

# RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ



# 2021

Accusé de réception en préfecture  
039-200010650-20220623-8722-DE  
Date de télétransmission : 29/06/2022  
Date de réception préfecture : 29/06/2022

**KEOLIS**  
DOLE

## Table des matières

<b>1.</b>	<b>Evènements marquants</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Descriptif du réseau et grille tarifaire</b>	<b>6</b>
2.1	Descriptif du Réseau	7
2.1.1	Les 3 lignes régulières urbaines	7
2.1.2	Les 10 lignes régulières interurbaines	9
2.1.3	Les 4 lignes sur réservation	11
2.1.4	Les lignes Juniors	11
2.1.5	Les lignes Cœur de Ville	12
2.1.6	Les services de Transport à la demande	12
2.2	Grille tarifaire	12
<b>3.</b>	<b>POLITIQUE COMMERCIALE</b>	<b>13</b>
3.1	Informations voyageurs	14
3.1.1	Les lignes voyageurs	14
3.1.2	Le site Internet	14
3.1.3	Réservation Transport à la demande	15
3.1.4	Facebook	15
3.1.5	Isyli	16
3.1.6	Pysae	16
3.1.7	Go Too Dole	17
3.1	Les dépositaires	17
3.2	Le Parking des messageries	17
3.3	Service V'Dole	17
3.4	Actions commerciales	18
3.4.1	Soutenir l'organisation de manifestations locales	18
3.4.2	Prévention et sensibilisation des scolaires	21
3.4.3	Prévention et Sensibilisation des personnes fragiles	22
3.4.4	Conquête de nouveaux clients	22
3.4.5	Tarifification combinée avec la SNCF	22
3.4.6	Campagne de communication	23
3.5	Dossiers Scolaires	26
3.6	Développement durable	26
3.7	La démarche Qualité	32
3.8	Budget détaillé consacré à la politique commerciale	34
3.8.1	Budget 2021 Information voyageurs (en € HT)	34
3.8.2	Budget 2021 Marketing (en € HT)	35
3.9	Volume des ventes et recettes commerciales	36

Accusé de réception en préfecture  
 039-200010650-20220623-8722-DE  
 Date de télétransmission : 29/06/2022  
 Date de réception préfecture : 29/06/2022

<b>4. Données Techniques d'activités</b>	<b>39</b>
4.1 Voyages totaux par ligne	40
4.2 Données de montée par arrêt	42
4.3 Kilomètres en propre, sous-traités	43
4.4 Moyens techniques	43
4.4.1 Inventaire Keolis Dole	43
4.4.2 Inventaire Keolis Pays Dolois	44
4.4.3 Etat de Parc	44
4.4.4 Bilan accidentologie	45
4.5 Moyens humains	46
4.5.1 Effectifs	46
4.5.2 Absentéisme	46
4.5.3 Formation	46
4.6 Fraude et Contrôle	49
4.7 Réclamations	49
<b>5. Données Financières</b>	<b>50</b>
5.1 Répartition des charges par type de service	51
5.2 Compte d'exploitation Keolis Dole	52
5.3 Détail des versements de la collectivité	53
5.4 Compte d'exploitation de Keolis Pays Dolois	53
5.5 Méthodologie de décomposition des charges et produits	54
Les charges présentées dans le CEP sont de plusieurs niveaux :	54
Les produits présentés dans le CEP sont de plusieurs niveaux :	54
5.6 Ratios	54

# 1. Evènements marquants

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

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

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

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

Depuis le début de ce contrat, 5 avenants actent les adaptations du réseau afin de répondre aux besoins.

Malgré les contraintes organisationnelles fortes qui ont perduré sur l'année 2021, notamment les gestes barrières, les isolements COVID-19, le télétravail, le réseau TGD a su s'adapter pour offrir un service public de qualité et entretenir la confiance de ses usagers en communiquant en temps réel.

En étroite collaboration avec le service transport du Grand Dole, et dans une volonté continue de répondre aux besoins des usagers, une expérimentation a été proposée début avril afin de desservir la ZI de Rochefort sur la plage horaire méridienne en complément de la desserte du service Flexi Job (tôt et tard).

Le règlement du service TPMR a été modifié afin d'homogénéiser le service sur l'ensemble du territoire en juillet.

En septembre l'impression d'un nouveau guide a permis d'ajuster les grilles horaires en ajoutant, entre autre, une course en lignes 20 et 15 assurant ainsi une deuxième entrée de cours ayant pour objectif de désengorger le premier départ. Un retour supplémentaire en ligne 17 a également été ajouté afin d'assurer la sortie du collège de Damparis tout comme un départ en ligne 2 le mercredi midi.

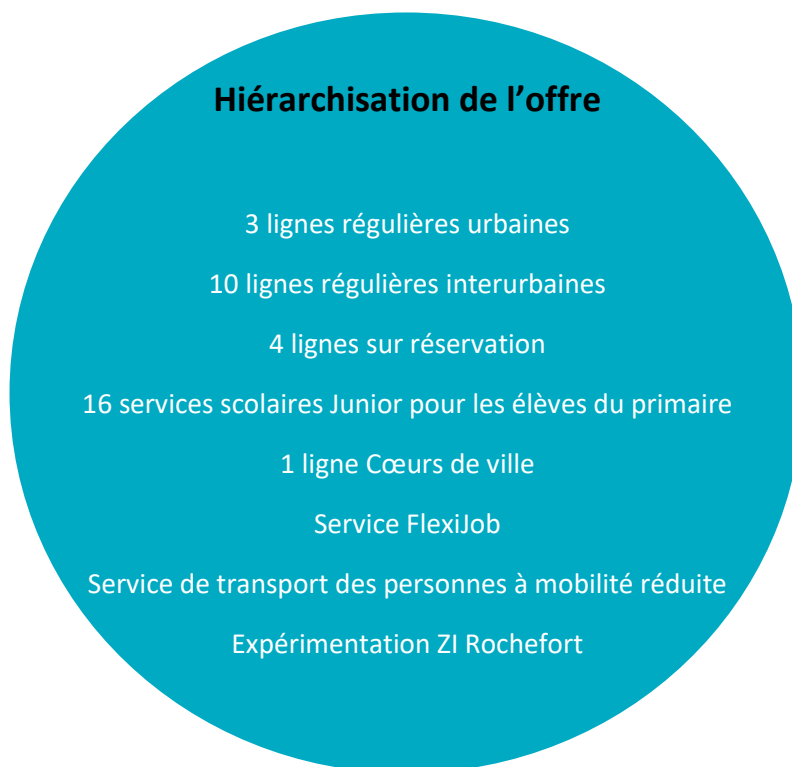
Le fonctionnement de la ligne 22 a été modifié, passant en desserte zonale afin d'apporter plus de souplesse et permettre aux habitants des communes de Champdivers, Gevry et Peseux de se rendre facilement sur un des arrêts des communes de Tavaux, Choisey ou Dole.

Pour finir, la ligne cœur de ville est dorénavant sur réservation afin de proposer un service à la demande.

Les résultats de la démarche qualité et la hausse de fréquentation sur cette année 2021 nous montrent que malgré les contraintes liées à la crise sanitaire, l'ensemble de nos équipes œuvre pour répondre aux attentes de nos usagers et celles de notre agglomération.

# 2. Descriptif du réseau et grille tarifaire

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



## 2.1 Descriptif du Réseau

### 2.1.1 Les 3 lignes régulières urbaines

Elles couvrent la partie la plus dense du territoire. Elles sont 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

Accusé de réception en préfecture  
 039-200010650-20220623-8722-DE  
 Date de télétransmission : 29/06/2022  
 Date de réception préfecture : 29/06/2022

## Ligne 1 : Choisey Autoroute <> Dole Gare

# 1

La ligne 1 est la ligne majeure du réseau. Elle est courte, rapide et sans terminus 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

Accusé de réception en préfecture  
0650-20220623-8722-D  
Date de télétransmission : 29/06/2022  
Date de réception préfecture : 29/06/2022



# 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, le réseau tgd propose 10 lignes régulières interurbaines

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

Elles sont numérotées de 10 à 19 :

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

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

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

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

### 2.1.3 Les 4 lignes sur réservation

Les lignes sur réservation proposent au minimum 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.

Depuis septembre 2021, la ligne 22 est assurée en desserte zonale afin de desservir les communes de Gevry, Champdivers et Peseux de 9h à 11h et de 14h à 16h jusqu'à un arrêt des communes de Dole, Tavaux et Choisey.

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 / Tavaux / Dole
23	Champagney / Pointre / Frasne-les-Meulières / Peintre / Moissei / Dole

### 2.1.4 Les lignes Juniors

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

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

Deposé en préfecture  
039-200010650-20220623-8722-DE  
Date de télétransmission : 29/06/2022  
Date de réception préfecture : 29/06/2022

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

Ce service est passé sur réservation depuis septembre.

Il fonctionne tous les samedis de l'année d'un des arrêts de Dole jusqu'à l'arrêt collégiale avec une arrivée à 10h et un retour à 12h.

### 2.1.6 Les services de Transport à la demande

Pour compléter l'offre transport du réseau régulier, trois services de transport à la demande sont proposés :

- le service FlexiJob (4h30-7h00/19h30-22h00)
- le service FlexiPMR (réservé aux ayants droits titulaires d'une carte mobilité inclusion). Depuis les 01 juillet dernier, le règlement du service a évolué. Il a été harmonisé sur l'ensemble du territoire en proposant une prise en charge d'adresse à adresse.
- en avril une expérimentation a été mise en place, avec la création du « service ZI Rochefort » afin de répondre aux besoins de déplacements des salariés de cette zone d'emplois. Celui-ci permet un aller à la ZI pour 12h20 et un retour de la ZI à 12h40.

## 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.

	2021
<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>	

Accusé de réception en préfecture  
039-200010650-20220623-8722-DE  
Date de télétransmission : 29/06/2022  
Date de réception préfecture : 29/06/2022

# 3. POLITIQUE COMMERCIALE

## 3.1 Informations voyageurs

### 3.1.1 Les lignes voyageurs



10 000 guides horaires ont été distribués suite à des adaptations d'horaires, la modification du service TPMR et la nouvelle desserte de la ligne 22 ainsi que l'ajout sur les grilles du logo accessibilités pour l'ensemble des arrêts concernés.

3000 plans de poche ont également été imprimés avec le plan du réseau TGD en recto et un plan des pistes cyclables de l'agglomération au verso. Ce plan permet aux usagers de se repérer dans l'espace et de mieux anticiper leurs déplacements et les correspondances éventuelles.



Des flyers ont été réalisés expliquant le fonctionnement de la ligne 22 pour chacune des 3 communes concernées.

Ils ont été distribués en mairie et dans les boites aux lettres de leurs habitants.

### 3.1.2 Le site Internet

En 2021, le site web [www.reseau-tgd.fr](http://www.reseau-tgd.fr) a connu une légère baisse de fréquentation en début d'année pour ensuite reprendre une courbe ascendante.

Comme chaque année, une hausse de fréquentation a eu lieu en juin, en raison du lancement des inscriptions scolaires puis en septembre, période de rentrée scolaire.

Sur l'année, la fréquentation du site a augmenté **de 16%** par rapport à 2020.

- 138 958 sessions (118 932 sessions en 2020 et 128 579 en 2019)
- 589 085 pages consultées (504 458 en 2020 et 599 829 en 2019)
- En moyenne un visiteur a passé 2 minutes 01 secondes sur le site web et a vu 4,24 pages contre 2 minutes 09 secondes et 4.67 pages vu en 2019.

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
- 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 80% des connexions sont opérées sur mobile. Les connexions via ordinateur sont en hausses, celles via tablettes sont en baisse par rapport à l'année 2020.



