

RAPPORT  
ANNUEL  
D'ACTIVITÉ

---

20  
19



MERCI POUR VOTRE FIDÉLITÉ

# Table des matières

	1
<b>1. Evènements marquants</b>	<b>5</b>
<b>2. Descriptif du Réseau</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Descriptif du Réseau</b>	<b>8</b>
2.1.1 Les 3 lignes régulières urbaines	8
2.1.2 Les 10 lignes régulières interurbaines	10
2.1.3 Les 4 lignes sur réservation	12
2.1.4 Les lignes Juniors	12
2.1.5 Les lignes Cœur de Ville	13
2.1.6 Les services de Transport à la demande	13
<b>2.2 Grille tarifaire</b>	<b>13</b>
<b>3. Politique commerciale</b>	<b>15</b>
<b>3.1 Informations voyageurs</b>	<b>15</b>
3.1.1 Les horaires	15
3.1.2 Le site Internet	15
3.1.3 Réservation Transport à la demande	16
3.1.4 Facebook	16
3.1.5 Google Business	16
3.1.6 Isyli	17
3.1.7 Pysae	17
3.1.8 Les dépositaires	17
3.1.9 Le Parking des messageries	17
3.1.10 Service V'Dole	17
<b>3.2 Actions commerciales</b>	<b>18</b>
3.2.1 Soutenir l'organisation de manifestations locales	18
3.2.2 Prévention et sensibilisation des scolaires	19
3.2.3 Prévention et Sensibilisation des personnes fragiles	19
3.2.4 Conquête de nouveaux clients	19
3.2.5 Tarification combinée avec la SNCF	20
3.2.6 Fidéliser les clients	21
<b>3.3 Dossiers Scolaires</b>	<b>24</b>
<b>3.4 Développement durable : Le Pacte Emeraude</b>	<b>24</b>
<b>3.5 La démarche Qualité</b>	<b>25</b>
<b>3.6 Budget détaillé consacré à la politique commerciale</b>	<b>28</b>
3.6.1 Budget 2019 Information voyageurs (en € HT)	28
3.6.2 Budget 2019 Marketing (en € HT)	29
<b>3.7 Volume des ventes et recettes commerciales</b>	<b>30</b>
<b>4. Données Techniques d'activités</b>	<b>32</b>
<b>4.1 Voyages totaux par ligne, par titre, par ligne</b>	<b>33</b>
<b>4.2 Total des voyages par titre</b>	<b>35</b>
<b>4.3 Données de montée par arrêt</b>	<b>36</b>
<b>4.4 Kilomètres en propre, sous-traités</b>	<b>36</b>
<b>4.5 Moyens techniques</b>	<b>37</b>
4.5.1 Inventaire Carpostal Dole	37
4.5.2 Inventaire Carpostal Bourgogne Franche Comté	38

4.5.3	Etat de Parc	39
4.5.4	Bilan accidentologie	40
<b>4.6</b>	<b>Moyens humains</b>	<b>40</b>
4.6.1	Effectifs	40
4.6.2	Absentéisme	41
4.6.3	Formation	41
<b>4.7</b>	<b>Fraude et Contrôle</b>	<b>42</b>
<b>4.8</b>	<b>Réclamations</b>	<b>43</b>
<b>5.</b>	<b>Données Financières</b>	<b>44</b>
5.1	Répartition des charges par type de services	45
5.2	Compte d'exploitation CP Dole	46
5.3	Détail des versements de la collectivité	47
5.4	Compte d'exploitation de Carpostal Bourgogne Franche Comté	47
5.5	Ratios	48

Le 1<sup>er</sup> septembre 2016, l'agglomération du Grand Dole a renouvelé CarPostal 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

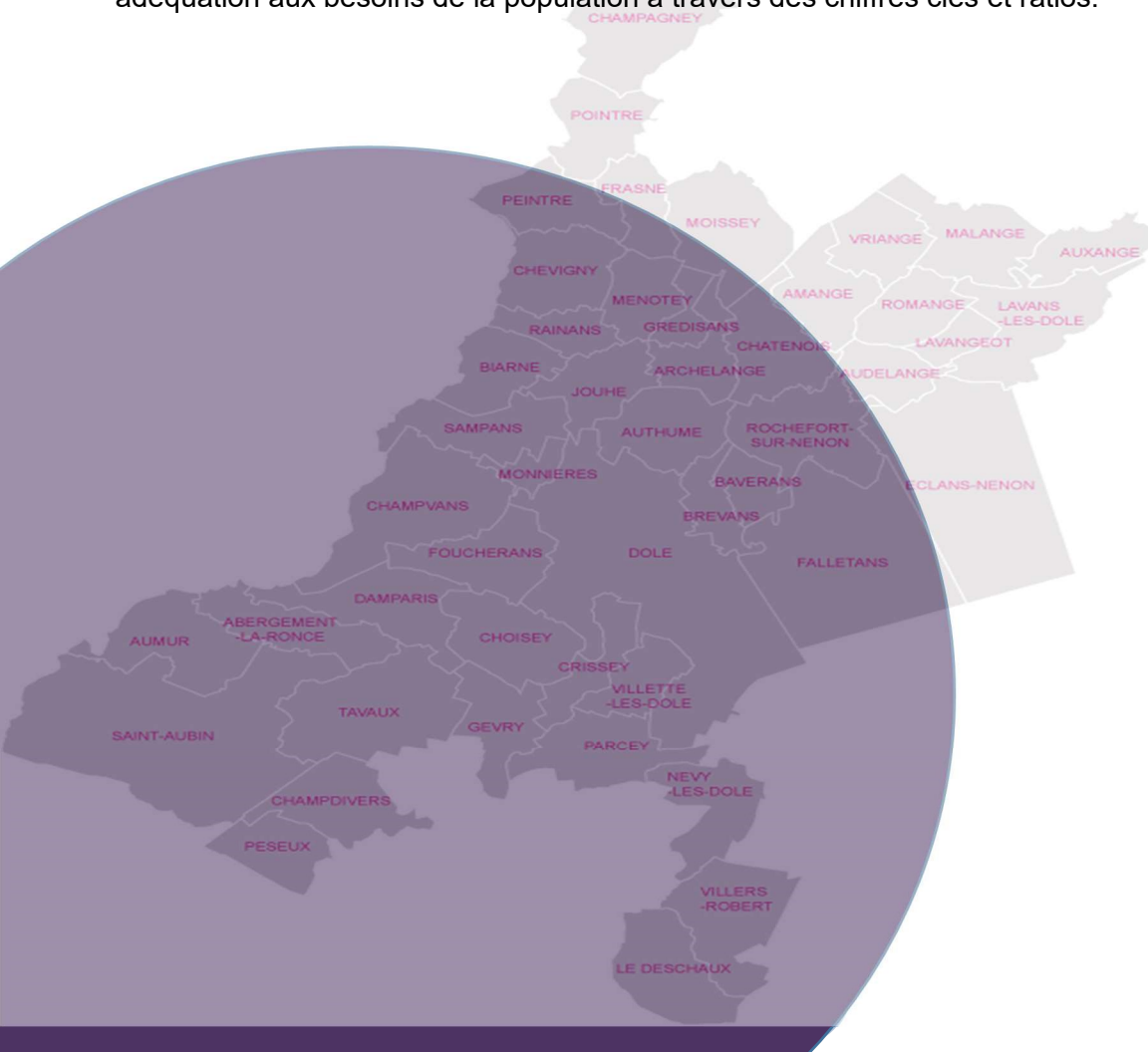
Au 1<sup>er</sup> janvier 2017, l'avenant n°1 a acté les évolutions sur le réseau Tgd. Le parcours de la ligne 3 a été modifié pour créer une liaison entre les rives gauche et droite du Doubs et certaines lignes régulières ont nécessité l'ajout de renforts aux heures de pointe.

En septembre 2017, la ligne 13 a été renforcée afin de desservir la Maison Familiale Rurale d'Amange, notifiée par l'avenant n°2.

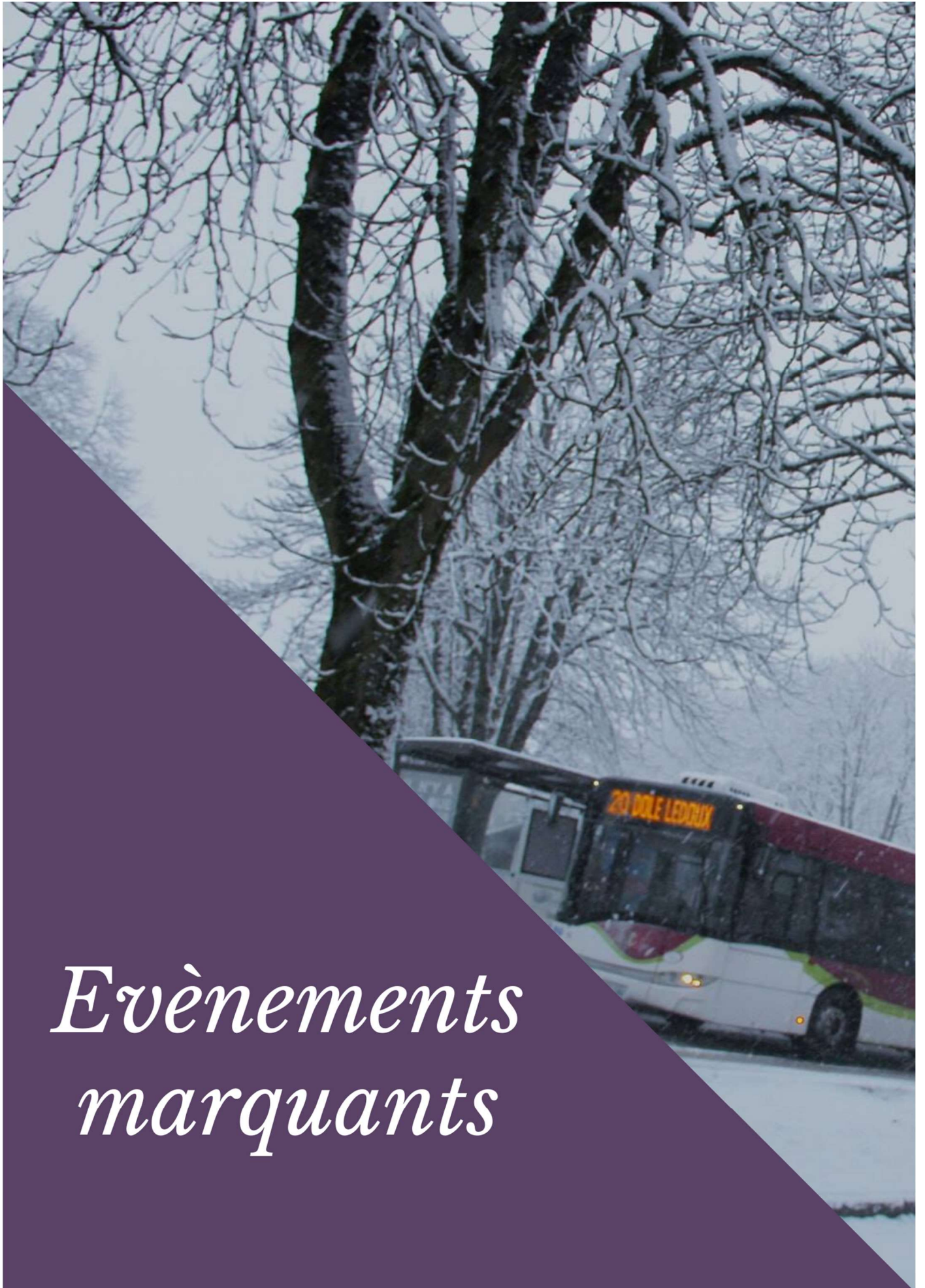
En septembre 2018, l'avenant n°3 a permis l'adaptation du service au nouveau périmètre de la CAGD et aux nouveaux rythmes scolaires.

