

# 20 20



## RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ



# Table des matières

<b>2.1</b>	<b>Descriptif du Réseau</b>	<b>7</b>
2.1.1	Les 3 lignes régulières urbaines	7
2.1.2	Les 10 lignes régulières interurbaines	9
2.1.3	Les 4 lignes sur réservation	11
2.1.4	Les lignes Juniors	11
2.1.5	Les lignes Cœur de Ville	12
2.1.6	Les services de Transport à la demande	12
<b>2.2</b>	<b>Grille tarifaire</b>	<b>12</b>
<b>3.1</b>	<b>Informations voyageurs</b>	<b>14</b>
3.1.1	Les horaires	14
3.1.2	Le site Internet	14
3.1.3	Réservation Transport à la demande	15
3.1.4	Facebook	15
3.1.5	Google Business	16
3.1.6	Isyli	16
3.1.7	Pysae	16
<b>3.2</b>	<b>Les dépositaires</b>	<b>17</b>
<b>3.3</b>	<b>Le Parking des messageries</b>	<b>17</b>
<b>3.4</b>	<b>Service V'Dole</b>	<b>17</b>
<b>3.5</b>	<b>Actions commerciales</b>	<b>18</b>
3.5.1	Soutenir l'organisation de manifestations locales	18
3.5.2	Prévention et sensibilisation des scolaires	19
3.5.3	Prévention et Sensibilisation des personnes fragiles	19
3.5.4	Conquête de nouveaux clients	20
3.5.5	Tarifcation combinée avec la SNCF	20
3.5.6	Fidéliser les clients	20
	DE NOMBREUSES MESURES POUR PROTEGER LES SALARIES, LES CLIENTS ET LIMITER LA PROPAGATION DU VIRUS	21
	UNE OFFRE DE TRANSPORT AJUSTEE	22
<b>3.6</b>	<b>Dossiers Scolaires</b>	<b>25</b>
<b>3.7</b>	<b>Développement durable</b>	<b>25</b>
<b>3.8</b>	<b>La démarche Qualité</b>	<b>27</b>
<b>3.9</b>	<b>Budget détaillé consacré à la politique commerciale</b>	<b>29</b>
3.9.1	Budget 2019 Information voyageurs (en € HT)	29
3.9.2	Budget 2019 Marketing (en € HT)	30
	Erreur ! Signet non défini.	
<b>3.10</b>	<b>Volume des ventes et recettes commerciales</b>	<b>31</b>
<b>4.1</b>	<b>Voyages totaux par ligne, par titre, par ligne</b>	<b>35</b>
<b>4.2</b>	<b>Voyages par titre</b>	<b>37</b>
<b>4.3</b>	<b>Données de montée par arrêt</b>	<b>38</b>
<b>4.4</b>	<b>Kilomètres en propre, sous-traités</b>	<b>39</b>
<b>4.5</b>	<b>Moyens techniques</b>	<b>39</b>
4.5.1	Inventaire Keolis Dole	39
4.5.2	Inventaire Keolis Pays Dolois	40
4.5.3	Etat de Parc	41
4.5.4	Bilan accidentologie	42

<b>4.6</b>	<b>Moyens humains</b>	<b>42</b>
4.6.1	Effectifs	42
4.6.2	Absentéisme	42
4.6.3	Formation	43
<b>4.7</b>	<b>Fraude et Contrôle</b>	<b>45</b>
<b>4.8</b>	<b>Réclamations</b>	<b>45</b>
<b>5.1</b>	<b>Répartition des charges par type de service</b>	<b>48</b>
<b>5.2</b>	<b>Compte d'exploitation Keolis Dole</b>	<b>49</b>
<b>5.3</b>	<b>Détail des versements de la collectivité</b>	<b>50</b>
<b>5.4</b>	<b>Compte d'exploitation de Keolis Pays Dolois</b>	<b>50</b>
<b>5.5</b>	<b>Méthodologie de décomposition des charges et produits</b>	<b>51</b>
<b>5.6</b>	<b>Ratios</b>	<b>52</b>

# 1. Evènements marquants

Le 1<sup>er</sup> septembre 2016, l'agglomération du Grand Dole a renouvelé sa confiance auprès de l'équipe de Keolis Dole en lui confiant l'exploitation du réseau de transport en commun sur son territoire jusqu'au 31 août 2023.

Le nouveau réseau Tgd propose une organisation adaptée aux nouveaux enjeux et attentes de l'agglomération : offrir un service de transport de qualité, innovant et respectant les contraintes budgétaires.

La nouvelle offre de transport repose sur quelques principes d'élaboration :

- répondre aux besoins scolaires
- concentrer l'offre sur les potentiels de déplacement (standard d'offre en fonction de la population et de l'analyse de la fréquentation)
- parcours plus directs
- cadencement

Depuis le début de ce contrat, 4 avenants actent les adaptations du réseau afin de répondre aux besoins.

La fin d'année 2019 marque la reprise de la société CarPostal France par le groupe Keolis. C'est ainsi que CarPostal Dole et CarPostal Bourgogne Franche Comté, principal sous-traitant, deviennent Keolis Dole et Keolis Pays Dolois.

En 2020, l'épidémie du Covid-19 a confronté notre pays et son système de transport public à une épreuve totalement inédite par son ampleur, sa soudaineté et ses impacts.

Keolis Dole s'est organisé de manière à garantir au mieux la continuité du service public sur le réseau TGD, tout en veillant à protéger ses salariés et les voyageurs.

Dans le cadre des relations de proximité qui nous lient, en étroite concertation avec les services de l'agglomération, nous avons adapté régulièrement la consistance ou les modalités des services de transport en fonction de l'évolution de la situation.

L'avenant n°5 les conditions financières liées à cette crise sanitaire.

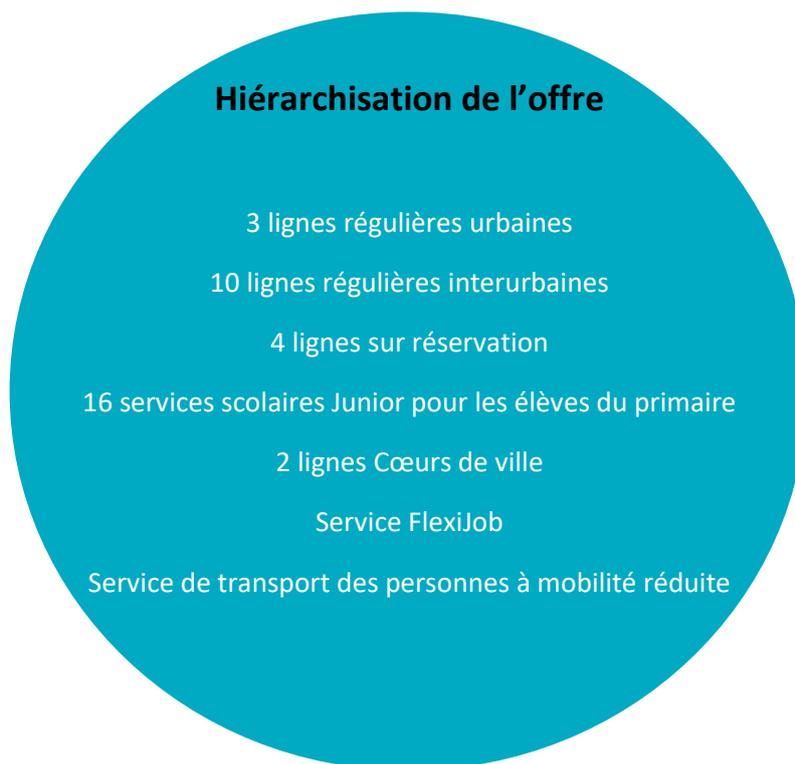
Dans le respect des directives arrêtées par les pouvoirs publics, nous avons pris avec les services de l'agglomération, les dispositions exceptionnelles concernant :

- nettoyage des véhicules
- dotation des personnels en équipements de protection adaptés
- protection des postes de conduite
- arrêt de la vente de titres à bord des bus
- préservation d'une distance de sécurité à respecter par les voyageurs
- mise en place de dispositifs particuliers d'information voyageurs

Ce rapport d'activité présente le bilan de l'exploitation du réseau Tgd pour l'année 2020. Il permet ainsi d'apprécier le fonctionnement du service public de transport sur le périmètre de l'agglomération et son adéquation aux besoins de la population à travers des chiffres clés et ratios.

## 2. Descriptif du réseau et Grille tarifaire

Le réseau Tgd propose une couverture équitable de tout le territoire, au-delà des seuls besoins scolaires, grâce à la définition de standards d'offre établis en fonction des populations desservies et des potentiels de déplacements analysés



## **2.1 Descriptif du Réseau**

### **2.1.1 Les 3 lignes régulières urbaines**

Elles couvrent la partie la plus dense du territoire. Elles sont cadencées, simples et lisibles. Les lignes 1 et 2 sont les lignes fortes du réseau. La ligne 3 est une ligne intra-muros à Dole. Ces 3 lignes régulières sont équipées du système de suivi en temps réel depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2018.

Lignes régulières	Origine < > Destination
<b>1</b>	Dole Gare < > Choisey Autoroute
<b>2</b>	Tavaux < > Damparis < > Foucherans < > Dole < > Grandes Epenottes
<b>3</b>	Duhamel< > Aquaparc < > Dole Théâtre < > Bugnardes < > Grandes Epenottes

## Ligne 1 : Choisey Autoroute <> Dole Gare

**1**

La ligne 1 est la ligne forte du réseau. Elle est courte, rapide et sans partiel ni doublage scolaire.

Elle relie l'aire de covoiturage de Choisey Autoroute, la zone d'activités des Paradis ainsi que le centre commercial des Gagnières à Choisey au centre-ville de Dole et à la gare SNCF. Elle dessert sur son passage l'hôpital Pasteur.

Elle se concentre sur la partie la plus dense du Grand Dole et assure, pour les actifs et étudiants, les correspondances avec les TER vers Dijon et Besançon.

Elle est cadencée aux 30 minutes toute la journée en période scolaire, du lundi au vendredi.

	Fréquence	Amplitude	Courses
<b>Ligne 1</b>	<b>Choisey &lt; &gt; Dole Gare</b>		
Lundi au vendredi en période scolaire	30'	6h30 - 19h00	49
Lundi au vendredi en vacances scolaires et été	30' HP / 60' en HC	6h30 - 19h00	34
Samedi toute l'année	60'	7h30 - 19h00	23

**2**

## Tavaux <> Damparis <> Foucherans <> Dole <> Grandes Epenottes

Dans sa partie Sud-Ouest, elle relie en direct les communes périurbaines les plus denses (Tavaux, Damparis et Foucherans) au centre-ville de Dole, à l'hôpital Pasteur, aux établissements scolaires de référence, le lycée Duhamel et le collège Bastié, ainsi qu'à la gare SNCF. La ligne est prolongée jusqu'à Tavaux Collège pour la deuxième entrée de cours et l'avant dernière sortie. Deux renforts permettent d'assurer l'entrée-sortie du Collège de Tavaux.

Dans sa partie Nord-Est, elle relie en direct les habitants des quartiers de La Paule et du Parc de Brevans au centre-ville de Dole et à ses équipements, ainsi qu'au centre commercial des Grandes Epenottes tout proche.

Pour répondre intégralement aux besoins scolaires, elle est renforcée aux heures de pointes par :

- Un doublage du lundi au vendredi à 7h13 au départ de Tavaux direction Théâtre de Dole
- Un renfort le mercredi au départ du Théâtre vers Tavaux à 12h15
- Un doublage les lundi, mardi et jeudi du Théâtre vers Tavaux à 17h48
- Un doublage le vendredi du Théâtre vers Tavaux à 15h40

	Fréquence	Amplitude	Courses
<b>Ligne 2</b>	<b>Tavaux &lt;&gt; Damparis &lt;&gt; Foucherans &lt;&gt; Dole &lt;&gt; Grandes Epenottes</b>		
Lundi au vendredi en période scolaire	30' HP / 60' en HC	7h00 - 19h30	37
Lundi au vendredi en vacances scolaires et été	60'	7h00 - 19h00	24
Samedi toute l'année	60'	8h00 - 19h00	22

### 3

#### Ligne 3 : Lycée Duhamel <> Aquaparc <> Dole Théâtre <> Bugnardes <> Grandes Epenottes

Au Nord, elle assure la liaison entre les quartiers Rochebelle (rue C. Lombard) et des Bugnardes, le centre-ville de Dole et le centre commercial des Grandes Epenottes.

Au sud, elle assure la liaison entre les rives gauche et droite du Doubs dessert le centre Aquaparc et le lycée Duhamel.

En interne, elle assure une liaison de proximité entre les zones d'habitat et le centre commercial Rive Gauche (arrêt Général Béthouart).

Elle effectue son terminus à l'arrêt Lycée Duhamel permettant ainsi aux clients de rejoindre à pied l'Hôpital, le centre des impôts et Pôle Emploi. La ligne 3 dessert le centre nautique Aquaparc sur la période des vacances d'été.

	Fréquence	Amplitude	Courses
<b>Ligne 3</b>	<b>Lycée Duhamel &lt;&gt; Dole Théâtre &lt;&gt; Bugnardes &lt;&gt; Grandes Epenottes</b>		
Lundi au vendredi en période scolaire	90'	7h15 - 19h15	25
Lundi au vendredi en vacances scolaires et été	90'	07h30 - 19h30	16
Samedi toute l'année	90'	09h00 - 19h30	14
Lundi au Vendredi en vacances d'été	90'	07h30 – 19h45	16
Samedi en vacances d'été	90'	09h00 – 19h45	14

### 2.1.2 Les 10 lignes régulières interurbaines

En complément des lignes régulières urbaines, Keolis Dole propose 10 lignes régulières interurbaines

Elles offrent à minima un aller-retour par demi-journée et des courses régulières aux horaires scolaires pendant la période scolaire.

Elles sont numérotées de 10 à 19 :

Sur les lignes 10, 12, 13 et 14, une partie du parcours fonctionne sur réservation.

Lignes régulières interurbaines	Origine < > Destination
<b>10</b>	Champvans / Dole / Choisey / Tavaux / Saint-Aubin / Aumur / Abergement la Ronce
<b>11</b>	Biarne / Sampans / Monnières / Dole
<b>12</b>	Chevigny / Rainans / Menotey / Gredisans / Archelange / Jouhe / Authume / Dole
<b>13</b>	Auxange / Malange / Romange / Vriange / Amange / Châtenois / Rochefort-sur-Nenon / Dole
<b>14</b>	Goux / Vilette-lès-Dole / Crissey / Dole
<b>15</b>	Saint Ylie / Choisey / Gevry / Champdivers / Tavaux
<b>16</b>	Saint-Aubin / Aumur / Abergement la Ronce / Damparis / Tavaux
<b>17</b>	Saint-Aubin / Aumur / Abergement la Ronce / Damparis
<b>18</b>	Sampans / Damparis et Champvans / Damparis
<b>19</b>	Lavans-lès-Dole / Lavangeot / Audelange / Baverans / Brevans / Dole

Les lignes 15 à 19 fonctionnent uniquement en période scolaire, sauf la ligne 17 qui propose 1 aller-retour le mercredi toute l'année.

Les horaires de fonctionnement et itinéraires correspondent aux horaires d'entrées et de sortie des établissements scolaires.

