Les charges et produits traités en transparence

Les charges et produits pris en compte pour leur montant réel sont :

- La cotisation économique territoriale « C.E.T. »,
- Les aides aux salaires,
- Les remboursements de taxes sur les produits pétroliers (TICPE),
- La redevance d'occupation du domaine public.

Les montants 2023 sont détaillés ci-après :

CALCUL DES CHARGES PRISE EN COMPTE POUR LEUR MONTANT REEL (DRn)		Détail du calcul	Retenu CF
Cotisation économique territoriale C.E.T. (Charge)			
CVAE 2023	a	35 818,00	
CFE 2023	b	10 931,00	
Total	c = a + b		46 749,00
Remboursement Aides aux salaires (Produit)			
Aides	d	-33 221,65	-33 221,65
Remboursements taxes sur les produits pétroliers (Produit)			
1er trimestre 2023 taux : 21,56€ de l'hl.	e	-45 449,13	
2ème trimestre 2023 taux : 21,56€ de l'hl.	f	-45 286,78	
3ème trimestre 2023 taux : 21,56€ de l'hl.	g	-40 316,34	
4ème trimestre 2023 taux : 21,56€ de l'hl.	h	-44 331,46	
Total	i = e + f + g + h		-175 383,71
Redevance d'occupation du domaine public (Charge)			
Montant de référence	h	150 000,00	150 000,00
Total			-11 856,36

1.4.1 La cotisation économique territoriale CET

La CET est composée de la Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE) et de la Cotisation Foncière des Entreprises (CFE).



1.4.1.1 La CVAE

Le calcul de la CVAE 2023 est détaillé dans le tableau ci-dessous :



DIRECTION GÉNÉRALE DES FINANCES PUBLIQUES

N° 1329-DEF

cerfa

N° 14357*14

COTISATION SUR LA VALEUR AJOUTÉE DES ENTREPRISES DÉCLARATION DE LIQUIDATION ET DE RÉGULARISATION 2023

Service compétent où doit être adressée la déclaration :

Nom et adresse de l'établissement :

TRANSDEV COTENTIN
491 Rue de la Chasse aux Loups
50 110 CHERBOURG-EN-COTENTIN

SIE	
Code service	
RIB	
N° d'identification de l'établissement principal (SIRET)	
Adresse de l'établissement principal	
N° FRP - Clé	
Date limite de paiement	03/05/2024

PAIEMENT OU EXCÉDENT			
27	CVAE DUE	<input checked="" type="checkbox"/> Y	2 516 (Ligne 25 - ligne 26)
	OU		
28	EXCÉDENT DE VERSEMENT	<input checked="" type="checkbox"/> Z	0 (Ligne 26 - ligne 25)
Remboursement d'excédent de versement demandé : <input type="checkbox"/>			
<i>(Joindre un RIB s'il s'agit d'une première demande de remboursement ou en cas de changement de compte)</i>			

PAIEMENT, DATE, SIGNATURE		CADRE RÉSERVÉ À L'ADMINISTRATION		
Date :	Signature :	Somme :	Date :	Cachet du service
Téléphone :			N° d'opération :	
Adresse électronique :				

CADRE RÉSERVÉ À LA CORRESPONDANCE

Les dispositions des articles 39 et 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiées par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, garantissent les droits des personnes physiques à l'égard des traitements des données à caractère personnel.

DONNÉES DE CHIFFRE D'AFFAIRES	
MONTANT DU CHIFFRE D'AFFAIRES	
01	Montant du CA de la période de référence <input type="text" value="A1"/> 19 495 403
02	Montant du CA réel si la période de référence est différente de 12 mois <input type="text" value="A2"/> 0
03	Montant du CA de référence du groupe <input type="text" value="A3"/> 3 055 325 306
Le montant porté à cette ligne doit être supérieur ou égal à 7 630 000 €.	
CALCUL DU POURCENTAGE DE LA VALEUR AJOUTÉE CORRESPONDANTE	
Le pourcentage à calculer et à porter dans la case B varie selon le montant du chiffre d'affaires, mentionné au cadre A1 ou A3 conformément au barème suivant :	
Si le montant de votre CA est :	Alors, le taux à porter cadre B sera calculé comme suit :
< 500 000 €	0
500 000 € ≤ CA ≤ 3 000 000 €	$\frac{[0,125 \times (CA - 500\,000)]}{2\,500\,000}$
3 000 000 € < CA ≤ 10 000 000 €	$\frac{[0,225 \times (CA - 3\,000\,000)]}{7\,000\,000} + 0,125$
10 000 000 € < CA ≤ 50 000 000 €	$\frac{[0,025 \times (CA - 10\,000\,000)]}{40\,000\,000} + 0,35$
Supérieur à 50 000 000 €	0,375
04	(*) Taux exprimé en pourcentage et arrondi au centième le plus proche, à l'exception du taux maximal de 0,375 % <input type="text" value="B"/> 0.375 % (*)
DONNÉES DE VALEUR AJOUTÉE	
VALEUR AJOUTÉE PRODUITE	
05	<input type="text" value="C"/> 8 933 278
Le montant à porter dans ce cadre figure sur les imprimés 2059-E (ligne SA), 2033-E (ligne 117), 2035-E (ligne JU) et 2072-E (ligne D 12).	
LIMITATION DE LA VALEUR AJOUTÉE	
06	Pour certaines entreprises notamment à caractère financier (Cf. notice), cochez la case ci-contre et ne remplissez pas la case D. <input type="checkbox" value="D0"/> <input type="text" value="D"/> 16 571 093
Si CA < 7 600 000 €, le montant à porter dans le cadre D correspond à 80% du chiffre d'affaires porté au cadre A1 ou A2. Si CA > 7 600 000 €, le montant à porter dans le cadre D correspond à 85% du chiffre d'affaires porté au cadre A1 ou A2.	
MONTANT DE LA CVAE BRUTE	
Le montant de la cotisation sur la valeur ajoutée à porter dans la case E est obtenue par le calcul suivant : Si C < D, alors le montant de la cotisation sur la valeur ajoutée est égal à C multiplié par B Si C > D, alors le montant de la cotisation sur la valeur ajoutée est égal à D multiplié par B Si vous avez coché la case D0 ci-dessus, alors le montant de la cotisation sur la valeur ajoutée est égal à C multiplié par B.	
07	<input type="text" value="E"/> 33 500

CALCUL DE LA COTISATION SUR LA VALEUR AJOUTÉE

CALCUL DE LA COTISATION AVANT RÉDUCTION

MONTANT DU CA (cadre A1)	CADRE E	MONTANT À REPORTER CADRE F
CA < 2 000 000 €	E ≤ 250 €	0 €
	E > 250 €	(E - 250 €)
CA ≥ 2 000 000 €	TOUT MONTANT	E

08 Cotisation avant réduction **F**

MINORATION

09 Exonérations **G**

10 Réduction supplémentaire **H**

CVAE

11 CVAE due (F - G - H) ou cotisation minimum (Cf. notice) **I1**

12 Acomptes de CVAE versés **I2**

13 Solde de CVAE à payer (I1 - I2) **I3**

14 Excédent de CVAE constaté (I2 - I1) **I4**

TAXE ADDITIONNELLE

Si vous êtes exonéré du paiement de la taxe additionnelle (Cf. notice), cochez la case ci-contre : **J0**

15 Taxe additionnelle due (I1 x 6,92 %) **J1**

16 Acomptes de taxe additionnelle versés **J2**

17 Solde de taxe additionnelle à payer (J1 - J2) **J3**

18 Excédent de taxe additionnelle constaté (J2 - J1) **J4**

CADRE RÉSERVÉ

19 **K**

FRAIS DE GESTION

20 **L1**

21 **L2**

22 **L3**

23 **L4**

RÉCAPITULATIF

24 Total des acomptes versés (I2 + J2) **M**

25 TOTAL À PAYER (I3 + J3) **N**

26 TOTAL DES EXCÉDENTS (I4 + J4) **O**



1.4.1.2 La CFE

Pour l'année 2023, la cotisation foncière des entreprises :

- 491, rue de la Chasse aux Loup -> Montant à reporter = 10 067 €
- 38, Boulevard Robert Schumann -> Montant à reporter = 229 €
- 7, rue Paul Doumer -> Montant à reporter = 635 €.



DIRECTION GÉNÉRALE DES FINANCES PUBLIQUES

AVIS D'IMPÔT 2023 (AVISCFE)

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

COTISATION FONCIÈRE DES ENTREPRISES, votée et perçue par la commune, l'EPCI et divers organismes
 TAXE ADDITIONNELLE À LA CFE POUR FRAIS DE CHAMBRES DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE
 TAXE POUR FRAIS DE CHAMBRES DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT
 IMPOSITION FORFAITAIRE SUR LES ENTREPRISES DE RÉSEAUX perçue par la commune, l'EPCI, le département, la région ou divers organismes

SAS TRANSDEV COTENTIN

491 RUE DE LA CHASSE AUX LOUP
50110 CHERBOURG EN COTENTIN

Vos références	Votre situation
Numéro fiscal : 892178492 00021	MONTANT DE VOTRE IMPÔT 10 067 €
Référence de l'avis : 2396050379890	Versement sur acompte 4 632,00 €
Identification de l'entreprise redevable : (33) N° SIRET : 892178492 00021 SAS TRANSDEV COTENTIN	MONTANT A PAYER 5 435,00 € Au plus tard le 15/12/2023
Département : 50 MANCHE	
Commune : 129 CHERBOURG-EN-COTENTIN	
Lieu d'imposition : 3088 491 RUE DE LA CHASSE AUX LOUP	
Numéro de rôle : 092	
Numéro d'obligation : CFE2	
Établi à la date du : 08/10/2023	
Date de mise en recouvrement : 31/10/2023	
Votre paiement ou remboursement	
Votre entreprise relève de la Direction des Grandes Entreprises et n'a pas opté pour le paiement global. Vous devez obligatoirement effectuer un paiement direct en ligne pour chacun de vos établissements sur le site impots.gouv.fr (voir notice).	
Vos contacts	
=> Par messagerie sécurisée : dans votre espace professionnel sur impots.gouv.fr	
=> Par téléphone : pour toutes questions d'ordre technique sur votre démarche de paiement en ligne au 0809 400 210* du lundi au vendredi de 8h à 19h30 (horaires de la Métropole)	
Et pour toute autre question, contactez votre centre des Finances publiques dont les coordonnées sont mentionnées ci-dessous	
=> Sur place : Direction des Grandes Entreprises 8 rue Courtois 93505 PANTIN CEDEX. Accueil exclusivement sur rendez-vous sur impots.gouv.fr , espace "Contact et RDV" (pour le paiement de votre impôt)	
Tél : 01 49 91 14 30	
RIB de la DGE : BIC-BDFEFRPPCCT / IBAN-FR85 3000 1009 3449 29 T0 5515 195	
=> Sur place : auprès de votre centre des Finances publiques SIE CHERBOURG EQ. IFU 112 RUE DE L ABBAYE 50114 CHERBOURG-EN-COTENTIN CEDEX Tél : 02 33 01 62 00	
Accueil exclusivement sur rendez-vous : impots.gouv.fr , espace « Contact et RDV »	
* (Service gratuit + prix de l'appel)	

Situation dans une zone d'activités économiques :		NON		(CFECCICMA)					
COTISATION FONCIÈRE DES ENTREPRISES (1)									
1	Valeur locative des biens passibles de taxe foncière	37 528	7	Total des réductions (7)					
2	Dont la valeur locative des biens concernés par la révision (2)	37 528	8	Base après réductions (8)	37 528				
3	Présence d'au moins un bien industriel parmi ces biens (3)	NON	9	Imposition sur la base minimum (9)	NON				
4	Le cas échéant, nombre de semaines d'activité saisonnière (4)		10	Chiffre d'affaires retenu pour la base minimum (10)	> 500 000				
5	Réduction pour création d'établissement (5)		11	Temps partiel ou moins de 9 mois/an (11)	NON				
6	Réduction artisans et autres (6)		12	Base minimum applicable (9)	2 276				
Éléments de calcul (12)		Commune	Syndicats de communes	Intercommunalité (13)	Taxes spéciales d'équipement (14)	Taxe GEMAPI (15)			
13	Bases exonérées								
14	dont à effet sur la CVAE (16)								
15	Bases nettes			37 528	37 528	37 528			
16	Rappel taux d'imposition 2022	%		23,67	%				
17	Taux d'imposition 2023	%	%	25,00	%	0,38900			
18	Cotisation 2023 avant lissage			9 382	146	123			
19	Cotisation 2023 lissée (17)			9 016	140	123			
20	Total des cotisations exonérées hors frais de gestion								
21	Total des cotisations exonérées lissées avec frais de gestion (17)		22	dont l'exonération a un effet sur la CVAE (16)					
23	Total des cotisations 2023 lissées de la ligne 19	9 279	24	Frais de gestion (18)		286			
25	Total de cotisation foncière des entreprises					9 565			
TAXE POUR FRAIS DE CHAMBRES DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE									
26	Base d'imposition	37 528	27	Taux 2023	1,33	%	28	Cotisation avant lissage	499
29	Bases exonérées		30	Rappel taux 2022	1,33	%	31	Cotisation lissée (17)	460
32	Cotisation exonérée hors frais de gestion		33	Cotisation exonérée lissée avec frais de gestion (17)					
34	Frais de gestion (18)							42	
35	Cotisation totale de taxe pour frais de chambres de commerce et d'industrie							502	