**La boutique en ligne** a rencontré moins de succès en 2021 avec 150 ventes. (189 en 2020 et 186 en 2019). Ce résultat s'explique en partie car le ce service n'a pas fonctionné sur une période d'environ 2 mois suite aux problèmes de stockage sur notre billetterie.

Certains usagers ont conservé leurs habitudes de faire leur démarche en ligne. Cependant une grande partie de ceux-ci reviennent en boutique afin de pouvoir échanger avec nous.

Le chiffre d'affaire est de 2665€. La part des ventes en ligne représente **2.51%** en 2021 (3.2% en 2020 et 2,7% en 2019)

#### Ventes en ligne :

- 33 abonnements annuels à 50%
- 86 abonnements mensuels
- 31 abonnements mensuels à 50%



### 3.1.3 Réservez Transport à la demande

Les usagers ont la possibilité de réserver leur transport directement au guichet de notre agence commerciale, par notre centrale de réservation ou par Internet.

56.01 % des réservations s'effectuent par téléphone et 43.9% par Internet.

### 3.1.4 Facebook

Le nombre de fans continue d'augmenter sur notre page Facebook avec 1072 personnes fin 2021. Sur la page Facebook nous continuons de partager les informations du réseau, la vie du trafic, des jeux concours et les animations auxquelles nous participons.

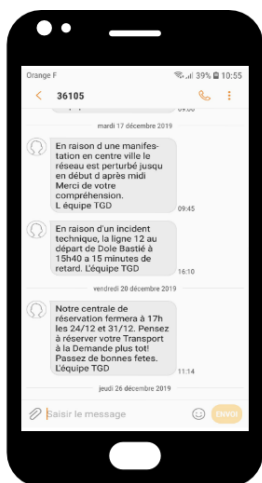
Pour échanger avec notre service, 33 utilisateurs ont utilisés Messenger afin d'avoir des précisions sur le réseau. Les messages privés nous permettent de rester proche des usagers et de leur venir en aide facilement à distance.

Agence de réputation en préfecture  
033-200010650-26220623-6722-DE  
Date de télétransmission : 29/06/2022  
Date de réception préfecture : 29/06/2022

Notre communauté Facebook reste engagée, avec un **taux d'engagement moyen de près de 4%**, proche de la moyenne nationale qui est de 4,15%.

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 Isyli



5507 contacts sont inscrits au service d'alerte SMS Isyli.

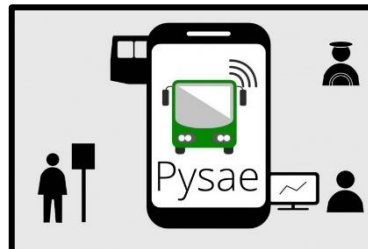
En 2021, 124 SMS ont été envoyés.

- 35 SMS envoyés pour des perturbations liées aux travaux et changement d'arrêt
- 5 SMS envoyés pour des perturbations dues à des manifestations
- 5 SMS envoyés pour des perturbations liées à la météo
- 9 SMS envoyés pour transmettre des informations concernant un service
- 6 sms pour prévenir d'un arrêt non desservi
- 41 sms envoyés pour retard sur les différentes lignes du réseau

### 3.1.6 Pysae

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

Sur l'année 2021, Pysae compte **43 865 sessions ouvertes**, en hausse de 28% par rapport à l'année précédente (34 293 sessions en 2020).





### 3.1.7 Go Too Dole



GoToo Dole est un programme de fidélité qui permet de gagner des points. Le principe : plus vous vous déplacez en bus, plus vous cumulez des points. Ces points fidélité sont échangeables contre des cadeaux sur le site marchand.

En 2021, 1 423 236 points ont été cumulé sur le site Go Too.  
1300 points ont été dépensé sous la forme de 11 achats.

Depuis le dernier trimestre 2021, nous sommes passé à la plateforme v3. Cette évolution nous permet d'avoir un nouveau site internet plus structuré et une nouvelle identité graphique.

## 3.1 Les dépositaires

9 dépositaires proposent à la vente des cartes 10 voyages :

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

Ce sont **435 cartes** (345 en 2020 et 365 en 2019) qui ont été vendues, ce qui représente 52,79% des ventes de cartes 10 voyages.

## 3.2 Le Parking des messageries

Depuis 2019, l'agence commerciale est un point d'information concernant l'utilisation du Parking des Messageries : les personnes ayant un abonnement SNCF peuvent bénéficier d'une réduction sur l'abonnement au parking des messageries. En 2021, la demande d'informations a été inférieure à 5.

## 3.3 Service V'Dole

15 vélos standards et 19 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 par 22 personnes différentes au cours de l'année, et ont un taux d'occupation de 36.7%. Les vélos à assistance électrique ont été loués par 58 personnes avec un taux d'occupation de 60%. Les mois d'hiver, entre octobre et février sont les moins demandés.



Accusé de réception en préfecture  
039-200010650-20220623-8722-DE  
Date de télétransmission : 29/06/2022  
Date de réception préfecture : 29/06/2022

Un accès à l'abri vélo est également proposé via un badge (sous caution de 15€) pour une durée d'un an. A la fin de cette période, les clients sont rappelés afin de savoir s'ils souhaitent renouveler l'abonnement. Un nouveau chèque de caution est demandé pour continuer leur accès. S'ils n'ont plus besoin du badge, ils viennent le restituer à l'agence commerciale.

Sur l'année 2021, **52 badges** ont été mis à disposition.

Recettes V Dole

	2017	2018	2019	2020	2021
Vélo classique	340	385	505	155	330
VAE	20	440	780	990	1 560
TOTAL	360	825	1 285	1 145	1 890

### 3.4 Actions commerciales

#### 3.4.1 Soutenir l'organisation de manifestations locales

##### Forum des associations



Comme chaque année, la ville de Dole organise un forum des Associations le premier week-end de Septembre. Pour cette occasion, nous avons tenu un stand afin d'aller à la rencontre de nos usagers. Ce moment d'échange nous a permis de présenter les nouveaux guides horaires et d'en **distribuer 140**. Il s'agit également d'un moment propice pour expliquer aux parents le fonctionnement des horaires et les rassurer.

##### Semaine de la mobilité

Cette année nous avons participé à la semaine de la mobilité du mercredi 16 septembre au samedi 21 septembre 2021.

Durant ces quelques jours, plusieurs actions et animations ont été mises en place afin de valoriser les services de mobilités du territoire.

##### Samedi 18 septembre

Organisation d'un stand dédié aux informations sur les transports du Grand Dole, informations sur les horaires, tarifs de bus et les locations VAE. Essai d'un VAE et d'une trottinette électrique.

Une offre spéciale a été mise en place : les cartes de 10 voyages à 5€ au lieu de 8€. Pour cette action **9 cartes** ont été vendues.



Accusé de réception en préfecture  
039-200010650-20220623-8722-DE  
Date de télétransmission : 29/06/2022  
Date de réception préfecture : 29/06/2022

Les promeneurs pouvaient également essayer un des 2 « vélos à smoothies » (500 smoothies) et participer à un quizz sur le thème des mobilités. 40 sessions de quizz avec 6 participants sur chacune d'elles ont été faites avec des gains autour de notre thème, près de **90 parapluies rappelant notre campagne « Le respect comme ligne de conduite »**, **110 mugs** et **80 housses fluo** + divers stylos, règles, porte-clefs... mais également environ **120 guides horaires distribués**.

### Jeux concours

Sur la semaine un jeu concours sur Facebook a été organisé. Celui-ci liait le réseau (bus et arrêt de bus) et le compte Facebook TGD. Ce jeu a été le bon moyen de mettre en avant différents éléments du réseau TGD. Les usagers devaient retrouver les 5 modes de déplacements durables possible sur le territoire de Grand Dole.

À L'OCCASION DE LA SEMAINE DE LA MOBILITÉ 2021

**SAMEDI 18 SEPTEMBRE**  
**Rendez-vous de 10 h à 17h**  
**au centre-ville de Dole**  
(vers la fresque rue de la Sous-Prefecture)

Nombreux **jeux** et **animations** autour  
des mobilités durables • **Gratuit** • **Ouvert à tous**

Vélo à smoothies • Quiz • Essais vélos et trottinettes électriques • Offre découverte réseau tgd



À L'OCCASION DE LA  
SEMAINE DE LA MOBILITÉ  
2021

**DU 8 AU 18  
SEPTEMBRE**  
**Grand jeu concours\***

Nombreux lots à **gagner** dont  
**des chèques K'DOLE**  
et des **Pass Gourmands**

- 1) L'énigme est : retrouvez les 5 modes de déplacement pour bouger durable sur le territoire du Grand Dole
- 2) Recherchez les 5 réponses réparties dans les bus et aux arrêts tgd
- 3) Likez la page  tgd
- 4) Partagez le visuel du jeu sur votre compte Facebook
- 5) Donnez votre réponse sur la messagerie privée du compte tgd

\*JEU CONCOURS SANS OBLIGATION D'ACHAT - GAGNANTS PAR TIRAGE AU SORT PARMI LES BONNES RÉPONSES - RÈGLEMENT COMPLET SUR WWW.RESEAU-TGD.FR



Accusé de réception en préfecture  
039-200010650-20220623-8722-DE  
Date de télétransmission : 29/06/2022  
Date de réception préfecture : 29/06/2022

## Salon Dole Sup

Nous avons été présent pour le salon Dole Sup afin d'apporter des réponses aux jeunes usagers et leur donner des solutions de mobilité sur leur déplacement.



## Semaine du développement durable avec l'hôpital Louis Pasteur

En septembre, nous avons profité d'une journée sur le développement durable pour faire découvrir les modes de déplacements doux aux salariés du Centre Hospitalier Louis Pasteur de Dole. Des essais de vélos à assistance électrique ont été proposés ainsi que des trottinettes électriques. Cela a permis aux salariés de voir différents modes de transport et de prendre des renseignements sur le fonctionnement et les horaires du réseau TGD.



## Jeu concours Noël avant Noël

Afin d'encourager les Grands Dolois à découvrir le réseau TGD pour faire leurs courses de fin d'année et consommer local, les 3 samedis de décembre étaient gratuits.

De plus à chaque montée dans le véhicule, les conducteurs donnaient aux clients un ticket à gratter afin de rendre plus festif leur voyage.

Plus de 3 500 tickets ont été distribués et 30 clients ont ainsi gagné un chèque K'Dole de 10€.



Accusé de réception en préfecture  
039-200010650-20220623-8722-DE  
Date de télétransmission : 29/06/2022  
Date de réception préfecture : 29/06/2022

## 3.4.2 Prévention et sensibilisation des scolaires

### Rencontre des scolaires



**14 rencontres** ont été organisées dans les écoles primaires et maternelles en 2021. L'objectif était de sensibiliser les élèves aux bonnes pratiques dehors et à bord de nos véhicules grâce à un livret jeux servant de support lors des interventions. Afin de continuer à étudier ce livret en famille, les enfants repartent avec à la maison. **363 élèves de la maternelle au CM2** ont bénéficié de cette intervention.

### Le car pédagogique



Dans le cadre de sa mission de **sensibilisation aux transports en commun et à la sécurité routière** et en partenariat avec les services de l'agglomération, nous avons organisé une animation destinée aux collégiens.

Celle-ci s'est déroulée du 15 au 17 décembre, avenue de Lahr à Dole et proposaient 3 ateliers :

- Le car pédagogique de la société Agora permettant une simulation d'accident afin de les sensibiliser au port de la ceinture de sécurité
- Un atelier « risques aux abords du car » expliquant la notion d'angle morts, mené par notre formateur local Keolis
- Une simulation d'évacuation d'un car en condition réelle, animée par les équipes de l'Association Franc-comtoise d'éducation routière de Besançon

Un bilan positif avec 350 élèves, des classes de 5<sup>ème</sup> des collèges Ledoux, Tavaux et Bastié, qui auront participé à ces journées. Et un mercredi après-midi dédié aux élus et techniciens de l'agglomération, et aux salariés de Keolis Dole et Keolis Pays Dolois.

