



Conseil Communautaire
27 juin 2019
Abergement-la-Ronce – 18h30

DÉLIBÉRATION

Nombre de conseillers en exercice : 84
Nombre de délégués titulaires ou suppléants présents : 57
Nombre de procurations : 14
Nombre de votants : 71
Date de la convocation : 20 juin 2019
Date de publication : 5 juillet 2019

GRAND DOLE

Communauté d'agglomération

Place de l'Europe
BP 458 – 39109 DOLE CEDEX
Tel 03.84.79.78.40
Fax 03.84.79.78.43
info@grand-dole.fr
www.grand-dole.fr

Référence

N°GD 82/19b

Objet

Rapport annuel d'activités de
la Société CarPostal - DSP
Transports – Année 2018

Secrétaire de séance

René POUTHIER

Rapporteur :

Gérard FERNOUX-COUTENET

Délégués présents (titulaires et éventuellement suppléants) :

J.L Bouchard, D. Bernardin, J.M Mignot suppléé par T. Gauthray-Guyenet, B. Guerrin, B. Chevaux suppléé par C. Clairotte, J.C Robert, R. Pouthier, B. Negrello suppléé par C. Bardoux, G. Fumey, O. Meugin, P. Verne, R. Foret, J.C Lab, A. Albertini, C. Crétet, M. Giniès, F. Barthoulot, C. Bourgeois-République, S. Champanhet, J.P Cuinet, C. Demortier, T. Druet, J.P Fichère, J.B Gagnoux, I. Girod, J. Gruet, P. Jaboviste, N. Jeannet, A. Maire-Amiot, I. Mangin, S. Marchand, C. Nonnotte-Bouton, J. Péchinot, J.M Sermier, J.C Wambst, S. Calinon, J.L Croiserat, F. Macard, L. Bernier, J. Lombard, G. Jeannerod, A. Diebolt, J. Thurel, M. Henry, A. Courderot, D. Troncin, D. Baudard suppléé par C. Labourot, D. Pernin, E. Saget, F. David, G. Fernoux-Coutenet, J. Regard, C. François, G. Coutrot suppléé par G. Ginet, J.M Daubigny, P. Tournier, M. Hoffmann.

Délégués absents ayant donné procuration :

P. Blanchet à J. Thurel, M. Berthaud à J. Gruet, I. Delaine à C. Bourgeois-République, F. Dray à P. Jaboviste, D. Germond à C. Nonnotte-Bouton, A. Hamdaoui à T. Druet, P. Jobez à J Péchinot, S. Kayi à N. Jeannet, J.P Lefèvre à J.P Cuinet, P. Roche à I. Mangin, E. Schlegel à J.M Sermier, P. Jacquot à M. Hoffmann, M. Boué à J.M Daubigny, J. Drouhain à C. Hanrard.

Délégués absents non suppléés et non représentés :

G. Soldavini, D. Michaud, G. Chauchefoin, S. Hédin, J. Zasempa, J. Dayet, M. Jacquot, D. Chevalier, C. Mathez, E. Saget, V. Chevriaud, R. Curly, J. Lagnien.

L'article 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales (C.G.C.T.) prévoit que le délégataire d'une Délégation de Service Public (D.S.P.) produise chaque année avant le 1^{er} juin à l'autorité délégante un rapport d'activité, qui doit ensuite être présenté à l'assemblée délibérante de l'E.P.C.I., chargée d'en prendre acte.

Ce rapport présente notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public et une analyse de la qualité de service. Il doit permettre à l'autorité délégante d'apprécier les conditions d'exécution du service public.

Faits marquants

La rentrée de septembre 2018 a été marquée par la modification des rythmes scolaires des écoles de la Communauté d'Agglomération du Grand Dole qui sont repassées à la semaine de 4 jours. De plus au 1^{er} septembre 2018, le réseau a intégré les 5 nouvelles communes de la Communauté d'Agglomération du Grand Dole : Pointre, Peintre, Chevigny, Moissey et Champagney.

Un nouveau véhicule a été mis en service sur le réseau pour répondre aux sorties de classe de 16h30.

Quelques services ont été adaptés pour répondre aux besoins exprimés :

- Retour direct des lignes 13 et 23 au départ du Collège Ledoux grâce au véhicule supplémentaire, complété par une nouvelle course à 17h15 au départ du Théâtre à Dole,
- Prolongement de la ligne 2 jusqu'à Tavaux Collège sur la deuxième heure le matin et avant-dernière heure le soir,
- Ajout de 2 courses en ligne 2 vers Tavaux Collège aux entrées et sorties du midi,
- En ligne 2, une course supplémentaire à 16h59 au départ du Théâtre vers Tavaux pour réponse à la surcharge de l'heure de pointe,
- Modification du tracé de la ligne 13 qui passe par l'avenue Eisenhower et le Cours Saint Mauris.

L'application Pysae a été lancée en septembre 2018 et permet d'obtenir les horaires en temps réel pour les lignes 1, 2 et 3.

Fréquentation

Des objectifs ont été fixés en termes de fréquentation générant un intéressement pour le délégataire si les objectifs sont atteints.

L'objectif global de fréquentation est dépassé de 16,6% avec 1 243 749 voyages (prévisionnel 1 066 227 voyages). Les lignes les plus fréquentées sont les lignes 2 (Tavaux - Grandes Epenottes), 1 (Choisey - Gare), 3 (Duhamel - Grandes Epenottes) et 10 (Saint Aubin - Champvans). Elles représentent, hors transport scolaire, 78% des voyages.

La fréquentation globale se stabilise (+0,5%) par rapport à 2017.

Globalement, la fréquentation des lignes urbaines augmente de 3,7% (687 827 voyages) et celle des lignes interurbaines baisse de 3,9% (268 750 voyages). Les fréquentations des lignes sur réservation et des navettes « cœur de ville » continuent à baisser.

Ventes de titres et recettes commerciales

Les ventes des titres suivent la courbe initiée depuis 2015 et les premières augmentations de tarifs des abonnements : on assiste à un report, au-delà des prévisions, vers les titres mensuels et les titres unitaires. Les cartes 10 voyages diminuent, au profit des abonnements mensuels. Les abonnements annuels sont en diminution, légèrement supérieurs au prévisionnel.

Au total sur 2018, 1 660 abonnements annuels (1 873 en 2017) et 4 496 abonnements mensuels (pour 2 472 en 2017) ont été vendus, pour 157 333 tickets unitaires (+8,47% par rapport à 2017).

Les recettes commerciales s'élèvent à 265 851,40€ et sont supérieures au prévisionnel de 22,19%.

Actions commerciales

Le programme de fidélité Gotoo Dole, auquel est adossée la plate-forme de covoiturage local Gotoo, est en place depuis 2017. La navette autonome a de nouveau été présentée au public à l'occasion du salon « Made in Jura » en octobre 2018. Des actions récurrentes de soutien aux manifestations locales ont été organisées : retour en bus pour Cirque et Fanfares et Rockalissimo, transfert des participants pour la traversée du Grand Dole et Les 30 Clochers.

Conformément aux dispositions de l'article L1413-1 du C.G.C.T., la Commission Consultative des Services Publics Locaux (C.C.S.P.L.) de la Communauté d'Agglomération du Grand Dole a examiné le rapport présenté par le délégataire de service public.

Elle s'est ainsi réunie le 12 juin 2019 pour examiner ce rapport d'activités 2018 remis par CarPostal.

Ainsi,

Vu les articles L1413-1 et L1411-3 du C.G.C.T. demandant présentation d'un rapport d'activités pour tout délégataire d'une mission de service public,

Vu le contrat de D.S.P. confiant à CarPostal l'organisation et la gestion des transports collectifs sur le territoire de la Communauté d'Agglomération du Grand Dole du 1^{er} septembre 2016 au 31 août 2023,

Vu le rapport d'activités 2018 présenté par CarPostal et annexé à la présente délibération,

Vu l'avis favorable rendu par la C.C.S.P.L. du 12 juin 2019,

Le Conseil Communautaire :

- **PREND ACTE** du rapport d'activités 2018 du délégataire CarPostal.
- **AUTORISE** Monsieur le Président à le diffuser à l'ensemble des partenaires intéressés.

Fait à Abergement-la-Ronce,
Le 27 juin 2019
Le Président, Jean-Pascal FICHERE,

Une copie de la présente délibération sera transmise à :

- Direction Pilotage et Coordination
- Pôle MR / Direction des Finances
- Pôle EMD / Direction des Transports
- Trésorerie Municipale du Grand Dole
- Délégataire



RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE

Exercice 2018



SOMMAIRE

1. Evénements marquants de l'année sur le réseau, le contrat
2. Descriptif du réseau et grille tarifaire
3. Politique commerciale
 - 3.1 Informations voyageurs
 - 3.2 Liste des dépositaires
 - 3.3 Actions commerciales
 - 3.4 Services de mobilités
 - 3.5 Démarche environnementale
 - 3.6 Démarche qualité
 - 3.7 Budget
 - 3.8 Volumes de ventes et recettes commerciales
4. Données techniques d'activité
 - 4.1 Voyages totaux, par ligne, par titre
 - 4.2 Données de montées par arrêt
 - 4.3 Kilomètres en propre, sous-traités
 - 4.4 Moyens techniques
 - inventaire (avec VNC)
 - état de parc
 - plan d'investissement : comparatif prévisionnel/réalisé
 - bilan des incidents et accidents
 - pannes
 - 4.5 Moyens humains
 - effectifs
 - heures de conduites
 - absentéisme
 - 4.6 Fraude et contrôle
 - 4.7 Réclamations
5. Données financières
 - 5.1 Répartition des charges par type de service
 - 5.2 Compte d'exploitation
 - 5.3 Détail des versements de la collectivité
6. Sous-traitance : compte d'exploitation
7. Ratios
 - 7.1 R/V
 - 7.2 R/K
 - 7.3 V/K
 - 7.4 R/D
 - 7.5 D/K

Le 1^{er} 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 optimisé.

L'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^{er} 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 été renforcées 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, aux nouveaux rythmes scolaires 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 2018. 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.

Ce nouveau réseau mis en place en septembre 2016, confirme son attractivité +16% de voyages et +22% de recettes en regard de l'objectif fixé (voyages +0,5% et recettes +5,7% par rapport à 2017): d'excellentes performances 2018.

1. Evénements marquants de l'année sur le réseau, le contrat

Au 1^{er} septembre 2018, le réseau Tgd intégrait 5 nouvelles communes : Champagny, Pointre, Moisse, Peintre et Chevigny. Pour une plus grande cohérence dans les parcours, la commune de Frasn les Meulères desservie jusqu'alors par la ligne 12 fut affiliée à la nouvelle ligne sur réservation n°23 (Champagny- Pointre – Frasn les Meulères – Peintre – Moisse- Dole Théâtre). Cette nouvelle ligne propose 2 allers vers Dole et 2 retours en complémentarité avec les lignes Mobigo.