### 2.1.3 Les 4 lignes sur réservation

Les lignes sur réservation proposent aux heures creuses un aller – retour par demi-journée. Elles sont numérotées de 20 à 23. La ligne 20 est complétée par 2 allers et 3 retours aux horaires scolaires en période scolaire.

Lignes flexi	Origine <> Destination
20	Lavans lès Dole / LAVangeot / Audelange / Eclans / Nenon / Rochefort Gros Buisson / Falletans / Baverans / Brevans / Dole Commards / Dole
21	Villers Robert / Le Deschaux / Nevy-les- Dole / Parcey / Dole
22	Peseux / Champdivers / Gevry / Choisey / Dole
23	Champagney / Pointre / Frasne-les-Meulières / Peintre / Moissey / Dole

### 2.1.4 Les lignes Juniors

Elles sont à destination des écoles primaires et ne sont pas ouvertes à la clientèle commerciale.

Lignes Juniors	Origine <> Destination
Ligne Junior 1	Eclans - Rochefort
Ligne Junior 2	Chatenois - Amange
Ligne Junior 3	Falletans - Rochefort
Ligne Junior 4	Auxange - Romange
Ligne Junior 5	Lavans lès Dole – Lavangeot - Vriange - Romange
Ligne Junior 6	Brevans - Brevans
Ligne Junior 7	Biarne - Jouhe
Ligne Junior 8	Crissey – Villette les Dole - Goux
Ligne Junior 9	Dole La Paule - Dole Wilson - Dole Rockefeller
Ligne Junior 10	Chevigny – Gredisans / Archelange - Chevigny
Ligne Junior 11	Molay – Tavaux / Gevry - Tavaux
Ligne Junior 12	Damparis - Damparis
Ligne Junior 13	Tavaux - St Aubin

Ligne Junior 14	Dole Bastié - Beauregard
Ligne Junior 15	Audelage - Rochefort
Ligne Junior 16	Monnières - Champvans

### 2.1.5 Les lignes Cœur de Ville

Le Grand Dole a souhaité offrir, en lieu et place de la navette gratuite de centre-ville, un nouveau service permettant de desservir les secteurs peu ou pas couverts par les lignes régulières.

Les lignes Cœur de ville sont au nombre de 2 et fonctionnent à raison d'un aller – retour le samedi matin.

**C1** 1. Val Fleury – Collégiale

**C2** 2. Chopin – Collégiale

### 2.1.6 Les services de Transport à la demande

Pour compléter l'offre transport du réseau régulier, deux services de transport à la demande sont proposés : le service FlexiJob (4h30-7h00/19h30-22h00) et le service FlexiPMR (réservé aux ayants droits titulaires d'une carte d'invalidité à 80%).

## 2.2 Grille tarifaire

La gamme tarifaire entrée en vigueur en septembre 2016 n'a pas évolué depuis, à l'exception en 2018 de l'abonnement mensuel qui fonctionne en vente en titre glissant.

	2020
Ticket <b>unitaire</b>	1 €
Abonnement <b>annuel</b>	100 €
Tarif <b>réduit</b> : Jeunes -26 ans, demandeurs d'emploi longue durée, + 75 ans	50 €
Carte <b>10 voyages</b>	8 €
Abonnement <b>mensuel</b>	10 €
<b>Tarifs CMU</b> = 50% abonnement mensuel et annuel	

# 3. POLITIQUE COMMERCIALE

## 3.1 Informations voyageurs

### 3.1.1 Les horaires



La ligne 20 a modifié son itinéraire :

- les arrêts Brevans Mairie, Brevans Grande Rue, Cujean et Commards ont été supprimés.
- Les arrêts Villa des Roses et Visitation sont nouvellement desservis

Le réseau 2020 reprend l'ensemble des lignes et horaires de 2019, il n'a donc pas été nécessaire d'effectuer une modification du guide horaires. Une nouvelle impression de 4000 guides a été réalisée en septembre 2020. Il a été décidé de créer et imprimer 4500 dépliant de la ligne 20 afin de les encarter dans les guides horaires.

### 3.1.2 Le site Internet

En 2020, le site web [www.reseau-tgd.fr](http://www.reseau-tgd.fr) a connu une forte baisse de fréquentation dès le premier jour du confinement. Cette baisse a ralenti à partir de juin, en raison du lancement des inscriptions au transport scolaire puis de la rentrée scolaire. Sur la fin d'année, la fréquentation du site a continué de baisser par rapport à 2019.

- 118 932 visites soit -7.5% par rapport à 2019 (+9.6% par rapport à 2018)
- 504 458 pages consultées soit - 18.5% par rapport à 2019 ( - 4.74 % par rapport à 2018) pour 49 263 visiteurs uniques
- En moyenne un visiteur a passé 2 minutes 02 secondes sur le site web et a vu 4,67 pages.

Plus de la moitié des visiteurs ont entre 18 et 35 ans. Les pages les plus consultées restent les mêmes d'une année sur l'autre : la page d'accueil puis la page « Plans et horaires ». Les horaires de la ligne 2 est la page la plus consultée.

Avec un site web responsive design, plus de 83% des connexions sont opérées sur mobile. Les connexions via ordinateur sont stables, celles via tablettes sont en baisse.



La boutique en ligne continue sa progression avec **189 ventes** sur l'année (186 en 2019).

Le contexte a favorisé la vente en ligne d'abonnements annuels. Le chiffre d'affaire a doublé pour atteindre **6465€**. La part des ventes en ligne représente 3.2% en 2020 ( 2,7% en 2019)

Ventes en ligne :

- 4 abonnements annuel à 100€
- 62 abonnements annuels à 50%
- 110 abonnements mensuels
- 13 abonnements mensuels à 50%

## Boutique en ligne

Bienvenue dans votre boutique en ligne.

Cet espace vous permet de vous procurer des titres de transport TGD sans vous déplacer. L'achat ou le rechargement en ligne vous facilite la vie !

**Attention** : un délai de gestion de trois jours ouvrés est nécessaire pour le renouvellement de votre titre TGD.

### Recharger votre carte



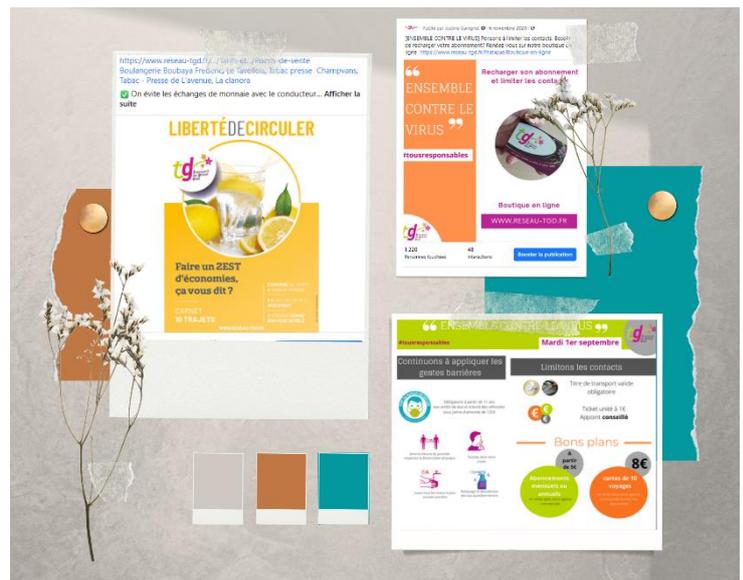
### 3.1.3 Réservez Transport à la demande

Les usagers ont la possibilité de réserver leur Transport directement au guichet de notre agence commerciale, par notre centrale de réservation ou par Internet. 49 % des réservations s'effectuent par téléphone et 51% par Internet.

### 3.1.4 Facebook

La page Facebook continue sa progression avec **912 fans** fin 2020. La page continue à être un outil de communication pour transmettre les informations, trafic, la vie du réseau, les services proposés.

Certains usagers n'hésitent pas à communiquer en privé via ce canal puisque 40 fans sont passés par messenger pour avoir des précisions concernant le réseau. Plus de la moitié des messages privés portent sur un besoin d'informations complémentaires concernant les horaires ou les conditions d'accès au réseau. Ces demandes nécessitent une réponse rapide. Avec les nombreux ajustements liés à la crise sanitaire, quelques personnes ont eu besoin de compléments d'informations ou d'être rassurées. Nouveauté de cette année, quelques personnes ont communiqué via Facebook pour transmettre leur réclamation.



La communauté Facebook continue à être très engagée, avec un **taux d'engagement moyen de près de 11%**.

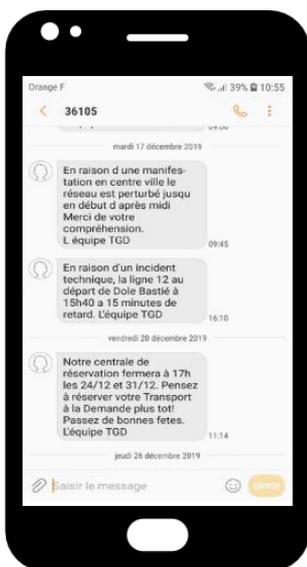
Facebook définit le taux d'engagement comme étant « Le pourcentage de personnes ayant aimé, commenté ou partagé votre publication, ou ayant cliqué dessus, après l'avoir vue ».

### 3.1.5 Google Business

La page Google du Réseau TGD permet de donner des informations pratiques et essentielles aux internautes et leur permet de poser leurs questions en direct. En 2020, 3266 personnes ont visité notre site grâce à la recherche Google et 1578 personnes ont téléphoné à notre agence commerciale en passant via la Page Google. Aujourd'hui, 65 avis ont été postés pour obtenir une note de 3.7/5



### 3.1.6 Isyli



5670 contacts sont inscrits au service d'alerte SMS Isyli (+26% par rapport à 2019).

En 2020, 121 SMS ont été envoyés pour toucher 400 928 contacts.

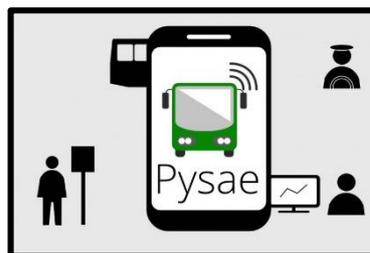
- 33 SMS pour perturbations liées à des incidents interne
- 32 SMS envoyés pour des perturbations liées aux travaux
- 18 SMS envoyés pour des perturbations dûes au trafic routier
- 14 SMS envoyés pour des perturbations dûes à des manifestations
- 11 SMS envoyés pour des perturbations ou des ajustements liés au coronavirus
- 6 SMS envoyés pour des perturbations liées à la météo
- 5 SMS envoyés pour transmettre des informations concernant un service

### 3.1.7 Pysae

Pysae est une application mise à disposition de nos usagers gratuitement. L'une de ses fonctionnalités est de permettre aux voyageurs de suivre en temps réel nos véhicules sur leurs lignes.

Sur l'année 2020, Pysae compte **34 293 sessions ouvertes**. Jusqu'au 17 mars, date du confinement, une moyenne de 143 sessions étaient ouvertes par jour. Après le 11 mai, date du déconfinement, une moyenne de 94 sessions étaient ouvertes par jour.

L'application Pysae ayant été déployée en août 2019 elle avait totalisé 10 232 sessions entre Août et Décembre 2019. Sur la même période, en 2020 l'application a totalisé 16 064 sessions soit une hausse des connexions de plus de 56%.



## 3.2 Les dépositaires

9 dépositaires proposent à la vente des cartes 10 voyages :

- Tabac Presse Le Marigny (Dole centre ville)
- Tabac Presse le Poiset (Dole quartier du Poiset)
- Tabac Presse le Vizir (Dole quartier de la gare)
- Tabac Presse Rosain (Champvans)
- Tabac Presse Le Grévy (Dole centre ville)
- La Clanora Boulangerie (Foucherans)
- Tabac Presse Le Tavellois (nouveau 2020) (Tauvaux)
- Tabac Presse de l'Avenue (nouveau 2020) (Dole avenue Duhamel)
- Boulangeire Boubaya (nouveau 2020) (Damparis)

Ce sont **345 cartes** (365 en 2019) qui ont été vendues, ce qui représente 42.9% des ventes de cartes 10 voyages.

## 3.3 Le Parking des messageries

Depuis 2019, l'agence commerciale est un point d'information concernant l'utilisation du Parking des Messageries : les personnes ayant un abonnement SNCF peuvent bénéficier d'une réduction sur l'abonnement au parking des messageries. En 2020, aucun document n'a été remis.

## 3.4 Service V'Dole

15 vélos standards et 14 Vélos à assistance électriques sont proposés à la location pour des durées allant de 1 mois à 6 mois. Les vélos standards ont été loués à 12 personnes différentes au cours de l'année, et ont un taux d'occupation de 19.3%. Les vélos à assistance électrique ont été loués à 35 personnes avec un taux d'occupation de 69.1%.

En raison de la période de confinement, 6 contrats de location VAE ont pu être exceptionnellement prolongés au-delà de 2 mois.

L'abri vélo mis à disposition via un badge (sous caution de 15€) a été fermé environ 3 semaines sur fin août/début septembre. Cette fermeture a permis d'effectuer des travaux et agrandir la capacité de 36 nouvelles places. Sur l'année 2020, **49 badges** ont été mis à disposition.



Recettes service V'Dole				
	2017	2018	2019	2020
Vélo Classique	340	385	505	155
VAE	20	440	780	990
<b>TOTAL</b>	<b>360</b>	<b>825</b>	<b>1285</b>	<b>1145</b>

## 3.5 Actions commerciales

### 3.5.1 Soutenir l'organisation de manifestations locales

#### Forum des associations

Comme chaque année, la ville de Dole organise un forum des Associations le premier week-end de Septembre. Pour cette occasion, nous avons tenu un stand afin de présenter les horaires avec **120 guides distribués**, et aller à la rencontre des usagers. Il s'agit également d'un bon moment pour expliquer aux parents le fonctionnement des horaires et les rassurer.



#### Jeu de Noël UniDole

En décembre 2020, le réseau TGD a établi un partenariat avec l'association UniDole pour son jeu de Noël.

Du 04/12 au 24/12, les commerçants distribuent des cartes à leurs clients afin d'obtenir 4 tampons pour avoir la possibilité de participer à 1 tirage au sort en fin de semaine permettant de gagner de nombreux lots. Le réseau TGD a offert en lot un Vélo à Assistance Electrique pour le dernier gros tirage au sort appelé « La Hotte du Père Noël »



De plus, afin de soutenir les commerces du Grand Dole les samedis 12 et 19 décembre ont été une journée de transport gratuit pour tous.

### 3.5.2 Prévention et sensibilisation des scolaires

**7 rencontres** ont été organisées dans les écoles primaires et maternelle en 2020. Le but étant de sensibiliser les élèves aux bonnes pratiques dehors et à bord de nos véhicules grâce à un livret jeux servant de support lors des interventions. Afin de continuer à étudier ce livret en famille, les enfants repartent avec à la maison. **158 élèves de la maternelle au CM2** ont bénéficié de cette intervention. 7 interventions ont été reportées sur 2020



**2 Interventions auprès de 7 classes de 6<sup>ème</sup>** des Collèges de Damparis et Tavaux ont permis de sensibiliser près de **162 collégiens** aux bonnes pratiques et aborder la sécurité grâce à un exercice d'évacuation



Une **quinzaine d'accompagnateurs** des différentes lignes scolaires ont été reçu début septembre au dépôt de Foucherans afin de leur expliquer leur rôle et surtout leur donner les bons réflexes d'encadrement pour qu'un voyage en car se passe bien.