En septembre 2019, l'avenant n°4 a apporté des améliorations aux conditions d'exploitation du réseau avec un nouveau service en ligne 2, l'intermodalité avec l'aire de covoiturage de Choisey et l'ajustement de quelques services au regard des besoins.

Ce rapport d'activité présente le bilan de l'exploitation du réseau Tgd pour l'année 2019. 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.







*Evènements  
marquants*

## Améliorations du Service

- **3 courses ajoutées en ligne 2**

Pour répondre à la sortie principale du Collège de l'Arc de 16h35 direction La Paule ainsi qu'au problème de surcharge de la ligne 2 en heure de point entre 15h30 et 18h00, les courses suivantes ont été ajoutées :

- Départ à 15h15 des Grandes Epenottes
- Départ à 16h10 de Tavaux
- Départ 17h15 des Grandes Epenottes

- **Intermodalité avec l'aire de covoiturage**

La ligne 1 a été prolongée jusqu'à Choisy Autoroute et dessert l'arrêt de l'aire de covoiturage

- **Transfert de l'école des Commards vers l'école Wilson**

L'école élémentaire des Commards a été déplacée à l'école Wilson. Le Junior 9 a été adapté pour desservir maintenant La Paule – Rockfeller – Wilson chaque matin, midi et soir

- **Desserte de l'Aquaparc**

La piscine Barberousse étant fermée, les activités se concentrent sur le centre nautique Aquaparc. En 2018, la ligne 3 desservait l'Aquaparc entre les vacances de Pâques et de la Toussaint incluses. Le bilan de la fréquentation étant très faible en dehors de la période estivale, la desserte a été revue. Ainsi, l'Aquaparc n'est désormais desservi que lors des vacances d'été

- **Desserte de la ZI de Rochefort-sur-Nenon**

Le tracé de la ligne 13 est modifié sur la commune de Rochefort. Elle entre désormais dans la commune par le nouvel accès créé depuis la RD 973 et, elle dessert l'arrêt ZI en raison des besoins exprimés par les entreprises du secteur.

## Objectifs de fréquentation revus à la hausse

Les objectifs de fréquentation ont été largement atteints en 2016, 2017 et 2018. Une hausse des objectifs avait été opérée lors de l'avenant 3. Le mode de comptabilisation des Juniors étant différent du reste du réseau il a été décidé de retirer les juniors du calcul de la fréquentation à partir de 2019.

Avec l'ajout de nouveaux services en Ligne 2, les objectifs de fréquentation sont de nouveaux revus à la hausse dans l'annexe 4.

## Révision de l'annexe qualité

Suite aux bons résultats qualité de 2018 et d'un retour d'expérience de 2 années à blanc puis au réel, il a été décidé de revoir l'annexe qualité

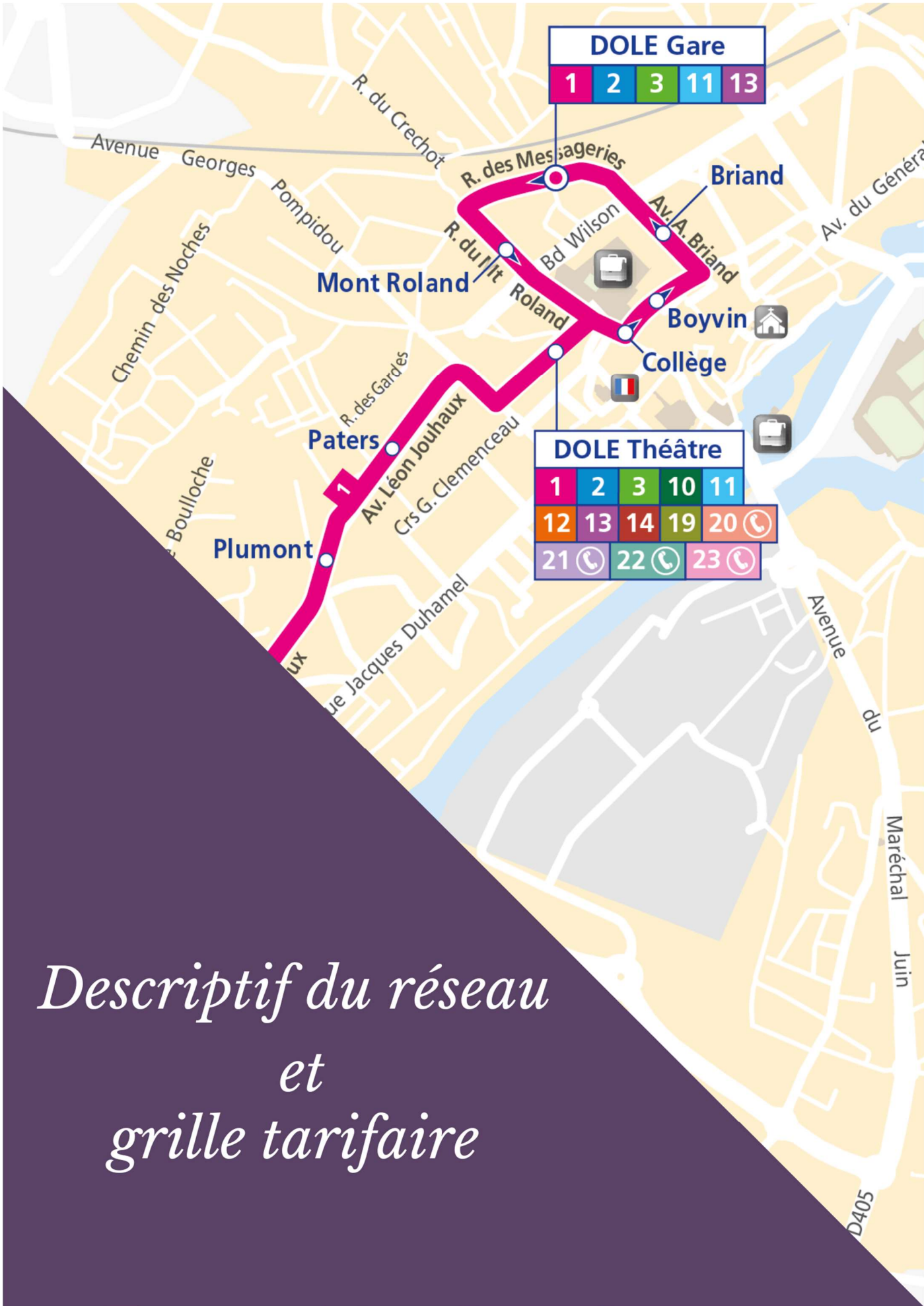
### Impact financier

Acquisition d'un nouveau véhicule  
Temps conducteur supplémentaire à  
0.46 ETP

### Annexe qualité

Critères recentrés  
Nombre de mesures revu à la baisse  
Indicateurs de performance plus ambitieux  
Objectif : atteindre la norme NF avant la fin  
du contrat





*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



## 1 Ligne 1 : Choisey Autoroute <> Dole Gare

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, CarPostal 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 en remplacement de l'ancien service Flexi'Village.

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.

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

### 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
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	Audelange - 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.

	2019
<b>Ticket unitaire</b>	1 €
<b>Abonnement annuel</b>	100 €
<b>Tarif réduit</b> : Jeunes -26 ans, demandeurs d'emploi longue durée, + 75 ans	50 €
<b>Carte 10 voyages</b>	8 €
<b>Abonnement mensuel</b>	10 €
<b>Tarifs CMU = 50% abonnement mensuel et annuel</b>	





*Politique commerciale*

## 3.1 Informations voyageurs

### 3.1.1 Les horaires



Le réseau 2019 reprend l'ensemble des lignes de 2018. Les temps de parcours ont été adaptés à la réalité. Aussi, quelques ajustements ont été effectués sur les lignes et ont nécessité la réédition d'un nouveau guide horaire au 2 septembre 2019. Celui-ci est paru à 10 000 exemplaires.

Les modifications suivantes ont été apportées sur le réseau :

- Un arrêt à Rohefort ZI a été ajouté
- Les arrêts Rue Ledoux et Collège Ledoux ont été renommés pour ne plus confondre les 2 arrêts distincts
- La ligne 10 dessert l'arrêt Foch
- La ligne 1 effectue désormais son Terminus à Choisey Autoroute
- La ligne 3 dessert l'Aquaparc uniquement l'été

### 3.1.2 Le site Internet

En 2019, le site web [www.reseau-tgd.fr](http://www.reseau-tgd.fr) a continué à accroître sa fréquentation :

- 128 579 visites (+18 % par rapport à 2018), et une moyenne de 160 utilisateurs actifs par jour (+ de 200 en Juin et Septembre)
- 599 829 pages consultées (+14 % par rapport à 2018) pour 49 667 visiteurs uniques
- En moyenne un visiteur a passé 2 minutes 09 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 85% des connexions sont opérées sur mobile.

La boutique en ligne continue d'attirer de plus en plus d'acheteurs, notamment pour le renouvellement des abonnements annuel à 50%. Elle a généré **3255€ de chiffres avec 186 ventes, représentant 2.7% des ventes** (132 en 2018) réparties comme suit :

- 37 abonnements annuels à 50%
- 132 abonnements mensuels
- 17 abonnements mensuels à 50%



### 3.1.3 Réserve 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.

52 % des réservations s'effectuent par téléphone et 48% par Internet

### 3.1.4 Facebook

La page Facebook continue sa progression avec **780 fans** fin 2019. Facebook offre un média de communication complémentaire aux médias plus traditionnels. Certains usagers n'hésitent pas à communiquer en privé via ce canal puisque 40 fans sont passés par messenger pour avoir des informations concernant le réseau.

Toutes les semaines la page est alimentée par des posts concernant les conditions de circulation, l'actualité commerciale et des jeux.

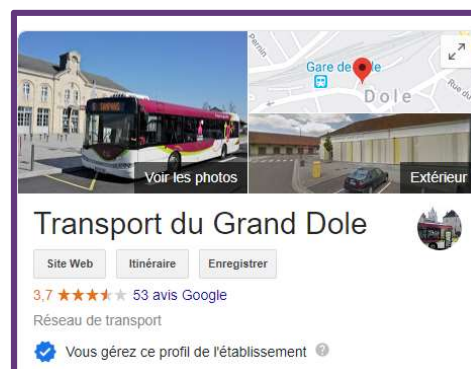
La communauté Facebook continue à être très engagée, avec **un taux d'engagement moyen de plus de 10%**.

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* ».



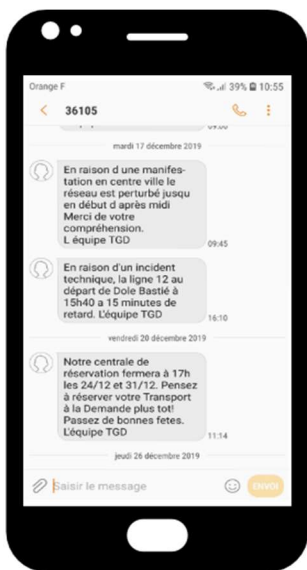
### 3.1.5 Google Business

La page Google du Réseau TGD permet de donner de nombreuses informations pratiques aux internautes et leur permet de poser leurs questions en direct. En 2019, 3388 personnes ont visité notre site grâce à la recherche Google et 1241 personnes ont téléphoné à notre agence commerciale en passant via la Page Google.





### 3.1.6 Isyli



4497 contacts sont inscrits au service d’alerte SMS Isyli (+24% par rapport à 2018).

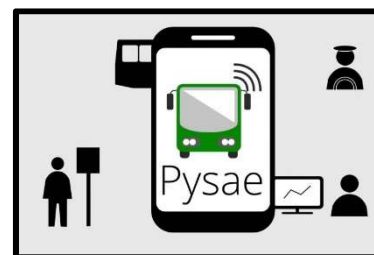
En 2019, 105 SMS ont été envoyées pour toucher 320 915 contacts.