La commune de Chevigny a intégré, quant à elle, la ligne n°12, de même que les communes de Jouhe et Biarne, auparavant desservies par la ligne 11. Cette réorganisation permet d'offrir une desserte de la zone commerciale des Grandes Epenottes pour toutes ces communes.

Les rythmes scolaires ont été modifiés avec un retour à la semaine de 4 jours pour toutes les écoles du territoire. Les 16 services juniors ont été impactés par la suppression des dessertes le mercredi et le décalage des retours à 16h30. Cette évolution a nécessité la mise en place d'un véhicule supplémentaire.

L'ajout de moyens pour répondre à la problématique de la réforme des rythmes scolaires a permis de proposer une solution plus efficace aux élèves du Collège Ledoux en réduisant les temps de parcours de près d'une demi-heure. Les lignes 13 et 20 proposent désormais un retour direct à 16h50, complété d'une nouvelle course sur la ligne 20 à 17h15 au départ du centre-ville de Dole.

Pour répondre aux besoins des clients, la ligne 2 a été prolongée jusqu'au Collège de Tavaux sur la 2^{ème} heure et avant dernière heure de cours. Le midi, 2 courses ont été ajoutées permettant aux élèves de rentrer déjeuner chez eux. Une course supplémentaire à 16h59 au départ du théâtre vers Tavaux a été déployée en réponse à la surcharge constatée aux heures de pointes sur cette ligne.

Le tracé de la ligne 13 a été modifié, elle emprunte désormais l'avenue Eisenhower permettant la desserte du Cours St Mauris.

Pour répondre à la fermeture de la piscine de Barberousse et le transfert vers le centre nautique Aquaparc, le calendrier de la ligne 3 est modifié. L'arrêt « Dole Aquaparc » est désormais desservi du mois d'Avril au mois de novembre.

Faute de fréquentation, deux courses de ligne 17 sont supprimées le samedi matin. Pour la même raison, le service de navettes Cœur de ville est maintenu uniquement sur les navettes C1 et C2, le samedi matin.

Au-delà d'une adaptation de l'offre au plus près des besoins et d'une inscription toujours plus forte dans la vie du territoire, le réseau propose désormais des services clients des plus attractifs :

- une information en temps réel avec Pysae,
- un programme de fidélisation GoToo Dole,
- un service de covoiturage GoToo Covoiturage,
- un service vélo VDole,
- un service TAD aux horaires décalés FlexiJob,
- un service FlexiPMR

CarPostal Dole s'inscrit au-delà d'un simple exploitant du réseau TGD mais bien dans un rôle de conseil en mobilités, en atteste le nombre de services et de projets en cours.

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.

Afin d'améliorer la lisibilité de l'offre, le réseau est hiérarchisé de la façon suivante :

- 3 lignes régulières urbaines
- 10 lignes régulières interurbaines
- 4 lignes sur réservation
- 16 services scolaires Junior pour les élèves du primaire
- 2 lignes Cœur de Ville

Deux services spécifiques viennent compléter ces lignes :

- Le service FlexiJob qui permet aux salariés de rejoindre leur entreprise tôt le matin et tard le soir lorsque le réseau régulier ne fonctionne pas (4h30-7h/19h30-22h)
- Le service de transport des personnes à mobilité réduite

Les 3 lignes régulières

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^{er} septembre 2018.

Lignes régulières	Origine <> Destination
Ligne 1	Choisey Paradis <> Dole Gare
Ligne 2	Tavaux <> Damparis <> Fouchérans <> Dole <> Grandes Epenottes
Ligne 3	Duhamel <> Aquaparc <> Dole Théâtre <> Bugnardes <> Grandes Epenottes

Ligne 1 : Choisey Paradis <> Dole Gare

La ligne 1 est la ligne forte du réseau. Elle est courte, rapide et sans partiel ni doublage scolaire. Elle relie 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
Ligne 1	Choisey < > Dole Gare		
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

Ligne 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 le mercredi au départ du Théâtre vers Tavaux à 12h15
- Un doublage les lundi, mardi et jeudi du Théâtre vers Tavaux à 17h47
- Un renfort le vendredi du Théâtre vers Tavaux à 15h40
- Un doublage au départ de Tavaux à 7h18 jusqu'au Théâtre

Elle est cadencée aux 30 minutes en heures de pointes et aux 60 minutes le reste de la journée, du lundi au vendredi en période scolaire. Le samedi, elle propose une fréquence à l'heure, toute la journée.

	Fréquence	Amplitude	Courses
Ligne 2	Tavaux <> Damparis <> Foucherans <> Dole <> Grandes Epenottes		
Lundi au vendredi en période scolaire	30' HP / 60' en HC	7h00 - 19h30	32
Lundi au vendredi en vacances scolaires et été	60'	7h00 - 19h00	24
Samedi toute l'année	60'	8h00 - 19h00	22

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 Géant Casino (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 d'ouverture des vacances de Pâques aux vacances de Toussaint.

	Fréquence	Amplitude	Courses
Ligne 3	Lycée Duhamel <> Dole Théâtre <> Bugnardes <> Grandes Epenottes		
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

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.

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

Les 4 lignes sur réservations

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
Ligne 20	Audelange / Eclans / Nenon / Rochefort Gros Buisson / Falletans / Baverans / Brevans / Commards / Dole
Ligne 21	Villers Robert / Le Deschaux / Nevy-les- Dole / Parcey / Dole
Ligne 22	Peseux / Champdivers / Gevry / Choisey / Dole
Ligne 23	Champagney / Pointre / Frasne-les-Meulières / Peintre / Moissey / Dole

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	Vriange - Romange
Ligne Junior 6	Brevans - Brevans
Ligne Junior 7	Biarne - Jouhe
Ligne Junior 8	Crissey – Villette les Dole
Ligne Junior 9	Dole Commards - 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

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 :

1. Val Fleury – Collégiale
2. Muguet – Collégiale

Elles fonctionnent à raison d'un aller – retour le samedi matin.

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%).

2.1 Grille tarifaire

La gamme tarifaire entrée en vigueur en septembre 2016 n'a pas évolué en 2018 à l'exception de l'abonnement mensuel qui est désormais en vente en titre glissant (mois civil avant septembre 2018).

	2018
Ticket unitaire	1 €
Abonnement annuel	100 €
Tarif réduit : Jeunes -26 ans, demandeurs d'emploi longue durée, + 75 ans	50 €
Carte 10 voyages	8 €
Abonnement mensuel	10 €

Tarifs CMU = 50% abonnement mensuel et annuel

3. Politique commerciale

3-1 Information voyageurs

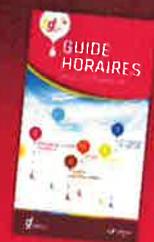
a- Les horaires

Le nouveau guide horaire a été édité fin août 2018 à 10 000 exemplaires. A réception, il a été distribué aux 47 communes du Grand Dole, chez nos dépositaires ainsi qu'à l'office de tourisme. Une campagne d'affichage a été faite dans les mairies et aux arrêts principaux afin d'informer la clientèle de sa disponibilité.

Un encart a été inséré dans le journal local sur 4 dates différentes.

Munissez-vous du nouveau guide

Disponible à l'agence,
dans vos mairies
et auprès des conducteurs
dès le 13 août 2018



b- Le plan

Les plans du réseau ont été édités fin août au format A4 et A2 pour affichage aux différents arrêts.



Les plans poches ont été édités à 5000 exemplaires fin décembre. Le verso présentait tous les services associés au réseau de transport public.

www.reseau.tgd.fr

Je profite de la communauté de mon réseau !
 Plus vous utilisez le réseau, plus vous bénéficiez de tarifs réduits et de services personnalisés.

J'aime être informé en temps réel !
 Recevez des notifications en temps réel sur votre smartphone pour connaître les horaires et les retards.

J'ai toujours un planning sûr !
 Consultez en ligne les horaires et les retards pour vous organiser facilement.

Je profite du programme de fidélité !
 Plus vous voyagez, plus vous gagnez des points qui vous permettent de bénéficier de tarifs réduits et de services personnalisés.

Je recharge ma carte sans me déplacer !
 Rechargez votre carte directement en ligne sur notre site internet.

FlexiJOB - Je travaille en horaires décalés !
 Le réseau propose des horaires décalés pour les salariés travaillant en horaires décalés.

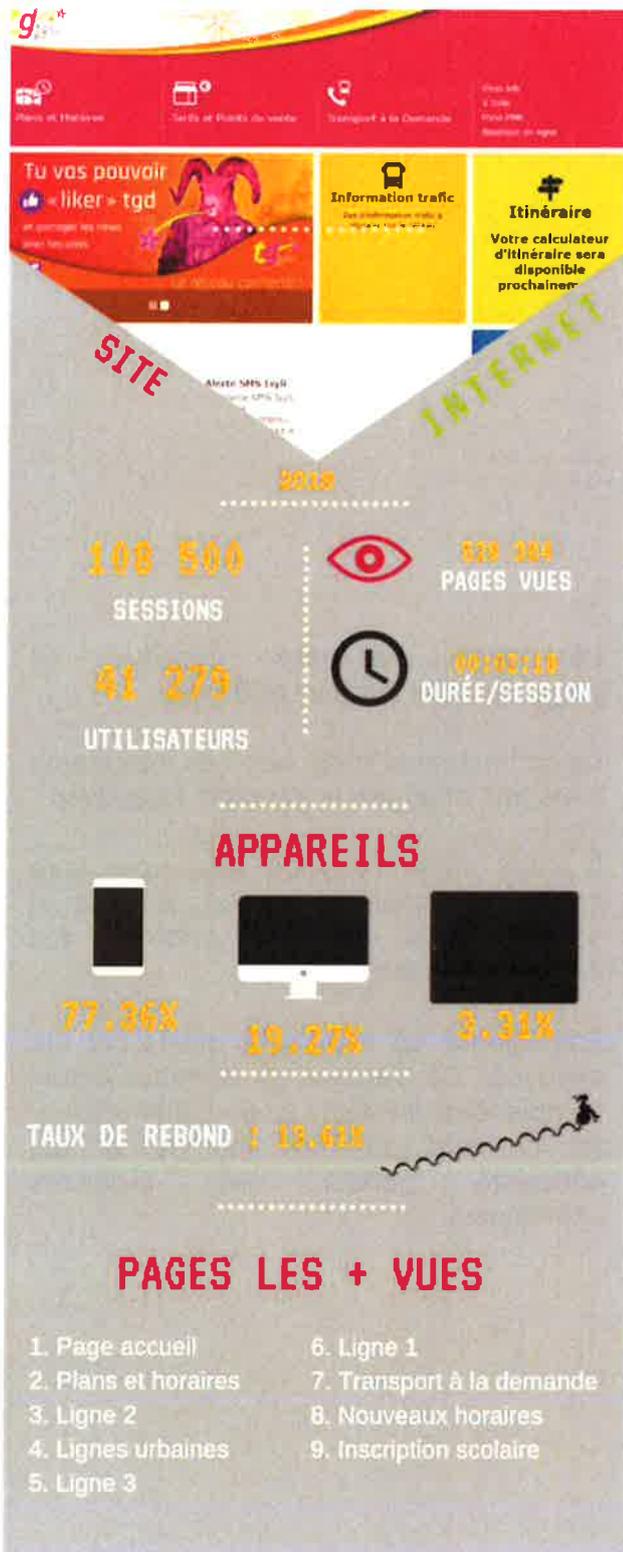
GoTco covoiturage
 Le service de covoiturage de proximité.