### 3.5.3 Prévention et Sensibilisation des personnes fragiles

Nous sommes intervenus auprès de la **Mission Locale dans le cadre de son programme Garantie Jeune**. Ce programme permet d'accompagner les jeunes entre 16 et 25 ans en situation de précarité vers l'emploi ou la formation. Avec 2 interventions, nous avons fait connaître le réseau de bus à près de **25 jeunes** et les avons accompagnés dans la lecture du guide horaires. Ils sont particulièrement intéressés par les services FlexiJob, location de vélo et surtout par les différents outils numériques. La crise sanitaire ne nous a pas permis de réaliser les 3 autres sessions initialement prévues. Un nouveau partenariat avec le **Centre Social l'Escale** a été établi. Nous avons accompagné 17 personnes sur le réseau TGD, principalement des personnes en retraite qui souhaitent prendre le temps de se déplacer sans voiture.

### 3.5.4 Conquête de nouveaux clients

Une action a été menée au Centre Hospitalier Louis Pasteur le 22 septembre. Nous avons présenté le service de location V'Dole et fait tester les vélos à assistance électrique aux membres du personnel hospitalier. Cette action nous a permis d'échanger avec 25 personnes sur les alternatives à la voiture.



### 3.5.5 Tarification combinée avec la SNCF

Afin de favoriser les déplacements en transports collectifs, la Région Bourgogne Franche-Comté et le Grand Dole ont décidé de proposer une offre tarifaire intermodale permettant de voyager avec un seul titre sur un parcours défini du réseau TER et le réseau urbain TGD. Depuis mars 2019, il est proposé les abonnements combinés suivants en version annuelle ou mensuelle, commercialisés par la SNCF uniquement

- abonnement TER + bus tout public
- abonnement TER + bus pour les moins de 26 ans

Ces abonnements sont vendus par SNCF mobilités uniquement et une commission de 4% lui est accordée ce qui représente un coût de 134.04€ supporté par le réseau TGD. Au total ce sont 58 abonnements combinés qui ont été délivrés en 2020 (5 abonnements annuels et 54 mensuels) contre 85 en 2019.

### 3.5.6 Fidéliser les clients

#### Campagne sur les Tarifs « Liberté de Circuler »

Afin de réduire les ventes de tickets unités et orienter les clients vers des abonnements, une campagne d'affichage présentant la gamme tarifaire du réseau TGD a été réalisée en octobre 2020

Les visuels ont été affichés à plus de 75 arrêts, dans l'ensemble des véhicules, en format abribus et 2 arrières de bus urbains ont été habillés

**LIBERTÉ DE CIRCULER**

Un mois de date à date, ça donne la **BANANE** hein ?

ABONNEMENT MENSUEL

www.reseau-tgd.fr

**LIBERTÉ DE CIRCULER**

Faire un **ZEST** d'économies, ça vous dit ?

CARNET 10 TRAJECTS

www.reseau-tgd.fr

**LIBERTÉ DE CIRCULER**

Des tarifs ajustés au porte-monnaie, KI dit WI ?

ABONNEMENTS TARIF RÉDUIT

www.reseau-tgd.fr

**LIBERTÉ DE CIRCULER**

Deux mois gratuits : alors, on ramène sa **FRAISE** ?

ABONNEMENT ANNUEL

www.reseau-tgd.fr



### COVID-19 : Rassurer les clients

Dans ce contexte de crise sanitaire, Keolis Dole a tout mis en œuvre pour protéger ses collaborateurs et les clients du réseau TGD, tout en prenant en compte, bien entendu, les recommandations ou ordonnances dictées au niveau national, par l'Etat, l'ARS et le Groupe Keolis.

### DE NOMBREUSES MESURES POUR PROTEGER LES SALAIRES, LES CLIENTS ET LIMITER LA PROPAGATION DU VIRUS

Les principales actions déployées ont été les suivantes :

#### A compter du 16 mars :

- Interdiction de monter par la porte « avant » dans les bus pour limiter les interactions avec les conducteurs et de ce fait suspension de la validation
- Suspension de la vente de titres afin de limiter les contacts au moment du rendu monnaie,
- Information associée des voyageurs invités à se reporter sur l'ensemble des autres canaux de vente
- Distanciation des conducteurs avec les clients avec mise en place d'un barrièrage au niveau des 1<sup>er</sup> sièges pour empêcher l'accès des clients aux abords du poste de conduite.
- Fermeture aux clients de la Boutique TGD

#### A compter du 17 mars :

- Distribution au personnel de produits et de modes opératoires associés : Gel hydroalcoolique, spray aux normes virucides, lingettes désinfectantes, gants.

#### A compter du 18 mars :

- Désinfection quotidienne des véhicules et bâtiments d'exploitation au moyen de produits virucides adaptés. Une attention particulière est portée sur les barres d'appui, boutons de demande d'arrêts et postes de conduite.
- Messages de prévention affichés à bord des véhicules. Rappeler aux voyageurs que le respect des règles d'hygiène dictées par les autorités sanitaires est essentiel pour se protéger et protéger les autres (affichage à bord des véhicules)
- Présence forte sur tous les canaux d'information habituels : site internet, Facebook, ISILY
- Rappel des règles d'hygiène à tous nos collaborateurs et notre clientèle (affichage systématique)

### **A compter du 6 mai :**

- Mise en place d'une protection de l'espace de conduite de l'ensemble de la flotte

### **A compter du 11 mai :**

- Port du masque généralisé pour les conducteurs et les voyageurs
- Organisation de la distanciation sociale à bord avec la condamnation d'un siège sur deux, matérialisé par des affiches et des autocollants

### **A compter du 2 juin :**

- Reprise de la montée par la porte avant, annonce de la vente titres à bord, mais avec l'appoint exigé à partir du 3 juin.

## **UNE OFFRE DE TRANSPORT AJUSTEE**

A partir du 16 mars, les niveaux d'offres proposés sur le réseau TGD ont évolué, notamment du fait des annonces gouvernementales en matière de confinement et des évolutions de la fréquentation constatée.

Au plus bas de sa réduction, l'offre proposée assurait une desserte lisible et satisfaisante des établissements de santé et des commerces permettant des achats de première nécessité.

### **16 mars 2020 :**

- Suppression des services juniors
- Suppression des dessertes des établissements scolaires, lignes 15 à 19
- Fermeture de la boutique

### **17 mars 2020**

- Suppression du service TPMR
- Suppression de la ligne 10 S
- Passage en horaires vacances sur les autres lignes

### **18 mars 2020**

- Suppression de l'ensemble des lignes interurbaines
- Réponses ponctuelles aux besoins des déplacements des actifs
- Fonctionnement des lignes urbaines 1 à 3 en période de vacances scolaires hors samedi, avec une fréquence allégée de la ligne 1
- Maintien du service Flexi job du lundi au samedi

### **11 mai 2020**

- Fonctionnement des lignes 1, 2 et 3 en période de vacances complet ainsi que les samedis.
- Services adaptés des lignes 10, 11 et 20
- Fonctionnement des lignes 12 à 14 en période scolaire
- Reprise du service TPMR

### **14 mai 2020**

- Reprise des services juniors sauf J2, J6 et J7

### **18 mai 2020**

- Réouverture de l'agence commerciale

### **2 juin 2020**

- Reprise de l'ensemble des services en période scolaire, sauf J2 et J6 et suspension des lignes à destination des établissements scolaires 15 à 19 le mercredi

8 juin 2020

- Reprise du service J6

15 juin 2020

- Reprise du service J2

24 juin 2020

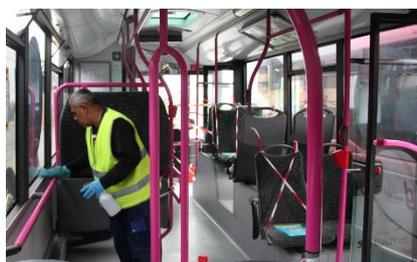
- Reprise des lignes 15 et 16 le mercredi

01 juillet 2020

- Fonctionnement des lignes 15 à 18 en période de vacances scolaires

Nous avons utilisé tous les outils de communication à notre disposition, alerte SMS ISILY, site internet, Facebook, affichage dans les véhicules et aux arrêts, afin d’informer et rassurer les usagers tout au long de cette période.

Exemples de communication :



#tousresponsables

“ ENSEMBLE CONTRE LE VIRUS ”

Nous désinfectons chaque jour nos véhicules



“ ENSEMBLE CONTRE LE VIRUS ”

#tousresponsables

Agence TGD - 03 84 72 67 51  
www.reseau-tgd.fr



#tousresponsables

“ ENSEMBLE CONTRE LE VIRUS ”

**Réseau perturbé**  
A partir de mercredi 18 mars et jusqu'à nouvel ordre

**ACTUALISATION**  
IMPACT DU COVID-19 SUR LA CIRCULATION DE NOS LIGNES TGD

**Préconisations de la Direction Départementale des Territoires de la Haute-Saône**

- Les lignes 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 235, 236, 237, 238, 239, 240, 241, 242, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 259, 260, 261, 262, 263, 264, 265, 266, 267, 268, 269, 270, 271, 272, 273, 274, 275, 276, 277, 278, 279, 280, 281, 282, 283, 284, 285, 286, 287, 288, 289, 290, 291, 292, 293, 294, 295, 296, 297, 298, 299, 300, 301, 302, 303, 304, 305, 306, 307, 308, 309, 310, 311, 312, 313, 314, 315, 316, 317, 318, 319, 320, 321, 322, 323, 324, 325, 326, 327, 328, 329, 330, 331, 332, 333, 334, 335, 336, 337, 338, 339, 340, 341, 342, 343, 344, 345, 346, 347, 348, 349, 350, 351, 352, 353, 354, 355, 356, 357, 358, 359, 360, 361, 362, 363, 364, 365, 366, 367, 368, 369, 370, 371, 372, 373, 374, 375, 376, 377, 378, 379, 380, 381, 382, 383, 384, 385, 386, 387, 388, 389, 390, 391, 392, 393, 394, 395, 396, 397, 398, 399, 400, 401, 402, 403, 404, 405, 406, 407, 408, 409, 410, 411, 412, 413, 414, 415, 416, 417, 418, 419, 420, 421, 422, 423, 424, 425, 426, 427, 428, 429, 430, 431, 432, 433, 434, 435, 436, 437, 438, 439, 440, 441, 442, 443, 444, 445, 446, 447, 448, 449, 450, 451, 452, 453, 454, 455, 456, 457, 458, 459, 460, 461, 462, 463, 464, 465, 466, 467, 468, 469, 470, 471, 472, 473, 474, 475, 476, 477, 478, 479, 480, 481, 482, 483, 484, 485, 486, 487, 488, 489, 490, 491, 492, 493, 494, 495, 496, 497, 498, 499, 500, 501, 502, 503, 504, 505, 506, 507, 508, 509, 510, 511, 512, 513, 514, 515, 516, 517, 518, 519, 520, 521, 522, 523, 524, 525, 526, 527, 528, 529, 530, 531, 532, 533, 534, 535, 536, 537, 538, 539, 540, 541, 542, 543, 544, 545, 546, 547, 548, 549, 550, 551, 552, 553, 554, 555, 556, 557, 558, 559, 560, 561, 562, 563, 564, 565, 566, 567, 568, 569, 570, 571, 572, 573, 574, 575, 576, 577, 578, 579, 580, 581, 582, 583, 584, 585, 586, 587, 588, 589, 590, 591, 592, 593, 594, 595, 596, 597, 598, 599, 600, 601, 602, 603, 604, 605, 606, 607, 608, 609, 610, 611, 612, 613, 614, 615, 616, 617, 618, 619, 620, 621, 622, 623, 624, 625, 626, 627, 628, 629, 630, 631, 632, 633, 634, 635, 636, 637, 638, 639, 640, 641, 642, 643, 644, 645, 646, 647, 648, 649, 650, 651, 652, 653, 654, 655, 656, 657, 658, 659, 660, 661, 662, 663, 664, 665, 666, 667, 668, 669, 670, 671, 672, 673, 674, 675, 676, 677, 678, 679, 680, 681, 682, 683, 684, 685, 686, 687, 688, 689, 690, 691, 692, 693, 694, 695, 696, 697, 698, 699, 700, 701, 702, 703, 704, 705, 706, 707, 708, 709, 710, 711, 712, 713, 714, 715, 716, 717, 718, 719, 720, 721, 722, 723, 724, 725, 726, 727, 728, 729, 730, 731, 732, 733, 734, 735, 736, 737, 738, 739, 740, 741, 742, 743, 744, 745, 746, 747, 748, 749, 750, 751, 752, 753, 754, 755, 756, 757, 758, 759, 760, 761, 762, 763, 764, 765, 766, 767, 768, 769, 770, 771, 772, 773, 774, 775, 776, 777, 778, 779, 780, 781, 782, 783, 784, 785, 786, 787, 788, 789, 790, 791, 792, 793, 794, 795, 796, 797, 798, 799, 800, 801, 802, 803, 804, 805, 806, 807, 808, 809, 810, 811, 812, 813, 814, 815, 816, 817, 818, 819, 820, 821, 822, 823, 824, 825, 826, 827, 828, 829, 830, 831, 832, 833, 834, 835, 836, 837, 838, 839, 840, 841, 842, 843, 844, 845, 846, 847, 848, 849, 850, 851, 852, 853, 854, 855, 856, 857, 858, 859, 860, 861, 862, 863, 864, 865, 866, 867, 868, 869, 870, 871, 872, 873, 874, 875, 876, 877, 878, 879, 880, 881, 882, 883, 884, 885, 886, 887, 888, 889, 890, 891, 892, 893, 894, 895, 896, 897, 898, 899, 900, 901, 902, 903, 904, 905, 906, 907, 908, 909, 910, 911, 912, 913, 914, 915, 916, 917, 918, 919, 920, 921, 922, 923, 924, 925, 926, 927, 928, 929, 930, 931, 932, 933, 934, 935, 936, 937, 938, 939, 940, 941, 942, 943, 944, 945, 946, 947, 948, 949, 950, 951, 952, 953, 954, 955, 956, 957, 958, 959, 960, 961, 962, 963, 964, 965, 966, 967, 968, 969, 970, 971, 972, 973, 974, 975, 976, 977, 978, 979, 980, 981, 982, 983, 984, 985, 986, 987, 988, 989, 990, 991, 992, 993, 994, 995, 996, 997, 998, 999, 1000

ARRÊT COMPLET QU'ILS LE SONT PAS

Lors du déconfinement et de la réouverture des établissements scolaires, les parents, Maires et accompagnateurs ont été informés par mail du protocole mis en place pour accueillir les élèves dans les meilleures conditions possibles. De même, à l'occasion de la rentrée scolaire de septembre il nous est paru indispensable de rassurer et rappeler les gestes barrières par de l'affichage.



BONNE RENTRÉE

## LE TRANSPORT SCOLAIRE EN TOUTE SÉRÉNITÉ

Chers parents,

Nous sommes dans une **crise sanitaire inédite** et depuis le 13 mars, le réseau TGD et ses équipes sont mobilisés pour assurer une continuité de service public et permettre vos déplacements indispensables.

Aujourd'hui, les **élèves vont pouvoir reprendre le chemin de l'école**, les transports vers les établissements scolaires ouverts sont assurés. Afin que le transport de votre enfant se déroule dans le **respect des préconisations gouvernementales**, un certain nombre de mesures ont été mises en place.