Toujours sur ce thème de la sécurité routière et dans la continuité de notre dernière campagne de communication, une housse de sac à dos a été remise à tous les participants « Je suis un super héros. Je bouge en toute sécurité »



### 3.4.3 Prévention et Sensibilisation des personnes fragiles

Nous sommes intervenus auprès de la **Mission Locale dans le cadre de son programme Garantie Jeune**. Ce programme permet d'accompagner les jeunes entre 16 et 25 ans en situation de précarité vers l'emploi ou la formation. Avec 3 interventions, nous avons fait connaître le réseau de bus à près de **29 jeunes** et les avons accompagnés dans la lecture du guide horaires.

### 3.4.4 Conquête de nouveaux clients

En avril 2021 a été mise en place une expérimentation, la ligne ZI Rochefort (aller à la ZI pour 12h20 retour de la ZI à 12h40). Cette nouvelle offre permet de compléter l'offre existante Flexi Job pour les salariés des entreprises de la ZI.

#### Service :

Fonctionnement du lundi au vendredi.  
Desserte des 18 communes définies en Flexi Job.  
Arrivée à l'arrêt ZI Rochefort à 12h20.  
Départ de l'arrêt de Rochefort à 12h40.

#### Retour d'expérience du 01/04/21 au 31/12/21

Sur cette période 294 réservations ont été assurées pour 16 clients différents.

#### **Départ ZI 12h40 :**

21 déclenchements du service.  
4 clients dont 1 régulier

#### **Arrivée ZI 12h20 :**

99 déclenchements  
9 clients dont 5 réguliers depuis septembre

Ce service a eu du mal à démarrer entre avril et juillet.

Mais depuis septembre, pratiquement tous les jours la navette est déclenchée en direction de la ZI pour 2 à 5 clients.

Le retour est lui utilisé uniquement par 2 clients réguliers sur cette même période.

Un mail a été transmis à l'ensemble des entreprises afin de communiquer sur ce service et des flyers ont été distribués à la sortie des usines.

Afin de communiquer sur ce service nous avons également contacté les agences de travail temporaire. Nous leur avons expliqué les offres flexi Job et ZI Rochefort. Cette prise de contact a permis de toucher de nouveaux usagers.

### 3.4.5 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

Accusé de réception en préfecture  
039-200010650-20220623-8722-DE  
Date de télétransmission : 29/06/2022  
Date de réception préfecture : 29/06/2022

Ces abonnements sont vendus par SNCF mobilités uniquement et une commission de 4% lui est accordée ce qui représente un coût de 134.04€ supporté par le réseau TGD.

Au total, 35 abonnements combinés ont été délivrés en 2021 (1 abonnements annuels et 34 mensuels) contre 58 en 2020.

### 3.4.6 Campagne de communication

#### Campagne de rentrée

Afin de redonner confiance au public, une première campagne de communication a été lancée durant l'été. Celle-ci avait pour but de **rassurer le public** et d'aborder la mobilité et "l'après" COVID d'une façon non angoissante et même divertissante et les inciter à reprendre les transports en commun. Cette campagne visuelle est positive et avait pour projet de rappeler les mesures mises en place par Keolis pour voyager sereinement, partout et à moindre coût.

Nous avons voulu partager un trait d'humour avec la phrase d'accroche : Dans mon bus, il n'y a que des super-héros. Les affiches ont repris 3 super héros, le premier Superman porte un masque même s'il n'est pas assorti à sa tenue.

Le second super-héros explique la désinfection des véhicules. Pour le dernier, c'est un super-héros qui vous transporte pour 1 euro seulement avec sur le visuel un clin d'œil aux activités estivales.



Accusé de réception en préfecture  
039-200010650-20220623-8722-DE  
Date de télétransmission : 29/06/2022  
Date de réception préfecture : 29/06/2022

Cette campagne s'est poursuivie avec **une phase 2**, lancée en septembre. Cette deuxième phase avait pour but de **reconquérir les usagers** et de leur redonner les informations nécessaires sur les offres des transports. Pour celle-ci, 3 visuels ont été créés pour 3 cibles différentes.

Le premier visuel incite les parents à remettre leurs enfants dans les transports en commun car c'est bon pour la planète. Le second visuel cible les actifs avec un rappel de la prime transport. Pour le dernier visuel, celui-ci ciblait les jeunes -26 ans avec 1 tarif de 50€/an.

Cette campagne était dans la continuité de celle de juin avec la phrase d'accroche : « *Dans mon bus, il n'y a que des super-héros* », dans l'objectif d'une continuité d'information afin de réinstaurer une confiance et de fidéliser nos usagers.



Accusé de réception en préfecture  
039-200010650-20220623-8722-DE  
Date de télétransmission : 29/06/2022  
Date de réception préfecture : 29/06/2022



## Communication du réseau Keolis dans le Pays Dolois

Deux communications nommées « mon bus, mon réseau » ont été diffusées en septembre et décembre.

Sur ses communications, nous pouvons retrouver plusieurs informations et valoriser des actions menées par le réseau TGD.

Les lecteurs trouveront également un focus sur une destination, ainsi que le témoignage d'un salarié.

Ces communications ont pour objectif d'humaniser notre réseau et de permettre aux usagers de le découvrir d'une nouvelle façon.

**Transport du Grand Dole**  
**Mon bus, Mon réseau** **tg**  
**Le réseau TGD au rythme de Noël !**  
 • Pour vous rendre dans vos commerces préférés sur le territoire du Grand Dole, le réseau sera gratuit les samedis de décembre.  
 • Et pour consommer local, vous pourrez également gagner des chèques K'Dole en participant à notre jeu concours à bord des véhicules.

**Focus sur une destination**  
**Et si on allait à la patinoire en bus ?**  
 Du 03 au 19 décembre une patinoire sera installée place Nationale, à proximité des chalets et autres animations de Noël. Vous pourrez vous y rendre en bus et descendre :  
 - à l'arrêt 15 minutes (place Gare), desservi par les lignes 2, 13, 19 et 20  
 - à l'arrêt 10 minutes, arrêt central du réseau TGD, desservi par l'ensemble des lignes traversant le territoire de Dole. Mais, un carton fin d'année, pour aller admirer les illuminations du centre ville. Et pourquoi pas participer au jeu concours la Hette du Père-Noël dans le réseau est partenaire.

**SÉCURITÉ ROUTIÈRE**  
**Des journées de sensibilisation...**  
 Les mercredi 15, jeudi 16 et vendredi 17 décembre 2021, trois ateliers seront proposés à plus de 300 élèves de collèges. Les thèmes abordés concernent l'importance du port de la ceinture de sécurité dans les cars, les techniques d'évacuation et la sécurité aux abords d'un arrêt.  
**Au programme : 3 stands d'animations**  
 - **Car pédagogique** : Sensibilisation du port de la ceinture puis exercice d'évacuation d'un car qui se roule sur son flanc pour tester les conditions difficiles d'évacuation d'un car accidenté afin de se rendre compte de l'importance de la ceinture de sécurité en car et d'appréhender l'évacuation du véhicule par les bases de secours, situées sur le bus.  
 - **Les risques aux abords du Car** : Sensibilisation à la nécessité d'être particulièrement attentifs aux abords du car ou du bus. Implémentation d'un car avec matérialisation des angles morts.  
 - **Évacuation d'un car** : 40 secondes c'est le temps idéal pour évacuer un car scolaire, mais quelles consignes sont à respecter pour y parvenir ? Un exercice grandeur nature pour ceus qui que tout est acquis.

**RENCONTRE**  
**EMILIE LAMBERT : L'info des bus c'est elle !**  
 Les transports du Grand Dole, dispose d'une agence commerciale via un guichet dans l'ancienne mairie de la gare de Dole. Un espace d'accueil stratégique en lien avec les autres modes de déplacements (train, vélo, navette MoloGo...). Les usagers des bus viennent et pour se renseigner sur le réseau, pour récupérer les titres scolaires, pour renouveler les cartes d'abonnement, pour obtenir un plan guide. Ils sont accueillis par Emilie Lambert qui travaille à l'agence depuis 4 ans maintenant. « Je suis très satisfaite de travailler ici, et moi-même mon message de message, c'est très dynamique. Je repense le réseau, l'entreprise, mes collègues... » explique Emilie. Cette dernière a rejoint son mari à Dole après des études d'histoire de l'art et une longue expérience dans la logistique et aéroportuaire ou en hospitalité. Un choix familial qu'elle ne regrette pas : « J'ai trouvé les gens de Dole, j'ai une ville où tout est à disposition, de cuisine, de nature, les animaux, le cheval... j'aime aussi les paysages, l'histoire en particulier, la culture générale... et moi-même j'arrive j'arrive à long du car... ». Mais Emilie ne manque pas de temps à son activité : « C'est l'agence je suis présente pour répondre pour guider et écouter. Chaque demande est unique, je suis partie de confiance. On échange beaucoup avec nos clients, on leur donne envie de se déplacer autrement. On leur fait une volonté de faire des efforts pour réduire ses déplacements en voiture, de s'adapter aux horaires, de prendre le temps. On encourage une destination... ». La logistique scolaire : « Bonjour Madame, vous souhaitez aller à la piscine depuis la place Gare ? Où vous pouvez prendre la ligne 2, c'est direct... ». On laisse Emilie, dès lors la demande au guichet.  
 Agence Transports du Grand Dole - Gare de Dole - Tél. 03 84 72 67 51  
 Ouverture de lundi à vendredi 12h - De 8h à 18h le samedi 10h à 18h.

**www.reseau-tgd.fr**  
 Agence : gare de Dole, avenue Aristide Briand  
 TEL 03 84 72 67 51

**KEOLIS** **g** **GRAND DOLE**  
 TRANSPORTS REGIONAUX

## COVID-19 : Rassurer les clients

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

Le port du masque est obligatoire dans les transports en commun. Des stickers dans les véhicules et aux arrêts de bus le rappellent à nos clients. Des mails d'informations ont été transmis aux mairies et parents pour les services juniors.

Et un affichage a été déployé aux moments des annonces gouvernementales en avril 2021 indiquant la fermeture de certains établissements scolaires et le passage en horaire de vacances.

L'ensemble de ces informations a été relayé sur la page Facebook du réseau TGD, le site internet et par l'envoi de SMS.



Accusé de réception en préfecture  
 039-200010650-20220623-8722-DE  
 Date de télétransmission : 29/06/2022  
 Date de réception préfecture : 29/06/2022

## 3.5 Dossiers Scolaires



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

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

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

Au 31 décembre 2021, nous avons inscrit 4221 élèves au transport scolaire (4101 en 2020 et 4125 en 2019).

- **612 cartes TGD magnétiques** ont été créées pour les élèves du secondaire empruntant les lignes TGD et les élèves d'outils primaires empruntant les lignes régulières du réseau TGD
- **2440 cartes magnétiques TGD** ont été **rechargées** à distance
- **1165 cartes souples TGD** ont été créées pour les élèves du 1<sup>er</sup> degré hors Dole, les élèves du Val Fleuri et de l'école Wilson – Rockefeller, les collégiens scolarisés à Pesmes, Fraisans, Mont Sous Vaudrey, Chaussin
- **996 inscriptions auprès de la région** pour l'utilisation des lignes du Réseau Mobigo ont été effectuées

## 3.6 Développement durable

### Une démarche Hygiène Sécurité Environnement globale

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

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

Voici un résumé de chaque axe.

#### Axe 1 : Gouvernance, Leadership, Stratégie, Culture Sécurité

Sous l'impulsion du directeur et du comité de direction, cet axe a pour objectif de développer la culture sécurité de l'entreprise dans tous les services.