Vélo
 Pour des déplacements loisirs ou professionnels, vous pouvez louer votre vélo.

FlexiPMR
 Sur réservation, le service FlexiPMR permet les déplacements des personnes titulaires d'une carte d'invalidité d'un taux égal ou supérieur à 80 %.

Toujours + connecté à tout type de mobilité

c – Site internet



La fréquentation du site Internet connaît une belle progression par rapport à 2017 avec

- +13,8% de sessions ouvertes
- + 18% utilisateurs différents
- + 20% de pages vues

Les smartphones restent l'outil le plus utilisé pour se connecter

Réservation en ligne : 15 996 réservations de TAD ont été effectuées en 2018. 34,7% de ces réservations se font par le biais du site Internet. Ces proportions restent stables par rapport à 2017.

Boutique en ligne : La boutique en ligne confirme son intérêt, un service très apprécié qui est de plus en plus utilisé.

132 cartes ont été rechargées via notre site Internet soit 2,1% des ventes totales (1,3% soit 55 cartes en 2017). La majorité des abonnements rechargés sont des abonnements mensuels (109 abonnements en 2018).

d – Facebook



BILAN 2018 FACEBOOK

FACEBOOK



LANCEMENT
Août 2017

FANS



686 fans au 31/12/2018
74% habitants du Grand Dole
76% ont plus de 24 ans
66% femme

PUBLICATIONS



97 publications
43% de Reach (très bon)
10.57% taux engagement (très bon)

CONTENU



Les vidéos et les perturbations liées aux mouvements de contestation sont les publications ayant suscité le plus d'interactions

La page Facebook continue sa progression et a atteint 686 fans.

La communauté n'est pas très importante mais très engagée et interagit beaucoup.

Il s'agit donc d'un bon relai pour faire connaître l'ensemble de nos activités et services ainsi que pour informer des perturbations sur le réseau.

Par ailleurs, 35 messages privés ont été envoyés. Ce vecteur de communication semble être privilégié pour communiquer tôt ou tard dans la journée et qui nécessite parfois des réponses immédiates

[HTTPS://WWW.FACEBOOK.COM/RESEAUTGD/](https://www.facebook.com/reseauTGD/)

e – Alerte SMS Isyli



ISYLI



**3608
inscrits**



**96 messages
256 132 SMS**



Raisons :

- 36 travaux
- 31 Gilets jaunes
- 9 Perturbations Trafic
- 6 Incidents Interne
- 5 Informations sur un service
- 5 Perturbations Météo

Le service **d'alerte SMS Isyli** prévient des perturbations sur le réseau TGD en temps réel. Service gratuit sur inscription

[HTTP://WWW.CLEVER.FR/FORMULAIRE/CARPOSTAL_DOLE/INSCRIPTION](http://www.clever.fr/formulaire/carpostal_dole/inscription)

En 2018, plus de 2000 contacts ont été ajoutés à la base de données Isyli. Il s'agit des parents qui ont inscrit leurs enfants aux transports scolaires et qui ont donné leur accord au préalable. Un travail de qualification des contacts a été réalisé par la suite afin que tous les parents inscrits reçoivent les SMS concernant uniquement les lignes empruntées par leurs enfants.

Au total ce sont 96 messages qui ont été envoyés. Le service a été beaucoup utilisé lors des blocages liés aux mouvements de contestation de cette fin d'année.

f – Pysae : l'horaire en temps réel



En septembre 2018, un nouveau service d'information voyageur a été proposé sur les 3 lignes régulières urbaines. L'application Pysae permet aux clients de connaître les horaires de passage des bus en temps réels.

Chaque mois, c'est en moyenne 2 000 connexions au service Pysae.



L'application Pysae permet de :

- Connaître le passage en temps réel du prochain bus sur les lignes 1, 2 et 3 du réseau
- Voir l'arrêt le plus proche grâce à un outil de géolocalisation
- Accéder à l'info trafic (retards éventuels, déviations, travaux...)
- Mettre en «favoris» les trajets et horaires souhaités

3-2 Les dépositaires

Année 2018	Quantité cartes 10 voyages
Janvier	60
Février	25
Mars	30
Avril	25
Mai	25
Juin	40
Juillet	25
Août	41
Septembre	61
Octobre	10
Novembre	35
Décembre	10

6 dépositaires sur l'agglomération du Grand Dole proposent à la vente des cartes 10 voyages.

En 2018, 387 cartes ont été vendues par ce canal de distribution soit 41% des ventes de cartes 10 voyages.

3-3 Actions commerciales

- Soutenir l'organisation de manifestations locales

Samedi 19 mai 2018, Cirque et Fanfares

FANFARONNEZ EN BUS

LE SAMEDI 19 MAI, VENEZ EN BUS
cristal nos trajets réguliers !
ON VOUS RAMÈNE GRATUITEMENT !
grâce à nos deux retours prévus
à 23h et à 1h du matin
au départ du Cours St-Mauris

ARRÊTS DESSERVIS : Courtenot, Fard, Espelette, Lardoux, La Foch, Fougé, Merville, Frouin, les communes de l'Agglomération de Dole, Aumont, Aulhain, Boussemes, Bravaire, Champagny, Chassy, Cray, Champagny, Fougé, Fougé, Merville, Rochefort, Fougé, Semur, Saint-Aubin, Tassin, Villaines, Dole (pour centre-ville et la gare).

INFOS : TGD : 17, avenue André Brumont à Dole (Gare routière)
Tel : 03 84 22 67 51 - www.carpostal.fr - info@carpostal.fr

DÉAMBULEZ EN TER
Plus on est de fous plus on rit !
Alors n'hésitez pas à prendre le train pour profiter de la fête !
INFOS :
www.vrnet.com/0384226751

VADROUILLEZ EN TAXI
Les véhicules de l'association des artisans Taxistes Grand-Dole sont mobilisés tout le week-end.
RÉSERVEZ VOTRE TAXI AU :
03 84 38 39 39
(prix en € hors taxes et TVA 20%)

2 navettes ont été mises à disposition à 23h et 01h00. Au départ du centre-ville, elles desservent 17 communes à la demande. Au total, 44 personnes ont été transportées (30 en 2017).



ROCKALISSIMO

08.09 Juin 18
DOLE - 39 (St Aubin)



2 navettes ont été mises en place pour chaque soir de concerts à 00h25 et 02h25. 105 festivaliers ont bénéficié du service le vendredi et 78 personnes le samedi soir soit un total de 183 personnes (Pour rappel, en 2017 ce sont 47 personnes qui avaient été transportées).



Afin de relier les différentes étapes de la course, 2 véhicules ont été mis à disposition le samedi et 1 véhicule le dimanche.

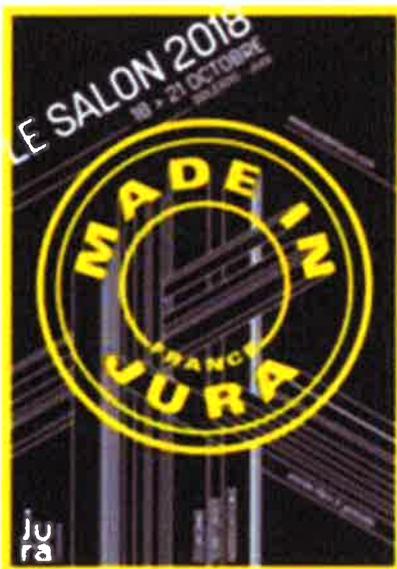
La manifestation a connu un succès moindre cette année. Il a donc été décidé de retirer un véhicule sur la deuxième journée.

Au total sur le week-end, une trentaine de personnes ont été transportées



3 véhicules ont assuré le transfert des randonneurs vers leurs communes de départ (Souvans, Nevy-les-Dole, Villers-Robert).

Plus de 700 personnes ont été transportées.



CarPostal France représenté au salon Made In Jura

Plus de 420 exposants étaient présents au Salon Made In Jura qui s'est tenu à Dole du 18 au 21 octobre 2018. Pour cette occasion, CarPostal France occupait un stand à l'intérieur du salon et la navette autonome assurait les trajets entre l'un des 3 parkings et le lieu du Salon. Ainsi, près de 1300 personnes ont pu monter à bord tout en écoutant l'opérateur expliquer son fonctionnement et surtout rassurer quant à sa fiabilité ! Le salon a été un grand succès avec près de 56 000 visiteurs sur 4 jours.

- Sensibiliser le grand public aux différents services du Réseau TGD



Fête des associations – 8 et 9 septembre 2018

Le réseau TGD était présent pendant ces 2 jours avec un stand. L'occasion d'aller à la rencontre du public, d'expliquer le réseau et les différents services proposés pour bien préparer la rentrée.



La boucle insolite - Dimanche 16 septembre 2018

L'agglomération du Grand Dole organise une boucle insolite à vélo. Le réseau TGD tenait un stand au départ et à l'arrivée afin de présenter le service de location V'Dole ainsi que le programme GoToo Covoiturage. La location de vélo est un service encore insuffisamment connu mais qui intéresse fortement, en priorité la location de Vélo à Assistance Electrique.

- Sensibiliser les personnes fragiles aux différents services du Réseau TGD



Une intervention a eu lieu dans l'un des foyers logement du Grand Dole. Un moment partagé avec une vingtaine 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.

Rendez-vous ont été pris pour d'autres dates et d'autres lieux en 2019

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. Nous avons pu leur faire connaître le réseau de bus et les accompagner dans la lecture du guide horaires. Ils ont été particulièrement intéressés par les services FlexiJob, covoiturage, location de vélo.

Rendez-vous ont été pris pour d'autres dates et d'autres lieux en 2019

- Sensibiliser les scolaires au Réseau de Transport du Grand Dole



3- Services de mobilités

- Fidéliser la clientèle avec le programme GoToo Dole

GoToo Dole est un programme de fidélisation qui a pour objectif de récompenser les déplacements alternatifs à la voiture individuelle (Bus, train, vélo, marche à pied).

La communication a été renforcée lors de la rentrée scolaire. Des cartes de visite ont été distribuées, 100 spots publicitaires ont été diffusés sur la radio locale Fréquence Plus

422 clients sont inscrits au programme de fidélité GoToo Dole. Ces derniers peuvent utiliser les points gagnés grâce à leurs déplacements dans la boutique en ligne GoToo (produits ou réductions proposés par des enseignes nationales mais également par 5 commerçants dolois).

22 achats ont été effectués depuis la création de GoToo Dole. Le site Internet comptabilise 703 utilisateurs pour 1700 sessions ouvertes.