Vous les trouverez ci-contre, n'hésitez pas à **en parler avec eux** afin qu'ils y soient préparés.



obligatoire pour les adultes  
Consécutif pour les + 6 ans



Montées et descentes par la porte arrière



Confinement du poste de conduite  
Premières banquettes inaccessibles



Installation de 1 élève par banquette, côté fenêtre uniquement



### #TOUS RESPONSABLES



Grâce à sa vitre en plexiglass, votre conducteur est protégé et vous aussi.



Le port du masque est obligatoire pour tous les voyageurs à partir de 11 ans (seul le conducteur peut en être dispensé).

Notre agence commerciale reste disponible pour répondre à vos questions par mail ou téléphone.

#### Les bons gestes à avoir dans le car :



Laver vos les mains ou utiliser un gel Hydro-alcoolique

Tousser ou éternuer dans son coude

Utiliser un mouchoir à usage unique et le jeter en dehors du car

### Dédommagement COVID :

Du 1<sup>er</sup> au 20 Juin, toutes les personnes qui en faisait la demande par Internet pouvait se voir prolonger gratuitement leur abonnement. Les abonnés mensuels entre le 17 mars et 31 mars ont pu bénéficier de 15 jours gratuits lors de leur renouvellement. Les abonnés annuels entre le 17 mars et fin mai ont pu bénéficier de 2 mois gratuits lors de leur renouvellement d'abonnement. Au total, 244 abonnements ont été prolongés répartis comme suit :

- 57 abonnements mensuels
- 68 abonnements mensuels réduits 50%
- 43 abonnements annuels
- 76 abonnements annuels réduits 50%

### 3.6 Dossiers Scolaires

La communauté d'Agglomération du Grand Dole offre un abonnement scolaire à tous ses élèves, limité à 2 voyages par jour scolaire (contrat non valable les samedis et vacances scolaires).

Les inscriptions ont été lancées via notre site Internet à partir du 1<sup>er</sup> juin. Un mail a été adressé aux établissements scolaires et aux parents. Tout au long de l'été, notre agence commerciale s'est chargée :

- de la création des cartes TGD pour une livraison le 15 août dans les Mairies de l'Agglomération du Grand Dole
- de l'inscription des élèves sur le logiciel de la région pour ceux devant emprunter les lignes Mobigo



Au 31 décembre nous avons inscrit 4101 élèves au transport scolaire :

- **549 cartes TGD magnétiques** ont été créées pour les élèves du secondaire empruntant les lignes TGD et les élèves d'enseignement primaire empruntant les lignes régulières du réseau TGD
- **2383 cartes magnétiques TGD** ont été **rechargées** à distance
- **1168 cartes souples TGD** ont été créées pour les élèves du 1er degré hors Dole, les élèves du Val Fleuri et de l'école Wilson – Rockefeller, les collégiens scolarisés à Pesmes, Fraisans, Mont Sous Vaudrey, Chaussin
- **1028 inscriptions auprès de la région** pour l'utilisation des lignes du Réseau Mobigo ont été effectuées

### 3.7 Développement durable

#### Une démarche Hygiène Sécurité Environnement globale

Depuis plusieurs années, le groupe Keolis met en œuvre quotidiennement une politique HSE pour garantir la sécurité de son personnel, de ses sous-traitants et de ses voyageurs.

Cette démarche structurée, est décomposée en dix axes qui répondent entièrement aux attentes d'un système de management basé sur le principe de l'amélioration continue. L'objectif principal est d'instaurer une culture sécurité et environnementale de plus en plus exigeante à tous les niveaux de l'entreprise.

Axe 1 : Gouvernance, Leadership, Stratégie, Culture Sécurité

Axe 2 : Organisation, Rôles et Responsabilités

Axe 3 : Identification Proactive des dangers, Réduction des Risques

Axe 4 : Règles, Procédures maintenues et conformes à la réglementation

Axe 5 : Gestion des situations d'urgences et continuité de service

Axe 6 : Formation et Communication

Axe 7 : Sécurisation des Biens, des Actifs et de l'Environnement

Axe 8 : Enquêtes lors d'Incidents ou d'Accidents, développement de Retours d'Expérience

Axe 9 : Mise en place d'Indicateurs de performance et d'objectifs mesurables

Axe 10 : Contrôle continu de la sécurité par des actions de vérification et d'audits réguliers

## Focus sur la Politique environnementale

### Maitrise des consommations et éco-conduite

La maîtrise du carburant est incontournable dans le métier de transporteur. Il représente le second poste de dépense pour l'exploitation d'une flotte. Le logiciel GIR, utilisé par le service Exploitation, permet de suivre la consommation de carburant pour chaque véhicule.

Le management suit l'évolution des consommations de son parc mensuellement, et met en œuvre les actions correctives d'ordres techniques ou humaines. Le service maintenance est garant des actions techniques et le formateur interne réalise les actions de formation. Ce système a été déployé dès 2020 sur le site de KEOLIS Dole.

Après la motorisation du parc, la formation des conducteurs à l'éco-conduite est le principal levier de notre entreprise pour réduire l'impact sur l'environnement. Le formateur interne sensibilise les conducteurs à une conduite plus souple et rationnelle, grâce à l'outil Ecomobil.

Cette formation éco-conduite est organisée sur une demi-journée se clôturant sur un debrief entre le formateur et le conducteur, et un compte-rendu de conduite lui est remis.

### Gestion des déchets

Au même titre que la maîtrise des consommations et la réduction des émissions de CO2, la gestion des déchets est un axe majeur de notre politique environnementale. Keolis œuvre quotidiennement pour la valorisation des déchets produits par ses activités.

L'entreprise a signé un contrat avec la société Michelin pour la mise à disposition, l'entretien puis la récupération et le **recyclage des pneumatiques**. Des techniciens Michelin sont présents toutes les semaines sur nos sites pour appliquer ce contrat.

L'entreprise a signé un contrat avec différents prestataires (Chimirec, SICTOM, ...) pour le recyclage et la valorisation de l'ensemble des déchets restants :

- Ferraille
- Carton/Papier
- Pare-chocs plastique
- Huiles hydrauliques
- Chiffons souillés
- Emballages souillés
- Filtres à gasoil
- Liquide de refroidissement
- Huiles hydrauliques
- Déchets Industriels Dangereux
- Batteries

L'ensemble de ces enlèvements sont tracés via des bordereaux de suivi des déchets conformément à la loi puis retranscrits dans le registre des déchets pour archivage.

### Entretien des véhicules

La Société des Keolis a recours à des produits d'entretien respectueux de l'environnement pour le nettoyage de ses locaux comme de ses véhicules, certifiée de l'écolabel européen. Ce label écologique européen distingue les produits dont l'impact sur l'environnement est réduit, et garanti :

- un lavage efficace
- une réduction de la quantité totale de produits chimiques utilisés
- une prévention des risques de dégradation de la santé liés à l'usage de substances dangereuses
- une réduction des emballages utilisés.

L'emploi de ces produits dans le respect des instructions d'utilisation contribue donc à la réduction de la pollution de l'eau, des déchets et de la consommation d'énergie.

### 3.8 La démarche Qualité

#### Contexte : révision de l'annexe 24 applicable au 01<sup>er</sup> janvier 2020

En vue des bons résultats qualité des premières années de cette DSP, l'agglomération et KEOLIS Dole ont décidé de redéfinir l'annexe 24 afin de proposer une démarche plus ambitieuse.

- Critères recentrés : reste uniquement 5 critères mesurés, ponctualité, qualité de service à bord des véhicules, information générale, propreté et état des véhicules, agence commerciale
- Nombre de mesures revues à la baisse
- Indicateurs de performance plus ambitieux (ponctualité, qualité de service à bord des véhicules, information générale)
- Objectifs à atteindre adaptés en fonction de ces nouvelles conditions avec en perspective l'atteinte de la norme NF avant la fin du contrat

#### Nouveaux objectifs annuels :

	2020	2021	2022	2023
Ponctualité (-1H+3 :59)	<b>88%</b>	<b>89%</b>	<b>90%</b> 	<b>91%</b>
Qualité à bord des véhicules	<b>91%</b>	<b>92%</b>	<b>93%</b>	<b>94%</b>
Information générale	<b>90%</b> 	<b>91%</b>	<b>92%</b>	<b>93%</b>
Propreté et état des véhicules	<b>87%</b>	<b>88%</b>	<b>89%</b>	<b>90%</b>
Agence commerciale	<b>88%</b>	<b>89%</b>	<b>90%</b> 	<b>91%</b>

#### Résultats 2020 :

Les mesures qualité du 1<sup>er</sup> trimestre ont été réalisées dans leur intégralité, la période de confinement et d'après covid ne permet pas de réaliser des mesures représentatives d'un fonctionnement normal du réseau.

Il a donc été décidé de neutraliser les 2<sup>èmes</sup> et 3<sup>èmes</sup> trimestres 2020 et de reprendre les mesures qualités à partir du 4<sup>ème</sup> trimestre.

	resultats T1 interne	resultats T1 SCAT	resultat T4 interne	resultats T4 SCAT
<b>Ponctualité</b>	<b>94%</b>		<b>87%</b>	
<b>Qualité à bord des véhicules</b>		<b>100%</b>		<b>71%</b>
<b>Information générale</b>	<b>100%</b>		<b>100%</b>	
Site internet	100%		100%	
Points d'arrêt	100%		100%	
<b>Propreté interieure et exterieure</b>	<b>87%</b>		<b>93%</b>	
<b>Agence commerciale</b>		<b>100%</b>		<b>74%</b>
accueil physique		100%		80%
accueil téléphonique		100%		67%

	<b>Objectifs 2020</b>	<b>Resultats 2020</b>
<b>Ponctualité</b>	<b>88%</b>	<b>91%</b>
<b>Qualité à bord des véhicules</b>	<b>91%</b>	<b>86%</b>
<b>Information générale</b>	<b>90%</b>	<b>100%</b>
<b>Propreté interieure et exterieure</b>	<b>87%</b>	<b>90%</b>
<b>Agence commerciale</b>	<b>88%</b>	<b>87%</b>

La neutralisation de la moitié des mesures de l'année a pour conséquence une diminution de 50% de l'échantillonnage.

Au court du dernier trimestre une défaillance de nos systèmes d'information voyageurs, annonces sonores et visuelles, explique le mauvais résultat du critère « Qualité à bord des véhicules ». Problème qui a été résolu par l'intervention de notre prestataire début 2021.

## 3.9 Budget détaillé consacré à la politique commerciale

### 3.9.1 Budget 2019 Information voyageurs (en € HT)

Intitulé de l'action	Objectif	Description	Cibles	Moyens	Coût (en € HT)
<i>Information numérique et papier</i>					
Guide horaires	Informersur l'ensemble de l'offre TGD ré impression	4000 exemplaires papier	Tout public	Impression	3 140 €
				Créa	450 €
Gestion Clevers	système SMS ISILY		Tout public		420 €
Communication générique sur l'offre	Informersur les nouveautés	FH L20	Tout public	Impression 4500	592 €
				Créa	810 €
				Plan	450 €
Communication Inscription scolaire	Préparation rentrée scolaire	Réalisation affiche		Impression 60	45 €
				Créa	1 080 €
				Saisie Région	780 €
				Renfort agence	5 128 €
Ventes de titres	supports titres	Cartes et TU	Tout public	2000 Etuis	845 €
				Com dépositaires	225 €
				Supports GH	1 107 €
				5000 CSC	7 500 €
				1500 Cartes souples	605 €
<i>Information embarquée</i>					
Thermomètres de lignes dans les voussoirs	Informersur la desserte des lignes	2 exemplaires nv bus	Tout public	Réalisation et édition	180 €
Règlement transport	Faire connaitre les règles d'utilisation du service		Tout public	Renouvellement	250 €
Sticker Tarif ticket unité	Informersur le prix du voyage		Voyageur occasionnel	affichage en	
Tarification des PV	Faire connaitre le montant des amendes		Tout public	septembre	
Affichage émission de CO2	Informersur le niveau d'émission du service		Tout public		
<i>Information aux arrêts</i>					
Fond de cadre abris neuf	Disposer de supports neufs pour l'affichage de l'information voyageur		Tout public	Réalisation et édition	45 €
Fiche horaire	Informersur l'offre horaire		Tout public	Edition	250 €
Plan du réseau	Informersur la desserte du territoire		Tout public	Réalisation et édition	
Tarifs	Informersur le prix du voyage		Tout public	Réalisation et édition	
QR Code aux arrêts	Rendre accessible l'information numérique		Tout public	Réalisation et édition	
					23 902 €
<b>Budget Prévisionnel</b>					<b>34 870 €</b>

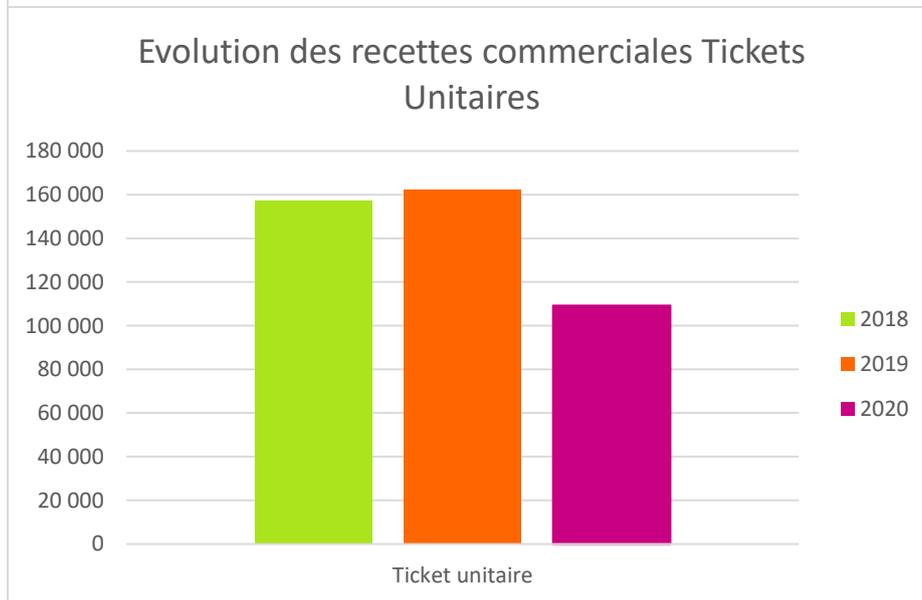
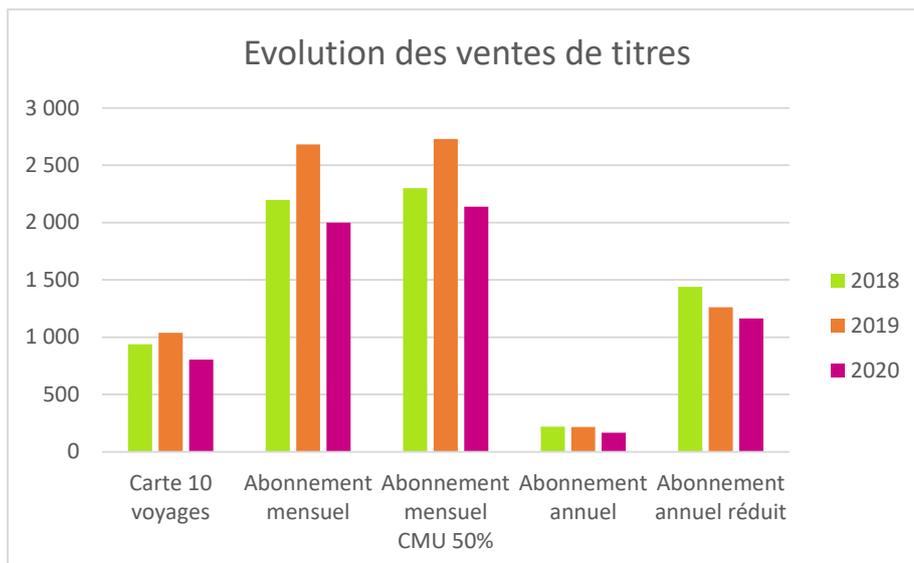
### 3.9.2 Budget 2019 Marketing (en € HT)