TAXE POUR FRAIS DE CHAMBRES DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT (TCMA)							
Droit additionnel à la CFE	36	Base d'imposition		37	Base exonérée		
	38	Taux 2023		%	39	Rappel taux 2022	%
	40	Cotisation avant lissage		41	Cotisation exonérée hors frais de gestion		
	42	Cotisation lissée (17)		43	Cotisation exonérée lissée avec frais de gestion (17)		
44	Total droits fixes (19)			45	Total de taxe pour frais de chambres de métiers et de l'artisanat		
46	Frais de gestion (18)						
47	Cotisation totale de taxe pour frais de chambres de métiers et de l'artisanat						



TOTAL DE L'IMPÔT DÛ		(TOTALIMPOTDU)	
189	INFORMATION : COTISATION MINIMUM CFE (28)		602
190	INFORMATION : Aides soumises au règlement de minimis (29)		
191	INFORMATION : Aides soumises au RGEC (30)		
192	INFORMATION : Lissage 2017 de l'augmentation de cotisation (31)	+	137 / an
193	INFORMATION : Lissage 2017 de la baisse de cotisation (32)	-	/ an
194	MONTANT DE VOTRE IMPÔT (lignes 25+35+47+81+89+84+95+119+154+160+175+182+188 si servies)		10 067 €
		<p>La loi ESSOC du 10 août 2018 généralise le principe du droit à l'erreur pour les usagers de l'administration. Tout contribuable de bonne foi a la possibilité de corriger - spontanément ou au cours d'un contrôle - ses déclarations sans risque de sanction et de bénéficier d'un intérêt de retard réduit. Pour en savoir plus : « impots.gouv.fr / rubrique droit à l'erreur » ou sur Oups.gouv.fr</p>	



DIRECTION GÉNÉRALE DES FINANCES PUBLIQUES

AVIS D'IMPÔT 2023 (AVISCFE)

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

COTISATION FONCIÈRE DES ENTREPRISES, votée et perçue par la commune, l'EPCI et divers organismes
TAXE ADDITIONNELLE À LA CFE POUR FRAIS DE CHAMBRES DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE
TAXE POUR FRAIS DE CHAMBRES DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT
IMPOSITION FORFAITAIRE SUR LES ENTREPRISES DE RÉSEAUX perçue par la commune, l'EPCI, le département, la région ou divers organismes

SAS TRANSDEV COTENTIN

40 BD ROBERT SCHUMANN -CHERB
50100 CHERBOURG EN COTENTIN

Vos références		Votre situation	
Numéro fiscal :	892178492 9D00X	MONTANT DE VOTRE IMPÔT	229 €
Référence de l'avis :	2396050380088		
Identification de l'entreprise redevable : (33)			
N° SIRET :	892178492 9D00X	MONTANT A PAYER	229,00 €
SAS TRANSDEV COTENTIN		Au plus tard le 15/12/2023	
Département :	50		
MANCHE			
Commune :	129		
CHERBOURG-EN-COTENTIN			
Lieu d'imposition :	1870		
40 BD ROBERT SCHUMANN CHER			
Numéro de rôle :	092		
Numéro d'obligation :	CFE4		
Établi à la date du :	08/10/2023		
Date de mise en recouvrement :	31/10/2023		
Votre paiement ou remboursement			
Votre entreprise relève de la Direction des Grandes Entreprises et n'a pas opté pour le paiement global. Vous devez obligatoirement effectuer un paiement direct en ligne pour chacun de vos établissements sur le site impots.gouv.fr (voir notice).			
Vos contacts			
=> Par messagerie sécurisée : dans votre espace professionnel sur impots.gouv.fr			
=> Par téléphone : pour toutes questions d'ordre technique sur votre démarche de paiement en ligne au 0809 400 210* du lundi au vendredi de 8h à 19h30 (horaires de la Métropole)			
Et pour toute autre question, contactez votre centre des Finances publiques dont les coordonnées sont mentionnées ci-dessous			
=> Sur place : Direction des Grandes Entreprises 8 rue Courtois 93505 PANTIN CEDEX. Accueil exclusivement sur rendez-vous sur impots.gouv.fr , espace "Contact et RDV" (pour le paiement de votre impôt)			
Tél : 01 49 01 14 30			
RIB de la DGE : BIC-BDFEFRPPCCT / IBAN-FR65 3000 1009 3449 29 T0 5515 195			
=> Sur place : auprès de votre centre des Finances publiques			
SIE CHERBOURG EQ. IFU 112 RUE DE L ABBAYE 50114 CHERBOURG-EN-COTENTIN CEDEX			
Tél : 02 33 01 62 00			
Accueil exclusivement sur rendez-vous : impots.gouv.fr , espace « Contact et RDV »			
* (Service gratuit + prix de l'appel)			

Situation dans une zone d'activités économiques :		NON		(CFECCICMA)				
COTISATION FONCIÈRE DES ENTREPRISES (1)								
1	Valeur locative des biens passibles de taxe foncière	819	7	Total des réductions (7)				
2	Dont la valeur locative des biens concernés par la révision (2)	819	8	Base après réductions (8) 819				
3	Présence d'au moins un bien industriel parmi ces biens (3)	NON	9	Imposition sur la base minimum (9) NON				
4	Le cas échéant, nombre de semaines d'activité saisonnière (4)		10	Chiffre d'affaires retenu pour la base minimum (10)				
5	Réduction pour création d'établissement (5)		11	Temps partiel ou moins de 9 mois/an (11) NON				
6	Réduction artisans et autres (6)		12	Base minimum applicable (9)				
Éléments de calcul (12)		Commune	Syndicats de communes	Intercommunalité (13)	Taxes spéciales d'équipement (14)	Taxe GEMAPI (15)		
13	Bases exonérées							
14	dont à effet sur la CVAE (16)							
15	Bases nettes			819	819	819		
16	Rappel taux d'imposition 2022	%		23,67	%			
17	Taux d'imposition 2023	%		25,00	%	0,38900 % 0,32800 %		
18	Cotisation 2023 avant lissage			205	3	3		
19	Cotisation 2023 lissée (17)			205	3	3		
20	Total des cotisations exonérées hors frais de gestion							
21	Total des cotisations exonérées lissées avec frais de gestion (17)			22	dont l'exonération a un effet sur la CVAE (16)			
23	Total des cotisations 2023 lissées de la ligne 19		211	24	Frais de gestion (18) 6			
25	Total de cotisation foncière des entreprises					217		
TAXE POUR FRAIS DE CHAMBRES DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE								
26	Base d'imposition	819	27	Taux 2023	1,33 %	28	Cotisation avant lissage	11
29	Bases exonérées		30	Rappel taux 2022	1,33 %	31	Cotisation lissée (17)	11
32	Cotisation exonérée hors frais de gestion		33	Cotisation exonérée lissée avec frais de gestion (17)				
34	Frais de gestion (18)					1		
35	Cotisation totale de taxe pour frais de chambres de commerce et d'industrie					12		



TAXE POUR FRAIS DE CHAMBRES DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT (TCMA)							
Droit additionnel à la CFE	36	Base d'imposition		37	Base exonérée		
	38	Taux 2023		39	Rappel taux 2022		%
	40	Cotisation avant lissage		41	Cotisation exonérée hors frais de gestion		
	42	Cotisation lissée (17)		43	Cotisation exonérée lissée avec frais de gestion (17)		
44	Total droits fixes (19)			45	Total de taxe pour frais de chambres de métiers et de l'artisanat		
46	Frais de gestion (18)						
47	Cotisation totale de taxe pour frais de chambres de métiers et de l'artisanat						



TOTAL DE L'IMPÔT DÛ		(TOTALIMPOTDU)
189	INFORMATION : COTISATION MINIMUM CFE (28)	
190	INFORMATION : Aides soumises au règlement de minimis (29)	
191	INFORMATION : Aides soumises au RGEC (30)	
192	INFORMATION : Lissage 2017 de l'augmentation de cotisation (31)	+ 0 / an
193	INFORMATION : Lissage 2017 de la baisse de cotisation (32)	- 0 / an
194	MONTANT DE VOTRE IMPÔT (lignes 25+35+47+61+69+84+95+119+154+160+175+182+188 si services)	229 €
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="width: 25%;"> </div> <div style="width: 70%;"> <p>La loi ESSOC du 10 août 2018 généralise le principe du droit à l'erreur pour les usagers de l'administration. Tout contribuable de bonne foi a la possibilité de corriger - spontanément ou au cours d'un contrôle - ses déclarations sans risque de sanction et de bénéficier d'un intérêt de retard réduit. Pour en savoir plus : « impots.gouv.fr / rubrique droit à l'erreur » ou sur Oups.gouv.fr</p> </div> </div>		



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE <i>Liberté Égalité Fraternité</i>		DIRECTION GÉNÉRALE DES FINANCES PUBLIQUES AVIS D'IMPÔT 2023 (AMISCFE)	
COTISATION FONCIÈRE DES ENTREPRISES, votée et perçue par la commune, l'EPCI et divers organismes TAXE ADDITIONNELLE À LA CFE POUR FRAIS DE CHAMBRES DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE TAXE POUR FRAIS DE CHAMBRES DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT IMPOSITION FORFAITAIRE SUR LES ENTREPRISES DE RÉSEAUX perçue par la commune, l'EPCI, le département, la région ou divers organismes			
		SAS TRANSDEV COTENTIN 7 RUE PAUL DOUMER - CHERBOU 50100 CHERBOURG EN COTENTIN	
Vos références		Votre situation	
Numéro fiscal :	892178492 9D00G	MONTANT DE VOTRE IMPÔT	635 €
Référence de l'avis :	2398050379889		
Identification de l'entreprise redevable : (33) N° SIRET : 892178492 9D00G SAS TRANSDEV COTENTIN		MONTANT A PAYER Au plus tard le 15/12/2023	635,00 €
Département :	50		
MANCHE			
Commune :	129		
CHERBOURG-EN-COTENTIN			
Lieu d'imposition :	1695		
7 RUE PAUL DOUMER CHERBOU			
Numéro de rôle :	092		
Numéro d'obligation :	CFE3		
Établi à la date du :	06/10/2023		
Date de mise en recouvrement :	31/10/2023		
Votre paiement ou remboursement			
Votre entreprise relève de la Direction des Grandes Entreprises et n'a pas opté pour le paiement global. Vous devez obligatoirement effectuer un paiement direct en ligne pour chacun de vos établissements sur le site impots.gouv.fr (voir notice).			
Vos contacts			
=> Par messagerie sécurisée : dans votre espace professionnel sur impots.gouv.fr => Par téléphone : pour toutes questions d'ordre technique sur votre démarche de paiement en ligne au 0809 400 210* du lundi au vendredi de 8h à 19h30 (horaires de la Métropole) Et pour toute autre question, contactez votre centre des Finances publiques dont les coordonnées sont mentionnées ci-dessous => Sur place : Direction des Grandes Entreprises 8 rue Courtois 93505 PANTIN CEDEX. Accueil exclusivement sur rendez-vous sur impots.gouv.fr , espace "Contact et RDV" (pour le paiement de votre impôt) Tél. : 01 49 91 14 30 RIB de la DGE : BIC-BDFEFRPPCT / IBAN-FR65 3000 1009 3449 29 T0 5515 195 => Sur place : auprès de votre centre des Finances publiques SIE CHERBOURG EQ. 1FU 112 RUE DE L ABBAYE 50114 CHERBOURG-EN-COTENTIN CEDEX Tél. : 02 33 01 62 00 Accueil exclusivement sur rendez-vous : impots.gouv.fr , espace « Contact et RDV » * (Service gratuit + prix de l'appel)			

Situation dans une zone d'activités économiques :		NON		(CFECCICMA)					
COTISATION FONCIÈRE DES ENTREPRISES (1)									
1	Valeur locative des biens passibles de taxe foncière	336	7	Total des réductions (7)					
2	Dont la valeur locative des biens concernés par la révision (2)	336	8	Base après réductions (8)					
3	Présence d'au moins un bien industriel parmi ces biens (3)	NON	9	Imposition sur la base minimum (9)					
4	Le cas échéant, nombre de semaines d'activité saisonnière (4)		10	Chiffre d'affaires retenu pour la base minimum (10)					
5	Réduction pour création d'établissement (5)		11	Temps partiel ou moins de 9 mois/an (11)					
6	Réduction artisans et autres (6)		12	Base minimum applicable (9)					
Éléments de calcul (12)		Commune	Syndicats de communes	Intercommunalité (13)	Taxes spéciales d'équipement (14)	Taxe GEMAPI (15)			
13	Bases exonérées								
14	dont à effet sur la CVAE (16)								
15	Bases nettes			2 276	2 276	2 276			
16	Rappel taux d'imposition 2022	%		23,67	%				
17	Taux d'imposition 2023	%	%	25,00	%	0,38900			
18	Cotisation 2023 avant lissage			569	9	7			
19	Cotisation 2023 lissée (17)			569	9	7			
20	Total des cotisations exonérées hors frais de gestion								
21	Total des cotisations exonérées lissées avec frais de gestion (17)		22	dont l'exonération a un effet sur la CVAE (16)					
23	Total des cotisations 2023 lissées de la ligne 19		585	24	Frais de gestion (18)				
25	Total de cotisation foncière des entreprises					602			
TAXE POUR FRAIS DE CHAMBRES DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE									
26	Base d'imposition	2 276	27	Taux 2023	1,33	%	28	Cotisation avant lissage	30
29	Bases exonérées		30	Rappel taux 2022	1,33	%	31	Cotisation lissée (17)	30
32	Cotisation exonérée hors frais de gestion		33	Cotisation exonérée lissée avec frais de gestion (17)					
34	Frais de gestion (18)								3
35	Cotisation totale de taxe pour frais de chambres de commerce et d'industrie								33