GoToo
Dole

- Inciter à l'utilisation d'autres modes de déplacements doux

Le service de covoiturage



L'ensemble des entreprises de plus de 500 salariés du Grand Dole a été démarché par mail.

Les entreprises Intermarché, Colruyt, Innovyn, C&K, le Centre Hospitalier Spécialisé de Saint Ylie et le Centre Hospitalier Louis Pasteur nous ont accordé un ou plusieurs rendez-vous. Nous avons présenté le service et les avons incités à créer des communautés de covoiturage pour leur entreprise.

En 2018, 99 personnes étaient inscrites mais seulement 6 personnes ont été actives. Au total, 34 trajets ont été déclarés, uniquement en voiture et covoiturage.

Le site Internet comptabilise 979 utilisateurs en 2018 pour 1630 sessions ouvertes et 3784 pages vues.

Le service vélo



V'Dole
2018

	Durée location			Nbre personnes	Nbre Vélos	Taux d'occupation
	1 mois	3 mois	6 mois			
Vélo classique	8	3	6	21	15	66,20%
Vélo à Assistance Electrique	0	18	-	12	8	72%

Depuis janvier 2018, 15 vélos classiques et 5 Vélos à Assistance Electriques sont disponibles à la location. 3 vélos à assistance électriques supplémentaires ont été achetés et livrés en juillet 2018. Une communication a été insérée dans le guide horaire, une page Internet est dédiée au service. La location de vélo a été présentée à l'occasion de la semaine de la mobilité et notamment lors de l'évènement de la boucle insolite. L'office de tourisme n'hésite pas à en faire la promotion auprès de ses visiteurs.

Les vélos à assistance électriques rencontrent un grand succès. Beaucoup de personnes les louent pour quelques mois en vue d'un achat personnel par la suite. A la fin de l'année, plus aucun de ces vélos n'étaient disponibles, les demandes continuaient à arriver. Les vélos normaux sont loués de façons plus aléatoires, mais ils restent un service apprécié également.

3-5 Démarche **environnementale** : label Emeraude

Le Pacte Emeraude est un Système de Management Environnemental (SME) créé par CarPostal France et adapté à ses activités liées au transport. Il permet d'aborder la problématique environnementale de manière pragmatique, en traitant les impacts les plus directs, tout en disposant d'un outil de pilotage global de la démarche.

Le déploiement du Pacte Emeraude comprend les étapes suivantes :

- Réaliser un diagnostic environnemental
- Engager un plan d'amélioration
- Sensibiliser le personnel
- Evaluer sa performance environnementale à travers des indicateurs

Le Label Emeraude est attribué pour 3 ans et s'inscrit dans une démarche de progrès continu.

Le label Emeraude pour CarPostal Dole

Lorsqu'un site a atteint un niveau d'avancement suffisant par rapport à son plan d'actions, il peut se porter candidat au Label Emeraude. Un audit sur site est alors réalisé par le responsable technique de CarPostal France. La filiale défend sa candidature auprès du Comité de Labellisation Emeraude, composé de membres de la Direction de CarPostal France et d'un expert extérieur (cabinet Oravéo).

CarPostal Dole s'était engagé à obtenir le Label Emeraude pendant la première année de la nouvelle DSP, ce qui a été fait en décembre 2016.

Depuis cette labellisation, un plan d'actions est régulièrement suivi et alimenté afin de faire vivre cette démarche.



Plan d'actions 2018 :

Zone	Domaine d'intervention	Action à mettre en place	Responsable (s) de l'action	Pilote(s) de l'action	Échéance	Date de réalisation	Commentaire
Carburant	Pilotage	Levée des non conformités	CB	CB	02/09/18	22/08/2018	Transmission du rapport complémentaire le 22/08/2018. Validation définitive APAVE 02/10/2018
Administratif	Energie	Passage en LED des plafonniers au fur et à mesure des pannes	FR	FR	31/12/18	12/11/2018	Passage en LED des plafonniers du vestiaire home CarPostal Dole
Administratif	Pilotage	Planification des revues de direction / trimestre	CB	JD	01/01/18	31/12/2018	Réalisé Juin/Septembre/Novembre 2018 planification de 2019 Janvier/ Avril / Septembre/ Décembre
Administratif	Pilotage	Sensibilisation aux économies d'énergies	CB	CB	01/07/18	01/07/2018	Mise en place d'affichettes de sensibilisation dans l'ensemble des bureaux
Pilotage	Energie	Mise en place d'un parc vélos et motos sur le parking visiteur	FR	CB	15/06/18	01/04/2018	Recyclage d'un abri caddies récupéré chez Cora et installation sur le parking visiteur
Parking	Déchets	Proposer à un prestataire la récupération du compost pour revalorisation agricole	CB	FR	31/03/18		Projet annulé - pas assez de volume de compost pour être utilisé
Parking	Déchets	Organisation et gestion des consommables conducteurs BFC	FR	FR	01/06/18	01/06/2018	Installation d'une armoire extérieure sur bac de rétention. Stockage huile, liquide de refroidissement, lave-glace à disposition
Atelier	Pilotage	Sensibilisation - affichage	FR	FR	31/12/18	15/09/2018	Délimitation des zones de rangement et de récupération des déchets par affichage
Administratif	Biodiversité	Développement de la biodiversité sur site (intérieur/extérieur)	IR	CB	31/12/18	31/12/2018	Rappel et animation

Le suivi des indicateurs, la réduction des consommations d'énergie comme la réduction des déchets sont restés des actions prioritaires.

La sensibilisation des salariés et des parties prenantes, le développement de la biodiversité sur le site et le renouvellement ICPE sont venus compléter notre démarche en 2018.

En décembre 2018, suite à l'audit de suivi, un bilan a été présenté au Comité de Labellisation Emeraude, dont le jury a confirmé l'engagement de CarPostal Dole dans sa politique de management environnementale.

Extrait du fil jaune n°51 (journal interne de CarPostal) :

L'économie circulaire par CarPostal Dole

L'audit de suivi du Label Emeraude de CarPostal Dole a été l'occasion d'à nouveau mettre en lumière la créativité de ses équipes.

Puisqu'en recyclant en abri à vélos une installation jusqu'ici réservée aux caddies du supermarché voisin et vouée à la destruction, cette filiale s'est dotée d'un équipement enrichissant son PDE, favorisant la mobilité douce de ses collaborateurs et complétant le vélo pliant déjà mis à leur disposition pour les déplacements de proximité.

Parions que cette initiative, pourtant mise en œuvre là où la température n'est pas toujours la meilleure amie de la petite reine, puisse essaimer plus au sud !



3-6 Démarche qualité

Comme le précise l'annexe 24 du contrat, un suivi de la qualité de service est mis en place sur le réseau Tgd.

10 critères sont mesurés sur les différents services soit par une société extérieure mandatée par l'agglomération, soit en mesures contradictoires, agent du service transport de l'agglomération et exploitant.

Un seuil de conformité a également été fixé pour chacun de ces critères.

Rappel des définitions des critères :

1- Ponctualité : - 1 min < H ≤ +5 min

2- Respect de la desserte :

- L'itinéraire est respecté.
- Tous les arrêts demandés sont réalisés.
- Les arrêts obligatoires sont réalisés
- Aucun arrêt non autorisé n'est constaté

3- Information embarquée : Présence dans le véhicule (suivant type de ligne) de :

- Information sur les horaires et tarifs (Guide horaire à disposition auprès du conducteur)
- Plan du réseau ou de la ligne
- Information en cas de réseau perturbé
- Information pour les PMR
- Girouette avant extérieure
- Règlement des transports

4- Propreté et état des véhicules :

- Propreté extérieure
- Propreté intérieure
- Etat du véhicule (sellerie, livrée, logos)
- Véhicule chauffé en début de service

5- Qualité de service à bord des véhicules :

- Conduite souple
- Amabilité/Politesse
- Tenue
- Tranquillité
- Capacité à renseigner et délivrer des titres de transport

6- Information générale : Informations à jour disponibles à l'agence et sur le site internet tgd

7- Information aux arrêts :

- Les fiches horaires sont disponibles, lisibles et à jour.
- Les informations sur les arrêts /la desserte (plans du réseau, thermomètre) sont disponibles, lisibles et à jour.
- La grille tarifaire est disponible, lisible et à jour.

8- Accueil physique en agence

9- Accueil téléphonique

10-Traitement des réclamations

Résultats des mesures 2018 par types de services :

Lignes Régulières Urbaines	Ponctualité	Respect de la desserte	Information embarquée	Propreté & Etat des véhicules	Qualité de service à bord des véhicules
Nbre Mesures	384	384	171	171	171
Objectif %	86	92	87	84	92
Réalisé %	98,53	100	100	100	97,66
Lignes Régulières Interurbaines	Ponctualité	Respect de la desserte	Information embarquée	Propreté & Etat des véhicules	Qualité de service à bord des véhicules
Nbre Mesures	207	207	206	206	206
Objectif %	92	92	87	84	82
Réalisé %	99,49	100	100	11	99,49
TAD	Ponctualité	Respect de la desserte	Information embarquée	Propreté & Etat des véhicules	Qualité de service à bord des véhicules
Nbre Mesures	17	17	17	17	17
Objectif %	86	92	87	84	92
Réalisé %	100	100	100	100	100
FlexiJob	Ponctualité	Respect de la desserte	Information embarquée	Propreté & Etat des véhicules	Qualité de service à bord des véhicules
Nbre Mesures	33	33	33	33	33
Objectif %	86	92	87	84	92
Réalisé %	100	100	85,71		100
TPMR	Ponctualité	Respect de la desserte	Information embarquée	Propreté & Etat des véhicules	Qualité de service à bord des véhicules
Nbre Mesures	31	31	31	31	31
Objectif %	92	92	87	84	92
Réalisé %	100	100	96,15	100	100

Résultats 2018 des critères transversaux :

Critères transversaux			
Critères	Nbre Mesures	Objectif %	Réalisé %
Accueil physique en agence	22	86	98,86
Accueil téléphonique (agence + centrale)	33	80	97,47
Traitement des réclamations	exhaustif	80	61,9
Information aux arrêts	252	87	96,83
Information générale	22	87	100

Résultats 2018 par critères :

	Nb mesures			Résultat en %	Objectif en %
	Nb mesures SCAT	Nb mesures contradictoires	Total Nb mesures		
Ponctualité	458	214	672	96,98	86
Respect de la desserte	458	214	672	99,7	92
Information embarquée	458	0	458	99,07	87
Propreté état des véhicules	458	68 SD	526	94,36	84
Qualité de service à bord des véhicules	458	0	458	99,08	92
Information aux points d'arrêt	0	252	252	96,83	87
Information générale	22	0	22	100	87
Accueil physique en agence	22		22	98,86	86
Accueil téléphonique	33		33	97,45	80
Réclamations	0	exhaustif		61,9	80

Analyse des résultats :

9 critères sur les 10 ont obtenu un taux de conformité supérieur aux objectifs. Seule, la gestion des réclamations n'affiche pas un résultat positif.