- 7 SMS pour des perturbations liées à des évènements (braderie etc...)
- 34 SMS envoyés pour des perturbations liées aux travaux
- 21 SMS envoyés pour des manifestations
- 18 SMS envoyés pour des perturbations dûes au trafic routier
- 13 SMS envoyés pour des perturbations liées à des incidents internes
- 10 SMS envoyés pour informer la clientèle d'un nouveau service (changement période L3, envoi d'ID)
- 5 SMS envoyés pour des perturbations liées à la météo (inondations)
- 2 Erratums

### 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.

Depuis Août 2019, Pysae compte **620 utilisateurs** uniques pour **10 232 sessions** ouvertes.



### 3.1.8 Les dépositaires

6 dépositaires proposent à la vente des cartes 10 voyages. En 2019, ce sont **365 cartes** ( 387 en 2018) qui ont été vendues, ce qui représente 35.1% des ventes de cartes 10 voy.

### 3.1.9 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. Nous avons renseigné et remis les documents à compléter à environ 7 personnes sur l’année.

### 3.1.10 Service V’Dole

14 vélos standards et 11 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 23 personnes différentes au cours de l’année, et ont un taux d’occupation de 71.4%. Les vélos à assistance électrique ont été loués à 28 personnes avec un taux d’occupation de 68.3%.

Afin de pouvoir satisfaire les nombreuses demandes, le règlement a été modifié en juillet 2019. La durée de location maximale des VAE est passée à 2 mois au lieu de 3 et les tarifs ont également été revus.



Recettes service Vdole			
	2017	2018	2019
Vélo classique	340	385	505
VAE	20	440	780
<b>TOTAL</b>	<b>360</b>	<b>825</b>	<b>1285</b>

## 3.2 Actions commerciales

### 3.2.1 Soutenir l'organisation de manifestations locales

2 navettes ont été mises en place le samedi 15 juin à 00h25 et 02h30 à l'occasion du **Festival Rockallissimo** afin qu'une **centaine de festivaliers** puissent rejoindre leur domicile sans soucis.

Lors du **Festival Cirques et Fanfares**, 2 navettes au départ du Cours Saint Mauris ont permis de raccompagner une **quarantaine de personnes** après le grand concert.

3 bus ont permis à près de **800 marcheurs de la randonnée des 30 clochers** de relier l'Aquaparc aux différents villages de point de départ: Eclans, Audelange, Rochefort-sur-Nenon



2 bus ont été mis à disposition des participants de la **Traversée du Grand Dole** afin de permettre à une quarantaine de personnes souhaitant relier certains villages en bus plutôt qu'à pied

#### Fête 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 nouveaux horaires avec **350 nouveaux 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.



#### Accueil des nouveaux habitants

La ville de Dole invite les 300 nouveaux arrivants à se retrouver le temps d'une matinée dans le Hall de la Mairie afin que l'ensemble des services disponibles soient présentés. Nous étions présents pour cette occasion afin de renseigner les personnes sur les offres de transport possible pour toute la famille au quotidien



### 3.2.2 Prévention et sensibilisation des scolaires

En 2019, nous sommes intervenus auprès de **24 classes du CP au CAP soit près de 590 élèves**.

21 rencontres ont été organisées dans les écoles primaires en 2019. Le but étant de sensibiliser les élèves aux bonnes pratiques dehors et à bord de nos véhicules. Pour répondre au mieux aux besoins des élèves et adapter notre campagne de communication annuelle, nous avons réalisé 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

**2 Interventions auprès de 7 classes de 6<sup>ème</sup>** des Collèges de Damparis et Tavaux ont permis de sensibiliser près de **180 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 fin août 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.

### 3.2.3 Prévention et Sensibilisation des personnes fragiles

Une intervention a eu lieu dans l'un des **Foyers Logement du Grand Dole**. Un moment partagé avec une **quinzaine de personnes**, afin de leur faire découvrir le réseau en général, les équipements et moyens techniques mis à disposition pour faciliter leurs déplacements. Une manière de les rassurer et les accompagner dans leurs déplacements en toute sérénité.

Nous sommes également 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. Grâce à 6 interventions, nous avons pu faire connaître le réseau de bus à près de **70 jeunes** et les accompagner dans la lecture du guide horaires. Ils ont été particulièrement intéressés par les services FlexiJob, location de vélo et surtout par les différents outils numériques

Nos équipes étaient également présentes le 20/11 à la MFR d'Amange à l'occasion du café de l'emploi.

### 3.2.4 Conquête de nouveaux clients

Dans le cadre de la semaine du développement durable, nous avons mis en place un partenariat avec le CHU. Du 3 au 7 juin, le personnel de l'**hôpital Pasteur** pouvait emprunter le bus gratuitement sur présentation de leur badge. **21 voyages gratuits ont été effectués**. Le temps d'un midi, nous avons tenu un stand devant le self du personnel afin de présenter l'ensemble de l'offre.

Du 30 mai au 8 juin, les clients ont pu voyager gratuitement sur simple présentation au conducteur de leur permis de conduire





Le 6 juin, nous avons mené une action en gare SNCF en offrant environ 200 petits-déjeuners aux usagers. Une façon conviviale de les interpeller et prendre quelques minutes pour leur présenter les solutions de déplacement que leur offre le réseau TGD.

Le CHS de Saint Ylie nous a sollicités pour être présent à l'occasion de leur journée du développement durable. Nous nous sommes joints à différents acteurs locaux dans la salle des fêtes pour présenter notre offre aux employés et visiteurs.

Nous avons tenu un stand durant une matinée de novembre pour aller à la rencontre du personnel de la base de Colruyt. Autour d'un café, nous leur avons présenté l'ensemble de l'offre de transport et remis une cinquantaine de tickets découverte permettant de bénéficier d'un voyage gratuit sur le réseau TGD.



### 3.2.5 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. Au total ce sont 85 abonnements combinés qui ont été délivrés en 2019 répartis comme suit :

	Abonnement Mensuel Tout Public	Abonnement Mensuel Jeune	Abonnement Annuel Tout Public	Abonnement Annuel Jeune
<b>Mars</b>	1			
<b>Avril</b>	5			
<b>Mai</b>	4	13		
<b>Juin</b>	5	4		
<b>Juillet</b>	3	3		
<b>Août</b>	5	4		
<b>Septembre</b>	5	4		
<b>Octobre</b>	9	3		
<b>Novembre</b>	6	6	1	
<b>Décembre</b>	4			

### 3.2.6 Fidéliser les clients

Campagne annuelle « Dehors comme à bord, le respect comme ligne de conduite »



Pour sensibiliser et responsabiliser clients et administrés aux problèmes d'incivilités dans les transports en commun, nous avons mis en place une campagne traitant des mauvais comportements rencontrés régulièrement sur le réseau. Un travail avec les conducteurs et l'analyse des remontées clientèle ont permis de dégager 6 thèmes. Chacun est traité de façon individuel avec humour tout en créant une réelle identité visuelle

- Thème 1 : Respecter ses voisins lors d'un trajet
- Thème 2 : Respecter les bus sur la route
- Thème 3 : Gestion des objets encombrants dans les véhicules
- Thème 4 : Respecter le conducteur
- Thème 5 : Respecter le matériel
- Thème 6 : Lutter contre la fraude

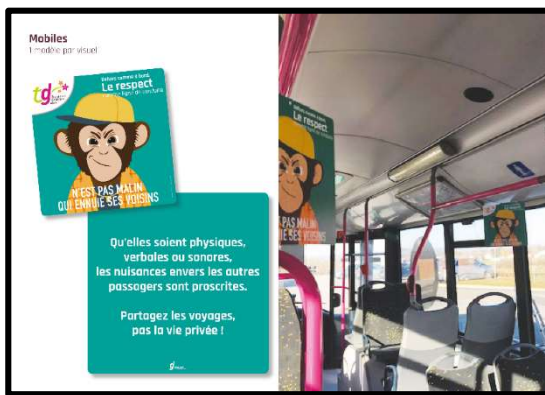
Chaque mois un **jeu concours Facebook**, sous forme de teasing, a permis de lancer les sujets. Le but était de trouver l'animal correspondant à l'adjectif donné. A chaque fois, ce sont près d'une trentaine de personnes qui tentaient leur chance. Nous avons également proposé aux conducteurs de participer à un jeu en interne. Un tirage au sort permettait au gagnant **de remporter des goodies** à l'effigie de l'animal, des abonnements annuels ou mensuels. Sur la totalité de la campagne, nos publications ont généré plus de 650 réactions et ont notamment été partagées plus de 130 fois sur le réseau social.

Le concours Facebook a suscité un taux d'engagement moyen de 14%, ce qui est assez important. Sur cette période, nous avons atteint 50 nouveaux fans sur la page.





L'ensemble des visuels a été créé et décliné sur des supports de communication multiples, adaptés aux différentes cibles : affiches, un arrière de bus, des affichettes cintres, des adhésifs sur véhicules, des mugs, des badges, des parapluies, des règles et un livret à destination des scolaires qui sera remis dans le cadre des journées de sensibilisation des établissements.





## 10 ans Réseau TGD

En cette fin d'année 2019, le réseau TGD a fêté ses 10 ans. Nous avons souhaité remercier nos clients et valoriser l'évolution du réseau à travers plusieurs actions.

Du lundi 9 au mercredi 11 décembre, les conducteurs, l'agence commerciale et les dépositaires ont distribué à l'ensemble de nos usagers **15 000 tickets à gratter** style « morpion » à l'image des animaux de la campagne incivilité. Les gains étaient la série des goodies à l'effigie de l'animal gagnant.

Mercredi 11 décembre après-midi Le ticket d'or : pour les clients Ticket Unitaire, **5 tickets gagnants** se cachaient sur les lignes urbaines. Les 5 gagnants se sont vus remettre des chèques K'Dole d'une valeur de 50€.

Du lundi 9 au jeudi 12 décembre, pour célébrer le **10 000 000ème voyage**, les abonnés commerciaux pouvaient compléter un formulaire en ligne sur notre site internet. Un tirage au sort a été effectué pour remettre 1 chèque K'Dole de 100€.

Vendredi 13 décembre après-midi, tous les gagnants étaient conviés sur le parvis de la gare pour la remise des lots. **135 usagers se sont présentés pour retirer leurs lots.**

Une soirée a permis de réunir l'ensemble des salariés autour d'un buffet convivial. Tous se sont vus remettre des cartes à gratter avec un ticket gagnant à l'intérieur





### 3.3 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). Une des nouveautés de cette rentrée scolaire 2019/2020 est que tous les élèves du Grand Dole empruntant les lignes Mobigo doivent être en possession de la nouvelle carte de la région « Mobigo », en plus de leur carte TGD.

Une présentation du fonctionnement des inscriptions a été faite à l'occasion de la conférence des secrétaires de Mairie du Grand Dole le 14 mai.

Les inscriptions ont été lancées via notre site Internet à partir du 1<sup>er</sup> juin. 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 différentes 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 4125 élèves au transport scolaire :

- **617 cartes TGD magnétiques** ont été créées pour les élèves du secondaire empruntant les lignes TGD et les élèves dolois primaires empruntant les lignes régulières du réseau TGD
- **2288 cartes magnétiques TGD** ont été **rechargées** à distance
- **1220 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
- **960 inscriptions auprès de la région** pour l'utilisation des lignes du Réseau Mobigo ont été effectuées

### 3.4 Développement durable : Le Pacte Emeraude

En tant qu'entreprise responsable, le groupe CarPostal France a défini une politique commune de développement durable applicable à l'ensemble des sites.

La mise en place de son Système de Management Environnemental (S.M.E.), sous l'appellation de **Pacte Emeraude** s'inscrit dans cette démarche afin de fixer, planifier et atteindre des objectifs de performance environnementale.

CarPostal Dole a obtenu ce label en décembre 2016 après un diagnostic initial réalisé début 2015.