#### Exemples de réalisations :

- ✓ Définition d'une politique HSE annuelle
- ✓ Réalisation revue annuelle de sécurité au niveau du secteur
- ✓ Instauration des « Safety Moment » pour ouvrir les réunions afin d'échanger sur un sujet sécurité et partager des bonnes pratiques
- ✓ Affichage des résultats liés à la sécurité et l'environnement à l'ensemble des collaborateurs

### **Axe 2 : Organisation, Rôles et Responsabilités**

Cet axe a pour objectif de définir et de mettre en place une organisation dans laquelle les rôles et responsabilités de chacun en matière de sécurité et d'environnement sont clairement définis et développer l'engagement de tous les salariés.

#### Exemples de réalisations :

- ✓ Nomination d'un nouveau chargé de missions HSE.
- ✓ Définition des missions sécurité pour les acteurs clés
- ✓ Mise en place des relevés mensuels des compteurs (Eau, gaz, électricité...) par les responsables d'atelier
- ✓ Réalisation des plans de prévention et protocoles de chargements/déchargement pour les entreprises extérieures

### **Axe 3 : Identification Proactive des dangers, Réduction des Risques**

L'axe 3 consiste à réaliser l'évaluation des risques professionnels, ils sont formalisés et priorisés dans le document unique tel que le prévoit la loi. Toutes les modifications sont présentées en comité santé sécurité et condition de travail (CSSCT) pour intégrer les représentants du personnel dans la démarche.

Les risques environnementaux liés aux activités et aux installations de l'entreprise sont également identifiés et répertoriés en fonction de leurs impacts.

#### Exemples de réalisations :

- ✓ Mise à jour du document unique à chaque nouvelle phase de la pandémie du Coronavirus-19 pour adapter les mesures de prévention
- ✓ Mise en place d'une cartographie des risques pour aider les secours en cas de besoin
- ✓ Remplacement des bacs d'absorbant de la station de carburant

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

L'axe 4 permet d'améliorer le socle de règles et des procédures à l'entreprise en les rendant applicables et accessibles grâce à une maîtrise de la gestion documentaire. Ses procédures sont standardisées dès que possible, à l'ensemble des activités de service et des interventions (y compris celles des sous-traitants).

#### Exemples de réalisations :

- ✓ Mise à jour de la procédure d'accueil des nouveaux salariés
- ✓ Mise à jour du livret d'accueil
- ✓ Mise à jour de la procédure de gestion des accidents d'exploitation
- ✓ Mise en place de la procédure de contrôle d'alcoolémie et des stupéfiants

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

L'axe 5 a pour objectif de formaliser une procédure complète de gestion de crise en cas d'incident/accident grave. Il existe une cellule de crise au niveau du Groupe Keolis, mais il est indispensable qu'elle soit complétée avec une procédure interne déployée en local afin de faire face à ce type de situation.

### Exemples de réalisations :

- ✓ Mise à jour du manuel de gestion de crise
- ✓ Formation des Sauveteurs Secouristes du Travail
- ✓ Plan de secours réalisé

## **Axe 6 : Formation et Communication**

L'axe 6 consiste à développer les compétences, les connaissances et les comportements des salariés de Keolis Dole, par la formation, la prévention et la communication. Un plan de formation annuel est réalisé pour répondre aux exigences réglementaires, aux attentes des managers et des salariés.

La majorité de ces formations sont réalisées par le formateur interne de l'entreprise qui œuvre à plein temps sur ces sujets.

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

L'axe 7 permet de sécuriser les installations, les infrastructures et le matériel roulant. Les vérifications périodiques obligatoires (matériel de maintenance, véhicules, ICPE) sont identifiées, planifiées et suivies quotidiennement par l'équipe de maintenance via notre outil Winatel.

### Exemples de réalisations :

- ✓ Contrôles réglementaires des Installations Classées Pour la Protection de l'Environnement
- ✓ Mise en place de la vidéo-surveillance sur les sites de Besançon et Lons-le-Saunier
- ✓ Mise aux normes des bacs de rétentions de l'atelier de Lons le Saunier
- ✓ Partage des retours d'expériences du groupe sur les « presque accidents »

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

L'axe 8 est propre aux accidents du travail, d'exploitation ou environnementaux, qui peuvent intervenir lors de la réalisation de nos activités. Les principaux objectifs sont de mettre en œuvre des procédures de gestion de ces situations, puis de réaliser des analyses pour identifier les causes racines afin de mettre en œuvre des mesures correctives. Les retours d'expériences sont rédigés en fonction de la gravité et de la pertinence des enquêtes.

### Exemples de réalisations :

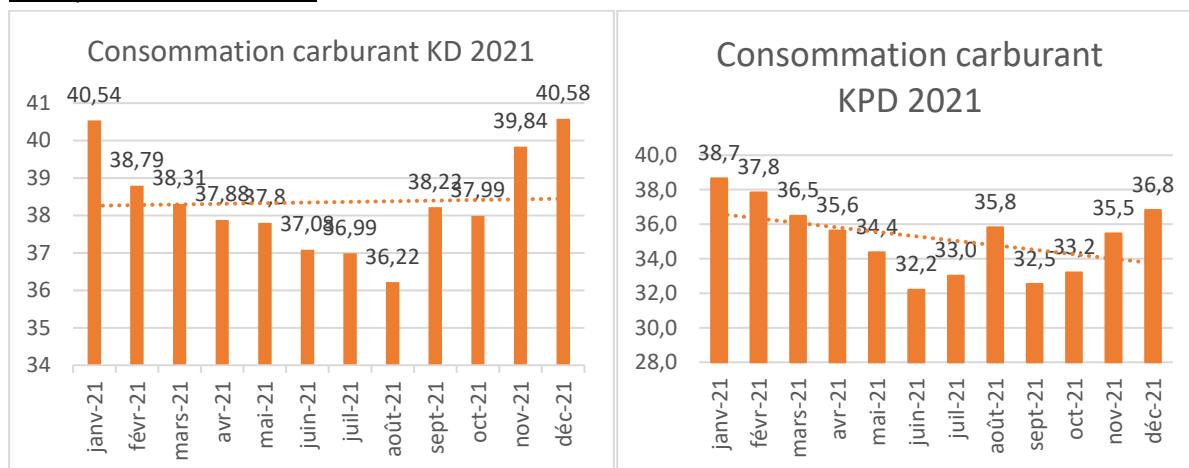
- ✓ Mise à jour de notre fiche d'analyse des accidents d'exploitation
- ✓ Utilisation de notre outil interne Keorisk pour tracer les événements et les plans d'action
- ✓ Mise en place de réunions d'échanges entre responsables HSE pour partager les actualités sécurité et environnementales

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

L'axe 9 fixe les indicateurs à suivre au minimum pour les accidents du travail et la sécurité d'exploitation. Keolis a décidé d'ajouter plusieurs indicateurs environnementaux pour montrer son engagement dans une démarche intégrée :

- Suivi des consommations d'eau et d'électricité des bâtiments
- Suivi des consommations de carburant
- Suivi des déchets

### Exemples de réalisations :



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

Véritable levier d'un système de management, le dispositif de contrôle interne et externe s'appuie sur des audits réguliers des axes précédents pour vérifier la conformité et la cohérence du système HSE. Un programme d'audit annuel est réalisé en début d'année pour planifier les contrôles.

Les audits permettent de :

- Vérifier la conformité des installations, des pratiques, de l'application des consignes
- Vérifier que les dispositions organisationnelles et opérationnelles sont établies, connues, comprises et appliquées
- Identifier des pistes d'amélioration et des recommandations
- Conforter les bonnes pratiques observées pour encourager les équipes, les capitaliser et les appliquer

## Focus sur la Politique environnementale

### Maitrise des consommations et éco-conduite

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

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

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

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

### Gestion des déchets

Au même titre que la maîtrise des consommations et la réduction des émissions de CO<sub>2</sub>, la gestion des déchets est un axe majeur de notre politique environnementale. Keolis œuvre quotidiennement pour la valorisation des déchets produits par ses activités.

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

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

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

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

### Entretien des véhicules

La Société Keolis utilise des produits d'entretien respectueux de l'environnement pour le nettoyage de ses locaux comme de ses véhicules, certifiée de l'écolabel européen.

Accusé de réception en préfecture  
039-200010650-20220623-8722-DE  
Date de télétransmission : 29/06/2022  
Date de réception préfecture : 29/06/2022

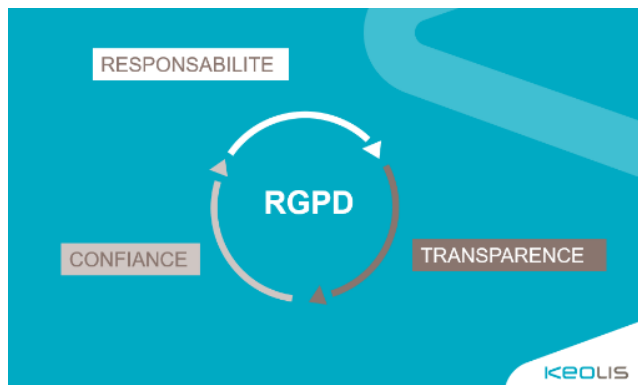
Ce label écologique européen distingue les produits dont l'impact sur l'environnement est réduit, et garanti :

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

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

## Focus sur la Conformité réglementaire

Keolis respecte le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) entré en application le 25 mai 2018 (Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE), ainsi que la loi informatique et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.



Keolis Franche-Comté s'appuie sur l'expertise du groupe Keolis pour répondre aux obligations légales. Bien avant l'entrée en application du RGPD, le groupe Keolis s'est organisé avec notamment :

- ✓ La désignation d'un DPO siège
- ✓ La désignation d'un DPO ou d'un référent données personnelles pour chaque filiale.  
Le référent « données personnelles » pour Keolis Franche-Comté a pour principales missions :
- ✓ Identification des activités principales de la filiale qui nécessitent la collecte et le traitement de données
- ✓ Tenue d'un registre de traitements de données à caractère personnel et de la documentation associée
- ✓ Gestion des demandes liés à la RGPD (consultation, destruction)
- ✓ Mise en évidence des non-conformités avec le cadre juridique applicable
- ✓ Sensibilisation et diffusion d'une culture RGPD

## Protéger les données

Face à la croissance des cyberattaques et à l'espionnage informatique, sécuriser les données est primordiale pour assurer la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des données.



Keolis Franche-Comté met en œuvre les recommandations de la politique de sécurité avec l'appui de l'équipe du groupe Keolis :

- ✓ Sécuriser l'accès physique aux locaux hébergeant les serveurs de l'entreprise : vidéo protection, contrôle d'accès
- ✓ Informer régulièrement les collaborateurs quant aux bonnes pratiques de la sécurité
- ✓ Auditer annuellement les accès et autorisations des utilisateurs

Accuse de réception en préfecture  
039-200010650-20220623-8722-DE  
Date de télétransmission : 29/06/2022  
Date de réception préfecture : 29/06/2022




- ✓ Respecter les normes risques incendie, risques électriques, catastrophes naturelles
- ✓ Suivre l'évolution de la technologie et par conséquent mettre en œuvre régulièrement de nouveaux outils et dispositifs de sécurité conformes à l'état de l'art
- ✓ Installer les patches et les nouvelles versions réparant des failles de sécurité des différentes couches logicielles
- ✓ Héberger et traiter les données personnelles exclusivement sur le territoire européen
- ✓ Contrôler et filtrer les flux de son système d'information (installation et administration de pare-feu)

### 3.7 La démarche Qualité

#### Contexte : révision de l'annexe 24 applicable au 1<sup>er</sup> janvier 2020

En 2020, les critères qualité ainsi que les objectifs ont été révisés afin de mettre en place une démarche plus ambitieuse après des résultats en début de contrat très positifs.