La vérification de ce dernier critère, a permis de constater un retard dans la mise à jour du tableau de suivi alors que les délais de réponses étaient bien respectés. Ce problème doit être résolu grâce à l'utilisation depuis janvier 2019 d'un outil en ligne, développé par les services Carpostal France permettant la gestion, le suivi et l'extraction de statistiques des réclamations.

Bien que l'ensemble des résultats soit satisfaisant, l'étude des non conformités a permis de définir des leviers d'amélioration.

La propreté des véhicules est un des critères le plus faible des indicateurs avec 94.36% de conformité. Chaque soir le nettoyage de l'ensemble du parc urbain est confié à la société SINEO. Nous avons constaté en début d'année 2018 des non-conformités. L'équipe de notre sous-traitant qui emploie des personnes en insertion professionnelle, avait changé. Suite à une sensibilisation de l'ensemble de leur personnel, et un accompagnement régulier, les résultats se sont améliorés.

Lors des mesures du critère *information embarquée*, deux items ont obtenus plusieurs non conformités :

- Absence d'annonce sonore et visuelle sur les lignes urbaines (21 NC sur 458 contrôles)
- Absence de guide horaire ou tarification dans les lignes interurbaines (28NC pour les guides sur 458 mesures et 12 NC concernant les tarifs sur 458 mesures)
- Absence de règlement transport en interurbain (13 NC sur 458 mesures)

Rappelons que l'année 2018 a été une année blanche pour les lignes interurbaines et TAD. Cette année a permis d'affiner les modes opératoires en terme de qualité sur ces services. Les affichages obligatoires ont donc été vérifiés sur l'ensemble de la flotte en début d'année. Une sensibilisation des conducteurs a également été faite par affichage et notes de service. Il leur a

été rappelé de vérifier les affichages mais également la présence de guides horaires dans les véhicules.

Afin de pallier les pannes des systèmes d'annonces sonores et visuelles sur les lignes urbaines, une vérification plus régulière a été instaurée ainsi que le stockage de pièces détachées permettant une réparation plus rapide en cas de dysfonctionnement.

Afin de conforter la dynamique d'amélioration continue, de nouvelles sessions de sensibilisation par groupe de travail de conducteurs sont programmées en 2019 afin d'atteindre les nouveaux objectifs.

Objectifs 2019 par critères :

	Objectif en %
Ponctualité	87
Respect de la desserte	92
Information embarquée	88
Propreté état des véhicules	85
Qualité de service à bord des véhicules	92
Information aux points d'arrêt	88
Information générale	88
Accueil physique en agence	92
Accueil téléphonique	87
Réclamations	81

Budget 2018 Marketing (en € HT)

Intitulé de l'action	Objectif	Description	Cibles	Moyens	Prévisionnel (en € HT)	Réalisé (en € HT)
Campagne annuelle	Accompagner les événements du réseau	Campagne de communication thématique	Tout public	Campagne de communication, jeu concours, actions de promotion, etc	3 000 €	0 €
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	Intervention dans les établissements scolaires	1 000 €	1 000 €
Captation de nouvelle clientèle	Réaliser de la prévention et sensibiliser le public collégien	Présentation du réseau, mises en situation, animation ludique	Elèves du secondaire	Intervention dans les établissements scolaires	1 000 €	1 000 €
Captation de nouvelle clientèle	Promouvoir le transport public lors de la semaine européenne de la mobilité	Campagne de communication thématique	Tout public	Campagne de communication, stand d'information et apprentissage auprès de jeunes. Stand boucle insolite	3 000 €	3 000 €
Captation de nouvelle clientèle	Sensibiliser aux enjeux environnementaux lors de la semaine européenne du développement durable	Campagne de communication thématique	Tout public	Campagne de communication, jeu concours, actions de promotion, etc	2 000 €	
Captation de nouvelle clientèle	Aider à la mobilité des séniors	Intervention dans les maisons de retraite et les club du 3eme âge	Personnes âgées	Animations en groupe et accompagnement	1 000 €	1 000 €
Captation de nouvelle clientèle	Accompagner les personnes fragiles et les aider à appréhender le réseau de transport	Intervention au sein d'association d'insertion	Public fragile socialement	Animations en groupe et accompagnement	1 000 €	1 000 €
Captation / Fidélisation	Communiquer sur le service à travers les médias locaux	Déclinaison des campagnes de communication	Tout public	Insertions publicitaires dans les médias locaux	1 000 €	1 178 €
Captation / Fidélisation	Communiquer et attirer la sympathie	Objets pouvant avoir une fonction au quotidien : Protège carte, Stylos, porte clé, gobelet réutilisable, ...	Tout public	Distribution de goodies lors d'événements sur le réseau, de rencontre avec les clients	2 000 €	981 €
Fidélisation	Fidéliser, encourager et récompenser l'écomobilité	Programme Soieillos et service Gotoo	Tout public	Inscription des clients et valorisation de leur usage par l'obtention de points	13 450 €	13 450 €
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	3 000 €	0 €
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	3 000 €	3 453 €
Captation / Fidélisation	Soutenir l'organisation de manifestations locales	Logos sur la navette autonome pour le salon Made in Jura	Tout public	Habillage navette autonome		1 225 €
Captation / Fidélisation	Communiquer et attirer la sympathie	Protège cartes rigides+ cartes souples	Tout public	Protège cartes rigides+ cartes souples		6 480 €
					94 450 €	33 767 €

3-8 Volume des ventes et recettes commerciale

Catégories de titres	2018	Année 3	Année 3											
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL	
Ticket unitaire	15309	11690	12934	13625	12160	12432	12605	11538	15790	15882	12552	10816	157333	
Carte 10 voyages	90	65	125	76	78	73	67	62	142	43	77	41	939	
Abonnement mensuel	215	180	182	163	201	147	154	149	209	204	214	178	2196	
Abonnement mensuel CMU 50%	191	159	195	189	193	156	179	215	184	215	235	189	2300	
Abonnement annuel	24	17	10	11	9	6	10	24	27	32	26	24	220	
Abonnement annuel réduit	80	40	43	39	32	45	58	325	550	107	84	37	1440	
TOTAL	15909	12151	13489	14103	12673	12859	13073	12313	16902	16483	13188	11285	164428	

Catégories de titres	2018	Prévisionnel	Ecart
Ticket unitaire	157 333	124 101	26,78%
Carte 10 voyages	939	3 688	-74,54%
Abonnement mensuel	2 196	550	299,27%
Abonnement mensuel CMU 50%	2 300	60	3733,33%
Abonnement annuel	220	186	18,28%
Abonnement annuel réduit	1 440	1 236	16,50%

Hormis la carte de 10 voyages, les ventes de l'ensemble des titres de la gamme tarifaire sont supérieures aux objectifs. Suite à l'augmentation de tarif de l'abonnement annuel en septembre 2016, nous avons prévu un report plus important sur la carte de 10 voyages qui ne s'est pas vérifié. Ce report s'est principalement dirigé vers les abonnements mensuels.

Catégories de titres	2018	2017	Evolution
Ticket unitaire	157 333	145 052	8,47%
Carte 10 voyages	939	770	21,95%
Abonnement mensuel	2 196	1 513	45,14%
Abonnement mensuel CMU 50%	2 300	959	139,83%
Abonnement annuel	220	231	-4,76%
Abonnement annuel réduit	1 440	1 642	-12,30%

Dans la continuité de 2017, nous constatons une baisse des ventes des abonnements annuels, le taux de renouvellement sur cette gamme de titres est de 89%. Les ventes d'abonnements mensuels continuent de progresser, attestant d'une fidélisation de nos clients.

A noter une progression de 8,5% des titres unitaires.

Cette répartition de titres s'avère favorable en termes de recettes induites.

Recettes commerciales (en € HT) :

Catégories de titres	2018	Année 3	Année 3	Année 3	Année 3									
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL	
Ticket unitaire	13931,19	10637,9	11769,94	12398,75	11065,6	11313,12	11470,55	10499,58	14368,9	14452,62	11422,32	9842,56	143173,03	
Carte 10 voyages	654,3	472,55	908,75	552,52	567,06	530,71	487,09	450,74	1032,34	312,61	559,79	298,07	6826,53	
Abonnement mensuel	1954,35	1636,2	1654,38	1481,67	1827,09	1336,23	1399,86	1354,41	1899,81	1854,36	1945,26	1618,02	19961,64	
Abonnement mensuel CMU 50%	867,14	721,86	885,3	858,06	876,22	708,24	812,66	976,1	835,36	976,1	1066,9	858,06	10442	
Abonnement annuel	2181,84	1545,47	909,1	1000,01	818,19	545,46	909,1	2181,84	2454,57	2909,12	2363,66	2181,84	20000,2	
Abonnement annuel réduit	3636	1818	1954,35	1772,55	1454,4	2045,25	2636,1	14771,25	24997,5	4863,15	3817,8	1681,65	65448	
TOTAL	23224,82	16831,98	18081,82	18063,56	16608,56	16479,01	17715,36	30233,92	45588,48	25367,96	21175,73	16480,2	265 851,40 €	

Catégories de titres	2018	Prévisionnel	Ecart
Ticket unitaire	143 173,03	112 392,26	27,39%
Carte 10 voyages	6 826,53	26 823,32	-74,55%
Abonnement mensuel	19 961,64	4 997,63	299,42%
Abonnement mensuel CMU 50%	10 442,00	274,80	3699,80%
Abonnement annuel	20 000,20	16 898,24	18,36%
Abonnement annuel réduit	65 448,00	56 183,39	16,49%
TOTAL	265 851,40	217 569,65	22,19%

Les recettes commerciales sont supérieures à l'objectif de plus de 22%. Un résultat encourageant, atteint grâce à la dynamique des tickets unités et des abonnements mensuels.

Catégories de titres	2018	2017	Evolution
Ticket unitaire	143 173,03	132 080,04	8,40%
Carte 10 voyages	6 826,53	5 597,90	21,95%
Abonnement mensuel	19 961,64	13 753,17	45,14%
Abonnement mensuel CMU 50%	10 442,00	4 353,86	139,83%
Abonnement annuel	20 000,20	21 000,21	-4,76%
Abonnement annuel réduit	65 448,00	74 628,90	-12,30%
TOTAL	265 851,40	251 414,08	5,74%

Les recettes commerciales progressent de plus de 5% par rapport à l'année dernière. La baisse des recettes sur les abonnements annuels est compensée par des reports sur d'autres titres de la gamme tarifaire.

4 Données techniques d'activité

4.1 Voyages totaux, par ligne, par titre

Les données de fréquentation sont issues des validations billettiques à la montée. Les voyages sur les lignes Juniors sont extrapolés à partir de comptages réalisés par les conducteurs.

Un tableau récapitulatif des validations mensuelles est fourni en annexe.