Des actions menées dans les domaines de l'eau, l'air, les sols et la biodiversité ont permis de confirmer l'implication des équipes locales dans la démarche avec la validation de l'audit de suivi en décembre 2018.

Un plan d'actions est régulièrement suivi et alimenté afin de faire vivre cette démarche :

- **Respect de la législation** : soumis à déclaration ICPE, veille juridique
- **Maitrise des risques environnementaux** : nettoyage des bacs de rétention et bassins extérieurs du dépôt
- **Réduction des émissions polluantes** : programme de renouvellement du matériel roulant. Utilisation de produit écologique pour les entretiens et nettoyage des véhicules.
- **Maîtrise des consommations en énergie** : Remplacement de radiateurs moins énergivores. Mise en place de détecteurs de présence dans les salles communes. Système de recyclage de l'eau au niveau de la station de lavage des véhicules.
- **Gestion des déchets** : Organisation d'un système de tri des déchets. Réduction des déchets papiers et emballages

- **Mobilisation du personnel** : Sensibilisation du personnel au tri des déchets et la gestion de l'eau. Formation à l'éco conduite.
- **Recherche de l'amélioration continue des performances environnementales** grâce à un suivi des indicateurs de consommation d'énergie et quantité de déchets produite.

La sensibilisation régulière des salariés et des parties prenantes, accompagnés du suivi des indicateurs, de la réduction des consommations d'énergie et de la réduction des déchets sont restés des actions prioritaires en 2019.

Par ces engagements CarPostal Dole confirme son implication dans sa démarche d'amélioration continue qui bénéficie à ses clients, à ses salariés et à la planète.

### 3.5 La démarche Qualité

#### Contexte :

Contractuellement l'Agglomération du Grand Dole en collaboration avec CarPostal Dole a défini 10 critères de mesures constituant la démarche qualité de service :

- Ponctualité
- Respect de la desserte
- Information générale
- Informations aux arrêts
- Information embarquée
- Propreté et état des véhicules
- Qualité à bord
- Accueil physique
- Accueil téléphonique
- Gestion des réclamations

Le périmètre de ces mesures est l'ensemble des services du réseau TGD (hors services « juniors ») :

- Lignes régulières urbaines 1, 2 et 3
- Lignes régulières interurbaines 10 à 19
- Lignes sur réservations 20 à 23
- Services TAD : Flexi Job, Flexi PMR

Pour chaque critère, est fixé un niveau d'exigence correspondant au pourcentage d'observations conformes au service de référence.

Pour refléter au mieux le point de vue du client tout en donnant à la démarche une portée managériale, les mesures effectuées sont de deux types :

- Les mesures contradictoires

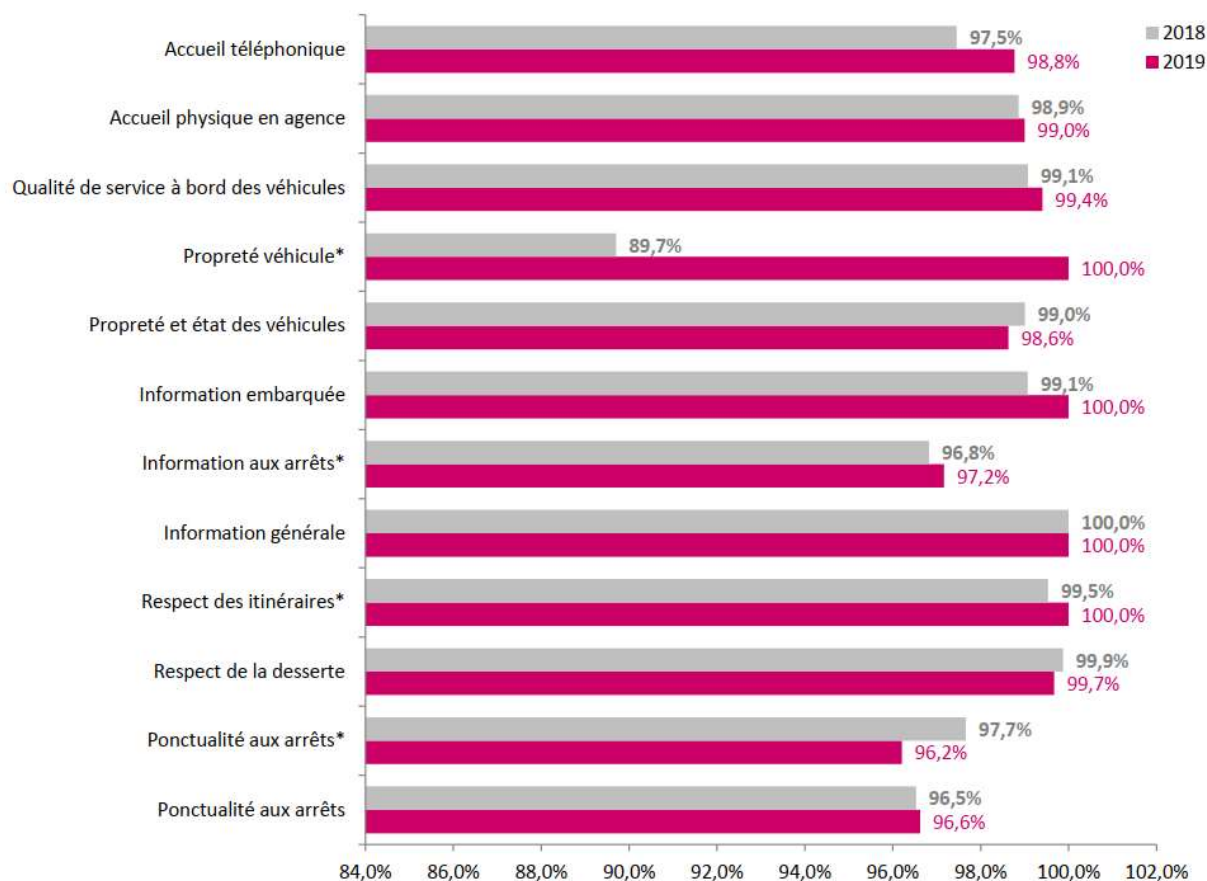
Les mesures sont réalisées de façon contradictoire entre CarPostal Dole et la CADG

- Les mesures réalisées par un cabinet extérieur

## Synthèse des résultats 2019 :

	Nb mesures			Résultat 2019 en %	Objectif 2019 en %
	Nb mesures SCAT	Nb mesures contradictoires	Total Nb mesures		
Ponctualité	514	211	725	96,41	87
Respect de la desserte	514	211	725	99,83	92
Information embarquée	514	0	514	100	88
Propreté état des véhicules	514	61 SD	575	99,32	85
Qualité de service à bord des véhicules	514	0	514	99,4	93
Information aux points d'arrêt	0	247	247	97,17	88
Information générale	25	0	25	100	88
Accueil physique en agence	25	0	25	99	92
Accueil téléphonique	33	0	33	98,77	87
Réclamations	0	exhaustif		96,39	81

## Evolution des résultats 2018 et 2019



\*mesures SCAT

## Analyse des résultats :

Pour chacun des indicateurs, le taux de conformité est supérieur aux objectifs fixés.

La ponctualité est le critère le plus faible avec un résultat toutefois satisfaisant de 96.41% de conformité.

La mise en place d'un système d'horaire en temps réel PYSAE permet de suivre l'ensemble de la flotte et d'intervenir en cas de retards importants.

Le suivi de ces critères ont permis de mettre en place au fil de l'eau des actions correctives :

- Procédures de nettoyage des véhicules
- Entretien et remplacement des systèmes embarqués (annonces sonores)




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

En vue des bons résultats qualité 2018, 2019 et d'un retour d'expérience des 2 années à blanc puis au réel, la communauté d'agglomération et CarPostal ont décidé de revoir cette annexe.

L'objectif général étant d'établir 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)	88%	89%	90% 	91%
Qualité à bord des véhicules	91%	92%	93%	94%
Information générale	90% 	91%	92%	93%
Propreté et état des véhicules	87%	88%	89%	90%
Agence commerciale	88%	89%	90% 	91%

## 3.6 Budget détaillé consacré à la politique commerciale

### 3.6.1 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	14 000 exemplaires papier	Tout public	Réalisation et édition	8 461 €
Developpement site interactif	Mise à jour et developpement du site internet		Tout public		3 850 €
Communication générique sur l'offre	Informersur les nouveautés	Affiches A3	Tout public	Réalisation et édition	70 €
Communication auprès des scolaires	Sensibilisation des scolaires	BD	Scolaires	réalisation et achats	1 615 €
Communication Inscription scolaire	renfort saisie dossiers scolaires régions				1 040 €
Ventes de titres	supports titres	Cartes et TU	Tout public	CSC+imp TU	5 371 € 483 €
<i>Information embarquée</i>					
Thermomètres de lignes dans les voussoirs	Informersur la desserte des lignes	20 exemplaires	Tout public	Réalisation et édition	800 €
Règlement transport	Faire connaitre les règles d'utilisation du service	20 exemplaires	Tout public	Réalisation et édition	500 €
Sticker Tarif ticket unité	Informersur le prix du voyage	20 exemplaires	Voyageur occasionnel	Réalisation et édition	
Tarifcation des PV	Faire connaitre le montant des amendes	20 exemplaires	Tout public	Réalisation et édition	
Affichage émission de CO2	Informersur le niveau d'émission du service	20 exemplaires	Tout public	Réalisation et édition	
<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	350 €
Fiche horaire	Informersur l'offre horaire		Tout public	Edition	
Plan du réseau	Informersur la desserte du territoire		Tout public	Réalisation et édition	3 703 €
Tarifs	Informersur le prix du voyage		Tout public	Réalisation et édition	200 €
QR Code aux arrêts	Rendre accessible l'information numérique		Tout public	Réalisation et édition	
					26 443 €



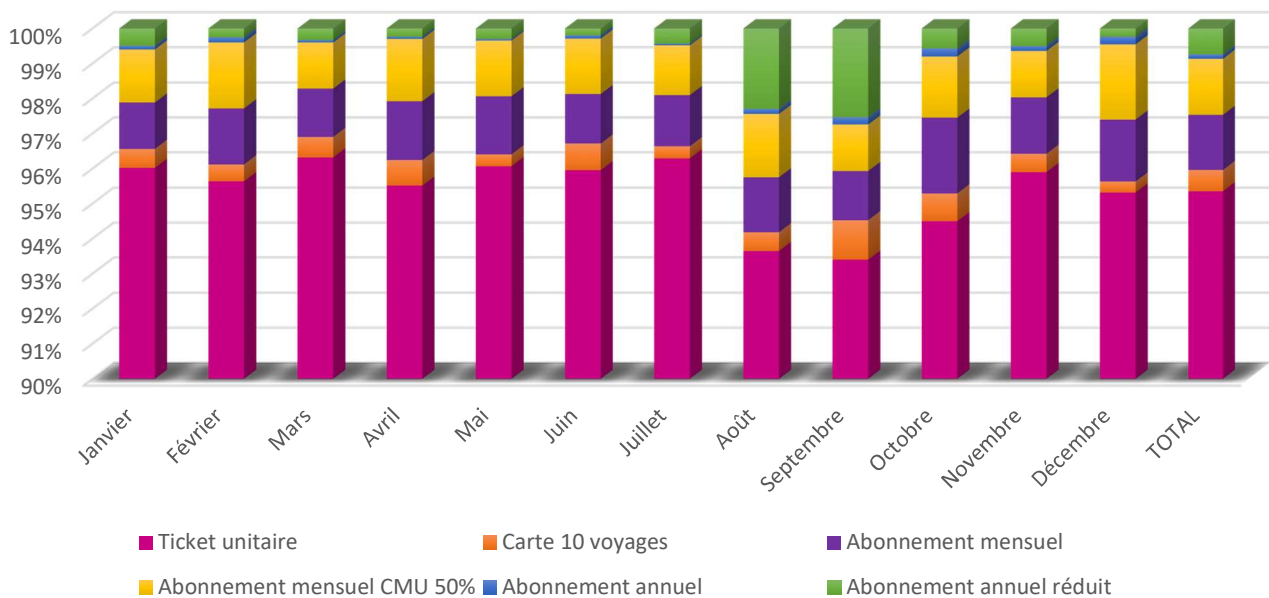
### 3.6.2 Budget 2019 Marketing (en € HT)