#### 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%

#### Résultats 2021 :

En 2021 l'ensemble des mesures a pu être réalisé malgré la conjoncture sanitaire.

#### Synthèse des mesures effectuées

	Mesures SCAT	Mesures Internes
Mesures Bus	60	158
Mesures Visite en agence	12	-
Mesures Appels téléphoniques	12	-
Ponctualité	-	252
Site internet	-	13

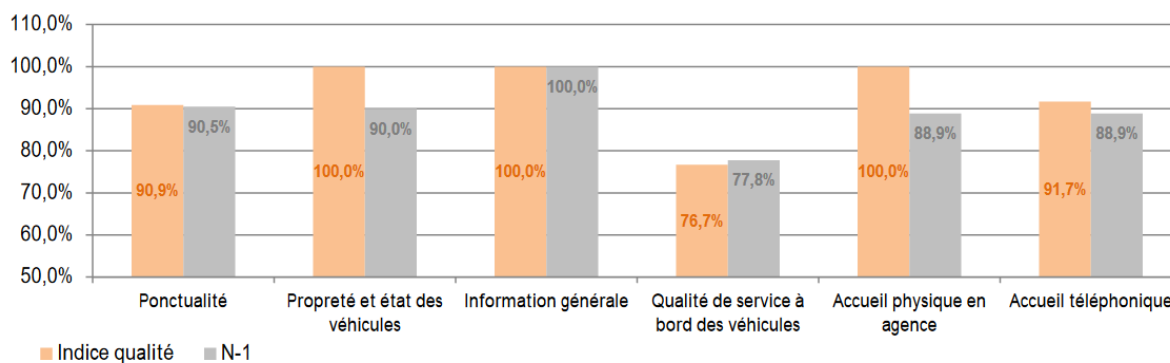
Accusé de réception en préfecture  
039-200010650-20220623-8722-DE  
Date de télétransmission : 29/06/2022  
Date de réception préfecture : 29/06/2022



## Evolution du taux de conformité

Indicateurs	T1	T2	T3	T4	Année	Objectif
Ponctualité	85,71%	93,65%	90,48%	93,65%	90,87%	89%
Propreté et état des véhicules	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	88%
Information générale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	91%
Qualité de service à bord des véhicules	80,00%	80,00%	58,33%	83,33%	76,67%	92%
Accueil physique en agence	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	89%
Accueil téléphonique	100,00%	100,00%	66,67%	100,00%	91,67%	89%

### Résultats qualité 2021/2020



L'ensemble des objectifs a été atteint et est en progression, mis à part le critère qualité de service à bord du véhicule.

Nous avons rencontré des problèmes techniques concernant les annonces sonores et visuelles dans les véhicules. L'intervention de notre prestataire n'a pas permis de résoudre le problème qui est lié à la vétusté du matériel. La décision a donc été prise d'investir dans du matériel neuf qui sera installé au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2022.

	Objectif 2021	Résultat 2021
Ponctualité (-1>H<+3:59)	89%	91%
Qualité à bord des véhicules	92%	77%
Information générale	91%	100
Propreté et état des véhicules	88%	100%
Agence commerciale	89%	96%

Cette année, l'ensemble des conducteurs Keolis dole et Keolis Pays Dolois ont participé à des ateliers qualité. Moments d'échange et de sensibilisation de l'ensemble des acteurs de l'entreprise mais également pour rappeler les consignes afin d'atteindre les objectifs.

Il est primordial que tous les salariés soient impliqués dans la démarche car chacun a un rôle à jouer.

## 3.8 Budget détaillé consacré à la politique commerciale

### 3.8.1 Budget 2021 Information voyageurs (en € HT)

Intitulé de l'action	Objectif	Description	Cibles	Moyens	Coût (en €)
<i>Information numérique et papier</i>					
Guide horaires	Informers sur l'ensemble de l'offre TGD	10 000 exemplaires papier	Tout public	Impression	5 000
				Créa GH	2 560
				Plan	2 260
				Affiches A3	90
Plan de poche	Information offre tgd	3 000 exemplaires papier	Tout public	Impression	1 470
				Créa	1 200
Simplicity	Modification du logiciel XE suite évolution de l'offre		Tout public	TAD L22	638
				Cœur de ville	213
				TPMR	213
				ZI	2 550
				Migration V125	3 613
Communication Inscription scolaire	Préparation rentrée scolaire	Réalisation affiche		Impression 60	45
				Saisie Région	914
				Renfort agence	3 655
Ventes de titres	supports titres	Cartes et TU	Tout public	ruban TPV	231
				TU papier	417
				1500 Cartes souples	602
<i>Information embarquée</i>					
Thermomètres de lignes dans les voussoirs	Informers sur la desserte des lignes	2 exemplaires nv bus	Tout public	Réalisation et édition	3 760
Règlement transport	Faire connaître les règles d'utilisation du service	20 exemplaires	Tout public	Renouvellement	
Sticker Tarif ticket unité	Informers sur le prix du voyage	20 exemplaires	Voyageur occasionnel	affichage en	
Tarification des PV	Faire connaître le montant des amendes	20 exemplaires	Tout public	septembre	
Affichage émission de CO2	Informers sur le niveau d'émission du service	20 exemplaires	Tout public		
<i>Information aux arrêts</i>					
Fond de cadre abris neuf	Disposer de supports neufs pour l'affichage de l'information voyageur		Tout public	Réalisation et édition	
Fiche horaire	Informers sur l'offre horaire		Tout public	Edition	
Plan du réseau	Informers sur la desserte du territoire		Tout public	Réalisation et édition	
Tarifs	Informers sur le prix du voyage		Tout public	Réalisation et édition	
<i>Goodies</i>					
Goodies scolaires	Informers et faire connaître	Interventions scol	Tout public		1 439
Housse	Informers et faire connaître	Car pédagogique	Tout public		3 320
Stylos	Informers et faire connaître	Stylos	Tout public		333
Gobelets	Informers et faire connaître	Gobelets	Tout public		330
					<b>34 851  </b>

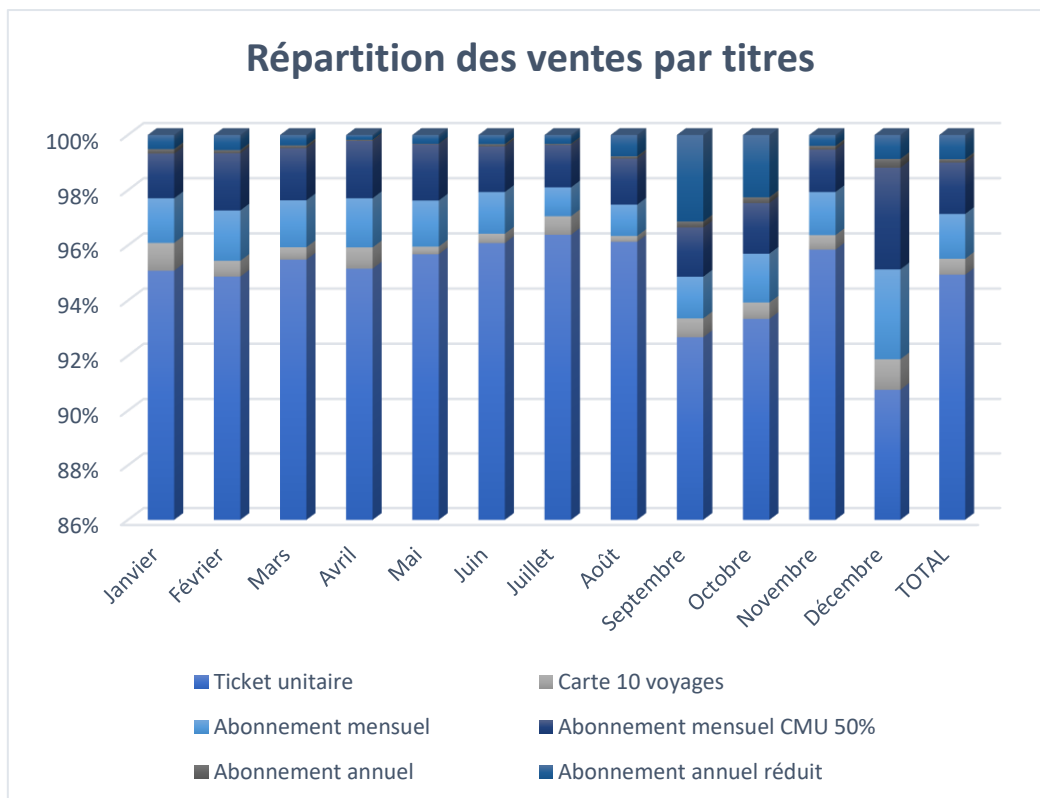
### 3.8.2 Budget 2021 Marketing (en € HT)

Intitulé de l'action	Objectif	Description	Cibles	Moyens	Coût (en € HT)
Campagne annuelle	Campagne tarifs	Campagne super heros 1	Tout public	Impression	710
				Création	3910
		Campagne super heros 2	Tout public	Arrières de bus super heros 2	2489
				Impression	730
				Création	3810
Flyers ZI	Campagne de communication nouveau service	Flyers	Tout public	Impression	262
Flyers ligne 22	Changements guide horaires ligne 22	Flyers	Tout public	Impression	220
				Création	560
Campagne Noël	Accompagner les événements du réseau	Jeux de Noël	Tout public	gratuits 3 samedis	1200
				jeux à gratter et affiches	2000
				chèques kdole	450
				hotte du père Noël	200
Presse	informer autrement le public sur les transports leur services	Campagne de communication 4 fois dans l'année	tout public	pays dolois septembre	1000
				pays dolois juillet	500
				le progrès nouveau guide horaires	1292,5
				pays dolois décembre	1000
Captation de nouvelle clientèle	Sensibiliser les scolaires sur le fonctionnement du service et les préparer à utiliser le réseau	Présentation du réseau, mises en situation, animation ludique	Elèves du primaire	Interventions dans des classes primaires	1000
				Car pédagogique Agora	6480
Captation de nouvelle clientèle	Accompagner les personnes fragiles et les aider à appréhender le réseau de transport	Intervention au sein d'association d'insertion	Missions locales, Roue de secours, Escale	Animations en groupe et accompagnement	1000
	Promouvoir le transport public lors de la semaine européenne de la mobilité et DD	Campagne de communication thématique	Salariés hôpital	stands hôpital	
Fidélisation	Fidéliser, encourager et récompenser l'écomobilité	Programme Soleillos et service Gotoo	Tout public à la rentrée	Inscription des clients et valorisation de leur usage par l'obtention de points	6625
				Dotation	300
Captation / Fidélisation	Soutenir l'organisation de manifestations locales	Animation de stand à la rentrée	Tout public	Présence 2 jours Forum des associations	500
				Traversée du GD et car du JDP 18/09	412
Captation / fidélisation	Manifestations doloise	Animation stand semaine de la mobilité	tout public	Jeux concours	168
				Visuel jeux	1480
				Animation	1440
				Gratuite des TP	342
					40080,5