TAXE POUR FRAIS DE CHAMBRES DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT (TCMA)						
Droit additionnel à la CFE	36	Base d'imposition		37	Base exonérée	
	38	Taux 2023		39	Rappel taux 2022	
	40	Cotisation avant lissage		41	Cotisation exonérée hors frais de gestion	
	42	Cotisation lissée (17)		43	Cotisation exonérée lissée avec frais de gestion (17)	
44	Total droits fixes (19)			45	Total de taxe pour frais de chambres de métiers et de l'artisanat	
46	Frais de gestion (18)					
47	Cotisation totale de taxe pour frais de chambres de métiers et de l'artisanat					



TOTAL DE L'IMPÔT DÛ		(TOTALIMPOTDU)
189	INFORMATION : COTISATION MINIMUM CFE (28)	602
190	INFORMATION : Aides soumises au règlement de minimis (29)	
191	INFORMATION : Aides soumises au RGEC (30)	
192	INFORMATION : Lissage 2017 de l'augmentation de cotisation (31)	+ 0 / an
193	INFORMATION : Lissage 2017 de la baisse de cotisation (32)	- 0 / an
194	MONTANT DE VOTRE IMPÔT (lignes 25+35+47+61+69+84+95+119+154+160+175+182+188 si servis)	635 €
		<p>La loi ESSOC du 10 août 2016 généralise le principe du droit à l'erreur pour les usagers de l'administration. Tout contribuable de bonne foi a la possibilité de corriger - spontanément ou au cours d'un contrôle - ses déclarations sans risque de sanction et de bénéficier d'un intérêt de retard réduit. Pour en savoir plus : « impots.gouv.fr / rubrique droit à l'erreur » ou sur Oups.gouv.fr</p>



1.4.2 Les aides aux salaires

Aides aux salaires : -18.855,59 €

Activité Prud'homale = -2.366,06 €

Aide Pôle Emploi = -5.000,00 €

Aide exceptionnelle apprenti = -7.000,00 €



1.4.3 Les demandes de remboursement de TICPE

Les demandes de remboursement au titre de l'article 265 octies du code des douanes ont été déposées.

Le taux de remboursement est de 21,56€ par hectolitre.

Les demandes de remboursement sont présentées ci-après.



Direction Générale des Douanes et des Droits Indirects		N° dossier application métier douane 2024/45148
---	--	--

**DEMANDE RÉCAPITULATIVE DE REMBOURSEMENT PARTIEL
DE L'ACCISE SUR LE GAZOLE (EX-TAXE INTÉRIEURE DE CONSOMMATION)**

au titre de l'article 265 octies du Code des Douanes et L. 312-51 du CIBS

CADRE I. Régime concerné

- VEHICULES DE TRANSPORT PUBLIC ROUTIER EN COMMUN DE VOYAGEURS

CADRE II. Période et année concernées

- Du 01 janvier au 31 mars de l'année 2023

CADRE III. Informations sur le bénéficiaire

Raison sociale de l'entreprise : TRANSDEV COTENTIN
Numéro SIREN : 892178492

Adresse :
491 RUE DE LA CHASSE AUX LOUPS
50110 - CHERBOURG-EN-COTENTIN
FRANCE

Activité (code APE délivré par l'INSEE) : 49.31Z

Personne à contacter : Isabelle PREVOST

Téléphone : 0232182529
Télécopie :
Mél : isabelle.prevost@transdev.com

CADRE IV. Nombre total de véhicules repris dans la demande : 56

Raison sociale : TRANSDEV COTENTIN
N° dossier SIDECAR : 2024/45148

SIREN : 892178492

période / année : 1er Trimestre 44927



CADRE V. Calcul du remboursement partiel de TIC

LE CALCUL EST EFFECTUÉ, AU CHOIX DE L'OPÉRATEUR, EN APPLIQUANT :

LES TAUX RÉGIONAUX

	Nombre de litres de gazole acquis en France sans décimale [a]	Taux de remboursement (en €/hl) [b]	Montant du remboursement ((a)x(b))/100
Normandie	210 803,00	21,56	45 449,13
TOTAL :	210 803,00		45 449,13

POUR INFORMATION



CADRE VI. Validation de la déclaration

Date de validation par le représentant légal du bénéficiaire du remboursement : 11/03/2024

Prénom et NOM du valideur : Frédéric MCNTEIRO

Date de validation de la liquidation du remboursement par le responsable du service :

Date de l'instruction par le service des donames :

Adresse du service des donames :
SND2R - Section recevables 1
11 RUE DES MESSAGIERES D.A. LE FORUM CS 51062
57036 - METZ CEDEX 01

Prénom et NOM de l'agent en charge de l'instruction du dossier : Prénom et NOM du valideur :

CADRE VII. Coordonnées bancaires à créditer

Nom de la banque : SOCIETE GENERALE
N° de compte IBAN : FR7630003031750002049678918
Code BIC : SOGEFRPP

Raison sociale : TRANSDEV COTENTIN
N° dossier : SIECAR : 2024/45148

SIREN : 892178492

période / année : 1er Trimestre 4/927
3 / 3



Direction Générale des Douanes et des Droits Indirects		N° dossier application métier douane 2024/54504
---	--	--

**DEMANDE RÉCAPITULATIVE DE REMBOURSEMENT PARTIEL
DE L'ACCISE SUR LE GAZOLE (EX-TAXE INTÉRIEURE DE CONSOMMATION)**

au titre de l'article 265 octies du Code des Douanes et L. 312-51 du CIBS

CADRE I. Régime concerné

- VEHICULES DE TRANSPORT PUBLIC ROUTIER EN COMMUN DE VOYAGEURS

CADRE II. Période et année concernées

- Du 01 avril au 30 juin de l'année 2023

CADRE III. Informations sur le bénéficiaire

Raison sociale de l'entreprise : TRANSDEV COTENTIN
Numéro SIREN : 892178492

Adresse :
491 RUE DE LA CHASSE AUX LOUPS
50110 - CHERBOURG-EN-COTENTIN
FRANCE

Activité (code APE délivré par l'INSEE) : 49 31Z

Personne à contacter : Isabelle PREVOST

Téléphone : 0232182529
Télécopie :
Mél : isabelle.prevost@transdev.com

CADRE IV. Nombre total de véhicules repris dans la demande : 53

CADRE V. Calcul du remboursement partiel de TIC

LE CALCUL EST EFFECTUÉ, AU CHOIX DE L'OPÉRATEUR, EN APPLIQUANT :

LES TAUX RÉGIONAUX

	Nombre de litres de gazole acquis en France sans décimale [a]	Taux de remboursement (en €/hl) [b]	Montant du remboursement ((a)x[b])/100
Normandie	210 050.00	21.56	45 286.78
TOTAL :	210 050,00		45 286,78

POUR INFORMATION



CADRE VI. Validation de la déclaration

Date de validation par le représentant légal du bénéficiaire du remboursement : 07/03/2024

Prénom et NOM du valideur : Frédéric MONTEIRO

Date de l'instruction par le service des douanes :

Adresse du service des douanes :
SND2R - Section redoublés 1
11 RUE DES MESSAGÈRES IM. LE FORUM CS 51082
57036 - METZ CEDEX 01

Prénom et NOM de l'agent en charge de l'instruction du dossier :

Date de validation de la liquidation du remboursement par le responsable du service :

Prénom et NOM du valideur :

CADRE VII. Coordonnées bancaires à créditer

Nom de la banque : SOCIETE GENERALE
N° de compte IBAN : FR.76.30003.031.750002049678918
Code BIC : SOGEFRPP

Raison sociale : TRANSDEV COTENTIN
N° dossier SIDECAR : 2024/54504

SIREN : 892178492

période / année : 2ème Trimestre 45017
3 / 3





Direction Générale des Douanes et des Droits Indirects		N° dossier application métier douane 2024/59972
---	--	--

**DEMANDE RÉCAPITULATIVE DE REMBOURSEMENT PARTIEL
DE L'ACCISE SUR LE GAZOLE (EX-TAXE INTÉRIEURE DE CONSOMMATION)**

au titre de l'article 265 octies du Code des Douanes et L. 312-51 du CIBS

CADRE I. Régime concerné

- VEHICULES DE TRANSPORT PUBLIC ROUTIER EN COMMUN DE VOYAGEURS

CADRE II. Période et année concernées

- Du 01 juillet au 30 septembre de l'année 2023

CADRE III. Informations sur le bénéficiaire

Raison sociale de l'entreprise : TRANSDEV COTENTIN
Numéro SIREN : 892178492

Adresse :
491 RUE DE LA CHASSE AUX LOUPS
50110 - CHERBOURG-EN-COTENTIN
FRANCE

Activité (code APE délivré par l'INSEE) : 49.31Z

Personne à contacter : Isabelle PREVOST

Téléphone : 0232182529
Télécopie :
Mél : isabelle.prevost@transdev.com

CADRE IV. Nombre total de véhicules repris dans la demande : 54

Raison sociale : TRANSDEV COTENTIN
N° dossier SIDECAR : 2024/59972

SIREN : 892178492

période / année : 3ème Trimestre 45108

CADRE V. Calcul du remboursement partiel de TIC

LE CALCUL EST EFFECTUÉ, AU CHOIX DE L'OPÉRATEUR, EN APPLIQUANT :

LES TAUX RÉGIONAUX

	Nombre de litres de gazole acquis en France sans décimale [a]	Taux de remboursement (en €/hl) [b]	Montant du remboursement ((a)x[b])/100
Normandie	186 996,00	21,56	40 316,34
TOTAL :	186 996,00		40 316,34

POUR INFORMATION



CADRE VI. Validation de la déclaration

Date de validation par le représentant légal du bénéficiaire du remboursement : 18/03/2024	
Prénom et NOM du valideur : Frédéric MONTEIRO	
Date de l'instruction par le service des douanes :	Date de validation de la liquidation du remboursement par le responsable du service :
Adresse du service des douanes : SNDZ - Section redoublés 1 11 RUE DES MESSAGERIES IM. LE FORUM CS 51082 57036 - METZ CEDEX 01	Prénom et NOM du valideur :
Prénom et NOM de l'agent en charge de l'instruction du dossier :	

CADRE VII. Coordonnées bancaires à créditer

Nom de la banque : SOCIETE GENERALE
N° de compte IBAN : FR7630003031750002049678918
Code BIC : SOGEFRPP

Raison sociale : TRANSEDEV COTENTIN
N° dossier SIDECAR : 2024/59972
SIREN : 892178492
période / année : 3ème Trimestre 45108 3 / 3



Direction Générale des Douanes et des Droits Indirects	 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE	N° dossier application métier douane 2024/79909
---	---	--

**DEMANDE RÉCAPITULATIVE DE REMBOURSEMENT PARTIEL
DE L'ACCISE SUR LE GAZOLE (EX-TAXE INTÉRIEURE DE CONSOMMATION)**

au titre de l'article 265 octies du Code des Douanes et L. 312-51 du CIBS

CADRE I. Régime concerné

– VEHICULES DE TRANSPORT PUBLIC ROUTIER EN COMMUN DE VOYAGEURS

CADRE II. Période et année concernées

– Du 01 octobre au 31 décembre de l'année 2023

CADRE III. Informations sur le bénéficiaire

Raison sociale de l'entreprise : TRANSDEV COTENTIN
Numéro SIREN : 892178492

Adresse :
491 RUE DE LA CHASSE AUX LOUPS
50110 - CHERBOURG-EN-COTENTIN
FRANCE

Activité (code APE délivré par l'INSEE) : 49.31Z

Personne à contacter : Isabelle PREVOST

Téléphone : 0232182529
Télécopie :
Mél : isabelle.prevost@transdev.com

CADRE IV. Nombre total de véhicules repris dans la demande : 54

Raison sociale : TRANSDEV COTENTIN
N° dossier SIDECAR : 2024/79909

SIREN : 892178492

période / année : 4ème Trimestre 45200



CADRE V. Calcul du remboursement partiel de TIC

LE CALCUL EST EFFECTUÉ, AU CHOIX DE L'OPÉRATEUR, EN APPLIQUANT :

LES TAUX RÉGIONAUX

	Nombre de litres de gazole acquis en France sans décimale [a]	Taux de remboursement (en €/hl) [b]	Montant du remboursement ([a]x[b])/100
Normandie	205 619,00	21,56	44 331,46
TOTAL :	205 619,00		44 331,46

POUR INFORMATION



CADRE VI. Validation de la déclaration

Date de validation par le représentant légal du bénéficiaire du remboursement : 18/04/2024

Prénom et NOM du valideur : Frédéric MONTEIRO

Date de validation de la liquidation du remboursement par le responsable du service :

Date de l'instruction par le service des douanes :

Adresse du service des douanes :
SNDJER - Section redouvables 1
11 RUE DES MESSAGERIES IM. LE FORUM CS 51082
57030 - METZ CEDEX 01

Prénom et NOM de l'agent en charge de l'instruction du dossier :

Prénom et NOM du valideur :

CADRE VII. Coordonnées bancaires à créditer

Nom de la banque : SOCIETE GENERALE
N° de compte IBAN : FR:7630003031750002049678918
Code BIC : SOGEFRPP

Raison sociale : TRANSDEV COTENTIN
N° dossier SIDE-CAR : 2024/79909

SIREN : 892178492

Siège social : AVENUE A BORD

période / année : 4ème Trimestre 45200
3 / 3

1.4.4 La redevance d'Occupation du domaine public :

Conformément à la convention de délégation de service public le montant de la redevance d'occupation du domaine public (RODP) s'élève à 150 000 € HT pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023.