Intitulé de l'action	Objectif	Description	Cibles	Moyens	Coût (en € HT)
Campagne annuelle	Accompagner les événements du réseau	Campagne de communication thématique	Tout public	Campagne pour les 10 ans du réseau : Jeux, affichage, cadeaux, animations	8725
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	Archelange, A définir	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	1000
Captation de nouvelle clientèle	Promouvoir le transport public lors de la semaine européenne de la mobilité	Campagne de communication thématique	Tout public	Affiche promotion du transport en commun avec journée gratuite	480
Captation de nouvelle clientèle	Sensibiliser aux enjeux environnementaux lors de la semaine européenne du développement durable	Campagne de communication thématique	Salariés hôpital	stand hôpital + visuel+gratuité	480
Captation de nouvelle clientèle		Petit déjeuner en gare	Usagers SNCF	stand+petit déjeuner	613
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	Roue de secours, Femme debout, Quartiers	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 dans les médias locaux	1235
Captation / Fidélisation	Communiquer et attirer la sympathie	Objets pouvant avoir une fonction au quotidien : Protège carte, Stylos, porte clé	Tout public	Distribution de goodies lors d'événements sur le réseau, de rencontre avec les clients	2000
Fidélisation	Fidéliser, encourager et récompenser l'écomobilité	Programme Soleillos et service Gotoo	Tout public	Inscription des clients et valorisation de leur usage par l'obtention de points	13450
Fidélisation	Faire découvrir et faire tester l'offre aux nouveaux habitants	Participation aux journées d'accueil en mairies, envoi d'un titre gratuit au domicile des nouveaux arrivants	Nouveaux habitants	Présence lors des journées d'accueil	500
Captation / Fidélisation	Soutenir l'organisation de manifestations locales : traversée du Grand Dôle/Randonnée des Trentes clochers/Téléthon/forume des associations	Mise en place de navettes gratuites pour les participants aux manifestations / Animation de stand	Tout public	Mise à disposition de conducteurs et de véhicules Rockalissimo, Cirque et fanfares, 30 clochers, Traversée du Grand Dole, Forum des associations	3500
					34983

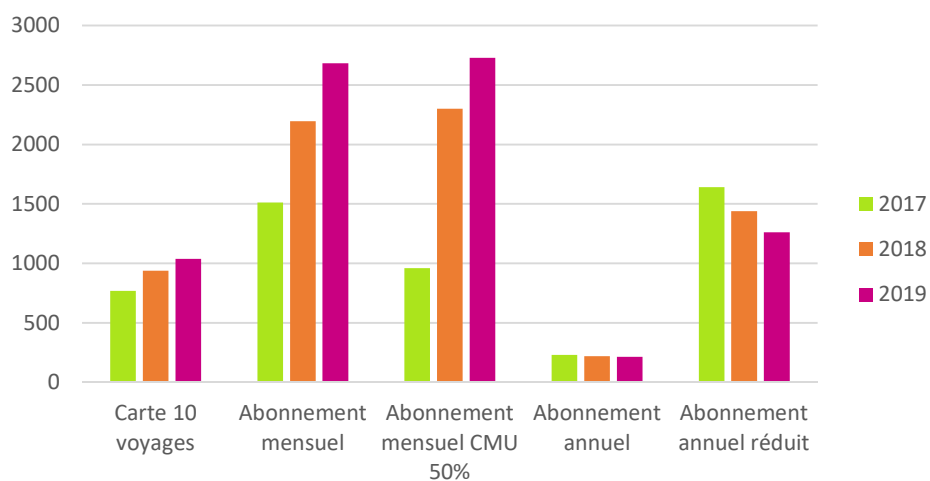
### 3.7 Volume des ventes et recettes commerciales

Catégories de titres	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
Ticket unitaire	16337	12737	13682	13654	12508	13518	12594	11898	17132	13103	14472	10953	162588
Carte 10 voyages	92	64	83	104	44	107	45	68	207	110	79	36	1039
Abonnement mensuel	225	213	196	240	216	199	191	199	257	300	243	203	2682
Abonnement mensuel CMU 50%	258	251	187	254	207	223	186	230	244	242	200	247	2729
Abonnement annuel	18	19	10	9	6	13	6	18	38	32	21	25	215
Abonnement annuel réduit	84	34	47	34	39	28	57	292	465	79	76	27	1262
<b>TOTAL</b>	<b>17014</b>	<b>13318</b>	<b>14205</b>	<b>14295</b>	<b>13020</b>	<b>14088</b>	<b>13079</b>	<b>12705</b>	<b>18343</b>	<b>13866</b>	<b>15091</b>	<b>11491</b>	<b>170515</b>

#### Répartition des ventes par titre



#### Evolution des ventes de titres



Ventes de titres	2019	2018	Prévisionnel 2019	Evolution 2018/2019	Ecart prévisionnel
Ticket unitaire	162 588	157 333	124 101	3,34%	31,01%
Carte 10 voyages	1 039	939	3 702	10,65%	-71,93%
Abonnement mensuel	2 682	2 196	552	22,13%	385,87%
Abonnement mensuel CMU 50%	2 729	2 300	61	18,65%	4373,77%
Abonnement annuel	215	220	187	-2,27%	14,97%
Abonnement annuel réduit	1 262	1 440	1 234	-12,36%	2,27%

Depuis 2017, on constate que les ventes de tickets unitaires ont toujours le plus de succès. Malgré la baisse des ventes d'abonnements annuels, nous pouvons constater que notre clientèle reste fidèle à travers les ventes d'abonnements mensuels qui continuent leur progression. La vente de carte de 10 voyages est aussi en progression constante grâce notamment à notre réseau de dépositaires.

### Recettes par titres de transport :

Catégories de titres	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
Ticket unitaire	14866,67	11590,67	12450,62	12425,14	11382,28	12301,38	11460,54	10827,18	15590,12	11923,73	13169,52	9967,23	147955,08
Carte 10 voyages	668,84	465,28	603,41	756,08	319,88	777,89	327,15	494,36	1504,89	799,7	574,33	261,72	7553,53
Abonnement mensuel	2045,25	1936,17	1781,64	2181,6	1963,44	1808,91	1736,19	1808,91	2336,13	2727	2208,87	1845,27	24379,38
Abonnement mensuel CMU 50%	1171,32	1139,54	848,98	1153,16	939,78	1012,42	844,44	1044,2	1107,76	1098,68	908	1121,38	12389,66
Abonnement annuel	1636,38	1727,29	909,1	818,19	545,46	1181,83	545,46	1636,38	3454,58	2909,12	1909,11	2272,75	19545,65
Abonnement annuel réduit	3817,8	1545,3	2136,15	1545,3	1772,55	1272,6	2590,65	13271,4	21134,25	3590,55	3454,2	1227,15	57357,9

### Recettes Commerciales

Recettes commerciales HT	2019	2018	Prévisionnel	Evolution 2018/2019	Evolution Prévisionnel / Réel
Ticket unitaire	147 955,08	143 173,03	112 819,35	3,34%	31,14%
Carte 10 voyages	7 553,53	6 826,53	26 925,25	10,65%	-71,95%
Abonnement mensuel	24 379,38	19 961,64	5 016,62	22,13%	385,97%
Abonnement mensuel CMU 50%	12 389,66	10 442,00	275,85	18,65%	4391,48%
Abonnement annuel	19 545,65	20 000,20	16 962,45	-2,27%	15,23%
Abonnement annuel réduit	57 357,90	65 448,00	56 105,97	-12,36%	2,23%
<b>TOTAL</b>	<b>269 181,20</b>	<b>265 851,40</b>	<b>218 105,49</b>	<b>1.25%</b>	<b>23.42%</b>

Les recettes commerciales sont supérieures à l'objectif de plus de 23% et ont progressé de 1.25% par rapport à 2018. Ce résultat encourageant est atteint grâce à la vente de tickets unitaires et aux abonnements mensuels.

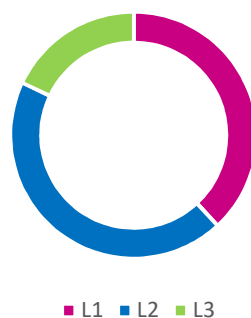


*Données  
techniques  
d'activité*

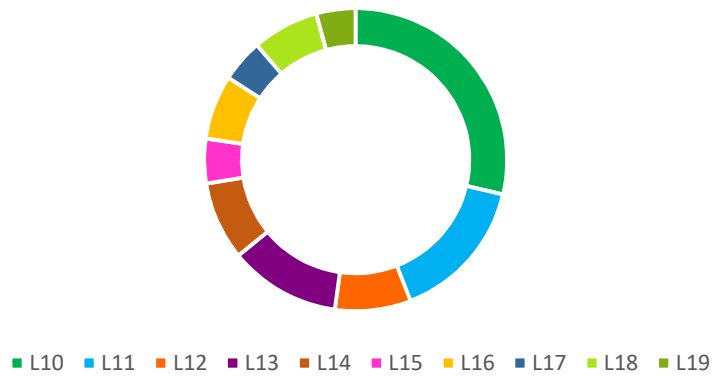
## 4.1 Voyages totaux par ligne, par titre, par ligne

Total des voyages par ligne	2019	2018	Evol.
L1	276 958	267 968	3,4%
L2	318 973	294 147	8,4%
L3	130 754	125 712	4,0%
L10	75 911	80 736	-6,0%
L11	40 771	42 884	-4,9%
L12	21 449	20 420	5,0%
L13	31 468	32 646	-3,6%
L14	22 215	22 005	1,0%
L15	12 535	13 151	-4,7%
L16	18 228	14 583	25,0%
L17	12 078	11 995	0,7%
L18	18 853	20 037	-5,9%
L19	11 099	10 293	7,8%
L20	21 785	20 217	7,8%
L21	1 370	556	146,4%
L22	123	56	119,6%
L23	175	27	548,1%
Navette C1	12	50	-76,0%
Navette C2	42	54	-22,2%
Navette C3	-	11	

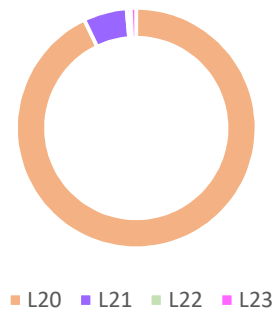
Répartition des voyages sur les lignes urbaines



### Répartition des voyages sur les lignes interurbaines



### Répartition des voyages sur les lignes à la demande



Les lignes urbaines ont connu une augmentation de la fréquentation et transportent à elles seules plus de 71% des voyages du réseau

La ligne 10 est toujours la ligne interurbaine la plus fréquentée, elle représente 28% des voyages des lignes interurbaines

La ligne 20 représente plus de 90% des voyages des lignes à la demande et, est utilisée principalement par des scolaires. Il s'agit de la seule ligne ayant des courses régulières, les lignes 21-22 et 23 sont uniquement sur réservation

La fréquentation globale du réseau progresse de 3.8%. Les lignes urbaines progressent de 5.6% et restent la locomotive du réseau, compensant facilement la légère baisse de fréquentation des lignes interurbaines



Total des voyages par lignes	2 019	2 018	
Lignes régulières	726 685	687 827	5,6%
Lignes régulières interurbaines	264 607	268 750	-1,5%
Lignes sur réservation	23 453	20 829	12,6%
Lignes juniors	266666	253250	5,3%
Navettes	54	115	-53,0%
FlexiJob	11 126	10 218	8,9%
PMR Dole	2 130	2 654	-19,7%
PMR Ext. Dole	126	106	18,9%
<b>Total</b>	<b>1 294 847</b>	<b>1 243 749</b>	<b>4,1%</b>

En ajoutant les services scolaires et de transport à la demande, le réseau TGD totalise 1 294 847 voyages soit une hausse de 4.1% par rapport à 2018. La fréquentation du service PMR est en baisse mais compte 5 nouveaux inscrits dont une personne résidant hors Dole.