Total des voyages par ligne	2018	2017	Evol.
L1	267 968	245 401	9,2%
L2	294 147	300 513	-2,1%
L3	125 712	117 099	7,4%
L10	80 736	86 221	-6,4%
L11	42 884	46 536	-7,8%
L12	20 420	19 969	2,3%
L13	32 646	31 683	3,0%
L14	22 005	23 777	-7,5%
L15	13 151	14 541	-9,6%
L16	14 583	18 015	-19,1%
L17	11 995	12 294	-2,4%
L18	20 037	15 875	26,2%
L19	10 293	10 687	-3,7%
L20	20 217	22 558	-10,4%
L21	556	265	109,8%
L22	56	40	40,0%
L23	27	-	
Navette C1	50	111	-55,0%
Navette C2	54	60	-10,0%
Navette C3	11	25	-56,0%

TOTAL	977 521	965 670	1,2%
TOTAL Lignes régulières	687 827	663 013	3,7%
TOTAL Lignes régulières interurbaines	268 750	279 598	-3,9%
TOTAL Lignes sur réservation	20 829	22 863	-8,9%
TOTAL Navettes	115	196	-41,3%

Malgré la légère baisse de la fréquentation sur la ligne 2, les lignes 1 et 2 restent les lignes principales du réseau. Elles représentent à elles seules 57,5% des voyages totaux. Les 3 lignes régulières urbaines transportent près de 70% des voyages du réseau.

La ligne 10 est de loin la ligne régulière interurbaine qui fonctionne le mieux. Elle représente 30% des voyages des lignes interurbaines.

Les courses régulières de la ligne 20, principalement utilisées par les scolaires, expliquent l'écart de fréquentation avec les lignes 21 et 22 qui ne bénéficient que de courses sur réservation.

Malgré une communication ciblée à l'attention des clients potentiels des lignes cœur de ville, les résultats de ce service ne sont pas à la hauteur des performances attendues. Le service a été réduit à partir de septembre 2018, proposant un aller/retour le samedi matin sur les navettes C1 et C2.

Les lignes régulières urbaines restent la locomotive du réseau Tgd. Elles progressent de 3,7%, compensant la légère baisse des lignes sur réservation et interurbaines. La fréquentation globale du réseau Tgd progresse de 1,2% par rapport à l'année précédente.

Total des voyages par lignes	2 018	2 017	
Lignes régulières	687 827	663 013	3,7%
Lignes régulières interurbaines	268 750	279 598	-3,9%
Lignes sur réservation	20 829	22 863	-8,9%
Lignes juniors	253250	258484	-2,0%
Navettes	115	196	-41,3%
Flexijob	10218	10764	-5,1%
PMR Dole	2654	3076	-13,7%
PMR Ext. Dole	106	86	23,3%
Total	1 243 749	1 238 080	0,5%

En ajoutant les services scolaires et de transport à la demande, le réseau Tgd totalise 1 243 749 voyages, en hausse de 0,5% par rapport à l'année 2017. Quelques clients réguliers ont quitté le service PMR Dole expliquant la baisse de fréquentation du service. Le service PMR pour les extérieurs de Dole ne réalise que quelques courses par mois mais 2 nouveaux clients l'utilisent désormais régulièrement.

L'objectif de fréquentation pour l'année 2018 était de 1 066 227 voyages. Il est dépassé de 16,6%, une performance remarquable.

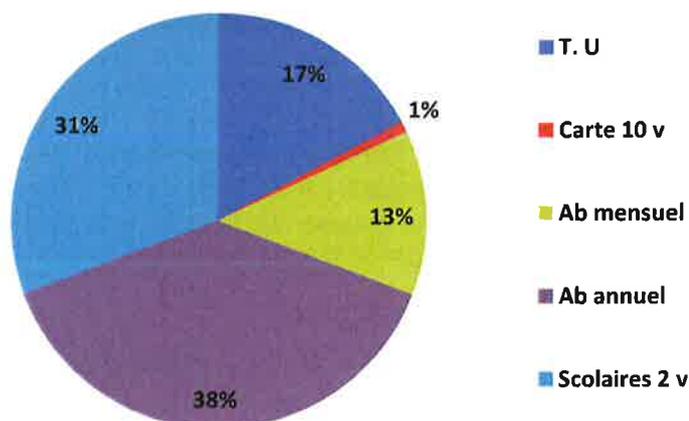
Total des voyages par titre

La répartition des voyages par titre est réalisée grâce au système billettique et n'intègre pas les voyages scolaires des Juniors.

Total des voyages par titre	T. U	Carte 10 v	Ab mensuel	Ab annuel	Scolaires 2 v	TOTAL
Compostage CSC		7 924	103 287	335 275	287 592	734 078
Correspondance	7 612	660	22 325	41 958	13 922	86 477
Validation Papier	160 343					160 343
TOTAL	167 955	8 584	125 612	377 233	301 514	980 898
Répartition des voyages par titre	17,12%	0,88%	12,81%	38,46%	30,74%	100,00%

Les voyages réalisés avec les abonnements annuels (tout public + réduit + scolaires) restent majoritaires représentant près de 70% de la totalité voyages (76% en 2017). La part des voyages réalisés avec des abonnements mensuels est en forte progression passant de 7% en 2017 à 13% en 2018.

Répartition des voyages par titre



4.2 Données de montées par arrêt

Les données complètes de montées par arrêt représentent de gros fichiers. Ils sont fournis en annexe sous format informatique.

Les principaux arrêts du réseau sont les suivants :

Nom Arrêt	Fréquentation
Dole Théâtre	130232
Dole gare	81440
Place Novarina	68401
Duhamel	54037
Foyer des mesnils	41684
grandes Epenottes 1	27405
Thouverey	19193
Ledoux	18538
Damparis Collège	16604
Paters	16026
La Paule	14285
Foch	13678
Tavaux Eglise	11722
Tavaux Collège	11036
Général Béthouard	9781
Damparis Monument	9715
Barberousse	7774
Saint ylie	7719
Gagnières	7123
Hôpital	6118

4.3 Kilomètres en propre, sous-traités

	CarPostal Dole	CarPostal BFC	Arbois Tourisme	MJA	TOTAL
TOTAL	430 515	330 467	38 921	1 730	801 634
TOTAL Lignes régulières	346 596	9 055	0	0	355 651
TOTAL lignes régulières interurbaines	83 919	157 897	7 705	0	249 521
TOTAL Lignes flexi	0	42 292	5 600	0	47 892
TOTAL Lignes juniors	0	50 369	25 616	1 730	77 716
TOTAL Navettes	0	5 004	0	0	5 004
Total FlexiJob		56 765			56 765
Total PMR		9 085			9 085
				Kms sous-traités	371 119

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 54% de la totalité de l'offre commerciale.

Les kilomètres totaux réalisés en propre s'élèvent à 507 123 kms incluant un taux de haut-le-pied de 15,1%.

CarPostal Bourgogne Franche Comté a effectué 587 295 kms comprenant 28 719 kms liés à l'activité occasionnelle. Le taux de haut-le-pied pour l'activité Tgd est de 43,7%.

	en propre	sous-traités	total
Kms prévisionnels année 2018	450 214	372 021	822 235
<i>réalisé</i>	<i>-4,4%</i>	<i>-0,2%</i>	<i>-2,5%</i>

Les kilomètres commerciaux réalisés sont légèrement inférieurs au prévisionnel. De nombreux événements ont impactés l'offre de transport en 2018 :

- Inondations à Falletans et Baverans sur les lignes 19 et 20 en janvier de même sur la ligne 15 entre Champdivers et Gevry
- Droit de retrait des conducteurs le 27/06 suite à l'agression d'une conductrice
- Suppression du passage à l'aquaparc du 14/09 au 17/09 et pendant les vacances de Toussaint
- La ligne 2 a du faire son terminus à La Paule pendant les travaux Avenue Eisenhower du 05/11 au 14/12
- Le mouvement des gilets jaunes a occasionné des déviations et des suppressions de dessertes. Le réseau n'a pas fonctionné le 17/11.

Le service PMR totalise 9 085kms sur les 22 000kms attendus, expliqué par un usage faible sur le service affecté aux extérieurs de Dole. 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.

Inventaire Carpostal Bourgogne Franche Comté

Descriptif	Date de début	Date de fin	Durée	Valeur brute	Cumul fin	VNC 31/12/2018
CRIC HYDRO/PNEUMATIQUE WURTH	01/03/2013	28/02/2018	5	1 628,41 €	1 628,41 €	0,00 €
LAVEUSE WL 1535 COMBI	01/03/2013	28/02/2018	5	2 361,00 €	2 361,00 €	0,00 €
NETTO HAUTE PRESSION	01/03/2013	28/02/2018	5	2 142,00 €	2 142,00 €	0,00 €
DIAG	01/05/2014	30/04/2018	4	4 122,01 €	4 122,01 €	0,00 €
POSTE SOUDURE	01/08/2014	31/07/2018	4	929,00 €	929,00 €	0,00 €
ENROULEUR AUTO AIR COMPRI ME	01/11/2013	31/10/2018	5	1 100,00 €	1 100,00 €	0,00 €
TRAVERSE DE LEVAGE	01/11/2013	31/10/2018	5	2 330,00 €	2 330,00 €	0,00 €
CHANDELLES	01/11/2013	31/10/2018	5	1 000,00 €	1 000,00 €	0,00 €
VERIN DE FOSSE	01/03/2014	28/02/2019	5	2 076,00 €	2 008,89 €	67,11 €
BOITE DE VITESSE AC-118-LK	02/04/2014	01/04/2019	5	3 613,90 €	3 433,70 €	180,20 €
MOTEUR BV-946-DC	01/07/2014	30/06/2019	5	11 229,94 €	10 116,18 €	1 113,76 €
ARMOIRE SECURITE ANTI-FEU	01/09/2014	31/08/2019	5	2 400,00 €	2 080,44 €	319,56 €
CHANGEMENT SOURCE ENERGIE GPL	01/09/2014	31/08/2019	5	1 290,00 €	1 118,24 €	171,76 €
TURBO	01/11/2015	31/10/2020	5	1 067,88 €	676,43 €	391,45 €
RALENTISSEUR COMPLET NEUF	01/02/2016	31/01/2021	5	2 621,25 €	1 528,35 €	1 092,90 €
CRIC PNEUMATIQUE	28/02/2013	27/02/2023	10	2 499,00 €	1 459,01 €	1 039,99 €
PRESSE 25 T	01/03/2013	28/02/2023	10	1 193,00 €	696,84 €	496,16 €
FONTAINE BIO FIXE	06/03/2013	05/03/2023	10	1 528,00 €	890,01 €	637,99 €
MISE EN CONFORMITE BATIMENT	16/12/2011	15/12/2020	9	4 738,00 €	3 707,02 €	1 030,98 €
REPARATION MOTEUR AW137SC	01/08/2015	31/07/2020	5	2 394,36 €	1 637,34 €	757,02 €
REPARATION MOTEUR AW137SC	01/07/2015	30/06/2020	5	8 261,37 €	1 637,34 €	6 624,03 €
INJECTEURS AG-607-HE	01/08/2014	31/07/2019	5	3 922,04 €	3 466,45 €	455,59 €
CHARIOT PORTE ROUE	01/12/2013	30/11/2018	5	1 353,00 €	1 353,00 €	0,00 €
COLONNE MOBILE LEVAGE BUS	04/03/2013	03/03/2027	14	12 560,00 €	5 230,45 €	7 329,55 €

Les véhicules dédiés CarPostal Bourgogne Franche Comté sont loués auprès de CarPostal France ou de la Holding Rochette.