### 3.9 Volume des ventes et recettes commerciales

#### Nombre de titres vendus

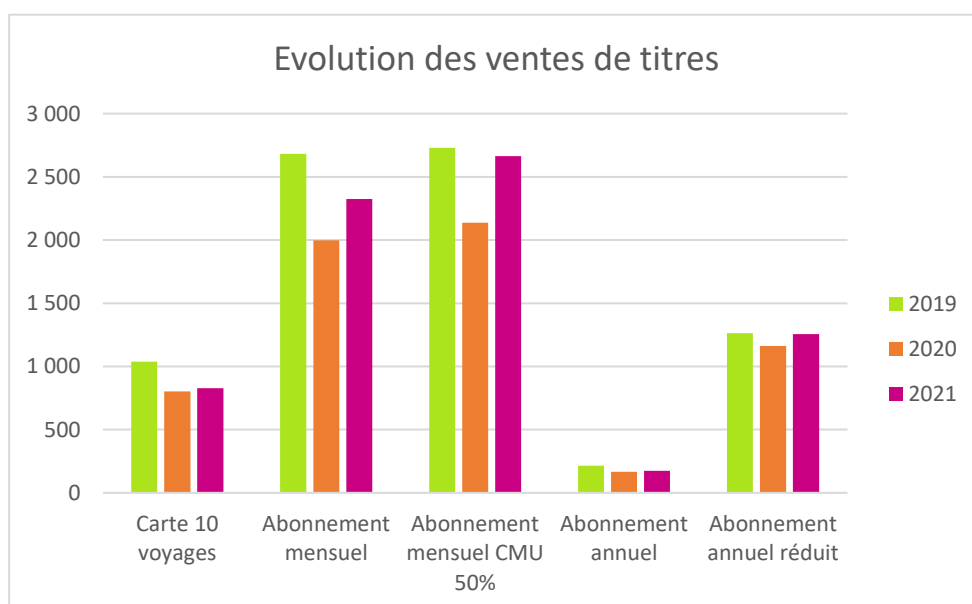
Catégories de titres	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
Ticket unitaire	12279	9929	12395	9882	10025	13349	11784	12344	13245	12085	12807	5740	135864
Carte 10 voyages	130	60	58	80	29	47	82	27	97	77	70	70	827
Abonnement mensuel	209	191	221	185	175	210	128	146	216	229	209	206	2325
Abonnement mensuel CMU 50%	209	217	245	216	214	230	188	214	255	238	205	233	2664
Abonnement annuel	21	12	13	4	2	11	5	11	31	27	18	20	175
Abonnement annuel réduit	66	57	49	18	33	46	39	99	448	292	53	55	1255



Accusé de réception en préfecture  
 039-200010650-20220623-8722-DE  
 Date de télétransmission : 29/06/2022  
 Date de réception préfecture : 29/06/2022

	2021	2020	Prévisionnel 2021	Evolution 2020/2021	Ecart prévisionnel
Ticket unitaire	135 864	109 256	124 897	24,35%	8,78%
Carte 10 voyages	827	803	3 726	2,99%	-77,80%
Abonnement mensuel	2 325	1 999	555	16,31%	318,92%
Abonnement mensuel CMU 50%	2 664	2 137	61	24,66%	4267,21%
Abonnement annuel	175	166	188	5,42%	-6,91%
Abonnement annuel réduit	1 255	1 162	1 230	8,00%	2,03%

Ventes de titres	2021	2020	2019	Prévisionnel 2021
Ticket unitaire	135 864	109 256	162 588	124 897
Carte 10 voyages	827	803	1 039	3 726
Abonnement mensuel	2 325	1 999	2 682	555
Abonnement mensuel CMU 50%	2 664	2 137	2 729	61
Abonnement annuel	175	166	215	188
Abonnement annuel réduit	1 255	1 162	1 262	1 230

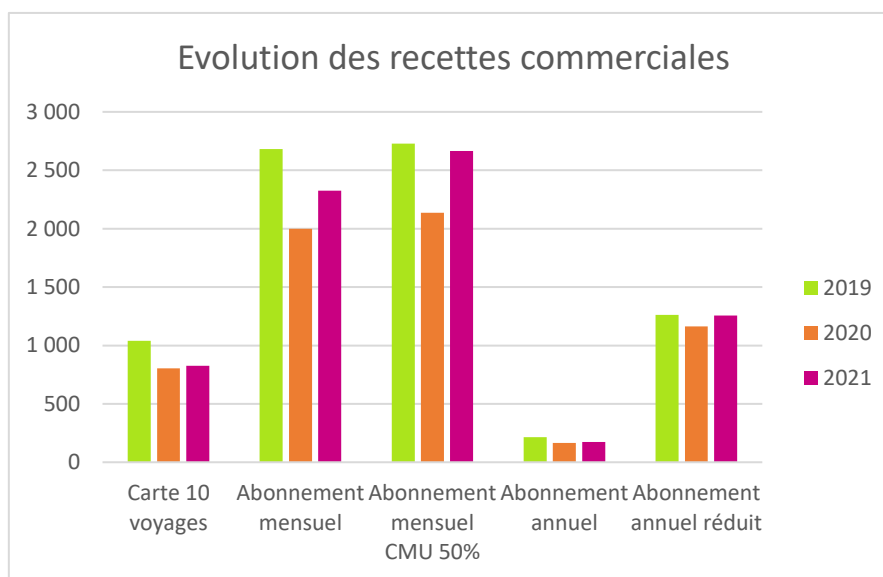


Nous constatons une reprise encourageante des ventes par rapport à 2020, sans toutefois atteindre les niveaux de 2019. Les titres unitaires et les abonnements mensuels sont ceux qui connaissent la plus forte progression.

## Recettes commerciales

Recettes commerciales HT	2021	2020	Prévisionnel 2021	Evolution 2020/2021	Evolution Prévisionnel / Réel
Ticket unitaire	123 636,24	99 422,96	113 542,55	24,35%	8,16%
Carte 10 voyages	5 002,22	5 837,81	27 097,84	-14,31%	-441,72%
Abonnement mensuel	21 095,81	18 170,91	5 048,78	16,10%	76,07%
Abonnement mensuel CMU 50%	12 094,56	9 701,98	277,62	24,66%	97,70%
Abonnement annuel	15 896,88	15 091,06	17 071,19	5,34%	-7,39%
Abonnement annuel réduit	57 021,21	52 812,90	55 909,74	7,97%	1,95%
<b>TOTAL</b>	<b>234 746,92</b>	<b>201 037,62</b>	<b>218 947,72</b>	<b>16,77%</b>	<b>6,73%</b>

Recettes commerciales HT	2021	2020	2019
Ticket unitaire	123 636,24	99 422,96	147 955,08
Carte 10 voyages	5 002,22	5 837,81	7 553,53
Abonnement mensuel	21 095,81	18 170,91	24 379,38
Abonnement mensuel CMU 50%	12 094,56	9 701,98	12 389,66
Abonnement annuel	15 896,88	15 091,06	19 545,65
Abonnement annuel réduit	57 021,21	52 812,90	57 357,90
<b>TOTAL</b>	<b>234 746,92</b>	<b>201 037,62</b>	<b>269 181,20</b>



Les recettes commerciales progressent en 2021 sans atteindre le niveau de la période avant Covid. Les tickets unités restent les plus rémunérateurs avec plus de 50% de la recette annuelle du réseau.

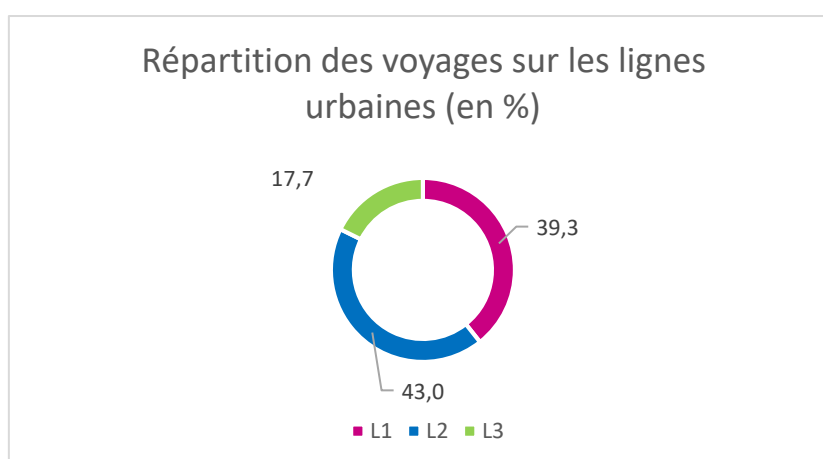
# 4. Données Techniques d'activités

## 4.1 Voyages totaux par ligne

Total des voyages par ligne	2021	2020	2019	Evol. 2021/2020	Evol. 2021/2019
L1	237 003	187 546	276 958	26,4%	-14,4%
L2	258 800	217 825	318 973	18,8%	-18,9%
L3	106 666	89 468	130 754	19,2%	-18,4%
L10	53 255	42 507	75 911	25,3%	-29,8%
L11	28 098	23 068	40 771	21,8%	-31,1%
L12	15 403	12 692	21 449	21,4%	-28,2%
L13	29 990	21 141	31 468	41,9%	-4,7%
L14	18 989	15 384	22 215	23,4%	-14,5%
L15	13 846	9 805	12 535	41,2%	10,5%
L16	14 515	11 356	18 228	27,8%	-20,4%
L17	9 950	7 543	12 078	31,9%	-17,6%
L18	16 842	12 793	18 853	31,7%	-10,7%
L19	13 818	10 238	11 099	35,0%	24,5%
L20	12 309	13 216	21 785	-6,9%	-43,5%
L21	1 698	1 048	1 370	62,0%	23,9%
L22	205	109	123	88,1%	66,7%
L23	43	115	175	-62,6%	-75,4%
Navette C1	2	5	12	-60,0%	-83,3%
Navette C2	14	20	42	-30,0%	-66,7%
<b>Total des voyages par ligne</b>	<b>831 446</b>	<b>675 879</b>	<b>1 014 799</b>		

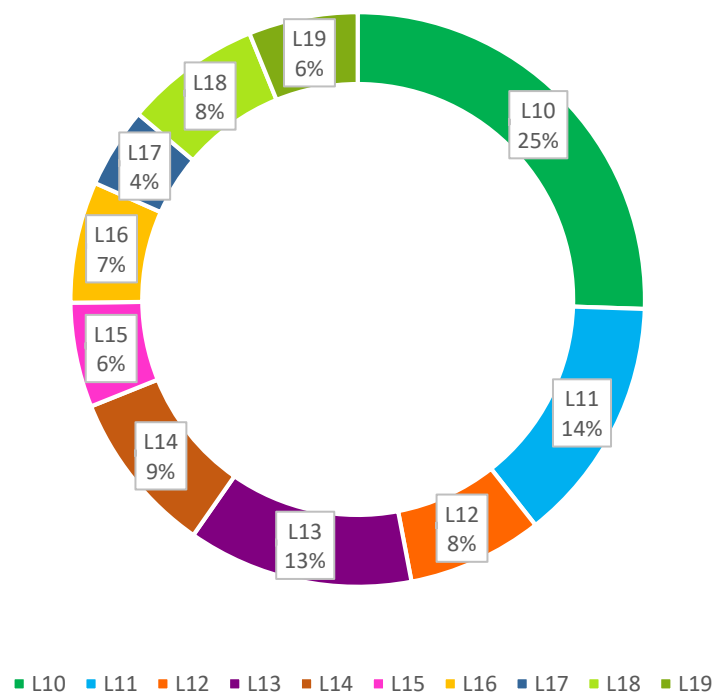
La fréquentation des 3 lignes urbaines représente plus de 72% de la fréquentation totale du réseau TGD.

Les modifications apportées sur les lignes 15, 19, 21 et 22 permettent d'apprécier une augmentation de la fréquentation. La fréquentation affichée de la 20 n'est malheureusement pas représentative de la réalité car le système billettique embarqué de notre sous-traitant a été désactivé plusieurs mois. Nous ne pouvons donc que l'estimer entre celle de 2019 et 2020.