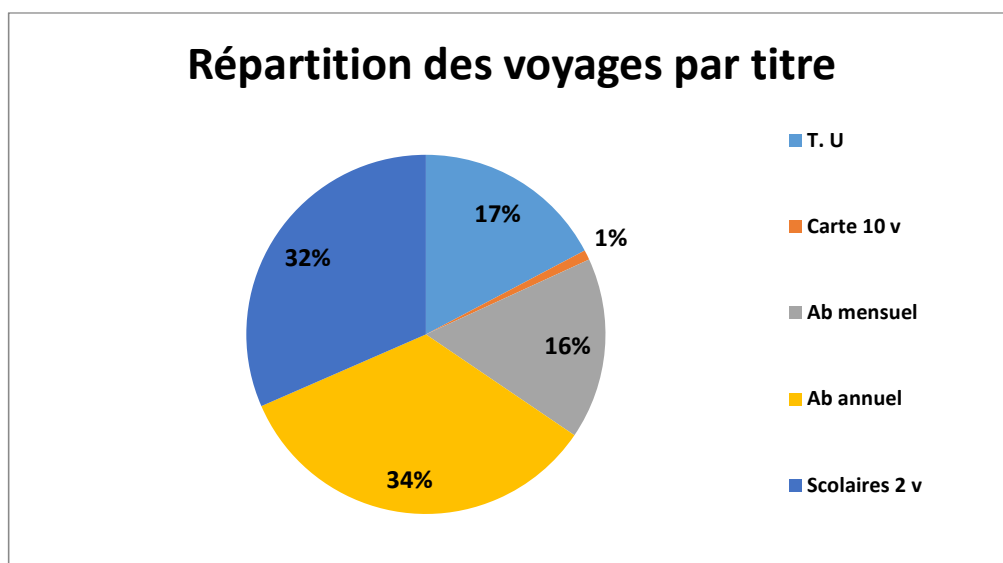
#### Total des voyages hors juniors

2019	2018	Evolution 2019/2018
1 028 181	990 505	3,80%

## 4.2 Total des voyages par titre

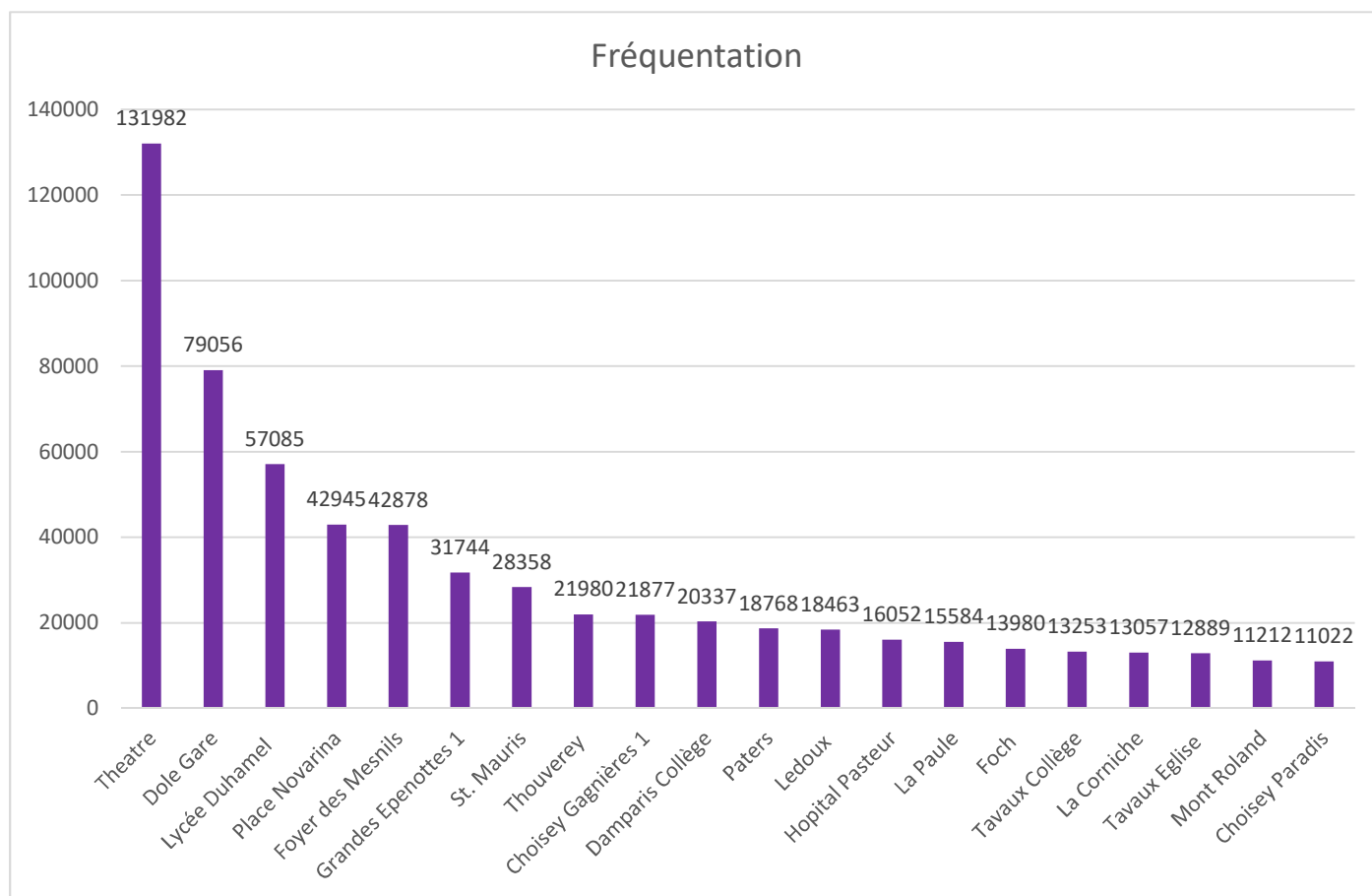
Total des voyages par titre	T. U	Carte 10 v	Ab mensuel	Ab annuel	Scolaires 2 v	TOTAL
Compostage CSC		8 623	136 795	306 210	305 934	757 562
Correspondance	7 358	537	28 713	37 885	13 590	88 083
Validation Papier	167 616					167 616
<b>TOTAL</b>	<b>174 974</b>	<b>9 160</b>	<b>165 508</b>	<b>344 095</b>	<b>319 524</b>	<b>1 013 261</b>

Répartition des voyages par titre	17,27%	0,90%	16,33%	33,96%	31,53%	100,00%
-----------------------------------	--------	-------	--------	--------	--------	---------



Les voyages réalisés avec les abonnements annuels (tout public + réduit + scolaires) restent majoritaires et représentent près de 66% de la totalité des voyages. La part des voyages réalisés avec des abonnements mensuels continuent sa progression avec 16%.

### 4.3 Données de montée par arrêt



### 4.4 Kilomètres en propre, sous-traités

	CarPostal Dole	CarPostal BFC	Arbois Tourisme	Keolis Monts Jura	
<b>TOTAL</b>	<b>433 585</b>	<b>353 358</b>	<b>35 507</b>	<b>1 551</b>	<b>824 000</b>
<b>TOTAL Lignes régulières</b>	<b>357 502</b>	<b>12 061</b>			<b>369 563</b>
<b>TOTAL lignes régulières interurbaines</b>	<b>76 083</b>	<b>166 505</b>	<b>7 692</b>		<b>250 280</b>
<b>TOTAL Lignes flexi</b>		<b>50 954</b>	<b>5 568</b>		<b>56 522</b>
<b>TOTAL Lignes juniors</b>		<b>52 608</b>	<b>22 247</b>	<b>1 551</b>	<b>76 405</b>
<b>TOTAL Navettes</b>		<b>1 712</b>			<b>1 712</b>
Total FlexiJob		<b>61 379</b>			<b>61 379</b>
Total PMR		<b>8 139</b>			<b>8 139</b>

Kms com sous-traités	390 415
----------------------	---------

CarPostal Dole exploite en propre les 3 lignes régulières ainsi qu'une partie des lignes 10, 12 et 13. Les kilomètres commerciaux en propre représentent 52,6% de la totalité de l'offre commerciale.

Les kilomètres totaux réalisés en propre s'élèvent à 513 153 kms incluant un taux de haut-le-pied de 15,5%. CarPostal Bourgogne Franche Comté a effectué 575 841 kms comprenant 20 645 kms liés à l'activité occasionnelle. Le taux de haut-le-pied pour l'activité TGD est de 36,3%.

	en propre	sous-traités	total
Kms prévisionnels année 2019	456 738	352 477	809 215
<i>réalisé</i>	<i>-5,1%</i>	<i>10,8%</i>	<i>1,8%</i>

Les kilomètres commerciaux réalisés sont légèrement supérieurs au prévisionnel. A noter que les kilomètres retour des lignes en dépose à la demande sont estimés à partir du nombre de courses déclenchées sur les allers.

## 4.5 Moyens techniques

### 4.5.1 Inventaire Carpostal Dole

Descriptif	Date de début	Date de fin	Durée	Valeur brute	Cumul fin	Valeur Nette
SACATEC CENTRALE ASPIRATION	29/08/2012	28/08/2026	14	10 700,00 €	5611,77	5 088,23 €
MATERIEL RECYCLAGE EAU FREYLIT	01/06/2014	31/05/2024	10	24 000,00 €	13407,12	10 592,88 €
ACRT ALARME DEPOT	28/09/2012	27/09/2023	11	33 589,62 €	22169,97	11 419,65 €
SYSOCO 2 MOBILES RADIOS BUS KENWOOD	16/12/2019	15/12/2022	3	2 026,00 €	29,6	1 996,40 €
SYSOCO 5 PORTATIFS KENWOOD	01/11/2019	31/10/2022	3	3 110,00 €	173,25	2 936,75 €
DOLE FROID SERVICE COMPRESSEUR	28/09/2012	27/09/2022	10	7 380,00 €	5358,08	2 021,92 €
ELEC SYSTEM POSE CLIM BUREAUX DOLE	01/08/2019	31/07/2022	3	5 499,00 €	768,35	4 730,65 €
CEIBAC CREATION SORTIE TOITURE ETANCHE	18/07/2019	17/07/2022	3	1 250,00 €	190,64	1 059,36 €
BUS SOLARIS 12 LF 2 P AE-934-CA	22/10/2009	21/10/2021	12	193 400,00 €	174422,32	10 000,00 €
BUS SOLARIS 12 LF 2 P AE-945-CA	22/10/2009	21/10/2021	12	193 400,00 €	186642,68	5 000,00 €
BUS SOLARIS 12 LF 2 P AE-961-CA	22/10/2009	21/10/2021	12	193 400,00 €	174422,32	10 000,00 €
BUS SOLARIS 12 LF 2 P AE-981-CA	22/10/2009	21/10/2021	12	193 400,00 €	174422,32	10 000,00 €
BUS SOLARIS 12 LF 2 P AE-011-CB	22/10/2009	21/10/2021	12	193 400,00 €	174422,32	10 000,00 €
BUS SOLARIS 12 LF 3 P AE-046-CB	22/10/2009	21/10/2021	12	195 900,00 €	189142,68	5 000,00 €
BUS SOLARIS 12 LF 3 P AE-067-CB	22/10/2009	21/10/2021	12	195 900,00 €	176922,32	10 000,00 €
BUS SOLARIS 12 LF 3 P AE-076-CB	22/10/2009	21/10/2021	12	195 900,00 €	176922,32	10 000,00 €
BUS SOLARIS 12 LE 2 P AE-112-CB	22/10/2009	21/10/2021	12	195 400,00 €	176422,32	10 000,00 €
BUS SOLARIS 2 P AE-105-CB	22/10/2009	21/10/2021	12	195 400,00 €	176422,32	10 000,00 €
BUS SOLARIS 2 PORTES AE-095-CB	22/10/2009	21/10/2021	12	193 400,00 €	174422,32	10 000,00 €
XEFI PORTABLE HP SERIE 5CG8113KJH	06/09/2018	05/09/2021	3	985,18 €	433,66	551,52 €
XEFI PORTABLE HP N° SERIE 5CG7461G93	22/12/2017	21/12/2020	3	1 133,43 €	765,97	367,46 €
XEFI PC PORTABLE N°SERIE 5CG6471QBX	01/04/2017	31/03/2020	3	795,71 €	730,32	65,39 €
XEFI PC PORTABLE N°SERIE 5CG6471Q8S	01/04/2017	31/03/2020	3	795,71 €	730,32	65,39 €
XEFI PC FIXE N°SERIE CZC6407WKF	01/04/2017	31/03/2020	3	543,58 €	498,9	44,68 €
XEFI PC FIXE N°SERIE CZC6407WG3	01/04/2017	31/03/2020	3	543,58 €	498,9	44,68 €