1.5 Les intéressements et les pénalités

1.5.1 Les recettes trafic

L'engagement de recettes de trafic se calcul de la manière suivante :

		€ HT	
R trafic	Recettes commerciales	RoTrafic Initial :	2 853 920,42
		RoTrafic avenantées :	2 741 591,21
		Variation d'offre :	10 920,00
		Index :	1,0000
		Ro trafic Actualisées :	2 752 511,21

(1)

(1) : correction de l'engagement de recettes navettes "croisières" (cf. article 5 de l'avenant 3)

La variation d'offre comprend la correction de l'engagement de recettes sur les navettes croisières (cf. avenant 3 article 5). Le bilan 2023 fait état de 37 véhicules affectés contre 22 envisagés au moment de la signature de l'avenant 3. Cet écart (+15) est donc multiplié par l'engagement de recettes prévu pour chaque escale (15 x 728 € = 10 920 €).

Les recettes trafic enregistrées en 2023 se montent à :

		€ HT	
R trafic	Recettes commerciales enregistrées 2023	Recettes reportées de période précédente (1) :	435 512,89
		Recettes sur la période :	2 537 064,83
		Recettes reportées sur la période suivante (1) :	-416 765,73
		Ro trafic enregistrées :	2 555 811,99

(2)

(1) Recettes lissées pour les abonnements ainsi que celles anticipées

(2) y.c. recettes navettes croisières pour 37 360 €

Les recettes trafic enregistrées sont inférieures à l'engagement du délégataire RnTrafic :

$$2\,555\,811,99\text{ €} - 2\,752\,511,21\text{ €} = -196\,699,22\text{ €}$$

L'écart donne lieu à un intéressement à hauteur de 100% versé à l'Autorité Organisatrice par le Délégué (Article 31 du contrat de concession).

Cette compensation est soumise à la TVA, au taux applicable aux recettes correspondantes.

Pour rappel :

- Les recettes vendues au cours de l'année 2023 sont de 2 790 771,32€ TTC (2 537 064,83€ HT).
- Les recettes encaissées au cours de l'année 2023 sont de 2 727 282,15€ TTC (soit un encours restant à reverser à la collectivité de 445 924,45€ TTC).
- Les recettes lissées (utilisation réelle du réseau par le voyageur) sont de 2 555 811,99 €. L'encours des recettes à reporter sur les périodes suivantes est de 416 765,73€ (HT).

1.5.2 Les recettes diverses

L'engagement de recettes diverses se calcul de la manière suivante :

		€ HT
R divers Recettes diverses	RoDivers Initial :	41 000,00
	RoDivers avenantées :	3 500,00
	Variation d'offre :	0,00
	Index :	1,2622
	RoDivers Actualisées :	4 417,70

Les recettes diverses enregistrées en 2023 se montent à :

		€ HT
R divers Recettes diverses enregistrées 2023	Recettes sur la période :	91 841,23
	Ro trafic enregistrées :	91 841,23

(1) : produits d'intérêts générés par la trésorerie

Les recettes diverses enregistrées sont supérieures à l'engagement du délégataire RnDivers :

$$91\ 841,23\ € - 4\ 417,70\ € = 87\ 423,53\ €$$

L'écart donne lieu à une compensation de la part du Délégué à hauteur de 50% soit 43 711,77 €.

Cette compensation n'est pas soumise à la TVA car elle concerne les infractions et les produits financiers.

1.6 Les pénalités

Conformément à l'article 44 de la convention, sauf cas de force majeure ou cause exonératoire de responsabilité prévue, faute pour le Délégué de respecter ses obligations contractuelles, des pénalités peuvent lui être appliquées.

Pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023, le Délégué n'a reçu aucune pénalité de la part de l'autorité Organisatrice.



1.7 La contribution forfaitaire nette

Les valeurs initiales des composantes de la Contribution Forfaitaire sont ajustées en fonction des options levées et des avenants signés, puis elles sont corrigées des évolutions de l'activité et enfin des révisions.

Cette partie comprend :

- Le calcul de la contribution forfaitaire,
- Le rappel des acomptes versés,
- Le calcul de solde des opérations 2023.

1.7.1 Calcul de la contribution forfaitaire

Le calcul de la contribution forfaitaire est résumé dans le tableau ci-dessous :

Composante Valeurs exprimées en € HT	Valeur de référence initiale	Valeur de référence avec options et avenants	Variation +/- de l'offre	Valeur de référence avenantée ajustée de l'offre	Index	Montant H.T.
DF_n Charges fixes (hors transparences)	4 011 871,42	4 378 090,62	6 030,00	4 384 120,62	1,1787	5 167 562,98
DVB_n Charges variables bus	7 764 654,89	7 653 621,32	0,00	7 653 621,32	1,1336	8 676 145,13
DVBNG_n Charges variables BNG	0,00	0,00	0,00	0,00	1,1336	0,00
DVPMR_n Charges variables du service PMR	367 043,96	367 043,96	0,00	367 043,96	1,1336	416 081,03
DYTAD_n Charges variables du TAD	0,00	0,00	0,00	0,00	1,1336	0,00
DFTAD_n Charges fixes du TAD	0,00	6 928,00	0,00	6 928,00	1,1787	8 166,03
DA_n Charges de sous-traitance	6 320 917,25	4 486 083,55	0,00	4 486 083,55	1,1538	5 176 043,20
DR_n Charges refacturées	36 814,24	36 814,24	-48 670,60	-11 856,36	1,0000	-11 856,36
D_n CFn = Dn	18 501 301,76	16 928 581,69	-42 640,60	16 885 941,09	2 546 200,92	19 432 142,01

CFn nette = Dn	CFn nette :	19 432 142,01
	T.V.A. à 10% :	1 943 214,20
	Contribution forfaitaire nette TTC :	21 375 356,21

(1) : correction des coûts d'exploitation navettes "croisières" (cf. article 5 de l'avenant 3)

La variation d'offre comprend la correction des coûts d'exploitation sur les navettes croisières (cf. avenant 3 article 5). Le bilan 2023 fait état de 37 véhicules affectés contre 22 envisagés au moment de la signature de l'avenant 3. Cet écart (+15) est donc multiplié par le coût prévu pour chaque escale (15 x 402 € = 6 030 €).

L'article 11 de l'avenant 4 prévoit également que les sommes dues par le Délégué au titre de l'année 2022 du fait des effets financiers de l'avenant seront réglées à l'occasion de la facture de solde de l'exercice 2023. Cette régularisation 2022 concerne les économies réalisées par le Délégué du fait du non-renouvellement des véhicules de service (article 5.2 de l'avenant 4) :

Composante Valeurs exprimées en € HT	Valeur de référence initiale	Valeur de référence avec options et avenants	Variation +/- de l'offre	Valeur de référence avenantée ajustée de l'offre	Index	Montant H.T.	
DFn Charges fixes (hors transparences)	0,00	-1 855,76	0,00	-1 855,76	1,1235	-2 084,94	
Dn CFn = Dn	0,00	-1 855,76	0,00	-1 855,76	-229,18	-2 084,94	
						CFn nette = Dn	-2 084,94
						T.V.A. à 10% :	-208,49
						Contribution forfaitaire nette TTC :	-2 293,43

1.7.2 Suivi des acomptes

Ces tableaux récapitulent les différents mouvements de fonds entre l'Autorité Organisatrice et le Délégué concernant :

- Les charges d'exploitation Dn,
- Le reversement des recettes encaissées pour le compte de la Communauté d'Agglomération du Cotentin.

Acomptes 2023 suivant l'article 31.2 de la convention (CF) :



Date de disponibilité des fonds en valeur	Libellé		Acomptes versés
	Nature	Mois	
18/04/2023	Acompte	Janvier	1 950 631,05
18/04/2023	Acompte	Février	1 950 631,05
18/04/2023	Acompte	Mars	1 950 631,05
10/05/2023	Acompte	Avril	1 950 631,05
15/06/2023	Acompte	Mai	1 950 631,05
14/07/2023	Acompte	Juin	1 950 631,05
21/09/2023	Acompte	Juillet	1 950 631,05
22/09/2023	Acompte	Août	1 950 631,05
02/10/2023	Acompte	Septembre	1 950 631,05
27/12/2023	Acompte	Régularisation (après avenant 3)	-1 519 391,02
27/12/2023	Acompte	Octobre	1 465 953,05
27/12/2023	Acompte	Novembre	1 465 953,05
17/01/2024	Acompte	Décembre	1 465 953,05
Acomptes 2023 TTC versés :			20 434 147,58



Acomptes 2023 suivant l'article 31.2 de la convention (Recettes) :

Date de disponibilité des fonds en valeur	Libellé		Acomptes versés
	Nature	Mois	
14/02/2023	Solde	Janvier	210 019,99
10/03/2023	Solde	Février	175 722,52
12/04/2023	Solde	Mars	213 229,58
12/05/2023	Solde	Avril	186 780,58
12/06/2023	Solde	Mai	201 757,16
10/07/2023	Solde	Juin	251 407,92
04/08/2023	Solde	Juillet	182 435,38
11/09/2023	Solde	Août	293 192,19
11/10/2023	Solde	Septembre	235 040,80
14/11/2023	Solde	Octobre	341 553,08
15/12/2023	Solde	Novembre	208 090,45
15/01/2024	Solde	Décembre	228 052,50
Soldes 2023 TTC versés :			2 727 282,15

L'encours des recettes restant à percevoir par le délégataire et à reverser à la Communauté d'agglomération du Cotentin s'élève à 445 924,45€ TTC.



1.7.3 Solde des opérations

Le solde des opérations 2023 est synthétisé dans le tableau ci-après :

	Réal 2023			Acomptes versés par la CAC	Soldes à payer par la CAC
	H.T.	TVA	TTC		
Contribution forfaitaire nette 2023	19 432 142,01	1 943 214,20	21 375 356,21	20 434 147,58	941 208,63
Contribution forfaitaire nette 2022	-2 084,94	-208,49	-2 293,43		-2 293,43
Pénalités sur engagement de recettes trafic	-196 699,22	-19 669,92	-216 369,14		-216 369,14
Partage sur engagement de recettes diverses (50%)	-43 711,77	0,00	-43 711,77		-43 711,77
Soldes	19 189 646,09	1 923 335,79	21 112 981,88	20 434 147,58	678 834,30

(1) régularisation de l'année 2022 (cf. art.11 de l'avenant 4)



2. LES COMPTES DE L'EXPLOITATION

Dans cette partie sont regroupées :

- Les comptes annuels du Délégué, certifiés par les Commissaires aux Comptes,
- Le compte d'exploitation au format défini par la Convention,
- Les autres informations financières.

2.1 Les comptes annuels du Délégué

Les comptes présentés ci-après sont les comptes certifiés par les Commissaires aux Comptes pour l'exercice clos le 31 décembre 2023.



Transdev Cotentin
Exercice clos le 31 décembre 2023

Rapport du commissaire aux comptes sur les comptes annuels

ERNST & YOUNG et Autres



ERNST & YOUNG et Autres
Tour First
TSA 14444
92037 Paris-La Défense cedex

TÉL. : +33 (0) 1 46 93 60 00
www.ey.com/fr

Transdev Cotentin

Exercice clos le 31 décembre 2023

Rapport du commissaire aux comptes sur les comptes annuels

A l'Associé Unique de la société Transdev Cotentin,

Opinion

En exécution de la mission qui nous a été confiée par décision de l'associé unique, nous avons effectué l'audit des comptes annuels de la société Transdev Cotentin relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2023, tels qu'ils sont joints au présent rapport.

Nous certifions que les comptes annuels sont, au regard des règles et principes comptables français, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la société à la fin de cet exercice.

Fondement de l'opinion

■ Référentiel d'audit

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont indiquées dans la partie « Responsabilités du commissaire aux comptes relatives à l'audit des comptes annuels » du présent rapport.

■ Indépendance

Nous avons réalisé notre mission d'audit dans le respect des règles d'indépendance prévues par le Code de commerce et par le Code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes, sur la période du 1^{er} janvier 2023 à la date d'émission de notre rapport.

S.A.S. à capital variable
438 476 913 R.C.S. Normandie

Société de Commissaires aux Comptes

Siège social : 1-2, place des Saisons - 92400 Courbevoie - Paris-La Défense 1





Justification des appréciations

En application des dispositions des articles L. 821-53 et R. 821-180 du Code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous vous informons que les appréciations les plus importantes auxquelles nous avons procédé, selon notre jugement professionnel, ont porté sur le caractère approprié des principes comptables appliqués, sur le caractère raisonnable des estimations significatives retenues et sur la présentation d'ensemble des comptes.

Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le contexte de l'audit des comptes annuels pris dans leur ensemble et de la formation de notre opinion exprimée ci-avant. Nous n'exprimons pas d'opinion sur des éléments de ces comptes annuels pris isolément.

Vérifications spécifiques

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, aux vérifications spécifiques prévues par les textes légaux et réglementaires.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur la sincérité et la concordance avec les comptes annuels des informations données dans le rapport de gestion du président et dans les autres documents sur la situation financière et les comptes annuels adressés à l'associé unique.

Nous attestons de la sincérité et de la concordance avec les comptes annuels des informations relatives aux délais de paiement mentionnées à l'article D. 441-6 du Code de commerce.

Responsabilités de la direction et des personnes constituant le gouvernement d'entreprise relatives aux comptes annuels

Il appartient à la direction d'établir des comptes annuels présentant une image fidèle conformément aux règles et principes comptables français ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement de comptes annuels ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Lors de l'établissement des comptes annuels, il incombe à la direction d'évaluer la capacité de la société à poursuivre son exploitation, de présenter dans ces comptes, le cas échéant, les informations nécessaires relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer la convention comptable de continuité d'exploitation, sauf s'il est prévu de liquider la société ou de cesser son activité.

Les comptes annuels ont été arrêtés par le président.



Responsabilités du commissaire aux comptes relatives à l'audit des comptes annuels

Il nous appartient d'établir un rapport sur les comptes annuels. Notre objectif est d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, sans toutefois garantir qu'un audit réalisé conformément aux normes d'exercice professionnel permet de systématiquement détecter toute anomalie significative. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsque l'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elles puissent, prises individuellement ou en cumulé, influencer les décisions économiques que les utilisateurs des comptes prennent en se fondant sur ceux-ci.

Comme précisé par l'article L. 821-55 du Code de commerce, notre mission de certification des comptes ne consiste pas à garantir la viabilité ou la qualité de la gestion de votre société.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, le commissaire aux comptes exerce son jugement professionnel tout au long de cet audit.

En outre :

- ▶ il identifie et évalue les risques que les comptes annuels comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, définit et met en œuvre des procédures d'audit face à ces risques, et recueille des éléments qu'il estime suffisants et appropriés pour fonder son opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative provenant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- ▶ il prend connaissance du contrôle interne pertinent pour l'audit afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne ;
- ▶ il apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, ainsi que les informations les concernant fournies dans les comptes annuels ;
- ▶ il apprécie le caractère approprié de l'application par la direction de la convention comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments collectés, l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou à des circonstances susceptibles de mettre en cause la capacité de la société à poursuivre son exploitation. Cette appréciation s'appuie sur les éléments collectés jusqu'à la date de son rapport, étant toutefois rappelé que des circonstances ou événements ultérieurs pourraient mettre en cause la continuité d'exploitation. S'il conclut à l'existence d'une incertitude significative, il attire l'attention des lecteurs de son rapport sur les informations fournies dans les comptes annuels au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas fournies ou ne sont pas pertinentes, il formule une certification avec réserve ou un refus de certifier ;



- ▶ il apprécie la présentation d'ensemble des comptes annuels et évalue si les comptes annuels reflètent les opérations et événements sous-jacents de manière à en donner une image fidèle.

Paris-La Défense, le 30 avril 2024

Le Commissaire aux Comptes
ERNST & YOUNG et Autres

Alexandre Chrétien

GROUPE TRANSDEV
COMPTES ANNUELS

TRANSDEV COTENTIN
SIREN: 892178492

ADRESSE: 491 Rue de la Chasse aux Loups 50110 Cherbourg en Cotentin

DATE DE CLOTURE : 31/12/2023



A - ETATS FINANCIERS

Bilan actif

BILAN-ACTIF	Exercice N			Exercice N-1
	Brut	Amort.	Net	Net
Capital souscrit non appelé (I)	0		0	0
Frais d'établissement	0	0	0	0
Frais de développement	0	0	0	0
Concessions, brevets et droits similaires	1 500	1 140	360	860
Fonds commercial (1)	0	0	0	0
Autres immobilisations incorporelles	581 507	302 358	279 149	333 705
Avances sur immobilisations incorporelles	0	0	0	0
TOTAL immobilisations incorporelles	583 007	303 498	279 509	334 565
Terrains	0	0	0	0
Constructions	0	0	0	0
Installations techniques, matériel	17 908	13 310	4 598	8 215
Autres immobilisations corporelles	756 024	455 809	300 215	477 352
Immobilisations en cours	0	0	0	0
Avances et acomptes	0	0	0	0
TOTAL immobilisations corporelles	773 932	469 119	304 813	485 567
Participations selon la méthode de meq	0	0	0	0
Autres participations	0	0	0	0
Créances rattachées à des participations	0	0	0	0
Autres titres immobilisés	0	0	0	0
Prêts	0	0	0	0
Autres immobilisations financières	1 448	0	1 448	1 448
TOTAL immobilisations financières (2)	1 448	0	1 448	1 448
Total Actif Immobilisé (II)	1 358 387	772 616	585 770	821 580
Matières premières, approvisionnements	168 593	0	168 593	153 385
En cours de production de biens	0	0	0	0
En cours de production de services	0	0	0	0
Produits intermédiaires et finis	0	0	0	0
Marchandises	0	0	0	0
TOTAL Stock	168 593	0	168 593	153 385
Avances et acomptes versés sur commandes	0	0	0	217
Clients et comptes rattachés (3)	2 488 199	0	2 488 199	3 226 210
Autres créances (3)	3 407 217	0	3 407 217	1 586 732
Capital souscrit et appelé, non versé	0	0	0	0
TOTAL Créances	5 895 416	0	5 895 416	4 812 942
Valeurs mobilières de placement (dont actions propres:)	0	0	0	0
Disponibilités	265 433	0	265 433	319 654
TOTAL Disponibilités	265 433	0	265 433	319 654
Charges constatées d'avance (3)	165 314	0	165 314	25 296
Total Actif Circulant (III)	6 494 757	0	6 494 757	5 311 494
Frais d'émission d'emprunt à étaler (IV)	0		0	0
Prime de remboursement des obligations (V)	0		0	0
Ecart de conversion actif (VI)	0		0	0
Total Général (I à VI)	7 853 144	772 616	7 080 527	6 133 074
Renvois (1)-Dont droit au bail			0	0
(2)- Dont immobilisations financières à - 1 an			0	0
(3)- Dont créances d'exploitation et charges constatées d'avance à +1 an			0	0

Bilan passif

BILAN-PASSIF		Exercice N	Exercice N-1
Capital social ou individuel	dont versé : 316 000	316 000	316 000
Primes d'émission, de fusion, d'apport,		0	0
Ecarts de réévaluation	dont écart d'équivalence 0	0	0
Réserve légale		31 600	26 731
Réserves statutaires ou contractuelles		0	0
Réserves réglementées	dont réserve des prov. fluctuation des cours : 0	0	0
Autres réserves	dont réserve achat d'œuvres originales d'artistes : 0	0	0
TOTAL Réserves		31 600	26 731
Report à nouveau		336	0
RÉSULTAT DE L'EXERCICE (bénéfice ou perte)		650 512	312 705
Subventions d'investissement		0	0
Provisions réglementées		0	0
TOTAL CAPITAUX PROPRES (I)		998 447	655 436
Produit des émissions de titres participatifs		0	0
Avances conditionnées		0	0
TOTAL AUTRES FONDS PROPRES (II)		0	0
Provisions pour risques		0	0
Provisions pour charges		182 536	203 989
TOTAL PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES (III)		182 536	203 989
Emprunts obligataires convertibles		0	0
Autres emprunts obligataires		0	0
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit		326	0
Emprunts et dettes financières divers	dont emprunts participatifs : 0	0	0
TOTAL Dettes financières		326	0
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours		0	0
Dettes fournisseurs et comptes rattachés		3 535 568	3 177 763
Dettes fiscales et sociales		1 563 064	1 499 764
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés		0	0
Autres dettes		800 585	596 122
TOTAL Dettes d'exploitation		5 899 218	5 273 649
Produits constatés d'avance		0	0
TOTAL DETTES (1) (IV)		5 899 544	5 273 649
Ecart de conversion Passif (V)		0	0
TOTAL GENERAL - PASSIF (1 à V)		7 080 527	6 133 074
Renvois (1)-Dettes à +1 an		0	0
(1)- Dettes à - 1 an		5 899 544	5 273 649
- dont concours bancaires courants et soldes créditeurs des banques		0	0

Compte de résultat

COMPTE DE RESULTAT	Exercice N			Exercice N-1
	France	Exportation	Total	
Ventes de marchandises	0	0	0	0
Production vendue biens	0	0	0	0
Production vendue services	19 409 986	0	19 409 986	17 706 820
Chiffres d'affaires nets	19 409 986	0	19 409 986	17 706 820
Production stockée			0	0
Production immobilisée			0	0
Subventions d'exploitation			0	0
Reprises sur amortissements et provisions, transferts de charges			340 926	277 017
Autres produits			60 965	22 700
Total des produits d'exploitation (I)			19 811 877	18 006 538
Achats de marchandises (y compris droits de douane)			0	0
Variation de stock (marchandises)			0	0
Achats de matières premières et autres approvisionnements (y compris droits de douane)			1 378 102	1 355 370
Variation de stock (matières premières et approvisionnements)			-15 209	-22 963
Autres achats et charges externes (1)			9 324 919	8 392 001
Impôts, taxes et versements assimilés			287 603	284 249
Salaires et traitements			5 249 077	5 012 269
Charges sociales			2 032 345	1 909 492
Dotations d'exploitation	sur immobilisations	-dotations aux amortissements	330 021	329 250
		-dotations aux provisions	0	0
	Sur actif circulant : dotations aux provisions		0	0
	Pour risques et charges : dotations aux provisions		12 679	11 071
Autres charges			218 737	171 380
Total des charges d'exploitation (II)			18 818 274	17 442 118
RÉSULTAT D'EXPLOITATION			993 603	564 419
Bénéfice attribué ou perte transférée (III)			0	0
Perte supportée ou bénéfice transféré (IV)			0	0
Produits financiers de participations			0	0
Produits des autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé			0	0
Autres Intérêts et produits assimilés (2)			91 872	3 507
Reprises sur provisions et transferts de charges			0	0
Différences positives de change			0	0
Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement			0	0
Total des produits financiers (V)			91 872	3 507
Dotations financières aux amortissements et provisions			0	0
Intérêts et charges assimilés (3)			5 954	2 931
Différences négatives de change			0	0
Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement			0	0
Total des charges financières (VI)			5 954	2 931
RÉSULTAT FINANCIER (V-VI)			85 917	575
RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS (I-II+III-IV+V-VI)			1 079 520	564 995

Compte de résultat suite

COMPTE DE RESULTAT (suite)	Exercice N	Exercice N-1
Produits exceptionnels sur opérations de gestion	2 416	0
Produits exceptionnels sur opérations en capital	0	35 100
Reprises sur provisions et transferts de charges	0	0
Total des produits exceptionnels (VII)	2 416	35 100
Charges exceptionnelles sur opérations de gestion	0	44
Charges exceptionnelles sur opérations en capital	0	34 317
Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions	0	0
Total des charges exceptionnelles (VIII)	0	34 361
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL (VII - VIII)	2 416	739
Participation des salariés aux résultats de l'entreprise (IX)	195 916	112 540
Impôts sur les bénéfices (X)	235 509	140 489
TOTAL DES PRODUITS (I + III + V + VII)	19 906 165	18 045 144
TOTAL DES CHARGES (II + IV + VI + VIII + IX + X)	19 255 654	17 732 440
BÉNÉFICE OU PERTE (total des produits - total des charges)	650 512	312 705
Renvois (1)-Dont redevance crédit bail mobilier	0	0
(1)-Dont redevance crédit bail immobilier	0	0
(2)- Dont produits concernant les entreprises liées	91 872	1 825
(3)- Dont intérêts concernant les entreprises liées	5 954	664



B - ANNEXE DES COMPTES ANNUELS

1. ACTIVITE :

1.1. Contrat géré

Notre société gère les transports publics de voyageurs de l'Agglomération du Cotentin dans le cadre d'un contrat d'une durée de 7 années qui a commencé au 01 juillet 2021 et dont le terme est au 01 juillet 2028 en lieu et place de Kéolis, délégataire sortant.

1.2. Faits caractéristiques et évènements marquants de l'exercice

L'activité 2023 de Transdev Cotentin a été relativement constante. Le réseau travaux mis en place en 2022 a été appliqué tout au long de l'année et adapté en fonction de l'avancée des chantiers. L'activité a donc été perturbée tout au long de l'année tant en matière de production que de recettes. Par ailleurs les activités scolaires suburbaines (sous traitées à Transdev Normandie Manche et Collas) ont été sorties de la DSP et confiées à deux transporteurs sous forme de marchés, dont TNM qui a conservé le même volume d'activité. Cela a fait l'objet d'un avenant n°3 signé en septembre 2023.