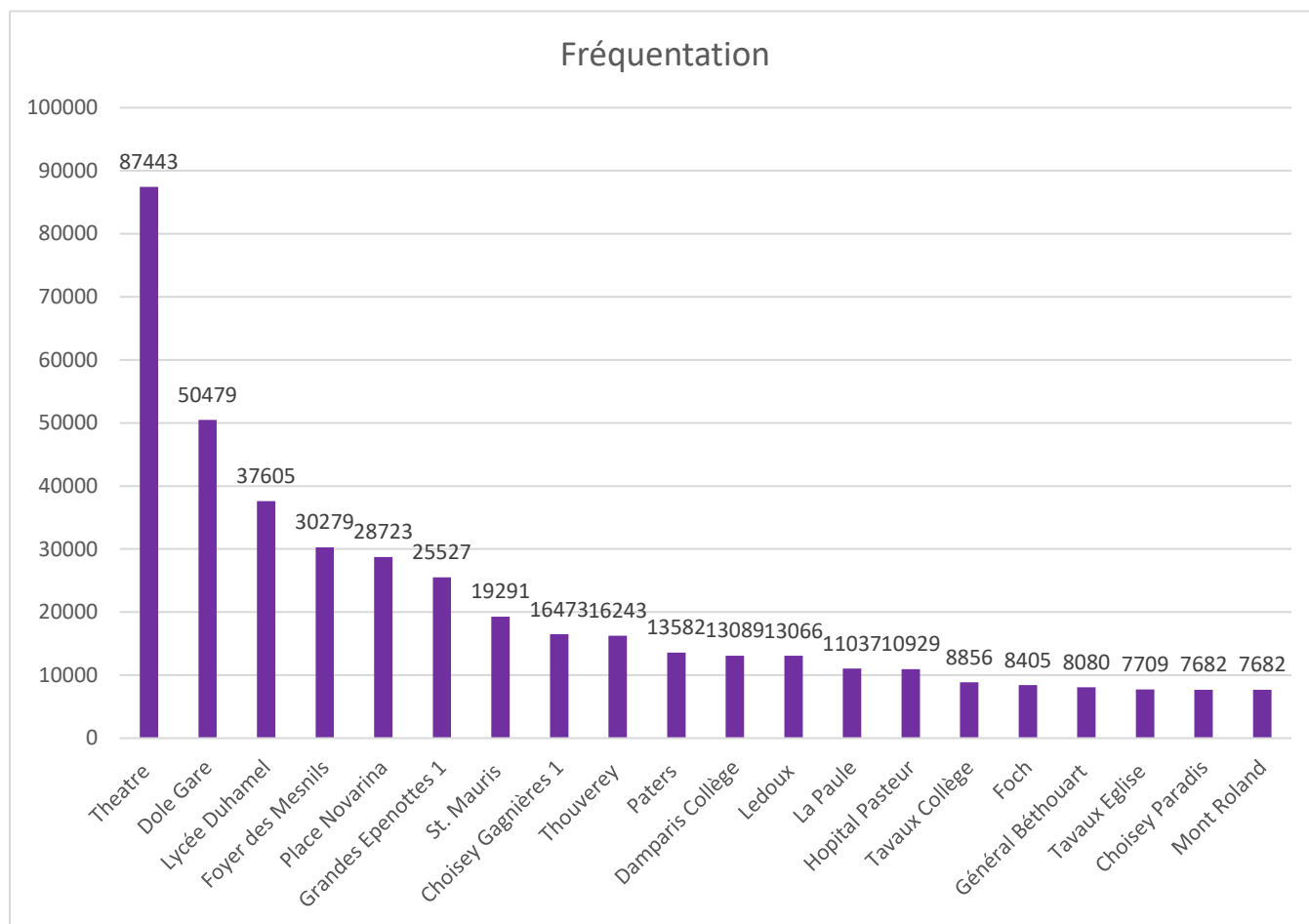
## Répartition des voyages sur les lignes interurbaines



Total des voyages par ligne	2021	2020	2019	Evol. 2021/2020
<b>TOTAL Lignes régulières</b>	602 469	494 839	726 685	21,8%
<b>TOTAL Lignes régulières interurbaines</b>	214 706	166 527	264 607	28,9%
<b>TOTAL Lignes sur réservation</b>	14 212	14 488	23 453	-1,9%
<b>TOTAL Lignes juniors</b>	225 703	165 695	266 666	36,2%
<b>Total Navettes</b>	16	25	54	-36,0%
TOTAL FlexiJob	11 344	10 139	11 126	11,9%
TOTAL PMR 2021	2 548	1 388	2 256	83,6%
TOTAL ZI (1/04/2021)	225	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>1 071 223</b>	<b>853 160</b>	<b>1 294 847</b>	<b>25,6%</b>

Le réseau TGD totalise 1 071 223 voyages soit une hausse de 25.56% par rapport à 2020.

## 4.2 Données de montée par arrêt



Nous constatons chaque année une similitude sur de nombreux arrêts ayant une forte fréquentation. Les arrêts desservant des établissements scolaires ou des centres commerciaux sont les plus utilisés. Le pôle de correspondance « Théâtre » est toujours l'arrêt le plus fréquenté du réseau.

## 4.3 Kilomètres en propre, sous-traités

	Keolis Dole	Keolis Pays Dolois	Arbois Tourisme	Keolis Monts Jura	
<b>TOTAL</b>	<b>433 538</b>	<b>336 142</b>	<b>32 590</b>	<b>7 233</b>	<b>809 503</b>
<b>TOTAL Lignes régulières</b>	<b>365 866</b>	<b>6 797</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>372 663</b>
<b>TOTAL lignes régulières interurbaines</b>	<b>67 672</b>	<b>175 118</b>	<b>6 296</b>	<b>1 821</b>	<b>250 907</b>
<b>TOTAL Lignes flexi</b>	<b>0</b>	<b>37 485</b>	<b>5 568</b>	<b>0</b>	<b>43 053</b>
<b>TOTAL Lignes juniors</b>	<b>0</b>	<b>38 942</b>	<b>20 726</b>	<b>5 412</b>	<b>65 080</b>
<b>TOTAL Navettes</b>	<b>0</b>	<b>1 099</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1 099</b>
<b>Total FlexiJob</b>	<b>0</b>	<b>68 261</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>68 261</b>
<b>Total PMR</b>	<b>0</b>	<b>8 440</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8 440</b>
<b>Total ZI (01/04/2021)</b>	<b>0</b>	<b>1 970</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1 970</b>
				<b>Kms com sous-traités</b>	<b>375 965</b>

Keolis Dole exploite en propre les 3 lignes régulières ainsi qu'une partie des lignes 10, 12 et 13.

	en propre	sous-traités	total
<b>Kms prévisionnels année 2021</b>	<b>462 954</b>	<b>352 477</b>	<b>815 431</b>
<i>réalisé</i>	<i>-6,4%</i>	<i>6,7%</i>	<i>-0,7%</i>

Les kilomètres commerciaux réalisés sont légèrement en dessous du prévisionnel dû aux mesures gouvernementales prises en avril et un passage en horaires de vacances scolaires 2 semaines de plus.

L'absentéisme en urbain a également occasionné un basculement des services en ligne 13 vers l'interurbain expliquant les écarts avec le prévisionnel.

## 4.4 Moyens techniques

### 4.4.1 Inventaire Keolis Dole

N° immobilisation	Descriptif	Date de début	Date de fin prévue	Durée	Valeur brute	Montant déprécié au 31/12/2021	Cumul fin	Valeur Nette
BV000014	LICENCE WINATEL / ACCIDENT	19/10/2020	18/10/2023	3	10 837,0 €		4 334,8 €	6 502,2 €
IT000001	DOLE FROID SERVICE COMPRESSEUR	28/09/2012	27/09/2022	10	7 380,0 €		6 833,0 €	547,0 €
MT000001	BUS SOLARIS 2 PORTES AE-095-CB	22/10/2009	21/10/2021	12	193 400,0 €	0,0 €	193 400,0 €	0,0 €
MT000002	BUS SOLARIS 2 P AE-105-CB	22/10/2009	21/10/2021	12	195 400,0 €	0,0 €	195 400,0 €	0,0 €
MT000003	BUS SOLARIS 12 LE 2 P AE-112-CB	22/10/2009	21/10/2021	12	195 400,0 €	0,0 €	195 400,0 €	0,0 €
MT000004	BUS SOLARIS 12 LF 3 P AE-076-CB	22/10/2009	21/10/2021	12	195 900,0 €	0,0 €	195 900,0 €	0,0 €
MT000005	BUS SOLARIS 12 LF 3 P AE-067-CB	22/10/2009	21/10/2021	12	195 900,0 €	0,0 €	195 900,0 €	0,0 €
MT000006	BUS SOLARIS 12 LF 3 P AE-046-CB	22/10/2009	21/10/2021	12	195 900,0 €	0,0 €	195 900,0 €	0,0 €
MT000007	BUS SOLARIS 12 LF 2 P AE-011-CB	22/10/2009	21/10/2021	12	193 400,0 €	0,0 €	193 400,0 €	0,0 €
MT000008	BUS SOLARIS 12 LF 2 P AE-981-CA	22/10/2009	21/10/2021	12	193 400,0 €	0,0 €	193 400,0 €	0,0 €
MT000009	BUS SOLARIS 12 LF 2 P AE-961-CA	22/10/2009	21/10/2021	12	193 400,0 €	0,0 €	193 400,0 €	0,0 €
MT000010	BUS SOLARIS 12 LF 2 P AE-945-CA	22/10/2009	21/10/2021	12	193 400,0 €	0,0 €	193 400,0 €	0,0 €
	BUS SOLARIS 12 LF 2 P AE-934-CA	28/09/2012	21/10/2021	12	193 400,0 €		193 400,0 €	0,0 €
AG000006	ACRT ALARME DEPOT	28/09/2012	27/09/2023	11	33 589,6 €		28 274,0 €	5 315,6 €
AG000007	SACATEC CENTRALE ASPIRATION	29/08/2012	28/08/2026	14	10 700,0 €		7 139,5 €	3 560,5 €
AG000009	MATERIEL RECYCLAGE EAU FREYLIT	01/06/2014	31/05/2024	10	24 000,0 €		18 203,9 €	5 796,1 €
AG000010	CEIBAC CREATION SORTIE TOITURE ETANCHE	18/07/2019	17/07/2022	3	1 250,0 €		1 022,4 €	227,6 €
AG000012	ELEC SYSTEM POSE CLIM BUREAUX DOLE	01/08/2019	31/07/2022	3	5 499,0 €		4 430,8 €	1 068,2 €
AG000013	FOURNITURE ET POSTE DES ENSEIGNES	01/01/2021	31/07/2022	10	4 394,0 €		439,4 €	3 954,6 €
AG000014	FOURNITURE ET POSTE D'UNE CLIM	07/01/2021	31/07/2022	5	2 279,7 €		448,3 €	1 831,4 €
EM000021	COVERING 2 GX337	01/01/2021	31/07/2022	5	3 168,0 €		633,6 €	2 534,4 €
EM000022	GIROUETTE LATERALE + PUPITRE	01/01/2021	31/07/2022	5	1 185,0 €		237,0 €	948,0 €
MI000011	XEFI PC FIXE N°SERIE CZC6407WG3	01/04/2017	31/03/2020	3	543,6 €		543,6 €	0,0 €
MI000012	XEFI PC FIXE N°SERIE CZC6407WKF	01/04/2017	31/03/2020	3	543,6 €		543,6 €	0,0 €
MI000013	XEFI PC PORTABLE N°SERIE SCG6471Q8S	01/04/2017	31/03/2020	3	795,7 €		795,7 €	0,0 €
MI000014	XEFI PC PORTABLE N°SERIE SCG6471QBX	01/04/2017	31/03/2020	3	795,7 €		795,7 €	0,0 €
MI000015	XEFI PORTABLE HP N°SERIE SCG7461G93	22/12/2017	21/12/2020	3	1 133,4 €		1 133,4 €	0,0 €
MI000017	XEFI PORTABLE HP SERIE SCG8113KJH	06/09/2018	05/09/2021	3	985,2 €		985,2 €	0,0 €
MI000018	SYSOCO 5 PORTATIFS KENWOOD	01/11/2019	31/10/2022	3	3 110,0 €		2 246,3 €	863,8 €
MI000019	SYSOCO 2 MOBILES RADIOS BUS KENWOOD	16/12/2019	15/12/2022	3	2 026,0 €		1 379,3 €	646,7 €
<b>TOTAL</b>					<b>2 253 115,5 €</b>	<b>0,0 €</b>	<b>2 219 319,5 €</b>	<b>33 796,0 €</b>