Intitulé de l'action	Objectif	Description	Cibles	Moyens	Coût (en € HT)
Campagne annuelle	Campagne tarifs	Campagne tarifs	Tout public	Impression	367
				Création	2700
				Arrières de bus	2337
Campagne partenaire	Accompagner les événements du réseau	Jeux de Noël	Tout public	Achat VAE	1374
				Samedis de décembre gratuits	920
Captation de nouvelle clientèle	Sensibiliser les scolaires sur le fonctionnement du service et les préparer à utiliser le réseau	Présentation du réseau, mises en situation, animation ludique	Elèves du primaire	Interventions dans 10 classes primaires	1000
Captation de nouvelle clientèle	Réaliser de la prévention et sensibiliser le public collégien	Présentation du réseau, mises en situation, animation ludique	Elèves du secondaire	Collèges Tavaux/Damparis Présence aux journées accueil Nodier/Duhamel	1000
Captation de nouvelle clientèle	Promouvoir le transport public lors de la semaine européenne de la mobilité et DD	Campagne de communication thématique	Salariés hôpital	2 stands hôpital +gratuité JTP	1000
Captation de nouvelle clientèle	Aider à la mobilité des séniors	Intervention dans les maisons de retraite et les club du 3eme âge	Foyers des Paters, Rochefort, Foucherans	Animations en groupe et accompagnement	1000
Captation de nouvelle clientèle	Accompagner les personnes fragiles et les aider à appréhender le réseau de transport	Intervention au sein d'association d'insertion	Missions locales, Roue de secours, Escalé	Animations en groupe et accompagnement	1000
Captation / Fidélisation	Communiquer sur le service à travers les médias locaux	Déclinaison des campagnes de communication	Tout public	Insertions publicitaires Campagne tarifs Pays dolois	500
Captation / Fidélisation	Communiquer et attirer la sympathie	Objets pouvant avoir une fonction au quotidien : Stylos, porte clé, scolaires	Tout public	Distribution de goodies lors d'événements sur le réseau, de rencontre avec les clients	2402
Fidélisation	Fidéliser, encourager et récompenser l'écomobilité	Programme Soleillos et service Gotoo	Tout public à la rentrée	Inscription des clients et valorisation de leur usage par l'obtention de points	6625
Captation / Fidélisation	Soutenir l'organisation de manifestations locales	Animation de stand à la rentrée	Tout public	Présence 2 jours Forum des associations	500
					22725
<b>Budget Prévisionnel</b>					<b>34 450 €</b>

### 3.10 Volume des ventes et recettes commerciales

#### Nombre de titres vendus

Catégories de titres	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
Ticket unitaire	17598	12708	6000	0	0	10272	10209	10000	14594	10014	8984	8877	109256
Carte 10 voyages	88	57	31	0	16	74	55	66	240	86	41	49	803
Abonnement mensuel	259	281	168	0	23	174	156	166	222	194	172	184	1999
Abonnement mensuel CMU 50%	259	237	149	0	16	213	207	236	235	227	184	174	2137
Abonnement annuel	21	15	6	0	2	12	8	13	26	22	16	25	166
Abonnement annuel réduit	71	39	34	0	4	45	51	401	334	82	63	38	1162



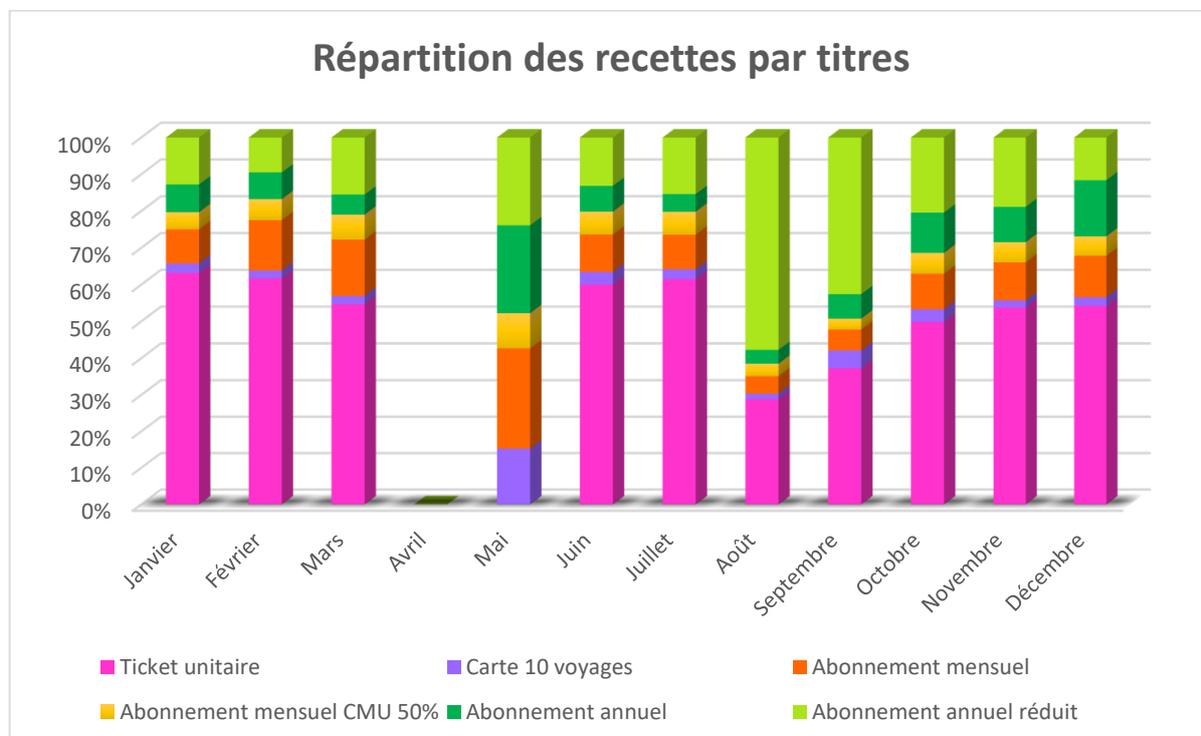
	2020	2019	Prévisionnel 2020	Evolution 2019/2020	Ecart prévisionnel
Ticket unitaire	109 256	162 588	124 511	-32,80%	-12,25%
Carte 10 voyages	803	1 039	3 714	-22,71%	-78,38%
Abonnement mensuel	1 999	2 682	554	-25,47%	260,83%
Abonnement mensuel CMU 50%	2 137	2 729	61	-21,69%	3403,28%
Abonnement annuel	166	215	187	-22,79%	-11,23%
Abonnement annuel réduit	1 162	1 262	1 232	-7,92%	-5,68%

Nous constatons une baisse globale des ventes de titres liés au contexte COVID.

Les TU ont été particulièrement impactés, en raison de la gratuité du réseau tgd du 17 mars au 2 juin 2021.

### Recettes commerciales

Catégories de titres	Jan	Fev	Ma	Avr	Mai	Juin	Juill	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Ticket unitaire	16 014	11 564	5 460	0	0	9 348	9 290	9 100	13 281	9 113	8 175	8 078	99 423
Carte 10 voyages	640	414	225	0	116	538	400	480	1 745	625	298	356	5 838
Abonnement mensuel	2 354	2 554	1 527	0	209	1 582	1 418	1 509	2 018	1 763	1 563	1 673	18 171
Abonnement mensuel CMU 50%	1 176	1 076	676	0	73	967	940	1 071	1 067	1 031	835	790	9 702
Abonnement annuel	1 909	1 364	545	0	182	1 091	727	1 182	2 364	2 000	1 455	2 273	15 091
Abonnement annuel réduit	3 227	1 773	1 545	0	182	2 045	2 318	18 225	15 180	3 727	2 863	1 727	52 813
<b>TOTAL</b>	<b>25 320</b>	<b>18 745</b>	<b>9 980</b>	<b>0</b>	<b>762</b>	<b>15 570</b>	<b>15 093</b>	<b>31 567</b>	<b>35 654</b>	<b>18 259</b>	<b>15 190</b>	<b>14 897</b>	<b>201 038</b>



Recettes commerciales HT	2020	2019	Prévisionnel 2020	Evolution 2019/2020	Evolution Prévisionnel / Réel
Ticket unitaire	99 422,96	147 955,08	113 191,66	-32,80%	-13,85%
Carte 10 voyages	5 837,81	7 553,53	27 014,10	-22,71%	-362,74%
Abonnement mensuel	18 170,91	24 379,38	5 033,18	-25,47%	72,30%
Abonnement mensuel CMU 50%	9 701,98	12 389,66	276,76	-21,69%	97,15%
Abonnement annuel	15 091,06	19 545,65	17 018,43	-22,79%	-12,77%
Abonnement annuel réduit	52 812,90	57 357,90	56 000,78	-7,92%	-6,04%
<b>TOTAL</b>	<b>201 037,62</b>	<b>269 181,20</b>	<b>218 534,90</b>	<b>-25,32%</b>	<b>-8,70%</b>

En cette année particulière, la somme globale des recettes commerciales baisse de 25%.

Le ratio des recettes au km passe de 0.36€/km en 2019 à 0.31€/km en 2020 traduisant une baisse des recettes commerciales supérieure à celle de l'offre kilométrique. Ce résultat s'explique notamment par le maintien de l'offre de transport urbaine malgré le contexte sanitaire.

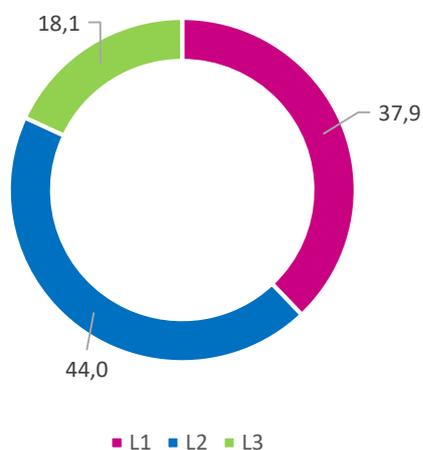
A noter que l'avenant n°5 a acté une compensation de la perte des recettes commerciales à hauteur de 46 719€ correspondant à la période du 1<sup>er</sup> confinement.

# 4. Données Techniques d'activités

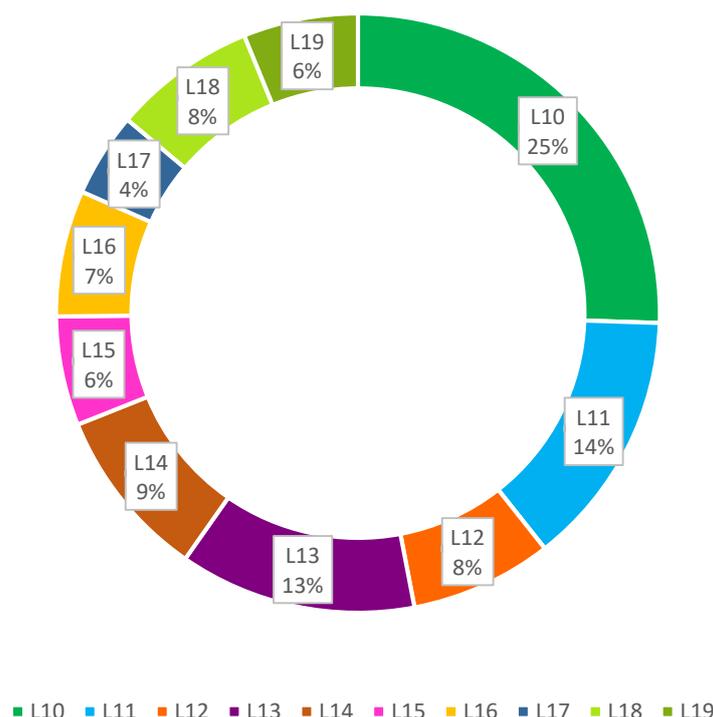
## 4.1 Voyages totaux par ligne, par titre, par ligne

Total des voyages par ligne	2020	2019	Evol.
L1	187 546	276 958	-32,3%
L2	217 825	318 973	-31,7%
L3	89 468	130 754	-31,6%
L10	42 507	75 911	-44,0%
L11	23 068	40 771	-43,4%
L12	12 692	21 449	-40,8%
L13	21 141	31 468	-32,8%
L14	15 384	22 215	-30,7%
L15	9 805	12 535	-21,8%
L16	11 356	18 228	-37,7%
L17	7 543	12 078	-37,5%
L18	12 793	18 853	-32,1%
L19	10 238	11 099	-7,8%
L20	13 216	21 785	-39,3%
L21	1 048	1 370	-23,5%
L22	109	123	-11,4%
L23	115	175	-34,3%
Navette C1	5	12	-58,3%
Navette C2	20	42	-52,4%

Répartition des voyages sur les lignes urbaines (en %)



## Répartition des voyages sur les lignes interurbaines



En raison de cette année atypique nous constatons une baisse de la fréquentation sur l'ensemble du réseau de 34% par rapport à l'année 2019.

Les 3 lignes urbaines représentent logiquement 73% des voyages du réseau compte tenu de leur fonctionnement tout au long de l'année (parfois en services allégés).

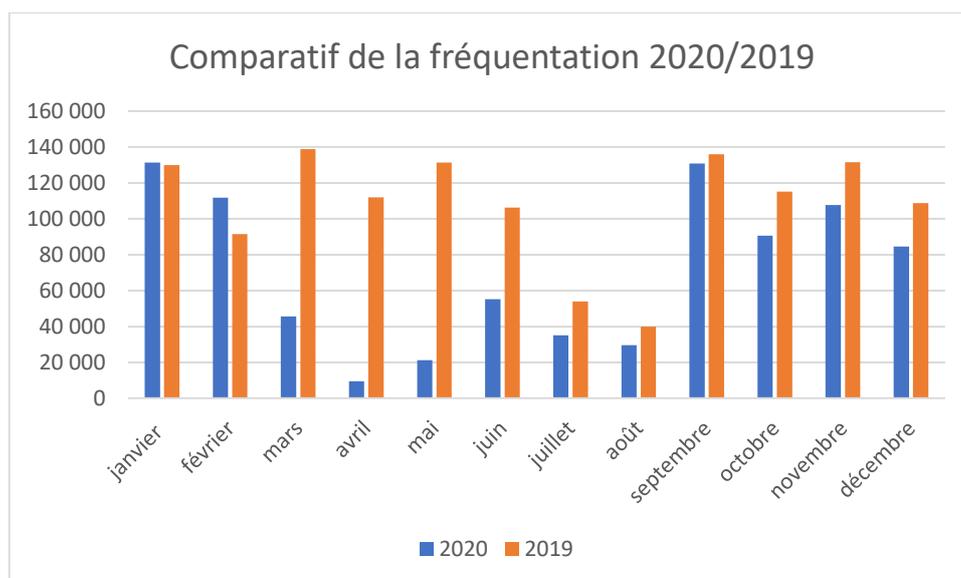
Total des voyages par ligne	2020	2019	%
<b>TOTAL Lignes régulières</b>	494839	726685	-31,90
<b>TOTAL Lignes régulières interurbaines</b>	166527	264607	-37,07
<b>TOTAL Lignes sur réservation</b>	14488	23453	-38,23
<b>TOTAL Lignes juniors</b>	165695	266666	-37,86
<b>TOTAL Navettes</b>	25	54	-53,70
<b>TOTAL FlexiJob</b>	10139	11126	-8,87
<b>TOTAL PMR Dole</b>	1388	2130	-34,84
<b>TOTAL PMR Ext. Dole</b>	59	126	-53,17
<b>TOTAL</b>	<b>853 160</b>	<b>1 294 847</b>	<b>-34,11</b>

Le réseau TGD totalise 853 160 voyages soit une baisse de 34.1% par rapport à 2019. La fréquentation hors juniors totalise 687 465 voyages soit 28% en deçà du prévisionnel 2020 fixé à 955 253 voyages.