Locations véhicules		Etablissement
CAR MERCEDES BENZ	AC-495-SX	CP France
CAR MERCEDES BENZ	AC-496-SX	CP France
CAR MERCEDES INTEGRO	AX-960-KM	CP France
CAR IRIS RECREO	BT-174-JB	CP France
CAR IRISBUS RECREO	BT-872-JA	CP France
CAR VOLSWAGEN CRAFTER	BV-946-DC	CP France
CAR MERCEDES INTOURO	AC-521-XR	CP France
CAR TEMSA TOURMALIN	AD-169-DN	CP France
CAR TEMSA TOURMALIN	AD-424-DM	CP France
CAR TEMSA TOURMALIN	AD-329-DP	CP France
CAR TEMSA TOURMALIN	AD-087-DP	CP France
RENAULT TRAFFIC	EH-542-AZ	CP France
RENAULT TRAFFIC	EH-789-AZ	CP France
VEHIXEL CYTIOS	CY-432-EK	CP France
CAR SETRA 416 UL	EG-744-QA	Rochette
CAR SETRA 416 UL	EG-807-QA	Rochette
CAR SETRA 416 UL	EG-889-QA	Rochette
CAR SETRA 416 NF	465 AEB 42	Rochette

Etat de parc

CATEGORIE	IMMAT.	MARQUE	TYPE	Date 1ère MEC	DATE ENTREE	Age au		Kms au	Réparation	Maintenance	Tôlerie Peinture	CT
						31/12/2018	31/12/2018					
AUTOBUS	EZ-005-PX	SOLARIS	URBINO 12	07/08/2018	07/08/2018	0,40 ans	16180	16180		2		
AUTOBUS	EZ-055-PX	SOLARIS	URBINO 12	07/08/2018	07/08/2018	0,40 ans	17372	17372		2		
AUTOBUS	AE-105-CB	SOLARIS	URBINO 12 LE	26/10/2009	01/09/2016	9,19 ans	627 794	627 794	5	4		2
AUTOBUS	AE-112-CB	SOLARIS	URBINO 12 LE	26/10/2009	01/09/2016	9,19 ans	549 490	549 490	3	3		2
AUTOBUS	AE-981-CA	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/09/2016	9,19 ans	522 084	522 084	2	3		2
AUTOBUS	AE-046-CB	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/09/2016	9,19 ans	532 092	532 092	4	4		2
AUTOBUS	AE-945-CA	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/09/2016	9,19 ans	514 735	514 735	2	3	2	2
AUTOBUS	AE-067-CB	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/09/2016	9,19 ans	530 580	530 580	4	3		2
AUTOBUS	AE-095-CB	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/09/2016	9,19 ans	567 324	567 324	4	4		2
AUTOBUS	AE-076-CB	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/09/2016	9,19 ans	555 841	555 841	5	3		2
AUTOBUS	AE-934-CA	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/09/2016	9,19 ans	466 123	466 123	5	3	2	2
AUTOBUS	AE-011-CB	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/09/2016	9,19 ans	480 660	480 660	7	3	2	2
AUTOBUS	AE-961-CA	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/09/2016	9,19 ans	531 701	531 701	6	3	1	2
AUTOBUS	AB-306-AT	IRISBUS	AGORA	11/02/2005	01/01/2017	13,89 ans	405 951	405 951	4	3		1
AUTOCARS	BT-174-JB	IRISBUS	RECREO	28/06/2008	01/09/2016	10,52 ans	260 709	260 709	4	2		2
AUTOCARS	BT-872-JA	IRISBUS	RECREO	09/10/2008	01/09/2016	10,23 ans	289 282	289 282	2	2		2
AUTOCARS	AC-496-SX	MERCEDES	INTOURO	08/09/2009	01/09/2016	9,32 ans	263 863	263 863	1	3		2
AUTOCARS	AC-495-SX	MERCEDES	INTOURO	08/09/2009	01/09/2016	9,32 ans	270 810	270 810	3	2		2
AUTOCARS	EG-744-QA	SETRA	416 UL	03/01/2008	01/09/2016	11,00 ans	844 923	844 923	10	3		2
AUTOCARS	EG-807-QA	SETRA	416 UL	04/01/2008	01/09/2016	11,00 ans	779 427	779 427	8	2		2
AUTOCARS	EG-889-QA	SETRA	416 UL	04/01/2008	01/09/2016	11,00 ans	634 322	634 322	9	3		2
AUTOCARS	465-AEB-42	SETRA	416 NF	03/01/2008	01/01/2017	11,00 ans	601 815	601 815	9	3		2
AUTOCARS	AC-521-XR	MERCEDES	INTOURO	17/09/2009	01/01/2017	9,29 ans	252 939	252 939	2	2		2
AUTOCARS	AD-169-DN	TEMSA	TOURMALIN	30/09/2009	01/09/2017	9,26 ans	471 710	471 710	10	2		2
AUTOCARS	AD-424-DM	TEMSA	TOURMALIN	30/09/2009	01/09/2017	9,26 ans	455 187	455 187	11	2		2
AUTOCARS	AD-329-DP	TEMSA	TOURMALIN	30/09/2009	01/09/2017	9,26 ans	421 653	421 653	12	2		2
AUTOCARS	AD-087-DP	TEMSA	TOURMALIN	30/09/2009	01/09/2017	9,26 ans	406 279	406 279	15	2		2
AUTOCARS	AX-960-KM	MERCEDES	INTEGRO	09/10/2002	01/09/2016	15,24 ans	568 395	568 395	3	3		2
MINICARS	BV-946-DC	WOLSKWAGEN	CRAFTER	21/06/2007	01/09/2016	11,54 ans	473 120	473 120	4	3		2
MINIBUS	BH-536-RL	WOLSKWAGEN	CRAFTER PMR	11/02/2011	01/09/2016	7,89 ans	475 833	475 833	5	2		1
MINIBUS	EH-549-AZ	RENAULT	TRAFFIC PMR	28/11/2016	28/11/2016	2,09 ans	94 639	94 639	2	3	1	
MINIBUS	EH-789-AZ	RENAULT	TRAFFIC PMR	28/11/2016	28/11/2016	2,09 ans	93 041	93 041	2	3		
MINICARS	CY-432-EK	VEHIXEL	CYTOS 4/34	30/08/2013	01/01/2017	5,34 ans	201 162	201 162	4	3		2
AUTOCARS	AE-651-AN	TEMSA	SAFARI RD12	27/03/2009	05/06/2018	9,77 ans	267 462	267 462	4	3		1

CARS ARBOIS TOURISME

CATEGORIE	IMMAT.	MARQUE	TYPE	Date 1ère MEC	DATE ENTREE	Age au	Kms au
						31/12/2018	31/12/2018
AUTOCARS	DA 664 XR	MERCEDES	INTOURO	05/08/2008	15/09/2016	10,41 ans	309 272
AUTOCARS	DV 390 DR	MERCEDES	INTOURO	21/08/2015	01/09/2016	3,36 ans	64 331
AUTOCARS	DJ 439 WR	MERCEDES	INTOURO	04/09/2014	01/09/2016	4,33 ans	105 481
AUTOCARS	DV 395 DR	MERCEDES	INTOURO	21/08/2015	01/09/2016	3,36 ans	84 200

Moyenne d'âge du parc

8,23 ans

Plan d'investissement : comparatif prévisionnel / réalisé

2 bus standards 12 mètres ont été renouvelés en 2018.

	2018
Autobus standard Equipements des véhicules	460 000 €
Réalisé	440 547 €

Valeurs Nettes Comptables au 31/08/2023

	VNC Annexe 15	VNC actualisée
Autobus standard	1 379 369,86 €	1 379 369,86 €
Autocar moyenne capacité		
Autocar scolaire standard		
Minibus		
Equipements des véhicules		
TOTAL	1 379 369,86 €	1 379 369,86 €

Plan d'investissement hors véhicules

En 2018, une enveloppe de 150 000€ était provisionnée pour le renouvellement du système billettique. Cet investissement est reporté en 2020 après analyse de la charte d'interopérabilité édité par la région Bourgogne Franche Comté.

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

Bilan accidentologie

En 2018, nous avons eu à déplorer 11 accidents : 8 ont fait l'objet d'une déclaration à l'assurance, 1 fut réglé à l'amiable et 2 n'avaient pas de tiers identifié.

Sur les 8 constats transmis à l'assurance, seuls 3 ont été déclarés responsables. Il s'agit de deux accrochages matériels sans gravité. Il y a eu un accident corporel au Cours St Mauris.

4.5 Moyens humains

Effectifs

CarPostal Dole

Catégorie de personnel	Effectifs H	Effectifs F	ETP
Conducteurs	12	5	16,80
Administratif		1	1
Commercial		2	1,72
Exploitation	1	1	2
Maintenance	1		1
Total	14	9	22,52

CarPostal BFC

Catégorie de personnel	Effectifs H	Effectifs F	ETP
Conducteurs	9	11	18,18
Administratif			
Exploitation	1		1
Maintenance	2		2
Total	12	12	21,18

Arbois Tourisme

Catégorie de personnel	Effectifs H	Effectifs F	ETP
Conducteurs	4	2	2,24

Mont Jura Autocars

Catégorie de personnel	Effectifs H	Effectifs F	ETP
Conducteurs	1	0	0,01

Ensemble

	Effectifs	Répartition
Hommes	31	57%
Femmes	23	43%
	54	

Heures de conduite totales

Heures de conduite	
CarPostal Dole	25 988 h
CarPostal BFC	33 995 h
Arbois Tourisme	4 050 h
Mont Jura Autocars	180 h
	64 213 h

Les heures de conduite totales sont issues du logiciel d'exploitation et correspondent aux heures totales payées. Elles totalisent les heures commerciales, haut-le-pied, prise et fin de services et temps annexes.

Pour les sous-traitant Arbois Tourisme et Mont Jura Autocars, ces heures sont estimées au prorata des heures contractuelles.

Absentéisme

Absentéisme	
CarPostal Dole	3 674 h
CarPostal BFC	4 549 h
	8 223 h

En 2018, l'absentéisme a représenté 8 223 heures.

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

Formation

En 2018, il y a eu 22 sessions de formation pour CarPostal Dole et 31 pour CarPostal Bourgogne Franche Comté pour un total de 789 h.