## 4.5.2 Inventaire Carpostal Bourgogne Franche Comté

Descriptif	Date de début	Date de fin	Durée	Valeur brute	Cumul fin	Valeur Nette
COLONNE MOBILE LEVAGE BUS	04/03/2013	03/03/2027	14	12560	6127,59	6432,41
FONTAINE BIO FIXE	06/03/2013	05/03/2023	10	1528	1042,81	485,19
PRESSE 25 T	01/03/2013	28/02/2023	10	1193	816,14	376,86
CRIC PNEUMATIQUE	28/02/2013	27/02/2023	10	2499	1708,91	790,09
RALENTISSEUR COMPLET NEUF	01/02/2016	31/01/2021	5	2621,25	2052,6	568,65
MISE EN CONFORMITE BATIMENT	16/12/2011	15/12/2020	9	4738	4233,46	504,54
TURBO	01/11/2015	31/10/2020	5	1067,88	890,01	177,87
REPARATION MOTEUR AW137SC	01/08/2015	31/07/2020	5	2394,36	2116,21	278,15
REPARATION MOTEUR AW137SC	01/07/2015	30/06/2020	5	8261,37	7442,01	819,36

Les deux bus Solaris entrés au parc en août 2018 et l'ensemble des véhicules dédiés CarPostal Bourgogne Franche Comté sont loués auprès de CarPostal France.

### 4.5.3 Etat de Parc

CATEGORIE	IMMAT.	MARQUE	TYPE	Date 1ère MEC	DATE ENTREE	Age au		Kms au	Réparation	Maintenance	Tôlerie Peinture	CT
						31/12/2019	31/12/2019					
AUTOBUS	EZ-005-PX	SOLARIS	URBINO 12	07/08/2018	07/08/2018	1,40 ans	71 134	4	5		2	
AUTOBUS	EZ-055-PX	SOLARIS	URBINO 12	07/08/2018	07/08/2018	1,40 ans	68 614	1	5		2	
AUTOBUS	AE-105-CB	SOLARIS	URBINO 12 LE	26/10/2009	01/09/2016	10,19 ans	670 379	3	5	1	2	
AUTOBUS	AE-112-CB	SOLARIS	URBINO 12 LE	26/10/2009	01/09/2016	10,19 ans	585 953	2	5		2	
AUTOBUS	AE-981-CA	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/09/2016	10,19 ans	555 604	4	3		2	
AUTOBUS	AE-046-CB	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/09/2016	10,19 ans	561 638	4	4		2	
AUTOBUS	AE-945-CA	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/09/2016	10,19 ans	557 011	2	8	2	2	
AUTOBUS	AE-067-CB	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/09/2016	10,19 ans	563 136	3	7	1	2	
AUTOBUS	AE-095-CB	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/09/2016	10,19 ans	608 611	2	5		2	
AUTOBUS	AE-076-CB	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/09/2016	10,19 ans	592 845	4	7	1	2	
AUTOBUS	AE-934-CA	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/09/2016	10,19 ans	502 175	6	5		2	
AUTOBUS	AE-011-CB	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/09/2016	10,19 ans	512 512	5	7	1	2	
AUTOBUS	AE-961-CA	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/09/2016	10,19 ans	575 302	3	4	2	2	
AUTOCARS	BT-174-JB	IRISBUS	RECRO	28/06/2008	01/09/2016	11,52 ans	295 325	5	4		2	
AUTOCARS	BT-872-JA	IRISBUS	RECRO	09/10/2008	01/09/2016	11,23 ans	308 719	7	4		2	
AUTOCARS	AC-496-SX	MERCEDES	INTOURO	08/09/2009	01/09/2016	10,32 ans	298 835	4	5	1	2	
AUTOCARS	AC-495-SX	MERCEDES	INTOURO	08/09/2009	01/09/2016	10,32 ans	309 109	4	2	1	2	
AUTOCARS	EG-744-QA	SETRA	416 UL	03/01/2008	01/09/2016	12,00 ans	868 510	6	4		2	
AUTOCARS	EG-807-QA	SETRA	416 UL	04/01/2008	01/09/2016	12,00 ans	799 384	7	5	2	2	
AUTOCARS	EG-889-QA	SETRA	416 UL	04/01/2008	01/09/2016	12,00 ans	658 850	9	4		2	
AUTOCARS	465-AEB-42	SETRA	416 NF	03/01/2008	01/01/2017	12,00 ans	630 119	6	5		2	
AUTOCARS	AC-521-XR	MERCEDES	INTOURO	17/09/2009	01/01/2017	10,29 ans	284 448	7	6	1	2	
AUTOCARS	AD-169-DN	TEMSA	TOURMALIN	30/09/2009	01/09/2017	10,26 ans	497 460	8	4		2	
AUTOCARS	AD-424-DM	TEMSA	TOURMALIN	30/09/2009	01/09/2017	10,26 ans	484 896	9	3		2	
AUTOCARS	AD-329-DP	TEMSA	TOURMALIN	30/09/2009	01/09/2017	10,26 ans	451 680	7	4	1	2	
AUTOCARS	AD-087-DP	TEMSA	TOURMALIN	30/09/2009	01/09/2017	10,26 ans	436 182	10	3		2	
AUTOCARS	AX-960-KM	MERCEDES	INTEGRO	09/10/2002	01/09/2016	17,24 ans	583 430	5	7		2	
AUTOCARS	CX-672-TK	IRISBUS	RECRO	12/08/2013	01/09/2019	6,39 ans	191 975	0	0	1	1	
AUTOCARS	CX-758-VV	TEMSA	TOURMALIN	14/08/2013	01/09/2019	6,38 ans	141 573	0	1	1	1	
AUTOCARS	CP-843-PM	VANHOO	TX16	08/01/2013	01/05/2019	6,98 ans	474 413	6	0		1	
MINICARS	BV-946-DC	WOLSKWAGEN	CRAFTER	21/06/2007	01/09/2016	12,54 ans	494 388	7	4		1	
MINIBUS	BH-536-RL	WOLSKWAGEN	CRAFTER PMR	11/02/2011	01/09/2016	8,89 ans	494 939	6	3	1	1	
MINIBUS	EH-549-AZ	RENAULT	TRAFFIC PMR	28/11/2016	28/11/2016	3,09 ans	147 537	1	5	1	0	
MINIBUS	EH-789-AZ	RENAULT	TRAFFIC PMR	28/11/2016	28/11/2016	3,09 ans	143 217	1	5		0	
MINICARS	CY-432-EK	VEHIXEL	CYTIOS 4/34	30/08/2013	01/01/2017	6,34 ans	208 772	7	2		3	
AUTOCARS	AE-651-AN	TEMSA	SAFARI RD12	27/03/2009	05/06/2018	10,77 ans	279 090	6	3		2	

**CARS ARBOIS TOURISME**

CATEGORIE	IMMAT.	MARQUE	TYPE	Date 1ère MEC	DATE ENTREE	Age au	Kms au
						31/12/2019	31/12/2019
AUTOCARS	FK 471 DW	MERCEDES	INTOURO	18/09/2019	23/09/2019	0,28 ans	6200
AUTOCARS	DV 390 DR	MERCEDES	INTOURO	21/08/2015	01/09/2016	4,36 ans	84591
AUTOCARS	DJ 439 WR	MERCEDES	INTOURO	04/09/2014	01/09/2016	5,33 ans	123551
AUTOCARS	DV 395 DR	MERCEDES	INTOURO	21/08/2015	01/09/2016	4,36 ans	113950

Moyenne d'âge du parc **8,84 ans**

**Plan d'investissement véhicules :** il n'y a pas eu d'investissement véhicules en 2019. Deux bus Heuliez ont été commandés sur cette année mais ne sont rentrés au parc qu'au mois de mars 2020.

Le remplacement du système de vidéo protection, devenu obsolète, a été validé et financé par l'agglomération. Le renouvellement des équipements a donc été réalisé en 2019.

**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 2019, nous avons eu à déplorer 13 accidents : 4 ont fait l'objet d'une déclaration à l'assurance, 2 ont été réglé à l'amiable et 7 n'avaient pas de tiers identifié.

**4.6 Moyens humains**
**4.6.1 Effectifs**
**CarPostal Dole**

catégorie de personnel	Effectifs H	Effectifs F	ETP
Conducteurs	13	5	17,46
Administratif		1	1
Commercial		2	1,8
Exploitation	1	1	2
Maintenance	1		1
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>23,26</b>



## CarPostal Bourgogne Franche Comté

catégorie de personnel	Effectifs H	Effectifs F	ETP
Conducteurs	10	11	18,92
Exploitation	1		1
Maintenance	2		2
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>21.92</b>

## Arbois Tourisme

catégorie de personnel	Effectifs H	Effectifs F	ETP
Conducteurs	5	1	2,24

Ensemble	Effectifs	Répartition
Hommes	33	61%
Femmes	21	39%

### 4.6.2 Absentéisme

Absentéisme	Heures
CarPostal Dole	3947
CarPostal BFC	4281

En 2019, l'absentéisme a représenté 8 228 heures.

Ces données ne sont pas disponibles pour les sous-traitant Arbois Tourisme et Keolis Monts Jura.

### 4.6.3 Formation

En 2019, il y a eu 27 sessions de formation pour CarPostal Dole et 42 pour CarPostal Bourgogne Franche Comté pour un total de 819.5 h.