La baisse de la fréquentation du service PMR s'explique par son arrêt du 18/03 au 11/05 et la fragilité de ses utilisateurs face au contexte sanitaire.

Le service FlexiJob, quant à lui, n'a cessé de fonctionner tout au long de l'année en s'adaptant même aux besoins de nos clients lors du confinement.

Il paraît difficile d'apprécier et de comparer ces chiffres en raison de l'arrêt partiel ou complet sur certaines périodes d'une partie du réseau.



Le comparatif de la fréquentation mois par mois montre clairement les effets des confinements.

Nous constatons une chute de la fréquentation à partir du mois de mars 2020, un rebondissement sur le mois de septembre puis une nouvelle baisse à partir du mois d'octobre 2020.

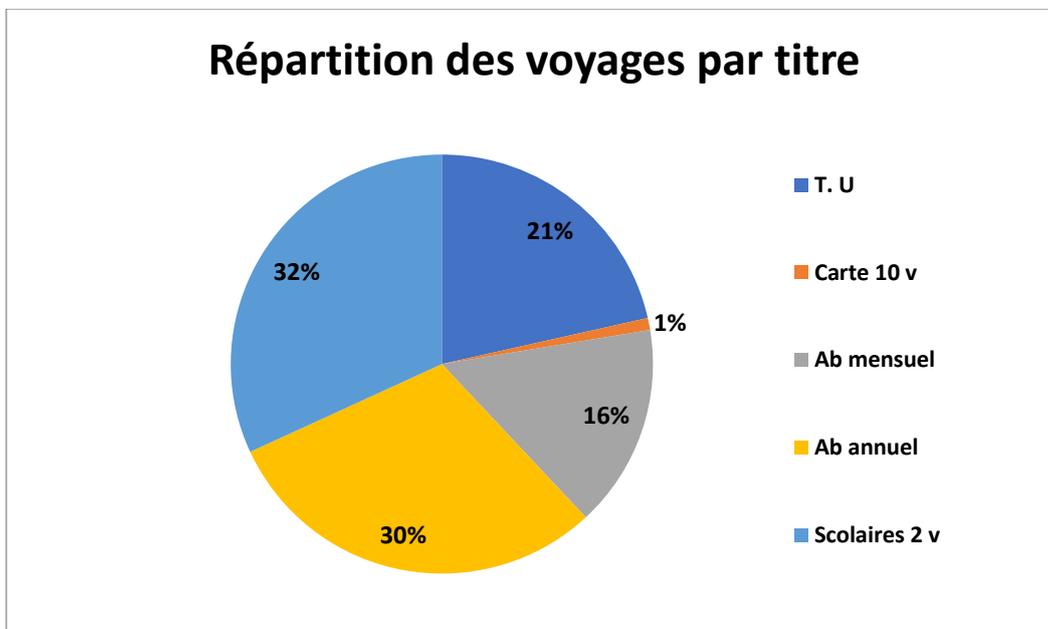
De la même façon que pour la recette kilométrique, le ratio du nombre de voyages au kilomètre baisse, passant de 1.38 en 2019 à 1.05 en 2020 traduisant un maintien de l'offre de transport alors que de nombreux clients n'ont pas utilisé les transports en commun.

## 4.2 Voyages par titre

Total des voyages par titre	T. U	Carte 10 v	Ab mensuel	Ab annuel	Scolaires 2 v	TOTAL
Compostage CSC		5 831	87 973	181 200	206 083	481 087
Correspondance	5 613	438	17 689	21 666	9 026	54 432
Validation Papier	139 250					139 250
<b>TOTAL</b>	<b>144 863</b>	<b>6 269</b>	<b>105 662</b>	<b>202 866</b>	<b>215 109</b>	<b>674 769</b>

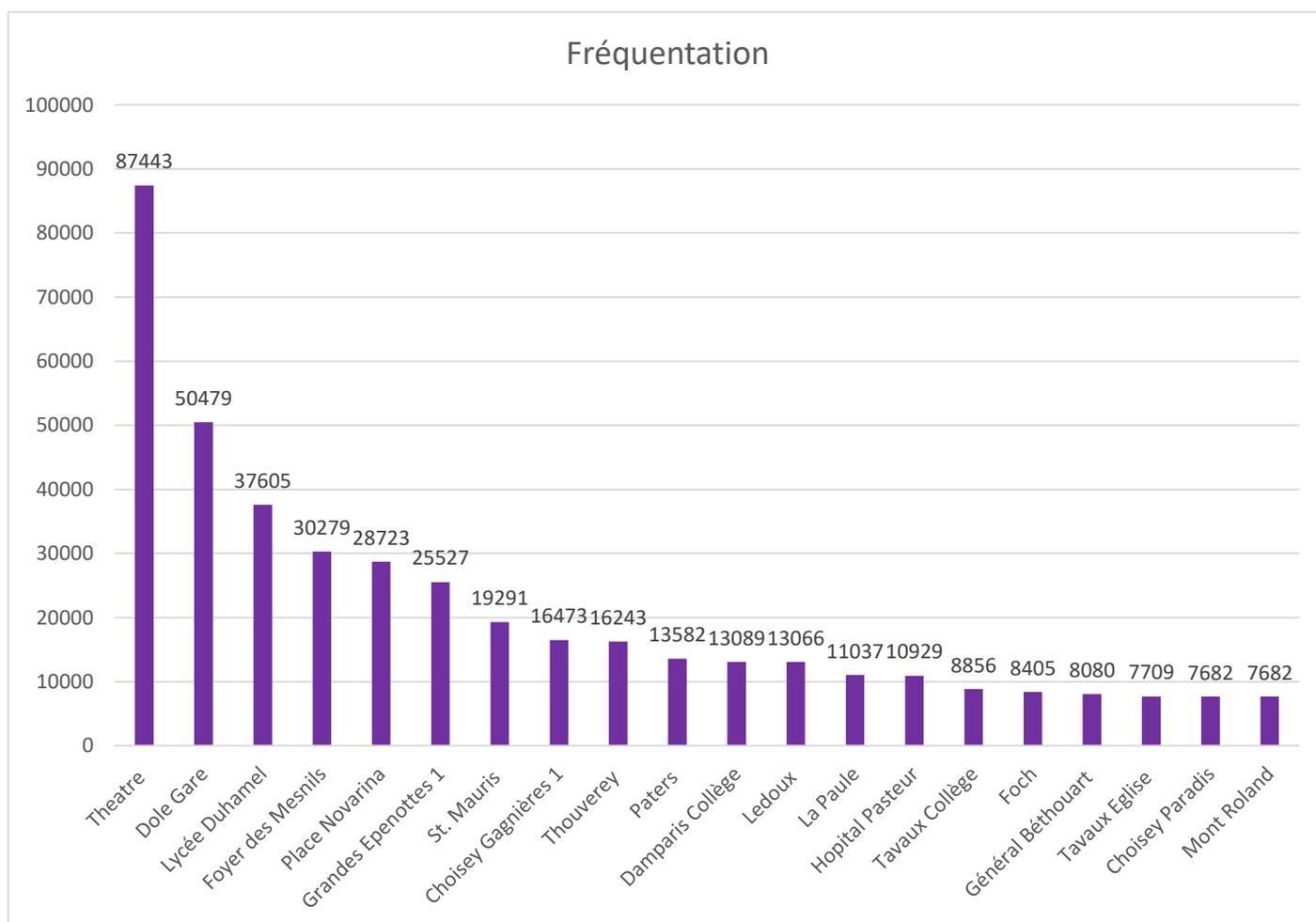
<b>Répartition des voyages par titre</b>	<b>21,47%</b>	<b>0,93%</b>	<b>15,66%</b>	<b>30,06%</b>	<b>31,88%</b>	<b>100,00%</b>
--	---------------	--------------	---------------	---------------	---------------	----------------

## Répartition des voyages par titre



Les voyages réalisés avec les abonnements annuels (tout public + réduit + scolaires) restent majoritaires et représentent près de 61% de la totalité des voyages. La part des voyages réalisés avec des abonnements mensuels se stabilise à 16% tandis que la part des voyages réalisée avec un ticket unité a augmenté.

### 4.3 Données de montée par arrêt



Le détail des montées par arrêt par ligne se retrouve dans les rapports mensuels.

## 4.4 Kilomètres en propre, sous-traités

	Keolis Dole	Keolis Pays Dolois	Arbois Tourisme	Keolis Monts Jura	
<b>TOTAL</b>	<b>405 943</b>	<b>284 239</b>	<b>27 337</b>	<b>1 352</b>	<b>718 871</b>
<b>TOTAL Lignes régulières</b>	<b>340 441</b>	<b>5 795</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>346 236</b>
<b>TOTAL lignes régulières interurbaines</b>	<b>65 502</b>	<b>136 719</b>	<b>5 380</b>	<b>0</b>	<b>207 601</b>
<b>TOTAL Lignes flexi</b>	<b>0</b>	<b>37 531</b>	<b>4 672</b>	<b>0</b>	<b>42 203</b>
<b>TOTAL Lignes juniors</b>	<b>0</b>	<b>48 513</b>	<b>17 285</b>	<b>1 352</b>	<b>67 150</b>
<b>TOTAL Navettes</b>	<b>0</b>	<b>1 257</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1 257</b>
Total FlexiJob		50 370			50 370
Total PMR		4 054			4 054
				<b>Kms com sous-traités</b>	<b>312 928</b>

Keolis Dole exploite en propre les 3 lignes régulières ainsi qu'une partie des lignes 10, 12 et 13 représentant 56% de l'offre de transport.

	en propre	sous-traités	total
<b>Kms prévisionnels année 2020</b>	<b>464 650</b>	<b>353 967</b>	<b>818 617</b>
<i>réalisé</i>	<i>-12,6%</i>	<i>-11,6%</i>	<i>-12,2%</i>

En toute logique, les km réalisés sont en dessous du prévisionnel suite à l'arrêt d'une partie des lignes lors du confinement.

## 4.5 Moyens techniques

### 4.5.1 Inventaire Keolis Dole

N° immobilisation	Descriptif	Date de début	Date de fin prévu	Durée	Valeur brute	Montant déprécié au 31/12/2020	Cumul fin	Valeur Nette
BV000014	LICENCE WINATEL / ACCIDENT	19/10/2020	18/10/2023	3	10 837,0 €		722,5 €	10 114,5 €
IT000001	DOLE FROID SERVICE COMPRESSEUR	28/09/2012	27/09/2022	10	7 380,0 €		6 095,6 €	1 284,4 €
MT000001	BUS SOLARIS 2 PORTES AE-095-CB	22/10/2009	21/10/2021	12	193 400,0 €	4 470,0 €	193 400,0 €	0,0 €
MT000002	BUS SOLARIS 2 P AE-105-CB	22/10/2009	21/10/2021	12	195 400,0 €	4 470,0 €	195 400,0 €	0,0 €
MT000003	BUS SOLARIS 12 LE 2 P AE-112-CB	22/10/2009	21/10/2021	12	195 400,0 €	4 470,0 €	195 400,0 €	0,0 €
MT000004	BUS SOLARIS 12 LF 3 P AE-076-CB	22/10/2009	21/10/2021	12	195 900,0 €	4 470,0 €	195 900,0 €	0,0 €
MT000005	BUS SOLARIS 12 LF 3 P AE-067-CB	22/10/2009	21/10/2021	12	195 900,0 €	4 470,0 €	195 900,0 €	0,0 €
MT000006	BUS SOLARIS 12 LF 3 P AE-046-CB	22/10/2009	21/10/2021	12	195 900,0 €	2 235,0 €	195 900,0 €	0,0 €
MT000007	BUS SOLARIS 12 LF 2 P AE-011-CB	22/10/2009	21/10/2021	12	193 400,0 €	4 470,0 €	193 400,0 €	0,0 €
MT000008	BUS SOLARIS 12 LF 2 P AE-981-CA	22/10/2009	21/10/2021	12	193 400,0 €	4 470,0 €	193 400,0 €	0,0 €
MT000009	BUS SOLARIS 12 LF 2 P AE-961-CA	22/10/2009	21/10/2021	12	193 400,0 €	4 470,0 €	193 400,0 €	0,0 €
MT000010	BUS SOLARIS 12 LF 2 P AE-945-CA	22/10/2009	21/10/2021	12	193 400,0 €	2 235,0 €	193 400,0 €	0,0 €
	BUS SOLARIS 12 LF 2 P AE-934-CA	28/09/2012	21/10/2021	12	193 400,0 €		193 400,0 €	0,0 €
AG000006	ACRT ALARME DEPOT	28/09/2012	27/09/2023	11	33 589,6 €		25 222,0 €	8 367,6 €
AG000007	SACATEC CENTRALE ASPIRATION	29/08/2012	28/08/2026	14	10 700,0 €		6 375,6 €	4 324,4 €
AG000009	MATERIEL RECYCLAGE EAU FREYLIT	01/06/2014	31/05/2024	10	24 000,0 €		15 805,5 €	8 194,5 €
AG000010	CEIBAC CREATION SORTIE TOITURE ETANCHE	18/07/2019	17/07/2022	3	1 250,0 €		606,5 €	643,5 €
AG000012	ELEC SYSTEM POSE CLIM BUREAUX DOLE	01/08/2019	31/07/2022	3	5 499,0 €		2 599,6 €	2 899,4 €
MI000011	XEFI PC FIXE N°SERIE CZC6407WG3	01/04/2017	31/03/2020	3	543,6 €		543,6 €	0,0 €
MI000012	XEFI PC FIXE N°SERIE CZC6407WKF	01/04/2017	31/03/2020	3	543,6 €		543,6 €	0,0 €
MI000013	XEFI PC PORTABLE N°SERIE 5CG6471Q8S	01/04/2017	31/03/2020	3	795,7 €		795,7 €	0,0 €
MI000014	XEFI PC PORTABLE N°SERIE 5CG6471QBX	01/04/2017	31/03/2020	3	795,7 €		795,7 €	0,0 €
MI000015	XEFI PORTABLE HP N° SERIE 5CG7461G93	22/12/2017	21/12/2020	3	1 133,4 €		1 133,4 €	0,0 €
MI000017	XEFI PORTABLE HP SERIE 5CG8113KJH	06/09/2018	05/09/2021	3	985,2 €		761,8 €	223,3 €
MI000018	SYSOCO 5 PORTATIFS KENWOOD	01/11/2019	31/10/2022	3	3 110,0 €		1 209,8 €	1 900,3 €
MI000019	SYSOCO 2 MOBILES RADIOS BUS KENWOOD	16/12/2019	15/12/2022	3	2 026,0 €		704,4 €	1 321,6 €
<b>TOTAL</b>					<b>2 242 088,8 €</b>	<b>40 230,4 €</b>	<b>2 202 815,3 €</b>	<b>39 273,5 €</b>

## A noter :

Le bus solaris AE-934-CA a été vendu en 2020 et est donc sorti des immobilisations de Keolis Dole.