2. PRINCIPES COMPTABLES :

Les comptes annuels sont établis conformément aux dispositions du Code de Commerce et du règlement ANC 2014-03 relatif au plan comptable général modifié par le règlement ANC 2018-01 du 20 avril 2018.

2.1. Principes généraux appliqués

Les comptes annuels sont établis conformément aux principes comptables français en vigueur. Les comptes sont présentés en euros.

2.2. Durée de l'exercice comptable

L'exercice a une durée de 12 mois couvrant la période du 01/01/2023 au 31/12/2023.

2.3. Changements de méthodes comptables

Aucun changement de méthode comptable n'est intervenu sur l'exercice.



3. REGLES ET METHODES COMPTABLES :

L'évaluation des éléments inscrits en comptabilité a été pratiquée par référence à la méthode dite des coûts historiques. Plus particulièrement, les modes d'évaluation décrits ci-après ont été retenus pour les divers postes des comptes annuels.

3.1. Immobilisations incorporelles

Les logiciels informatiques sont amortis sur une durée comprise entre 1 et 3 ans.

Une dépréciation est comptabilisée lorsque la valeur vénale de l'actif est inférieure à sa valeur nette comptable.

3.2. Immobilisations corporelles

- Les immobilisations corporelles sont évaluées à leur coût d'acquisition ou à leur coût de production. Ces derniers ne comprennent aucune quote-part de frais financiers ou de frais généraux.

- Le matériel roulant, les installations fixes des ateliers et dépôts de bus, ainsi que l'ensemble des équipements et matériels nécessaires à l'entretien et à l'exploitation sont mis à notre disposition à titre gratuit par l'Autorité Organisatrice.

- Le matériel roulant, les installations fixes des ateliers et dépôts de bus, ainsi que l'ensemble des équipements et matériels nécessaires à l'entretien et à l'exploitation seront repris au terme de la DSP, PPP etc. ... à leur VNC ou à leur valeur de marché par l'Autorité Organisatrice.

- Approche par composants :

Au regard des analyses réalisées, le matériel de transport (autocars, autobus) est considéré comme un ensemble homogène ne nécessitant pas une ventilation par composants, hormis pour les batteries des bus électriques.

- Matériel neuf :

En application de la réglementation sur les actifs, les biens sont amortis sur leurs durées de vie économiques :

Matériel	Durée	Mode
Constructions	20 ans	linéaire
Agencements et installations	10 ans	linéaire
Matériel et outillage industriel	5 à 10 ans	linéaire
Matériel neuf d'exploitation (véhicules standards)	12 ans	linéaire
Matériel neuf électrique d'exploitation (véhicules standards)	12 ans	linéaire
Matériel neuf d'exploitation (à fort kilométrage)	8 ans	linéaire
Matériel d'exploitation (minibus)	6 ans	linéaire
Matériel neuf électrique d'exploitation (minibus)	5 ans	linéaire
Matériel d'exploitation (autres)	5 ans	linéaire
Véhicules de service	4 ans	linéaire
Batteries véhicules électriques standards	6 ans	linéaire
Batteries véhicules électriques (minibus)	5 ans	linéaire
Matériel informatique	3 à 5 ans	linéaire
Matériel de bureau	5 à 7ans	linéaire
Mobilier de bureau	5 à 10 ans	linéaire



La société a par ailleurs adopté sur le plan fiscal les modalités d'amortissement suivantes :

Matériel	Durée	Mode
Matériel neuf d'exploitation (véhicules standards)	10 ans	dégressif
Matériel neuf électrique d'exploitation (véhicules standards)	10 ans	dégressif
Matériel neuf d'exploitation (à fort kilométrage)	8 ans	dégressif
Matériel d'exploitation (minibus)	6 ans	dégressif
Matériel neuf électrique d'exploitation (minibus)	5 ans	dégressif
Matériel d'exploitation (autres)	5 ans	dégressif

Pour les autres immobilisations, les durées d'usage sont égales aux durées de vie économiques.

=> La société pratique ainsi des amortissements dérogatoires correspondant au différentiel entre l'amortissement sur les durées économiques (comptables) et l'amortissement sur les durées d'usage (fiscales).

-Matériel d'occasion :

Le matériel d'exploitation acheté d'occasion est amorti linéairement sur les mêmes durées que les biens neufs, moins l'âge à la date d'achat, avec un minimum de 2 à 4 ans à savoir :

Matériel	Durée	Amt minimum
Matériel d'exploitation (véhicules standards)	12 ans	4 ans
Matériel d'exploitation (à fort kilométrage)	8 ans	2 ans
Matériel d'exploitation (minibus)	6 ans	2 ans
Matériel d'exploitation (autres)	5 ans	2 ans

3.3. Immobilisations financières

Non applicable.

3.4. Stocks

Les stocks de matières comprennent principalement le carburant et les pièces de rechange des véhicules. Ils sont valorisés selon la méthode du coût moyen unitaire pondéré. Une dépréciation est comptabilisée lorsque la valeur vénale de l'actif est inférieure à sa valeur nette comptable.

3.5. Créances et dettes

Les créances et dettes sont évaluées à leur valeur nominale. Les créances sont, le cas échéant, dépréciées par voie de provision pour tenir compte des risques de non-recouvrement.

3.6. Provisions pour risques et charges

Les provisions pour risques et charges sont estimées en fonction des données connues de la société à la date d'arrêt des comptes.



3.7. Information sur les capitaux propres

3.7.1. Amortissement

Non applicable.

3.7.2. Subventions d'investissement

Non applicable.

3.8. Information sur le compte de résultat

3.8.1. Amortissement

Non applicable.

3.8.2. Reprise des subventions d'investissement

Non applicable.

3.8.3. Contributions financières

Non applicable.

4. AUTRES INFORMATIONS

4.1. Honoraires des commissaires aux comptes

En application du Décret n° 2008-1487 du 30 décembre 2008, l'information relative aux honoraires des commissaires aux comptes n'est pas communiquée dans cette annexe car elle est fournie dans l'annexe aux comptes consolidés de Transdev Group.

4.2. Loyers Transdev Location de Véhicules

Non applicable.



4.3. Engagement en matière de retraite

Hypothèses retenues pour l'évaluation des engagements de retraite :

Age de début d'activité :

Cadres 22 ans
Autres 20 ans

Age de cessation d'activité :

Cadres âge taux plein
TAM âge taux plein
Emp. / Ouv. âge taux plein
Matelots / Officiers 55 ans

Taux de charges patronales : 42%

Taux annuel d'actualisation inflation comprise : 3,20%

Evaluation annuelle des salaires :

Cadres 1.00%
TAM 0.50%
Emp. / Ouv. 0.50%
Matelots / Officiers 0.50%

Taux annuel d'inflation : 2,2 %

Les états financiers tiennent compte de l'impact de la réforme des retraites portant sur le report de l'âge de départ pour un montant de reprise de 58 406 euros sur l'exercice.

Les engagements relatifs aux contrats urbains sont évalués sur la durée du contrat.

Les droits acquis par les salariés au titre des indemnités futures de fin de carrière ont été déterminés en fonction de l'âge et de l'ancienneté de chaque salarié par application d'une méthode tenant compte d'hypothèses d'évolution de salaires, d'espérance de vie et de taux de rotation du personnel, conformément aux principes retenus dans le groupe Transdev.

La charge de l'exercice de 11 772 euros liée à ces indemnités a été provisionnée. Compte tenu de la reprise de 75 411 euros, le solde de la provision s'élève à -103 468 euros au 31 décembre 2023.

4.4. Engagements au titre des médailles du travail

Les droits acquis par les salariés au titre des médailles du travail ont été déterminés en fonction de l'âge et de l'ancienneté de chaque salarié par application d'une méthode tenant compte d'hypothèses d'évolution de salaires, d'espérance de vie et de taux de rotation du personnel, conformément aux principes retenus dans le groupe Transdev.

La charge liée à ces indemnités a été provisionnée sur l'exercice pour un montant de 907 euros.

4.5. Engagements au titre du Droit Individuel à la Formation

La gestion des heures accumulées au titre du Droit Individuel à la Formation relève désormais de la Caisse des Dépôts et Consignations au titre du nouveau dispositif Compte Personnel de Formation créé par la loi du 5 mars 2014 et entré en vigueur à compter du 1er janvier 2015. Avec ce dispositif, la société n'a plus aucun engagement ni risque de charges futures à prendre en compte.

4.6. Renseignements concernant les parties liées

En application du règlement de l'ANC et de l'article R.123-198 11 du Code de commerce, relatif aux parties liées, notre société déclare n'avoir aucune transaction concernée sur l'exercice 2023.

4.7. Gestion des coefficients de déduction de TVA

La société réalise exclusivement des opérations dans le champ d'application de la TVA et taxables à la TVA. Les coefficients d'assujettissement et de taxation associés à l'ensemble des achats de biens et services sont respectivement de 1 et 1. Le coefficient d'admission est déterminé par référence aux dispositions légales.

4.8. Intégration fiscale

La société est entrée dans le groupe d'intégration fiscale Transdev Group à compter du 1er janvier 2021.

4.9. Consolidation

Les comptes de la société sont intégrés [globalement] dans les comptes consolidés de Transdev Group, société anonyme de droit français immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 521 477 851 dont le siège social est situé 3 allée de Grenelle – CS20098 92130 Issy-les-Moulineaux, eux-mêmes consolidés par intégration globale dans les comptes consolidés de la Caisse des Dépôts et consignations (Section générale) dont le siège social est situé au 56, rue de Lille - 75356 Paris 07 SP. Les états financiers consolidés Transdev Group et Caisse des Dépôts et consignations (Section générale) sont disponibles aux adresses indiquées ci-dessus.

4.10. Taxe sur les salaires

Non applicable.

5. EVENEMENTS POSTERIEURS A LA CLOTURE

Néant.



TRANSDEV COTENTIN

Comptes annuels 2023

6. COMPLEMENT D'INFORMATION RELATIF AU BILAN

6.1. Etat de l'actif immobilisé

Cadre A	IMMOBILISATIONS	Valeur brute au début de l'exercice	Augmentations		
			Réévaluation	Acqu. et apports	
	Frais d'établissement et de développement (I)	0	0	0	
	Autres postes d'immobilisations incorporelles (II)	504 846	0	78 161	
	Terrains	0	0	0	
Constructions	Sur sol propre	0	0	0	
	Sur sol d'autrui	0	0	0	
	Installations générales, agencements et aménagements des constructions	0	0	0	
	Installations techniques, matériel et outillage industriels	17 908	0	0	
Autres immobilisations corporelles	Installations générales, agencements, aménagements divers	36 384	0	0	
	Matériel de transport	618 239	0	16 050	
	Matériel de bureau et mobilier informatique	85 350	0	0	
	Emballages récupérables et divers	0	0	0	
	Immobilisations corporelles en cours	0	0	0	
	Avances et acomptes	0	0	0	
	TOTAL (III)	757 882	0	16 050	
	Participations évaluées par mise en équivalence	0	0	0	
	Autres participations	0	0	0	
	Autres titres immobilisés	0	0	0	
	Prêts et autres immobilisations financières	1 448	0	0	
	TOTAL (IV)	1 448	0	0	
	TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III + IV)	1 264 176	0	94 211	
	Dont: fusions, apports				
Cadre B	IMMOBILISATIONS	Diminutions		Valeur brute à la fin de l'exercice	Réévaluation
		Virement	Cession		Valeur d'origine
	Frais d'établissement et de développement (I)	0	0	0	0
	Autres postes d'immobilisations incorporelles (II)	0	0	583 007	0
	Terrains	0	0	0	0
Constructions	Sur sol propre	0	0	0	0
	Sur sol d'autrui	0	0	0	0
	Installations générales, agencements et aménagements des constructions	0	0	0	0
	Installations techniques, matériel et outillage industriels	0	0	17 908	0
Autres immobilisations corporelles	Installations générales, agencements, aménagements divers	0	0	36 384	0
	Matériel de transport	0	0	634 289	0
	Matériel de bureau et mobilier informatique	0	0	85 350	0
	Emballages récupérables et divers	0	0	0	0
	Immobilisations corporelles en cours	0	0	0	0
	Avances et acomptes	0	0	0	0
	TOTAL (III)	0	0	772 932	0
	Participations évaluées par mise en équivalence	0	0	0	0
	Autres participations	0	0	0	0
	Autres titres immobilisés	0	0	0	0
	Prêts et autres immobilisations financières	0	0	1 448	0
	TOTAL (IV)	0	0	1 448	0
	TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III + IV)	0	0	1 358 387	0
	Dont: fusions, apports				