Formation CarPostal Dole 2019	Salariés	Heures
Conduite préventive	2	14
Correspondant environnement	1	14
FCO Transport de voyageurs	4	140
Gestion des conflits "Boutique"	1	14
Habilitation électrique - Opération batterie	1	7
Habilitation électrique BE Manœuvre / BS - recyclage	1	7
Lutte contre le feu + évacuation du bus	3	10,5
Management Agent de Maîtrise - parcours atelier	1	14
Positionnement du conducteur dans sa relation client	1	14
Qualité de service + Gestes et postures conducteur	4	28
Référent Sécurité	1	21
Sécurité et prévention des conflits - Rappel conducteurs	2	14
SST - Initial	2	28
SST - MAC	2	14
Winatel	1	14
<b>Total général</b>	<b>27</b>	<b>353,5</b>

Formation CarPostal Bourgogne Franche-Comté 2019	Salariés	Heures
Accueil PMR	4	28
Conduite préventive	4	28
Conduite préventive en montagne	1	7
Correspondant environnement	1	14
CPS - Formation minimale à la sécurité des transports scolaires	4	16
FCO Transport de voyageurs	4	140
Formation Santé Sécurité au travail (ex CHSCT)	1	21
Habilitation électrique BE Manœuvre / BS - initiale	1	14
Lutte contre le feu + évacuation du bus	4	14
Perfectionnement au contrôle des systèmes électroniques à l'atelier	1	28
Positionnement du conducteur dans sa relation client	2	28
Qualité de service + Gestes et postures conducteur	3	21
Sécurité et prévention des conflits - Formation initiale conducteurs	4	56
Sécurité et prévention des conflits - Rappel conducteurs	2	14
SST - Initial	1	14
SST - MAC	1	7
Utilisation du chronotachygraphe	4	16
<b>Total général</b>	<b>42</b>	<b>466</b>

## 4.7 Fraude et Contrôle

	Ensemble	Ligne 1	Ligne 2	Ligne 3	Ligne 10	ligne 11 à 23
Nb de voyageurs contrôlés	5 386	1 304	2 369	551	283	879
nombre de PV émis	20	1	9	4	0	6
taux de fraude	0,37%	0,08%	0,38%	0,73%	0,00%	0,68%

La société SCAT a réalisé 2 vagues de contrôles par mois, complété par des contrôles internes ponctuels.

20 PV ont été établis sur l'année 2019 pour « circulation sans titre de transport valide ». 17 d'entre eux ont été réglés dans les 8 jours qui ont suivi la verbalisation, 2 sont restés sans suite en raison de fausse déclaration et 1 transmis à l'officier de police judiciaire.

## 4.8 Réclamations

Catégories	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
offre GH									1	1			2
Divers	5	5	5	5	5	1		1	3	3	2	4	39
Courses non réalisées						1			2				3
bus bondés									2		2		4
arrêt non desservi			2						1	4	1	1	9
courses retard	1		1	1		2			1		2	1	9
réclamations non avérées	3		3			1		1	2		3	1	14
<b>TOTAL des réclamations</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>80</b>

Les réclamations sont en recul cette année de 12 % (80 sur 2019 contre 91 en 2018).

Les réclamations classées dans la rubrique « divers » sont les plus nombreuses, elles représentent presque la moitié. Elles correspondent, par exemple, au conducteur qui applique le règlement affiché dans les bus en refusant de prendre en charge un petit chien dans son panier dont la tête dépasse ou des problèmes d'indiscipline survenant sur la L15 nous obligeant à convoquer et à sanctionner les fauteurs de trouble.

Autre situation : une cliente régulière du service FléxiJob se plaignant du manque de ponctualité et d'incivisme de la part de personnes qui réservent leur transport mais ne sont pas au rendez-vous, et ne prennent pas la peine de prévenir le conducteur en appelant le numéro de téléphone dédié aux urgences.

La rubrique "non avérées" concernent des plaintes d'arrêts non desservis, très fréquemment à cause de la non ponctualité des clients, car il s'avère, après vérification sur les différents supports techniques, que les bus sont bien passés à l'heure.

Les courses effectuées en retard sont dues à des problèmes techniques sur les véhicules, essentiellement des problèmes de porte qui bloquent le véhicule. Dans la plupart des cas, un changement de véhicule est nécessaire.

L'actualité politique de cette année (notamment la réforme du système de retraite) a engendré un certain nombre de manifestations nous empêchant de desservir plusieurs arrêts du centre-ville, Vieux Château/Pointelin en L3 et Visitation/Aristide Briand en L2, et entraînant également un peu de retard sur les courses concernées.



*Données  
financières*

## 5.1 Répartition des charges par type de services

	CP Dole	CP BFC	Arbois T.	KMJ	
Total kilomètres commerciaux	433 585	353 358	35 507	1 551	<b>824 000</b>
Total coûts	2 614 469	1 651 028	280 903	10 575	<b>4 556 975</b>
Charge par km	<b>6,03</b>	<b>4,67</b>	<b>7,91</b>	<b>6,82</b>	<b>5,53</b>
<b>kms par service - 2018</b>					
	CP Dole	CP BFC	Arbois T.	KMJ	
<b>TOTAL Lignes régulières urbaines</b>	357 502	12 061	-	-	<b>369 563</b>
<b>TOTAL lignes régulières interurbaines</b>	76 083	166 505	7 692	-	<b>250 280</b>
<b>TOTAL Lignes flexi</b>	-	50 954	5 568	-	<b>56 522</b>
<b>TOTAL Lignes juniors</b>	-	52 608	22 247	1 551	<b>76 405</b>
<b>TOTAL Navettes</b>	-	1 712	-	-	<b>1 712</b>
Total FlexiJob	-	61 379	-	-	<b>61 379</b>
Total PMR	-	8 139	-	-	<b>8 139</b>
	<b>433 585</b>	<b>353 358</b>	<b>35 507</b>	<b>1 551</b>	<b>824 000</b>
<b>répartition des charges par service</b>					
	CP Dole	CP BFC	Arbois T.	KMJ	
<b>TOTAL Lignes régulières urbaines</b>	2 155 697	56 355	-	-	<b>2 212 052</b>
<b>TOTAL lignes régulières interurbaines</b>	458 772	777 976	60 853	-	<b>1 297 601</b>
<b>TOTAL Lignes flexi</b>	-	238 076	44 050	-	<b>282 126</b>
<b>TOTAL Lignes juniors</b>	-	245 806	176 000	10 575	<b>432 381</b>
<b>TOTAL Navettes</b>	-	7 999	-	-	<b>7 999</b>
Total FlexiJob	-	286 787	-	-	<b>286 787</b>
Total PMR	-	38 029	-	-	<b>38 029</b>
	<b>2 614 469</b>	<b>1 651 028</b>	<b>280 903</b>	<b>10 575</b>	<b>4 556 975</b>
	57,4%	36,2%	6,2%	0,2%	

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 CP Dole

### Compte d'exploitation prévisionnel CP Dole

	Avt 4 - 2019	Réel 2019
<b>Produits</b>	<b>4 431 463</b>	<b>4 903 738</b>
Recettes billetterie	218 105	270 479
Participation de l'Autorité Organisatrice	3 594 428	3 830 245
Intéressement fréquentation	200 000	220 000
Intéressement qualité	200 000	223 678
Produits des amendes		
Recettes publicitaires	11 000	12 751
Autres recettes (transferts de charges)	207 929	266 849
Autres		79 736
<b>Charges</b>	<b>4 356 685</b>	<b>4 698 611</b>
Coûts de roulage (carburant, lubrifiants)	422 492	424 317
Coûts de maintenance (entretien, pneumatique, lavages)	93 837	259 535
Coûts de conduite (salaires, charges sociales)	751 405	723 296
Coût de sous-traitance	1 843 789	1 942 432
Amortissements, frais financiers, impôts et taxes, assurances	396 204	435 261
Coûts de structure (frais de personnel, marketing, loyers, divers)	848 958	913 769
<b>Résultat (avant impôts)</b>	<b>74 778</b>	<b>205 127</b>

La participation de l'Autorité organisatrice comprend l'indexation de l'année 2019 pour un montant de 233 749€. Les intéressements fréquentation et qualité intègrent les montants de régulation de l'année 2018.

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

Les refacturations de loyers et de consommation de gasoil sont affectées en transfert de charge. A noter que l'intérim est affecté comptablement en coût de structure et non en coûts de conduite (En 2019, l'intérim se monte à 28 683€).

Les produits supérieurs au prévisionnel compensent un niveau de charges plus élevé que prévu notamment sur les coûts d'entretien des véhicules :

<b>Détail Coûts de maintenance:</b>	
Pneumatiques	11 873,00 €
Entretien extérieur flotte	203 139,00 €
Outillage atelier	8 311,00 €
Nettoyage véhicules	36 212,00 €
<b>TOTAL COUT MAINTENANCE</b>	<b>259 535,00 €</b>



### 5.3 Détail des versements de la collectivité

	janv-19	févr-19	mars-19	avr-19	mai-19	juin-19	juil-19	août-19	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19	TOTAL 2019
CFF 2019	315 162 €	315 162 €	315 162 €	316 924 €	316 924 €	316 924 €	318 281 €	318 281 €	318 281 €	325 458 €	325 458 €	325 458 €	3 827 475 €
INT. FREQUENTATION 2019	15 693 €	15 693 €	15 693 €	15 693 €	12 228 €	15 000 €	15 000 €	15 000 €	15 000 €	15 000 €	15 000 €	15 000 €	180 000 €
INT. QUALITE 2019	15 000 €	15 000 €	15 000 €	15 765 €	17 844 €	15 765 €	15 820 €	15 820 €	15 820 €	15 875 €	15 875 €	15 875 €	189 459 €
REGUL CFF 2018	2 770 €												2 770 €
REGUL 2018 FREQUENTATION	40 000 €												40 000 €
REGUL 2018 QUALITE	34 219 €												34 219 €
<b>TOTAL VERSEMENT AO</b>	<b>422 844 €</b>	<b>345 855 €</b>	<b>345 855 €</b>	<b>348 382 €</b>	<b>346 996 €</b>	<b>347 689 €</b>	<b>349 101 €</b>	<b>349 101 €</b>	<b>349 101 €</b>	<b>356 333 €</b>	<b>356 333 €</b>	<b>356 333 €</b>	<b>4 273 923 €</b>

### 5.4 Compte d'exploitation de Carpostal Bourgogne Franche Comté

#### Compte d'exploitation prévisionnel CP BFC

	Avt 4 - 2019	Réel 2019
<b>Produits</b>	<b>1 726 105</b>	<b>1 908 866</b>
Recettes billetterie	-	
Produits des amendes		
Recettes publicitaires	-	
Autres recettes (transferts de charges)	30 928	19 693
Prestations de transport	1 665 176	1 842 229
Produits des activités annexes	30 000	46 944
<b>Charges</b>	<b>1 677 577</b>	<b>1 903 276</b>
Coûts de roulage (carburant, lubrifiants)	172 040	195 950
Coûts de maintenance (entretien, pneumatique, lavages)	143 327	240 418
Coûts de conduite (salaires, charges sociales)	754 836	697 863
Coût de sous-traitance	-	32 849
Amortissements, frais financiers, impôts et taxes, assurances	125 843	228 259
Coûts de structure (frais de personnel, marketing, loyers...)	481 531	507 937
<b>Résultat (avant impôts)</b>	<b>48 528</b>	<b>5 590</b>

## 5.5 Ratios

Année 2019

<b>Recettes billetterie</b>	270 479
<b>Charges</b>	4 698 611
<b>Voyages</b>	1 028 181
<b>Kilomètres</b>	824 000

	Réseau TGD 2019	Prévisionnel	Réseau TGD 2018
Recettes / Voyages			
<b>R/V</b>	0,26 €	0,23 €	0,21 €
Recettes / kms			
<b>R/K</b>	0,33 €	0,27 €	0,33 €
Voyages / kms			
<b>V/K</b>	1,25	1,17	1,55
Recettes / Dépenses			
<b>R/D</b>	5,76%	4,98%	5,73%
Dépenses / kms			
<b>D/K</b>	5,70 €	5,41 €	5,68 €

A noter que depuis la signature de l'avenant 4, les voyages estimés sur les services juniors ne sont plus pris en compte, ce qui impacte directement les deux ratios calculés sur les voyages. En incluant la fréquentation des services juniors sur l'année 2019, le ratio du nombre de voyages au kilomètre progresserait pour atteindre un niveau de 1,57.

De même, c'est cette mécanique qui explique l'évolution de la recette moyenne au voyage. Ce ratio reste identique à celui de 2018 en intégrant les voyages scolaires.

Les autres ratios sont d'un niveau quasi identique à ceux de l'année précédente et sont supérieurs au prévisionnel. Ils traduisent un bon niveau de recettes commerciales et de fréquentation du réseau Tgd. Le taux de couverture représentant la part des recettes commerciales dans les dépenses d'exploitation est en légère progression et supérieur de 15% au prévisionnel.