Les autres solaris ont été dépréciés totalement au 31/12/2020. La valeur nette de ces véhicules dans les comptes à fin 2020 est égale à 0.

### 4.5.2 Inventaire Keolis Pays Dolois

N° immobilisation	Descriptif	Date de début	Date de fin prévue	Durée	Valeur brute	Montant déprécié au	Cumul fin	Valeur Nette
IT000001	COLONNE MOBILE LEVAGE BUS	04/03/2013	03/03/2027	14	12 560,00		7 024,09	5 535,91
IT000005	FONTAINE BIO FIXE	06/03/2013	05/03/2023	10	1 528,00		1 195,36	332,64
IT000006	PRESSE 25 T	01/03/2013	28/02/2023	10	1 193,00		935,15	257,85
IT000007	CRIC PNEUMATIQUE	28/02/2013	27/02/2023	10	2 499,00		1 959,07	539,93
EM000004	REPARATION MOTEUR AW137SC	01/07/2015	30/06/2020	5	8 261,37		8 261,37	-
EM000005	REPARATION MOTEUR AW137SC	01/08/2015	31/07/2020	5	2 394,36		2 394,36	-
EM000010	TURBO	01/11/2015	31/10/2020	5	1 067,88		1 067,88	-
EM000011	RALENTISSEUR COMPLET NEUF	01/02/2016	31/01/2021	5	2 621,25		2 577,51	43,74
AG000001	MISE EN CONFORMITE BATIMENT	16/12/2011	15/12/2020	9	4 738,00		4 738,00	-
<b>TOTAL</b>					<b>36 862,9 €</b>	<b>0,0 €</b>	<b>30 152,8 €</b>	<b>6 710,1 €</b>

### 4.5.3 Etat de Parc

CATEGORIE	IMMAT.	MARQUE	TYPE	Date 1ère MEC	DATE ENTREE	Age au	Kms au	Réparation	Maintenance	Tôlerie	Peinture	CT
						31/12/2020						
AUTOBUS	FP-431-GZ	HEULIEZ	GX 337	09/03/2020	13/03/2020	0,81 ans	24395	6	0	0	1	
AUTOBUS	FP-510-GZ	HEULIEZ	GX337	09/03/2020	13/03/2020	0,81 ans	25060	5	0	2	1	
AUTOBUS	EZ-005-PX	SOLARIS	URBINO 12	07/08/2018	07/08/2018	2,40 ans	124 587	11	1	5	2	
AUTOBUS	EZ-055-PX	SOLARIS	URBINO 12	07/08/2018	07/08/2018	2,40 ans	114 842	11	2	5	2	
AUTOBUS	AE-112-CB	SOLARIS	URBINO 12 LE	26/10/2009	01/09/2016	11,19 ans	622 332	21	4	2	2	
AUTOBUS	AE-981-CA	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/09/2016	11,19 ans	586 375	21	1	7	2	
AUTOBUS	AE-046-CB	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/09/2016	11,19 ans	603 156	14	4	1	2	
AUTOBUS	AE-945-CA	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/09/2016	11,19 ans	570 450	17	5	1	2	
AUTOBUS	AE-067-CB	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/09/2016	11,19 ans	591 510	13	2	3	2	
AUTOBUS	AE-095-CB	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/09/2016	11,19 ans	641 891	12	5	1	2	
AUTOBUS	AE-076-CB	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/09/2016	11,19 ans	611 754	46	3	0	2	
AUTOBUS	AE-011-CB	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/09/2016	11,19 ans	539 306	40	3	2	2	
AUTOBUS	AE-961-CA	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/09/2016	11,19 ans	610 408	27	2	3	2	
AUTOBUS	AE-105-CB	SOLARIS	URBINO 12 LE	26/10/2009	01/09/2016	11,19 ans	692 226	33	2	6	2	
AUTOCARS	BT-174-JB	IRISBUS	RECREO	28/06/2008	01/09/2016	12,52 ans	310 457	11	6	1	2	
AUTOCARS	BT-872-JA	IRISBUS	RECREO	09/10/2008	01/09/2016	12,24 ans	313 400	24	2	7	1	
AUTOCARS	AC-496-SX	MERCEDES	INTOURO	08/09/2009	01/09/2016	11,32 ans	327 808	22	8	2	2	
AUTOCARS	AC-495-SX	MERCEDES	INTOURO	08/09/2009	01/09/2016	11,32 ans	340 251	8	5	1	1	
AUTOCARS	EG-744-QA	SETRA	416 UL	03/01/2008	01/09/2016	13,00 ans	886 078	34	6	4	2	
AUTOCARS	EG-807-QA	SETRA	416 UL	04/01/2008	01/09/2016	13,00 ans	818 519	32	5	3	2	
AUTOCARS	EG-889-QA	SETRA	416 UL	04/01/2008	01/09/2016	13,00 ans	675 725	32	5	5	2	
AUTOCARS	465-AEB-42	SETRA	416 NF	03/01/2008	01/01/2017	13,00 ans	641 072	18	2	3	2	
AUTOCARS	AC-521-XR	MERCEDES	INTOURO	17/09/2009	01/01/2017	11,30 ans	313 242	20	8	2	2	
AUTOCARS	CK-211-PN	TEMSA	TOURMALIN	06/11/2006	07/10/2019	14,16 ans	292 888	5	1	1	1	
AUTOCARS	CX-672-TK	IRISBUS	RECREO	12/08/2013	01/09/2019	7,39 ans	219 019	17	3	3	1	
AUTOCARS	CZ-619-DM	MERCEDES	INTOURO	22/07/2008	01/08/2020	12,45 ans	404 212	1				
AUTOCARS	CX-758-VV	TEMSA	TOURMALIN	14/08/2013	01/09/2019	7,39 ans	163 193	14	4	2	3	
AUTOCARS	CP-843-PM	VANHOOL	TX16	08/01/2013	01/05/2019	7,98 ans	480 911	19	4	1	3	
MINICARS	BV-946-DC	WOLSKWAGEN	CRAFTER	21/06/2007	01/09/2016	13,54 ans	501 382	13	2		1	
AUTOCARS	DB-056-YQ	MERCEDES	INTOURO	30/01/2009	01/08/2020	11,93 ans	390 691	31	5	3	2	
MINIBUS	EH-549-AZ	RENAULT	TRAFFIC PMR	28/11/2016	28/11/2016	4,09 ans	191 407	11	1			
MINIBUS	EH-789-AZ	RENAULT	TRAFFIC PMR	28/11/2016	28/11/2016	4,09 ans	188 102	11	2		1	
MINICARS	CY-432-EK	VEHIXEL	CYTOS 4/34	30/08/2013	01/01/2017	7,34 ans	222 037	16	1	1	1	
AUTOCARS	FM-977-SX	EVADYS H	IVECO BUS	30/12/2019	30/12/2019	1,01 ans	282 400	10	2	10	3	
MINIBUS	FR-489-HR	CITROEN	JUMPY	13/07/2020	01/09/2020	0,47 ans	11 207					

#### CARS ARBOIS TOURISME

CATEGORIE	IMMAT.	MARQUE	TYPE	Date 1ère MEC	DATE ENTREE	Age au	Kms au
						31/12/2020	
AUTOCARS	FK 471 DW	MERCEDES	INTOURO	18/09/2019	23/09/2019	1,29 ans	22 004
AUTOCARS	DV 390 DR	MERCEDES	INTOURO	21/08/2015	01/09/2016	5,37 ans	98 606
AUTOCARS	DJ 439 WR	MERCEDES	INTOURO	04/09/2014	01/09/2016	6,33 ans	135 756
AUTOCARS	DV 395 DR	MERCEDES	INTOURO	21/08/2015	01/09/2016	5,37 ans	136 975

Moyenne d'âge du parc **8,62 ans**

**Plan d'investissement véhicules** : En 2020, 2 Heuliez sont arrivés dans le 09/03/2020 sur Keolis Dole et 1 Jumpy est arrivé sur Keolis Pays Dolois.

#### **Plan d'investissement hors véhicules**

##### **Valeurs Nettes Comptables au 31/08/2023**

CP Dole	MATERIEL RECYCLAGE EAU FREYLIT	1 800,66 €
CP Dole	SACATEC CENTRALE ASPIRATION	2 287,77 €
CP Dole	ACRT ALARME DEPOT	225,83 €
CP BFC	COLONNE MOBILE LEVAGE BUS	3 144,91 €

Tous les autres investissements ont des Valeurs Nettes Comptables nulles au 31/08/2023.

#### 4.5.4 Bilan accidentologie

En 2020, nous n'avons pas fait de déclaration à l'assurance. Nous avons à déplorer 7 accrochages sans tiers.

### 4.6 Moyens humains

#### 4.6.1 Effectifs

##### Keolis Dole

Catégorie de personnel	Effectif H	Effectif F	ETP
Conducteurs	13	5	17,6
Exploitation	2	1	3
Marketing		1	1
Commercial		2	1,8
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>23,4</b>

##### Keolis Pays Dolois

Catégorie de personnel	Effectif H	Effectif F	ETP
Conducteurs	9	13	18,53
Exploitation	1		1
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>19,53</b>

##### Ensemble Keolis

Ensemble Keolis	Effectif	Répartition
Homme	25	53,2%
Femme	22	46,8%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100,0%</b>

#### 4.6.2 Absentéisme

	Keolis Dole		Keolis Pays Dolois	
	nb de jours	salariés	nb de jours	salariés
Maladie	505	15	353	8
Accident du travail	87	1	85	2
Maternité	0	0	111	1
Absences motivées	150	11	4	1
Arrêts Covid	231	8	6	1
	973		559	

En 2020, l'absentéisme a représenté 1532 jours.

Les arrêts liés au Covid représentent 15% de l'ensemble des arrêts mais ce ratio est sous-estimé car les arrêts Covid avant la date du 1<sup>er</sup> mai étaient considérés comme des arrêts maladie classiques et ne peuvent être différenciés dans la paie.

### 4.6.3 Formation

En 2020, il y a eu 418 heures de formation pour Keolis Dole et 397 heures pour Keolis Pays Dolois.

#### Keolis Dole

##### REPARTITION DES HEURES DE FORMATION

Nombre total d'heures effectuées	Formations dispensées en interne	Formations dispensées par l'Institut Keolis	Formations dispensées par des organismes externes	TOTAL
Conducteurs	2	234	0	236
Ouvriers	0	0	0	0
Employés	0	49	91	140
Agents de Maitrises et Techniciens	0	42	0	42
	<b>2</b>	<b>325</b>	<b>91</b>	<b>418</b>

##### NOMBRE DE SALARIES FORMES

	Répartition des salariés partis en formation
Conducteurs	11
Ouvriers	0
Employés	3
Agents de Maitrises et Techniciens	1
<b>Total</b>	<b>15</b>
<b>Nombre de personnes formées au permis D</b>	<b>1</b>

##### REPARTITION DES PARTICIPANTS PAR TYPE DE FORMATION

Compétences managériales et leadership	0
Compétences relationnelles et comportementales	4
Compétences métiers	15
Langues étrangères	0
Bureautique et Informatique	0
Capacité transport	0
Autres	5
<b>Total</b>	<b>24</b>

REPARTITION DES HEURES DE FORMATION

Nombre total d'heures effectuées	Formations dispensées en interne	Formations dispensées par l'Institut Keolis	Formations dispensées par des organismes externes	TOTAL
Conducteurs	5	385	0	390
Ouvriers	0	0	0	0
Employés	0	0	0	0
Cadres	0	7	0	7

5	392	0	397
---	-----	---	-----

NOMBRE DE SALARIES FORMES

	Répartition des salariés partis en formation
Conducteurs	20
Ouvriers	0
Employés	0
Cadres	1
<b>Total</b>	<b>21</b>
<b>Nombre de personnes formées au permis D</b>	<b>0</b>

REPARTITION DES PARTICIPANTS PAR TYPE DE FORMATION

Compétences managériales et leadership	0
Compétences relationnelles et comportementales	8
Compétences métiers	24
Langues étrangères	0
Bureautique et Informatique	0
Capacité transport	0
Autres	5
<b>Total</b>	<b>37</b>

## 4.7 Fraude et Contrôle

	Ensemble	L1	L2	L3	L10	L10S	L11	L12	L13	L14	L17	L18	L20
Nombre voyageurs contrôlés	3839	1110	1604	450	157	112	119	7	155	11	46	39	114
Nombre PV émis	10	4	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Taux de fraude	0.26	0.36	0.37										

La société SCAT a réalisé 2 vagues de contrôles par mois, complétées par des contrôles internes ponctuels. Les contrôles ont été suspendus en avril et mai.

10 PV ont été établis sur l'année 2020 pour « circulation sans titre de transport valide ».

Le taux de fraude constaté sur le réseau reste faible.

## 4.8 Réclamations

	2020	Année 5	Année 5	Année 5	Année 5	Année 5	Année 5							
Catégories	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL	
offre GH		1			1		1		1				4	
Divers	3	4	2		1	1	2	1	5		2	3	24	
Courses non réalisées													0	
bus bondés	1												1	
arrêt non desservi	1				1	2			1		3		9	
courses retard										1		1	2	
réclamations non avérées	1	1	2	1		2	1	2	1	3	1	2	17	
<b>TOTAL des réclamations</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>57</b>	

Pour la 2<sup>ème</sup> année consécutive, les réclamations continuent de baisser : - 6,66 % (56 en 2020 contre 60 en 2019).

En tête, on trouve toujours les réclamations classées « divers ». Elles représentent environ 43 % des réclamations totales.

Ce sont, par exemple, des demandes de remboursement des abonnements mensuels, liées au contexte de la crise sanitaire du Covid-19.

En raison de la mise en place des mesures de précaution de distanciation à respecter et des gestes barrières à appliquer, au mois de mars la validation des cartes n'était pas possible. Les clients montaient et descendaient par les portes arrière des véhicules. Les ventes de titres et la validation des cartes ont donc été suspendues pendant cette période.

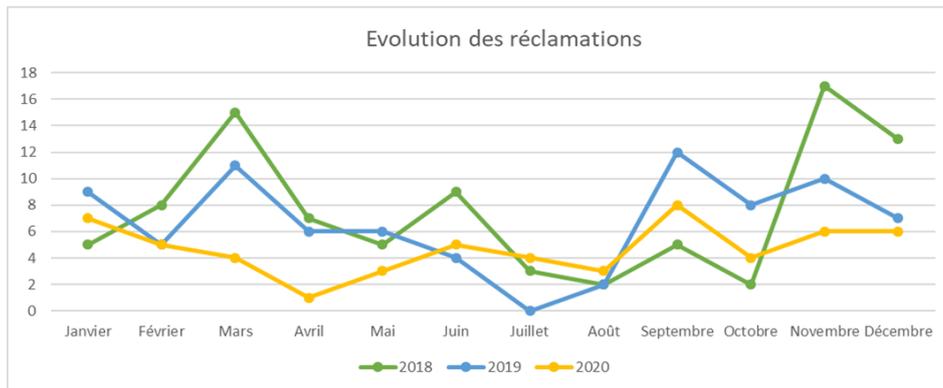
C'est aussi le cas d'une mère d'élève, dont le fils ne retrouve plus sa carte de bus et qui lui conseille de prendre une carte perdue mais désactivée, et qui s'étonne que le conducteur lui demande de régler son voyage.