6.2. Etat des Amortissements

Cadre A		SITUATION ET MOUVEMENTS DES AMORTISSEMENTS DE L'EXERCICE					
Immobilisations amortissables		Début d'exercice	Augment.	Diminutions	Fin de l'exercice		
Frais d'établissement et de développement	(I)	0	0	0	0		
Autres postes d'immobilisations incorporelles	(II)	170 281	133 217	0	303 498		
Terrains		0	0	0	0		
Constructions	Sur sol propre	0	0	0	0		
	Sur sol d'autrui	0	0	0	0		
	Installations générales, agencements	0	0	0	0		
Installations techniques, matériels et outillages		9 693	3 617	0	13 310		
Autres immobilisations corporelles	Installations générales, agencements divers	25 036	9 370	0	34 405		
	Matériel de transport	197 282	156 350	0	353 632		
	Matériel de bureau, informatique et mobilier	40 304	27 468	0	67 772		
	Emballages récupérables et divers	0	0	0	0		
TOTAL IMMOBILISATIONS CORPORELLES (III)		272 315	196 804	0	469 119		
TOTAL GENERAL (I + II + III)		442 596	330 021	0	772 616		
<i>Dont fusions, apports</i>							
Cadre B		VENTILATION DES MOUVEMENTS AFFECTANT LA PROVISION POUR AMORTISSEMENTS DEROGATOIRES					
Immos	DOTATIONS			REPRISES			Fin de l'exercice
	Différentiel de durée	Mode dégressif	Amort fiscal exceptionnel	Différentiel de durée	Mode dégressif	Amort fiscal exceptionnel	
Frais étab.	0	0	0	0	0	0	0
Autres	0	0	0	0	0	0	0
Terrains	0	0	0	0	0	0	0
Constructions :							
sol propre	0	0	0	0	0	0	0
sol autrui	0	0	0	0	0	0	0
install.	0	0	0	0	0	0	0
Autres immobilisations :							
Inst. techn.	0	0	0	0	0	0	0
Inst gén.	0	0	0	0	0	0	0
M.Transport	0	0	0	0	0	0	0
Mat bureau.	0	0	0	0	0	0	0
Emball.	0	0	0	0	0	0	0
CORPO.	0	0	0	0	0	0	0
Acquis. de titres	0			0			0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0
Cadre C		Charges réparties sur plusieurs exercices		Début de l'exercice	Augment.	Diminutions	Fin de l'exercice
Frais d'émission d'emprunt à étaler				0	0	0	0
Primes de remboursement des obligations				0	0	0	0



6.3. Etat des Provisions

Nature des provisions	Début de l'exercice	Dotations	Reprises	Fin de l'exercice
Provisions gisements miniers et pétroliers	0	0	0	0
Provisions investissements	0	0	0	0
Provisions pour hausse des prix	0	0	0	0
Amortissements dérogatoires	0	0	0	0
- Dont majorations exceptionnelles de 30%	0	0	0	0
Provisions implantation étranger avant 1.1.1992	0	0	0	0
Provisions implantation étranger après 1.1.1992	0	0	0	0
Provisions pour prêts d'installation	0	0	0	0
Autres provisions réglementées	0	0	0	0
TOTAL (I)	0	0	0	0
Provisions pour litiges	0	0	0	0
Provisions pour garanties données aux clients	0	0	0	0
Provisions pour pertes sur marchés à terme	0	0	0	0
Provisions pour amendes et pénalités	0	0	0	0
Provisions pour pertes de change	0	0	0	0
Provisions pour pensions	203 989	90 840	112 293	182 536
Provisions pour impôts	0	0	0	0
Provisions pour renouvellement des immobilisations	0	0	0	0
Provisions pour gros entretien et grandes révisions	0	0	0	0
Provisions pour charges soc et fisc sur congés à payer	0	0	0	0
Autres provisions pour risques et charges	0	0	0	0
TOTAL (II)	203 989	90 840	112 293	182 536
Provisions sur immos incorporelles	0	0	0	0
Provisions sur immos corporelles	0	0	0	0
Provisions sur titres mis en équivalence	0	0	0	0
Provisions sur titres de participations	0	0	0	0
Provisions sur autres immos financières	0	0	0	0
Provisions sur stocks	0	0	0	0
Provisions sur comptes clients	0	0	0	0
Autres provisions pour dépréciations	0	0	0	0
TOTAL (III)	0	0	0	0
TOTAL GENERAL (I + II + III)	203 989	90 840	112 293	182 536
Dont dotations et reprises d'exploitation		12 679	112 293	
Dont dotations et reprises financières		0	0	
Dont dotations et reprises exceptionnelles		0	0	
dépréciations des titres mis en équivalence				0
Dont fusions apports				

6.4. Etat des fonds de commerce et des malis de fusion

Libellés	Montant Début de l'exercice	Augmentations de l'exercice	Diminutions de l'exercice	Virement de l'exercice	Montant fin de l'exercice
Droits de Lignes de Transport (I)	0				0
Fonds de commerce à durée illimitée:	0				0
Fonds commerciaux sur contrats:	0				0
Fonds commerciaux sur contrats occasionnels:	0				0
TOTAL Fonds de Commerce (II)	0	0	0	0	0
Malis techniques contrats:	0				0
Malis techniques contrats occasionnels:	0				0
TOTAL Malis techniques (III)	0	0	0	0	0
TOTAL Immobilisations incorporelles (I + II + III)	0	0	0	0	0
Malis techniques sur terrains:	0				0
Malis techniques sur constructions:	0				0
Malis techniques sur véhicules:	0				0
TOTAL Immobilisations corporelles (IV)	0	0	0	0	0
Malis techniques sur participations (V)	0				0
TOTAL Général (I + II + III + IV + V)	0	0	0	0	0

TRANSDEV COTENTIN

Comptes annuels 2023

6.5. Etat des amortissements et des dépréciations sur fonds de commerce et malis de fusion

Cadre A	Montant début Exercice		Augmentation de l'exercice		Virement de l'exercice	
	Amortissements	Dépréciations	Dotations Amortissements	Dotations Provisions	Amortissements	Dépréciations
FONDS DE COMMERCE ET MALIS TECHNIQUES DE FUSION						
Droits de Lignes de Transport (I)	0	0				
Fonds de commerce à durée illimitée		0				
Fonds commerciaux sur contrats	0	0				
Fonds commerciaux sur contrats occasionnels	0	0				
TOTAL Fonds de Commerce (II)	0	0	0	0	0	0
Malis techniques contrats	0	0				
Malis techniques contrats occasionnels	0	0				
TOTAL Malis techniques (III)	0	0	0	0	0	0
TOTAL Immobilisations incorporelles (I + II + III)	0	0	0	0	0	0
Malis techniques sur terrains		0				
Malis techniques sur constructions	0	0				
Malis techniques sur véhicules	0	0				
TOTAL Immobilisations corporelles (IV)	0	0	0	0	0	0
Malis techniques sur participations (V)		0				
TOTAL Cadre A (I + II + III + IV + V)	0	0	0	0	0	0

Cadre B	Diminution de l'exercice		Virement de l'exercice		Fin de l'exercice	
	Reprise sur Amortissements	Reprises sur Provisions	Amortissements	Dépréciations	Amortissements	Dépréciations
FONDS DE COMMERCE ET MALIS TECHNIQUES DE FUSION						
Droits de Lignes de Transport (I)					0	0
Fonds de commerce à durée illimitée						0
Fonds commerciaux sur contrats					0	0
Fonds commerciaux sur contrats occasionnels					0	0
TOTAL Fonds de Commerce (II)	0	0	0	0	0	0
Malis techniques contrats					0	0
Malis techniques contrats occasionnels					0	0
TOTAL Malis techniques (III)	0	0	0	0	0	0
TOTAL Immobilisations incorporelles (I + II + III)	0	0	0	0	0	0
Malis techniques sur terrains						0
Malis techniques sur constructions					0	0
Malis techniques sur véhicules					0	0
TOTAL Immobilisations corporelles (IV)	0	0	0	0	0	0
Malis techniques sur participations (V)						0
TOTAL Cadre B (I + II + III + IV + V)	0	0	0	0	0	0

6.6. Etats des échéances des créances et des dettes

Cadre A		Etat des créances	Montant brut	A un an ou plus	A plus d'un an	
Créances rattachées à des participations			0	0	0	
Prêts			0	0	0	
Autres immos financières			1 468	1 468	0	
TOTAL DES CRÉANCES LIÉES A L'ACTIF IMMOBILISE			1 468	1 468	0	
Clients douteux ou litigieux			0	0	0	
Autres créances clients			2 488 199	2 488 199	0	
Créances représentatives de titres prêtés			0	0	0	
Personnel et comptes rattachés			8 388	8 388	0	
Sécurité sociale et autres organismes sociaux			109	109	0	
Etat et autres collectivités		Impôts sur les bénéfices	0	0	0	
		Taxe sur la valeur ajoutée	335 201	335 201	0	
		Autres impôts	0	0	0	
		Etat - divers	174 807	174 807	0	
Groupes et associés			2 876 118	2 876 118	0	
Débiteurs divers			12 593	12 593	0	
TOTAL CRÉANCES LIÉES A L'ACTIF CIRCULANT			5 895 416	5 895 416	0	
Charges constatées d'avance			165 314	165 314	0	
TOTAL DES CRÉANCES			6 062 279	6 062 279	0	
Prêts accordés en cours d'exercice			0			
Remboursements obtenus en cours d'exercice			0			
Prêts et avances consentis aux associés			0			
Cadre B	Etat des dettes		Montant brut	A un an ou plus	A plus d'un an et - de cinq ans	A plus de cinq ans
Emprunts obligataires convertibles			0	0	0	0
Autres emprunts obligataires			0	0	0	0
Emprunts auprès des établissements de crédits moins de 1 an à l'origine			326	326	0	0
Emprunts auprès des établissements de crédits plus de 1 an à l'origine			0	0	0	0
Emprunts et dettes financières divers			0	0	0	0
Fournisseurs et comptes rattachés			3 535 568	3 535 568	0	0
Personnel et comptes rattachés			769 968	769 968	0	0
Sécurité sociale et autres organismes sociaux			659 024	659 024	0	0
Etat et autres collectivités publiques		Impôts sur les bénéfices	0	0	0	0
		Taxe sur la valeur ajoutée	54 740	54 740	0	0
		Obligations cautionnées	0	0	0	0
		Autres impôts	39 332	39 332	0	0
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés			0	0	0	0
Groupes et associés			95 020	95 020	0	0
Autres dettes			705 565	705 565	0	0
Dettes représentative de titres empruntés			0	0	0	0
Produits constatés d'avance			0	0	0	0
TOTAL DES DETTES			5 899 544	5 899 544	0	0
Emprunts souscrits en cours d'exercice			0	Emprunts auprès des associés physiques		0
Emprunts remboursés en cours d'exercice			0			0



6.7. Etat des Charges à payer et des produits à recevoir

6.7.1. Charges à payer

Charges à payer	Montant
DETTES FOURNISSEURS ET COMPTES RATTACHES	2 048 182
DETTES SOCIALES	1 045 453
DETTES FISCALES	28 243
AUTRES DETTES	390 780
	0
	0
	0
	0
	0
	0
	0
	0
	0
	0
	0
	0
	0
	0
TOTAL	3 512 658

6.7.2. Produits à recevoir

Produits à recevoir	Montant
CREANCES CLIENTS ET COMPTES RATTACHES	979 176
CREANCES FISCALES	174 807
AUTRES CREANCES	12 393
INTERETS A RECEVOIR	36 577
	0
	0
	0
	0
	0
	0
	0
	0
	0
	0
	0
	0
	0
	0
	0
TOTAL	1 202 953



6.9. Composition du capital social

	Nombre	Valeur Nominale	Capital Social
Nombre d'actions / parts sociales composant le capital social au début de l'exercice	1 000	316	316 000
Augmentation du capital			
- Par augmentation du nombre d'actions/parts sociales			0
- Par augmentation de la valeur nominale			0
Réduction du capital			
- Par diminution du nombre d'actions/parts sociales			0
- Par diminution de la valeur nominale			
Actions/parts sociales composant le capital social en fin d'exercice	1 000	316	316 000



TRANSDEV COTENTIN

Comptes annuels 2023

5.10. Variation des capitaux propres

CAPITAUX PROPRES	Ouverture	à l'expiration de l'exercice N-1	Chiffres, Chiffres	Augmentation de capital	Réduction de capital	Autres variations	Autres Réserves de Résultat d'Exercice	Variation des prix de l'Eq. (N)	GP de l'exercice au compte de résultat (N)	Résultat Exercice (N) (hors A et B)	Closure
Capital social ou individuel	300 000										300 000
Primes d'émission, de fusion, d'apport...	0										0
Plus ou moins-values	0										0
Réserve légale	81 150	81 150									81 150
Réserves constituées de contrats d'assurance	0										0
Réserves réglementées	0										0
Autres réserves	0										0
Résultat cumulé	0	307 150	307 150								307 150
Résultat de l'exercice	312 700	312 700								312 700	620 150
Subventions d'investissement	0										0
Provisions réglementées	0										0
TOTAL CAPITAUX PROPRES	381 850	381 850	381 850	0	0	0	0	0	0	312 700	694 550

7. COMPLEMENT D'INFORMATION RELATIF AU COMPTE DE RESULTAT

7.1. Ventilation du chiffre d'affaires

Ventilation du chiffre d'affaires	2023	2022
Répartition par secteur d'activité		
TRANSPORT URBAIN	19 399 042	17 698 193
TOURISME / OCCASIONNEL	10 944	8 568
AUTRES PRODUITS	0	59
Total chiffres d'affaires	19 409 986	17 706 820
Répartition par marché géographique		
Chiffres d'affaires nets-France	19 409 986	17 706 820
Chiffres d'affaires nets-Export	0	0
Total chiffres d'affaires	19 409 986	17 706 820