Formation CarPostal Dole 2018	salariés	heures
FCO Transport de voyageurs	5	175
Accueil PMR	1	7
Positionnement du conducteur dans sa relation client	3	42
Conduite préventive	4	28
Lutte contre le feu	2	7
Management atelier	1	7
Analyse de la pratique terrain vérificateur	3	21
Habilitation électrique	1	14
Correspondant environnement	1	14
Installation et stockage et distribution de carburant	1	7
	22	322

Formation CarPostal Bourgogne Franche Comté 2018	salariés	heures
FCO Transport de voyageurs	5	175
Formation minimale à la sécurité des transports scolaires	3	12
Sécurité et prévention des conflits - Formation initiale conducteurs	3	42
Sécurité et prévention des conflits - RAPPEL	3	21
Accueil PMR	3	21
Habilitation électrique BE manœuvre - initiale	1	14
Habilitation électrique - Operation batterie	2	14
Positionnement du conducteur dans sa relation client	7	98
Conduite préventive	4	28
Lutte contre le feu + évacuation du car	4	14
Conduite préventive en montagne	1	7
formation SST - Initiale	1	7
formation - MAC	1	7
Evaluation - Electrique	1	7
	31	467

4.6 Fraude et contrôle

	Ensemble	Ligne 1	Ligne 2	Ligne 3	Ligne 10	ligne 11 à 23
Nb de voyageurs contrôlés	7 100	2 289	2 651	814	495	851
nb de PV émis	13	3	8	0	2	0
tx de fraude	0,18%	0,13%	0,30%	0,00%	0,40%	0,00%

La société SCAT a réalisé 2 vagues de contrôles de deux heures par mois, complété par des contrôles internes ponctuels. 13 procès-verbaux ont été établis sur la période : 10 pour absence de titre et 3 pour voyage avec le titre d'un tiers. Le taux de recouvrement est de 75%, 4 PV ont été transmis à l'officier de police judiciaire.

4.7 Réclamations 2018

Catégories	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	TOTAL
offre GH		1							1				2
Divers	1	3	5	5		5		1		2	8	7	37
Courses non réalisées		2	4						1				7
bus bondés													0
arrêt non desservi						1	1				2	2	6
courses retard	2	1	1	2	5				3		3	2	19
réclamations non avérées	2	1	5			3	2	1			4	2	20
TOTAL des réclamations	5	8	15	7	5	9	3	2	5	2	17	13	91

91 réclamations ont été traitées sur l'année 2018 (contre 85 en 2017).

La rubrique « divers » concerne des problèmes d'indiscipline essentiellement sur la ligne 11, des contrôleurs se sont rendus sur place pour apaiser la situation.

Quelques mécontentements liés à la déviation de la ligne 2 du fait des travaux de l'avenue Eisenhower qui ont empêchés la desserte du centre commercial des Grandes Epenottes et nécessité de reporter le terminus à la Paule.

Le mouvement des Gilets Jaunes a occasionné de nombreux retards impactant les lignes 13, 19 et 20, ainsi que le rond-point d'Innovia (L2, L10, L15 et L22), obligeant les véhicules à faire un détour pour éviter les zones occupées.

Les réclamations non avérées concernent pour la plupart des plaintes d'arrêts non desservis. Après vérification sur les différents supports (e-brio, pysae et vidéo), il s'avère que les bus sont bien passés à l'heure.

Les réclamations liées aux courses non réalisées sont, d'une part dues aux épisodes neigeux, (difficulté de circulation rencontrée sur la vallée des anges pour effectuer les services J5 et J15) et, d'autre part des erreurs de manipulation lors de réservations enregistrées par la centrale (réservations mises en stock et non placées sur la grille).

Moyens de communication utilisés par la clientèle pour déposer sa réclamation :

- Téléphone : 56
- E mail : 24
- Direct à l'agence : 10
- Courrier : 1

5 Données financières

5.1 Répartition des charges par type de services

	CP Dole	CP BFC	Arbois T.	MJA	
Total kilomètres commerciaux	430 515	330 467	38 921	1 730	801 634
Total coûts	2 671 412	1 581 941	290 497	13 125	4 556 975
Charge par km	6,21	4,79	7,46	7,58	5,68

kms par service - 2018	CP Dole	CP BFC	Arbois T.	MJA	
TOTAL Lignes régulières urbaines	346 596	9 055	-	-	355 651
TOTAL lignes régulières interurbaines	83 919	157 897	7 705	-	249 521
TOTAL Lignes flexi	-	42 292	5 600	-	47 892
TOTAL Lignes juniors	-	50 369	25 616	1 730	77 716
TOTAL Navettes	-	5 004	-	-	5 004
Total FlexiJob	-	56 765	-	-	56 765
Total PMR	-	9 085	-	-	9 085
	430 515	330 467	38 921	1 730	801 634

répartition des charges par service	CP Dole	CP BFC	Arbois T.	MJA	
TOTAL Lignes régulières urbaines	2 150 681	43 346	-	-	2 194 027
TOTAL lignes régulières interurbaines	520 730	755 849	57 508	-	1 334 087
TOTAL Lignes flexi	-	202 451	41 797	-	244 248
TOTAL Lignes juniors	-	241 118	191 193	13 125	445 435
TOTAL Navettes	-	23 954	-	-	23 954
Total FlexiJob	-	271 733	-	-	271 733
Total PMR	-	43 490	-	-	43 490
	2 671 412	1 581 941	290 497	13 125	4 556 975

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

Compte d'exploitation prévisionnel CP Dole

	Avt 3 - 2018	Réel 2018
Produits	4 396 601,60	4 685 645,58
Recettes billetterie	217 569,64	261 131,95
Participation de l'Autorité Organisatrice	3 557 909,79	3 688 584,00
Intéressement fréquentation	200 000,00	219 140,00
Intéressement qualité	200 000,00	205 593,00
Produits des amendes		
Recettes publicitaires	11 000,00	11 280,00
Autres recettes (transferts de charges)	210 122,16	260 609,11
Autres		39 307,52
Charges	4 322 785,16	4 556 974,73
Coûts de roulage (carburant, lubrifiants)	422 777,49	424 377,45
Coûts de maintenance (entretien, pneumatique, lavages)	96 152,78	228 986,30
Coûts de conduite (salaires, charges sociales)	741 717,59	693 230,91
Coût de sous-traitance	1 853 071,31	1 894 851,91
Amortissements, frais financiers, impôts et taxes, assurances	362 652,80	321 193,73
Coûts de structure (frais de personnel, marketing, loyers...)	846 413,20	994 334,43
Résultat net	73 816,44	128 670,85

La participation de l'Autorité Organisatrice comprend l'indexation de l'année 2018 pour un montant de 130 444€. Les montants d'intéressements relatifs à la fréquentation et à la qualité de service intègrent la régularisation de l'année 2017.

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.

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

Détail Coûts de maintenance:

Pneumatiques	11 629,83 €
Entretien extérieur flotte	170 954,83 €
Outillage atelier	10 134,64 €
Nettoyage véhicules	36 267,00 €
TOTAL COUT MAINTENANCE	228 986,30 €

5.3 Détail des versements de la collectivité

	janv-18	févr-18	mars-18	avr-18	mai-18	juin-18	juil-18	août-18	sept-18	oct-18	nov-18	déc-18	TOTAL 2018
CFF 2018	303 553 €	303 553 €	303 553 €	304 521 €	304 521 €	304 521 €	306 510 €	306 510 €	306 510 €	314 944 €	314 944 €	314 944 €	3 688 584 €
INT. FREQUENTATION 2018	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 2018	15 335 €	15 335 €	15 335 €	15 375 €	15 375 €	15 375 €	15 457 €	15 457 €	15 457 €	15 619 €	15 619 €	15 619 €	185 358 €
REGUL 2017 FREQUENTATION	39 140 €												39 140 €
REGUL 2017 QUALITE	20 235 €												20 235 €
TOTAL VERSEMENT AO	393 263 €	333 888 €	333 888 €	334 896 €	334 896 €	334 896 €	336 967 €	336 967 €	336 967 €	345 563 €	345 563 €	345 563 €	4 113 317 €

La liasse fiscale de l'année 2018 pourra être transmise au mois de mai 2019 après la clôture du bilan validée par les commissaires aux comptes.

6 Compte d'exploitation de CarPostal Bourgogne Franche Comté

Compte d'exploitation prévisionnel CP BFC		
	Avt 3 - 2018	Réel 2018
Produits	1 733 470,3	1 828 341,5
Recettes billetterie	-	
Produits des amendes		
Recettes publicitaires	-	
Autres recettes (transferts de charges)	31 054,4	22 986,6
Prestations de transport	1 672 415,9	1 732 506,9
Produits des activités annexes	30 000,0	72 848,0
Charges	1 684 429,1	1 822 360,3
Coûts de roulage (carburant, lubrifiants)	180 632,5	197 179,4
Coûts de maintenance (entretien, pneumatique, lavages)	146 811,3	221 191,0
Coûts de conduite (salaires, charges sociales)	768 200,5	678 019,4
Coût de sous-traitance	-	390,9
Amortissements, frais financiers, impôts et taxes, assurances	300 433,8	248 921,0
Coûts de structure (frais de personnel, marketing, loyers...)	288 351,0	476 658,6
Résultat net	49 041,3	5 981,2

7 Ratios

Année 2018

Recettes billetterie	261 131,95 €
Charges	4 556 974,73 €
Voyages	1 243 749
Kilomètres	801 634

	Réseau TGD 2018	Moy Agglo - UTP*	Prévisionnel	Réseau TGD 2017
Recettes / Voyages				
R/V	0,21 €	0,42 €	0,20 €	0,24 €
Recettes / kms				
R/K	0,33 €	0,71 €	0,26 €	0,38 €
Voyages / kms				
V/K	1,55	1,70	1,30	1,56
Recettes / Dépenses				
R/D	5,73%	19,30%	5,01%	6,96%
Dépenses / kms				
D/K	5,68 €	3,71 €	5,29 €	5,49 €

* Moyenne des agglomérations de moins de 100 000 habitants. Source:UTP ratios 2016, chiffres clés du transport public

Le ratio des voyages par kilomètre est le seul ne dépendant pas des résultats financiers du réseau et s'approche du résultat de la moyenne des agglomérations de moins de 100 000 habitants. Il traduit un bon usage du réseau Tgd, malgré la configuration rurale du territoire qui occasionne plus de kilomètres qu'un réseau plus dense.

C'est cette configuration atypique d'un réseau de 42 communes couvrant un territoire étendu qui explique un niveau de charge élevé par rapport à la moyenne UTP. Ces dépenses couplées à une gamme tarifaire qui reste très accessible et par conséquent un niveau de recettes commerciales plus faible que la moyenne se traduit par un taux de couverture éloigné des standards habituels.

Les niveaux prévisionnels issus du compte d'exploitation contractuel sont atteints et dépassés mais en baisse par rapport à l'année 2017. Cela s'explique par un niveau de charge supérieur, impacté par les avenants 2 et 3 et d'un niveau de recettes plus faible (les recettes commerciales 2017 intégraient les produits constatés d'avance de l'année 2016).