Les réclamations classées « non avérées » concernent des plaintes émanant de clients affirmant que le bus attendu n'est pas passé. Dans la grande majorité des cas, il s'avère, après vérification, que les clients ne sont pas à l'heure à l'arrêt.

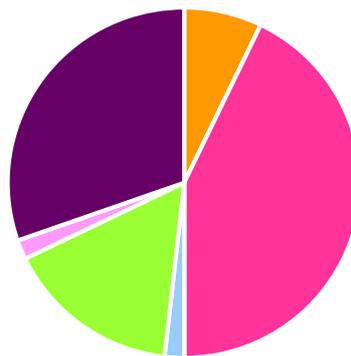
Plus rarement, il est arrivé qu'un jeune client, peu habitué au transport en commun, attende dans la direction opposée.

Les « arrêts non desservis » représentent 9 réclamations, (16 % de la totalité), et sont liées essentiellement au facteur humain. Ce sont des erreurs de parcours lors des déviations mises en place pour travaux ou des fautes d'inattention dans le déroulement des lignes.

Elles ont toutes été sanctionnées par des rappels à l'ordre systématiques. Une sensibilisation sur la qualité de service a été effectuée par note de service à l'ensemble du personnel afin de leur rappeler notre engagement de service vis-à-vis de notre Autorité Organisatrice.



### Réclamations Année 2020



- Offre GH
- Divers
- Courses non réalisées
- Bus bondés
- Arrêt non desservi
- Courses retard
- Réclamations non avérées

# 5. Données Financières

## 5.1 Répartition des charges par type de service

	KD	KPD	Arbois T.	KMJ	
Total kilomètres commerciaux	405 943	284 239	27 337	1 352	<b>718 871</b>
Total coûts	2 345 455	1 610 258	257 900	13 472	<b>4 227 084</b>
Charge par km	<b>5,78</b>	<b>5,67</b>	<b>9,43</b>	<b>9,96</b>	<b>5,88</b>

Le total des coûts figurant dans ce tableau, représente la totalité des versements de la Collectivité.

<b>kms par service - 2020</b>	KD	KPD	Arbois T.	KMJ	
<b>TOTAL Lignes régulières urbaines</b>	340 441	5 795	-	-	<b>346 236</b>
<b>TOTAL lignes régulières interurbaines</b>	65 502	136 719	5 380	-	<b>207 601</b>
<b>TOTAL Lignes flexi</b>	-	37 531	4 672	-	<b>42 203</b>
<b>TOTAL Lignes juniors</b>	-	48 513	17 285	1 352	<b>67 150</b>
<b>TOTAL Navettes</b>	-	1 257	-	-	<b>1 257</b>
Total FlexiJob	-	50 370	-	-	<b>50 370</b>
Total PMR	-	4 054	-	-	<b>4 054</b>
	<b>405 943</b>	<b>284 239</b>	<b>27 337</b>	<b>1 352</b>	<b>718 871</b>

<b>répartition des charges par service</b>	KD	KPD	Arbois T.	KMJ	
<b>TOTAL Lignes régulières urbaines</b>	1 966 997	32 830	-	-	<b>1 999 826</b>
<b>TOTAL lignes régulières interurbaines</b>	378 458	774 536	50 754	-	<b>1 203 748</b>
<b>TOTAL Lignes flexi</b>	-	212 616	44 076	-	<b>256 693</b>
<b>TOTAL Lignes juniors</b>	-	274 834	163 070	13 472	<b>451 375</b>
<b>TOTAL Navettes</b>	-	7 121	-	-	<b>7 121</b>
Total FlexiJob	-	285 354	-	-	<b>285 354</b>
Total PMR	-	22 967	-	-	<b>22 967</b>
	<b>2 345 455</b>	<b>1 610 258</b>	<b>257 900</b>	<b>13 472</b>	<b>4 227 084</b>
	55,5%	38,1%	6,1%	0,3%	

La répartition des charges par type de service est calculée à partir des kilomètres commerciaux réalisés sur chaque service. C'est une approche, qui reste limitée à ces seules unités d'œuvre et n'intègre pas le critère de production horaire du service, l'exploitation étant construite de façon globale et l'ensemble des services imbriqués les uns aux autres.

## 5.2 Compte d'exploitation Keolis Dole

	Avt 4 - 2020	Réel 2020
<b>Produits</b>	<b>4 459 447</b>	<b>4 484 705</b>
Recettes billetterie	218 535	201 038
Participation de l'Autorité Organisatrice	3 621 207	3 722 464
Intéressement fréquentation	200 000	239 918
Intéressement qualité	200 000	264 702
Produits des amendes	-	-
Recettes publicitaires	11 000	8 322
Autres recettes (transferts de charges)	208 706	48 261
Autres	-	-
<b>Charges</b>	<b>4 384 242</b>	<b>4 434 584</b>
Coûts de roulage (carburant, lubrifiants)	420 539	118 443
Coûts de maintenance (entretien, pneumatique, lavages)	87 636	185 660
Coûts de conduite (salaires, charges sociales)	771 466	814 356
Coût de sous-traitance	1 851 976	1 881 630
Amortissements, frais financiers, impôts et taxes, assurances	405 801	569 385
Coûts de structure (frais de personnel, marketing, loyers, divers)	846 824	865 111
<b>Résultat (avant impôts)</b>	<b>75 205</b>	<b>50 120</b>

La participation de l'Autorité organisatrice comprend l'indexation de l'année 2020 pour un montant de 279 970€. Les intéressements fréquentation et qualité intègrent les montants de régulation de l'année 2019 mais également les montants de régulation de 2020.

Les montants prévisionnels du compte d'exploitation ne comprennent pas d'indexation et sont exprimés en montant euros 2015.

La lecture des résultats de 2020 est perturbée pour plusieurs raisons :

- Du fait des impacts liés au COVID sur les charges et les recettes
- Du fait de la prise en compte de 2 régulations des intéressements sur l'exercice 2020 (régulation 2019 et 2020)
- Du fait de changement d'affectation de certaines charges par rapport à l'historique notamment pour annuler les effets des intra-groupes dans notre performance opérationnelle sur le réseau
- Du fait de changements d'organisation notamment au niveau de la maintenance

Ces points sont exposés dans la méthodologie de décomposition de nos charges et produits développés dans le 5.5.

## 5.3 Détail des versements de la collectivité

	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20	TOTAL 2020
CFF 2020	324 681 €	324 681 €	324 681 €	326 340 €	326 340 €	326 340 €	324 866 €	324 866 €	324 866 €	324 464 €	324 464 €	324 464 €	3 901 053 €
IMPACT COVID 2020													- 159 769 €
INT. FREQUENTATION 2020	15 000 €	15 000 €	15 000 €	15 000 €	15 000 €	15 000 €	15 000 €	15 000 €	15 000 €	15 000 €	15 000 €	15 000 €	180 000 €
INT. QUALITE 2020	15 925 €	15 925 €	15 925 €	15 992 €	15 992 €	15 992 €	15 932 €	15 932 €	15 932 €	15 916 €	15 916 €	15 916 €	191 295 €
REGUL CFF 2019													702 €
REVERSEMENT RECETTES CO 2019	-												- 25 538 €
REGUL 2019 FREQUENTATION													35 913 €
REGUL 2019 QUALITE													42 141 €
REGUL CFF 2020												225 €	225 €
COMPENSATION ACTIVITE PARTIELLE AVT 5												5 791 €	5 791 €
REGUL 2020 FREQUENTATION												24 005 €	24 005 €
REGUL 2020 QUALITE												31 266 €	31 266 €
<b>TOTAL VERSEMENT AO</b>	<b>408 824 €</b>	<b>355 606 €</b>	<b>355 606 €</b>	<b>357 332 €</b>	<b>357 332 €</b>	<b>357 332 €</b>	<b>355 798 €</b>	<b>355 798 €</b>	<b>355 798 €</b>	<b>355 380 €</b>	<b>355 380 €</b>	<b>256 898 €</b>	<b>4 227 084 €</b>

## 5.4 Compte d'exploitation de Keolis Pays Dolois

		Avt 4 - 2020	Réel 2020
<b>Produits</b>	<b>Compte</b>	<b>1 733 570</b>	<b>1 710 747</b>
	Recettes billetterie	-	
	Produits des amendes	-	
	Recettes publicitaires	-	
	Autres recettes (transferts de charges)	31 177	100 489
	Prestations de transport	1 672 393	1 610 258
	Produits des activités annexes	30 000	-
<b>Charges</b>	<b>Compte</b>	<b>1 684 836</b>	<b>1 640 734</b>
	Coûts de roulage (carburant, lubrifiants)	60 252 687	116 949
	Coûts de maintenance (entretien, pneumatique, lavages)	61 67 467	33 062
	Coûts de conduite (salaires, charges sociales)	64 759 730	585 810
	Coût de sous-traitance	61 -	218
	Amortissements, frais financiers, impôts et taxes, assurances	61/63/65/66/67/68 126 137	533 540
	Coûts de structure (frais de personnel, marketing, loyers...)	60/61/62/64 478 815	371 156
<b>Résultat (avant impôts)</b>		<b>48 734</b>	<b>70 013</b>

## 5.5 Méthodologie de décomposition des charges et produits

L'année 2020 a été marquée par différents changements :

- **Un changement dans l'organisation de maintenance** : jusqu'alors c'était l'entité interurbaine (ex CP BFC) qui assurait la maintenance et qui donc refacturait à l'entité urbaine selon un coût forfaitaire. Ce coût n'était donc pas toujours le juste reflet des charges afférentes aux véhicules de l'entité urbaine. Pour des raisons de mutualisation évidente, Keolis Monts Jura a repris la gestion de la maintenance du parc des 2 entités et refacture en fonction du temps passé par les mécaniciens sur les véhicules du réseau TGD et en fonction des achats de pièces et travaux extérieurs consommés par ces mêmes véhicules.
- **Une remise à niveau des véhicules** : en effet, au vu d'un manque d'effectifs au niveau de l'équipe maintenance présente sur l'entité interurbaine (lié à des difficultés de recrutement), les véhicules nécessitaient une remise à niveau importante. Celle-ci a été effectuée sur l'année 2020. Cependant, une provision de charges avait été passée dans les comptes de Keolis Pays Dolois au 31/12/2019 qui a permis d'amoindrir l'effet sur nos charges en 2020.
- **La mise en place de nouveaux logiciels** sur les 2 filiales permettant le suivi de nos charges et produits :
  - o Logiciel comptable avec des règles d'imputation propres au Groupe Keolis. Ce logiciel nous permet de sortir le détail des charges et produits.
  - o Logiciel de facturation y compris la facturation de l'occasionnel
  - o Logiciel exploitation Okapi : il permet la planification des services agents et véhicules mais également le suivi des heures payées au conducteur. Il permet de sortir des statistiques d'utilisation du véhicule par produit et par activité.
  - o Logiciel de maintenance Winatel : toutes les opérations de maintenance sont gérées sur le logiciel au niveau de Keolis Monts Jura. Ceci permet de la planification des opérations de maintenance (préventif ou correctif), permet également la facturation aux différentes entités consommatrices grâce au suivi par véhicule
  - o Logiciel de paie

Différentes interfaces, notamment entre les différents logiciels d'exploitation, maintenance et facturation et le logiciel comptable, sont utiles pour relier les différents outils qui composent le système d'information.

### Les charges présentées dans le CEP sont de plusieurs niveaux :

- o Les coûts de roulage : les coûts présentés sont les charges réelles nécessaires à la bonne exploitation du réseau (ne figurent donc pas les dépenses liées à d'autres filiales). Ces coûts tiennent compte du remboursement TICPE.
- o Les coûts de maintenance : ces coûts sont issus du logiciel de suivi Winatel.

Ces 2 types de coûts présentés ci-dessus sont les charges réelles nécessaires à la bonne exploitation du réseau (ne figurent donc pas les dépenses liées à d'autres filiales).

- o Les coûts de conduite : ces coûts correspondent à l'ensemble des charges de conduite y compris l'intérim. Toutes les charges patronales sont présentes dans cette catégorie.
- o Les coûts de sous-traitance : figurent l'ensemble des coûts facturés par les différents sous-traitants de l'urbain mais également par des sous-traitants occasionnels.
- o Amortissements, frais financiers, impôts et taxes et assurances : ces charges sont issues de notre logiciel de comptabilité
- o Coûts de structure : sont comptabilisées dans cette catégorie, l'ensemble des charges de structure du réseau en matière d'assistance technique du siège, de personnel (personnel d'exploitation, commercial et direction), les dépenses marketing ainsi que les différents loyers.

## Les produits présentés dans le CEP sont de plusieurs niveaux :

- Les produits de la vente de titres
- Les produits liés au versement par la Collectivité :
  - ✓ Participation de l’Autorité Organisatrice
  - ✓ Intéressement fréquentation
  - ✓ Intéressement qualité
- Les produits des recettes publicitaires
- Les prestations de transport uniquement pour KPD qui correspondent à la facturation des prestations du réseau
- Les produits des activités annexes et autres activités tels que l’activité occasionnel

Ces changements nécessaires perturbent la lecture du CEP et des ratios de l’année 2020 et sa comparaison avec 2019.

A noter : L’exploitation du réseau a été fortement perturbée en 2020 lié au COVID et le délégataire a été exposé à des pertes de recettes. Il a également bénéficié d’économies de charges du fait des mesures d’aides gouvernementales.

Les impacts financiers ont été exposés à l’Autorité Organisatrice et sont détaillés dans l’avenant 5. Ils ont été mesurés grâce aux différents outils qui composent le système d’information utilisés par les filiales Keolis Dole et Keolis Pays Dolois.

L’impact financier se situe à deux niveaux :

- Au niveau des charges : économies d’unités d’œuvres (temps payés, kilomètres). Toutes les économies de charges constatées au cours de la période ont été restituées à la collectivité.
- Au niveau des recettes : baisse des recettes encaissées

A cela viennent s’ajouter des surcoûts liés aux nouvelles recommandations et exigences pour protéger nos salariés et nos voyageurs (Désinfection, gel hydroalcoolique, lingettes désinfectantes, produits virucides, etc.).

## 5.6 Ratios

Année 2020

<b>Recettes billetterie</b>	201 037,62 €
<b>Charges</b>	4 800 778,19 €
<b>Voyages</b>	687 465
<b>Kilomètres</b>	651 721

	Réseau TGD 2020	Prévisionnel	Réseau TGD 2019
Recettes / Voyages			
<b>R/V</b>	0,29 €	0,23 €	0,26 €
Recettes / kms			
<b>R/K</b>	0,31 €	0,27 €	0,36 €
Voyages / kms			
<b>V/K</b>	1,05	1,17	1,38
Recettes / Dépenses			
<b>R/D</b>	4,19%	4,96%	6,04%
Dépenses / kms			
<b>D/K</b>	7,37 €	5,39 €	5,99 €

Le contexte COVID perturbe la lecture des ratios et ne permet pas de comparatif avec l'année précédente. Ces ratios se dégradent obligatoirement puisque basés sur un niveau de charge qui n'accompagne pas de façon linéaire la baisse des recettes et des kilomètres.