7.2. Quotes-parts de résultat sur opérations faites en commun.

Société	Quote-part 31/12/2023
GIE Connex LCB_quote part 31/12/2023	Néant
TOTAL	0

7.3. Détail des transferts de charges

Transferts de charges	Montant
Transferts de charges d'exploitation	228 633
Transferts de charges financières	0
Transferts de charges exceptionnelles	0
TOTAL	228 633

7.4. Rémunérations allouées aux organes d'administration et de direction

	Rémunérations allouées
Organes d'Administration et de direction	Néant

7.6 Ventilation de l'impôt sur les sociétés

Impôts	Résultat courant après participation	Résultat exceptionnel	Total
Résultat comptable avant IS	883 604	2 416	886 021
Base décalages temporaires et permanents	56 015		56 015
Autres imputations dont déficit antérieurs			0
Base calcul IS	939 619	2 416	942 036
Base IS à 25 %	942 036		942 036
IS théorique avant crédits d'impôts et autres imputations	235 509	0	235 509
IS avant crédits d'impôts et autres imputations: taux 25 %	283 884	-48 375	235 509
Autres contributions			0
Imputation crédits d'impôts			0
Régularisation IS antérieurs			0
Impôts sur les sociétés	283 884	-48 375	235 509
Résultat comptable Net	599 720	50 791	650 512

7.7. Situation fiscale latente ou différée

Libellé	31/12/2023	31/12/2022
Situation nette	998 447	655 436
Bases d'accroissement de la dette future d'impôt		
Provisions réglementées	0	0
Subventions d'investissement	0	0
Ecart d'évaluation négatif des titres d'O.P.V.C.M		
Ecart de conversion Actif	0	0
Autres charges déduites d'avance		
Plus values à long terme en sursis d'imposition		
Autres		
Total bases d'accroissement de la dette future d'impôt	0	0
Total passif d'impôt futur	0	0
Bases d'allègement de la dette future d'impôt		
Participation des salariés	195 916	112 540
Contribution sociale de solidarité (C3S)	1 643	0
Pertes potentielles sur contrat à long terme		
Provisions pour retraites et obligations similaires	103 468	203 989
Autres risques et charges provisionnés		
Charges à payer		
Ecart d'évaluation positif des titres d'O.P.V.C.M		
Ecart de conversion Passif	0	0
Autres produits taxés d'avance		
Déficits reportables fiscalement	0	0
Autres décalages temporaires		
Total bases d'allègement de la dette future d'impôt	301 027	316 529
Total actif d'impôt futur	77 755	81 759
Situation nette corrigée de la fiscalité différée	1 076 203	737 195
Taux d'impôt sur les sociétés applicable	25,83%	25,83%

En adéquation avec la position retenue dans les comptes consolidés du groupe TRANSDEV, le taux d'imposition différé retenu est de 25.83%



8. AUTRES INFORMATIONS

8.1. Effectif moyen

Effectif	Effectif moyen salarié	
	2023	2022
Ingénieurs et Cadres		
Agents de maîtrise	7	7
Employés et techniciens	134	126
Ouvriers	7	7
Autres		
TOTAL	148	140

8.2. Engagements Hors Bilan

8.2.1. Ventilation par échéance

Catégorie d'engagement	Total	<1 an	de 1 à 5 ans	> 5 ans
Engagements donnés (à détailler)				
Néant	0			
	0			
	0			
	0			
	0			
	0			
	0			
	0			
A. Total engagements liés à l'exploitation	0	0	0	0
	0			
	0			
	0			
	0			
	0			
	0			
	0			
B. Total engagements liés au financement	0	0	0	0
	0			
	0			
	0			
	0			
	0			
	0			
	0			
C. Total autres engagements	0	0	0	0
Total des engagements donnés (A+B+C)	0	0	0	0
Engagements reçus (à détailler)				
	0			
	0			
	0			
	0			
	0			
	0			
	0			
	0			
Total des engagements reçus	0	0	0	0

8.2.2. Crédit-bail

	31 décembre 2023
Valeur d'origine	
Amortissements :	Néant
· Cumuls exercices antérieurs	
· Dotation de l'exercice	
Total Amortissements	0
Valeur Nette	
Redevances payées :	Néant
· Cumuls des redevances sur exercices antérieurs	
· Redevance de l'exercices	
Total Redevances payées	0
Redevances restant à payer :	Néant
· A 1 an au plus	
· A plus d'1 an et 5 ans au plus	
· A plus de 5 ans	
Total Redevances à payer	0

2.2 Les comptes d'exploitation au format défini par la Convention

Le format du compte de résultat « DSP » est défini au chapitre 11 du cahier des charges.

Ce compte de résultat « DSP » est issu d'un retraitement de la comptabilité générale et analytique du délégataire.

La première colonne (i) correspond aux comptes prévisionnels du contrat de DSP (Euro 2019) – Offre de base et options 1 à 4 après avenant 4.

La deuxième colonne (ii) correspond aux comptes prévisionnels du contrat de DSP (Euro 2023) – Offre de base et options 1 à 4 après avenant 4.

La deuxième colonne (iii) « Comptes sociaux » est une ventilation du compte de résultat du Délégataire au format « DSP ». Le résultat net est égal au résultat net comptable certifié par le Commissaire aux Comptes, soit 650.512 €.

La troisième colonne (iv) « Retraitements », est une colonne de retraitements. Il s'agit principalement des écarts de Contribution Financière liés aux ajustements des unités d'œuvre, des indices entre la date d'arrêté des comptes sociaux et l'établissement du compte rendu de délégation et des avenants en cours discussion/approbation.

La quatrième colonne (v) « Comptes sociaux yc retraitements » et la somme de la colonne (iii) « Comptes sociaux » et de la colonne (iv) « Retraitements ».

La cinquième colonne (vi) « Ecart Prév. / Réalisé » est la différence entre la colonne (v) « Comptes sociaux yc retraitements » et la colonne (ii) « Prévisionnel révisé ».

La sixième colonne (vii) « Réalisé N-1 » correspond au réalisé de l'année précédente (2022).

Exercice clos le 31 décembre 2023	(i)	(ii)	(iii)	(iv)	(iii) + (iv) = (v)	(v) - (ii) = (vi)	(vi)	
	Prévisionnel	Coefficient de révision	Prévisionnel révisé	Comptes sociaux	Retraitements	Comptes sociaux yc retraitements	Ecart Prév. / Réalisé	Réalisé N-1
RECETTES								
Contribution forfaitaire	16 928 582	1,1503	19 473 705	19 682 141	38 782	19 720 923	247 218	17 746 155
Recettes du trafic	0		0	-231 961	42 764	-189 198	-189 198	2 742
dont intéressement recettes trafic	0		0	-232 477	41 083	-191 394	-191 394	-2 255
dont intéressement recettes diverses	0		0	-10 428	1 681	-8 748	-8 748	-3 570
dont spéciaux et occasionnels	0		0	10 944		10 944	10 944	8 568
Produits relatifs aux services à la mobilité	0		0	0		0	0	0
Produits financiers	0		0	91 872		91 872	91 872	0
Autres produits	0		0	-39 492	590	-38 901	-38 901	-41 966
dont variation par transparence	0		0	-40 194	590	-39 604	-39 604	-42 137
dont autres produits	0		0	703		703	703	171
TOTAL RECETTES	16 928 582		19 473 705	19 502 560	82 136	19 584 696	110 991	17 706 931
COÛTS VARIABLES								
Coûts variables d'exploitation	11 606 099		13 272 130	13 334 593	0	13 334 593	62 464	12 115 172
salaires de conduite	6 124 746	1,1336	6 943 012	6 508 016		6 508 016	-434 996	6 135 306
intérimaires conduite	0		0	184 649		184 649	184 649	80 058
énergie de traction	752 025	1,1666	877 333	1 026 771		1 026 771	149 438	1 054 435
assurances véhicules	117 217	1,1336	132 877	40 225		40 225	-92 652	52 394
sinistres dus à des tiers	28 122	1,1336	31 879	166 539		166 539	134 660	0
pneumatiques	43 694	1,1336	49 531	49 405		49 405	-126	42 852
autres consommations (lubrifiants...)	26 931	1,1336	30 529	28 468		28 468	-2 060	31 780
sous-traitance exploitation	4 486 084	1,1538	5 176 043	5 302 304		5 302 304	126 261	4 581 376
autres charges de roulage	27 279	1,1336	30 924	28 215		28 215	-2 709	136 970
Coûts variables d'atelier	826 421		941 954	915 920	0	915 920	-26 034	871 278
salaires directs atelier	322 900	1,1336	366 039	387 025		387 025	20 986	466 173
pièces entretien	246 035	1,1336	278 906	318 251		318 251	39 345	196 226
peinture	0	1,1336	0	4 185		4 185	4 185	8 566
nettoyage et pleins	143 892	1,1336	163 116	80 253		80 253	-82 864	75 713
sous-traitance entretien	0	1,1336	0	66 231		66 231	66 231	83 478
autres charges directes atelier	113 593	1,1787	133 893	59 975		59 975	-73 917	41 121
TOTAL COÛTS VARIABLES	12 432 520		14 214 084	14 250 514	0	14 250 514	36 430	12 986 449
MARGE SUR COÛTS VARIABLES	4 496 062		5 259 621	5 252 046	82 136	5 334 183	74 561	4 720 482
COÛTS FIXES								
Exploitation	801 789		945 069	704 444	0	704 444	-240 624	712 049
salaires exploitation	568 481	1,1787	670 069	447 058		447 058	-223 011	318 195
maintenance MR	0	1,1787	0	0		0	0	0
maintenance SAEIV billettique	164 391	1,1787	193 768	176 529		176 529	-17 239	102 635
véhicules de services	43 920	1,1787	51 768	48 688		48 688	-3 080	50 726
Fournitures SAEIV	24 997	1,1787	29 464	32 170		32 170	2 706	72 527
P+R	0	1,1787	0	0		0	0	0
autres sous-traitance exploitation	0	1,1787	0	0		0	0	93 178
autres charges fixe exploitation	0	1,1787	0	0		0	0	74 788
Marketing commercial / Etudes	778 794		917 964	690 422	0	690 422	-227 542	680 580
salaires du point d'accueil	430 460	1,1787	507 383	270 624		270 624	-236 759	274 952
études et enquêtes	25 587	1,1787	30 159	20 015		20 015	-6 170	-6 770
commissions dépositaires	16 556	1,1787	19 515	25 227		25 227	5 713	29 692
billetterie	10 400	1,1787	12 258	25 264		25 264	13 005	4 124
information des voyageurs	129 367	1,1787	152 484	94 665		94 665	-57 819	61 923
communication et publicité	96 780	1,1787	114 075	187 440		187 440	73 366	224 238
entretien des points d'arrêt	15 500	1,1787	18 270	67 187		67 187	48 917	37 757
autres charges fixes marketing	54 144	1,1787	63 820	0		0	-63 820	54 664
Services généraux	2 137 990		2 507 053	2 429 116	0	2 429 116	-77 937	2 392 242
salaires services généraux	108 529	1,1787	127 923	123 085		123 085	-4 838	120 719
locaux et parkings	261 688	1,1787	308 451	202 677		202 677	-105 775	164 635
documentation	15 000	1,1787	17 681	8 936		8 936	-8 744	10 007
frais postaux & télécom	24 000	1,1787	28 289	80 265		80 265	51 976	76 156
informatique et bureautique	432 371	1,1787	509 636	201 174		201 174	-308 462	380 367
assistance technique & PMAD groupe	1 143 164	1,1787	1 347 447	1 669 288		1 669 288	321 841	1 435 415
frais de société	0	1,1787	0	0		0	0	0
frais de représentation	5 500	1,1787	6 483	6 735		6 735	252	-4 092
voyages et déplacements	22 000	1,1787	25 931	4 021		4 021	-21 911	74 411
formation (non comprise dans la masse salariale)	0	1,1787	0	0		0	0	0
frais bancaires	11 000	1,1787	12 966	15 452		15 452	2 487	17 494
aussurances (hors parc)	8 116	1,1787	9 567	15 601		15 601	6 034	12 760
Organic	0	1,1787	0	1 643		1 643	1 643	0
CET	72 721	1,0000	72 721	46 749		46 749	-25 972	75 104
autre impôts	8 400	1,1787	9 901	28 484		28 484	18 583	153
missions d'assistance et de conseil	25 500	1,1787	30 057	25 007		25 007	-5 050	29 114
Autres charges fixes de structure	360 821		425 299	295 608	0	295 608	-129 691	268 559
dotations aux amortissements	345 826	1,1787	407 625	330 021		330 021	-77 605	329 250
Variation des provisions	0	1,1787	0	-40 367		-40 367	-40 367	-60 115
charges financières	14 994	1,1787	17 674	5 954		5 954	-11 720	-575
loyers de crédit bail	0	1,1787	0	0		0	0	0
Autres	154 368	1,0051	155 148	246 435	0	246 435	91 287	213 858
TOTAL COÛTS FIXES	4 233 761		4 950 534	4 366 026	0	4 366 026	-584 508	4 267 288
TOTAL COÛTS	16 666 281		19 164 618	18 616 539	0	18 616 539	-548 078	17 253 738
TOTAL IMPÔTS SUR LES BÉNÉFICES	65 575		77 272	235 509		235 509	158 237	140 489
RESULTAT après IS	196 725		231 816	650 512		732 648	500 832	312 705