Accuse de réception en préfecture  
039-200010650-20220623-8722-DE  
Date de télétransmission : 29/06/2022  
Date de réception préfecture : 29/06/2022

## 4.4.2 Inventaire Keolis Pays Dolois

N° immobilisation	Descriptif	Date de début	Date de fin prévue	Durée	Valeur brute	Montant déprécié au	Cumul fin	Valeur Nette
IT000001	COLONNE MOBILE LEVAGE BUS	04/03/2013	03/03/2027	14	12 560,00		7 920,59	4 639,41
IT000005	FONTAINE BIO FIXE	06/03/2013	05/03/2023	10	1 528,00		1 347,91	180,09
IT000006	PRESSE 25 T	01/03/2013	28/02/2023	10	1 193,00		1 054,16	138,84
IT000007	CRIC PNEUMATIQUE	28/02/2013	27/02/2023	10	2 499,00		2 209,23	289,77
MT000001	MERCEDES EVOBUS WEB63325213248254	01/10/2020	30/09/2023	3	15 300,00		5 100,00	10 200,00
MT000006	CAR IRIS RECREO	30/04/2021	30/04/2021	1	1,00		1,00	-
MT000007	CAR MERCEDEZ BENZ	20/07/2021	19/07/2022	1	2 635,28		1 178,56	1 456,72
MT000008	CAR MERCEDEZ BENZ	20/07/2021	19/07/2022	1	2 635,28		1 178,56	1 456,72
MT000009	CAR MERCEDES INTOURO	20/07/2021	19/07/2022	1	2 672,93		1 195,39	1 477,54
MT000010	CAR IRISBUS RECREO	20/07/2021	20/07/2021	1	1,00		1,00	-
MT000012	MERCEDES INTOURO DB-056-YQ	14/06/2021	13/06/2022	1	446,48		244,32	202,16
MT000013	SOGLEASE / CESSION PARC 123	01/10/2021	01/10/2021	1	1,00		1,00	-
MT000014	LIXXBAIL / CESSION PARC 125	01/10/2021	01/10/2021	1	1,00		1,00	-
MT000015	LIXBAILL / CESSION PARC 124	01/10/2021	01/10/2021	1	1,00		1,00	-
EM000004	REPARATION MOTEUR AW137SC	01/07/2015	30/06/2020	5	8 261,37		8 261,37	-
EM000005	REPARATION MOTEUR AW137SC	01/08/2015	31/07/2020	5	2 394,36		2 394,36	-
EM000010	TURBO	01/11/2015	31/10/2020	5	1 067,88		1 067,88	-
EM000011	RALENTISSEUR COMPLET NEUF	01/02/2016	31/01/2021	5	2 621,25		2 621,25	-
AG000001	MISE EN CONFORMITE BATIMENT	16/12/2011	15/12/2020	9	4 738,00		4 738,00	-
<b>TOTAL</b>					<b>60 557,8 €</b>	<b>0,0 €</b>	<b>40 516,6 €</b>	<b>20 041,3 €</b>

## 4.4.3 Etat de Parc

### PARC du RESEAU - DOLE Année 2021

CATEGORIE	IMMAT.	MARQUE	TYPE	Date 1ère MEC	DATE ENTREE	Age au	Kms au	Réparation	Maintenanc e	Tôlerie Peinture	CT	
						31/12/2021	31/12/2021					
AUTOBUS	FP-431-GZ	HEULIEZ	GX 337	09/03/2020	13/03/2020	1,81 ans	70633	11	2	5	2	
AUTOBUS	FP-510-GZ	HEULIEZ	GX337	09/03/2020	13/03/2020	1,81 ans	70599	11	2	1	2	
AUTOBUS	EZ-005-PX	SOLARIS	URBINO 12	07/08/2018	07/08/2018	3,40 ans	176 182	21	5	1	2	
AUTOBUS	EZ-055-PX	SOLARIS	URBINO 12	07/08/2018	07/08/2018	3,40 ans	166 124	15	6	2	2	
AUTOBUS	AE-112-CB	SOLARIS	URBINO 12 LE	26/10/2009	01/03/2016	12,19 ans	654 812	22	4	0	1	
AUTOBUS	AE-981-CA	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/03/2016	12,19 ans	617 657	17	4	5	2	
AUTOBUS	AE-046-CB	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/03/2016	12,19 ans	645 424	14	4	1	2	
AUTOBUS	AE-945-CA	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/03/2016	12,19 ans	630 341	19	6	4	2	
AUTOBUS	AE-067-CB	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/03/2016	12,19 ans	630 569	24	5	3	2	
AUTOBUS	AE-095-CB	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/03/2016	12,19 ans	681859	21	3	5	2	
AUTOBUS	AE-076-CB	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/03/2016	12,19 ans	641584	28	12	3	2	
AUTOBUS	AE-011-CB	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/03/2016	12,19 ans	564 246	26	2	7	2	
AUTOBUS	AE-961-CA	SOLARIS	URBINO 12	24/10/2009	01/03/2016	12,19 ans	649 409	25	4	0	2	
AUTOBUS	AE-112-CB	SOLARIS	URBINO 12 LE	26/10/2009	01/03/2016	12,19 ans	654 812	22	4	0	1	
AUTOBUS	AE-105-CB	SOLARIS	URBINO 12 LE	26/10/2009	01/03/2016	12,19 ans	716 315	41	10	3	2	
AUTOCARS	BT-174-JB	IRISBUS	RECREO	28/08/2008	01/03/2016	13,52 ans	345 710	17	6	3	2	
AUTOCARS	BT-872-JA	IRISBUS	RECREO	09/10/2008	01/03/2016	13,24 ans	338 826	16	4	3	2	
AUTOCARS	AC-496-SX	MERCEDES	INTOURO	08/09/2009	01/03/2016	12,32 ans	357 400	11	7	6	2	
AUTOCARS	AC-495-SX	MERCEDES	INTOURO	08/09/2009	01/03/2016	12,32 ans	371 416	23	2	3	2	
AUTOCARS	EG-744-QA	SETRA	416 UL	03/01/2008	01/03/2016	14,00 ans	909 210	19	4	7	2	
AUTOCARS	EG-807-QA	SETRA	416 UL	04/01/2008	01/03/2016	14,00 ans	844 507	27	4	3	2	
AUTOCARS	EG-889-QA	SETRA	416 UL	04/01/2008	01/03/2016	14,00 ans	703 057	22	3	3	2	
AUTOCARS	465-AEB-42	SETRA	416 NF	03/01/2008	01/01/2017	14,00 ans	646 236	14	0	1	1	
AUTOCARS	AC-521-XR	MERCEDES	INTOURO	17/09/2009	01/01/2017	12,30 ans	343 653	8	2	4	2	
AUTOCARS	CX-672-TK	IRISBUS	RECREO	12/08/2013	01/03/2019	8,39 ans	246 943	25	10	3	2	
AUTOCARS	CZ-619-DM	MERCEDES	INTOURO	22/07/2008	01/08/2020	13,45 ans	431 974	21	7	5	2	
AUTOCARS	CX-758-VV	TEMSA	TOURMALIN	14/08/2013	01/03/2019	8,39 ans	182 428	17	12	5	2	
AUTOCARS	CP-843-PM	VANHOOL	TX16	08/01/2013	01/05/2019	8,98 ans	501 209	28	7	14	2	
MINICARS	BV-946-DC	WOLSKWAGEN	CRAFTER	21/06/2007	01/03/2016	14,54 ans	504 798	5	1	0	2	
AUTOCARS	DB-056-YQ	MERCEDES	INTOURO	30/01/2009	01/08/2020	12,93 ans	416 567	27	4	6	2	
MINIBUS	EH-549-AZ	RENAULT	TRAFFIC PMR	28/11/2016	28/11/2016	5,09 ans	253 705	19	1	2	1	
MINIBUS	EH-789-AZ	RENAULT	TRAFFIC PMR	28/11/2016	28/11/2016	5,09 ans	241 843	25	1	1	2	
MINICARS	CY-432-EK	VEHIXEL	CYTIOS 4/34	30/08/2013	01/01/2017	8,34 ans	222 037	8	2	3	2	
AUTOCARS	FM-977-SX	EVADY'SH	IVECO BUS	30/12/2019	30/12/2019	2,01 ans	42 803	19	8	14	2	
MINIBUS	FR-489-HR	CITROEN	JUMPY	13/07/2020	01/03/2020	1,47 ans	47 671	6	1	0	1	
AUTOCARS	CF-906-TX	MERCEDES	INTOURO	31/05/2012	01/08/2021	9,59 ans	392 600	10 650	20 226	23 872	0	0

Accusé de réception en préfecture  
039200010650-2022062318722-DE  
Date de télétransmission : 29/06/2022  
Date de réception préfecture : 29/06/2022

## CARS ARBOIS TOURISME

CATEGORIE	IMMAT.	MARQUE	TYPE	Date 1ère MEC	DATE ENTREE	Age au	Kms au
						31/12/2021	31/12/2021
AUTOCARS	FK 471 DW	MERCEDES	INTOURO	18/09/2019	23/09/2019	2,29 ans	41 314
AUTOCARS	DV 390 DR	MERCEDES	INTOURO	21/08/2015	01/09/2016	6,37 ans	116 260
AUTOCARS	DJ 439 WR	MERCEDES	INTOURO	04/09/2014	01/09/2016	7,33 ans	149 966
AUTOCARS	DV 395 DR	MERCEDES	INTOURO	21/08/2015	01/09/2016	6,37 ans	164 272
AUTOCARS	DV 402 DR	MERCEDES	INTOURO	21/08/2015	01/09/2016	6,37 ans	223 015

Moyenne d'âge du parc **9,54 ans**

**Plan d'investissement véhicules :** aucun nouveau véhicule est arrivé sur le parc en 2021. Cependant, des rachats de valeur résiduelles des véhicules ont été effectués.

**Plan d'investissement hors véhicules :** Plusieurs investissements hors véhicules ont été réalisés en 2021 :

- Fourniture et pose des enseignes
- Fourniture et pose d'une climatisation
- 2 Covering sur GX337
- Girouette latérale et pupitre

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

Keolis Dole	MATERIEL RECYCLAGE EAU FREYLIT	1 800,66 €
Keolis Dole	SACATEC CENTRALE ASPIRATION	2 287,77 €
Keolis Dole	ACRT ALARME DEPOT	225,83€
Keolis Dole	POSE ENSEIGNES	3223,87€
Keolis Dole	CLIMATISATION	1073,03€
Keolis Dole	2 COVERING GX337	1480,71€
Keolis Dole	GIROUETTE LATERALE + PUPITRE	553,87€
Keolis Pays Dolois	COLONNE MOBILE LEVAGE BUS	3144,91€

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

**4.4.4 Bilan accidentologie**

En 2021, Keolis Dole a rencontré un total de 22 accidents dont 12 étaient de notre responsabilité (soit 54%). Keolis Pays Dolois a rencontré 27 accidents dont 12 étaient de notre responsabilité (soit 44%).

Accusé de réception en préfecture  
039-200010650-20220623-8722-DE  
Date de télétransmission : 29/06/2022  
Date de réception préfecture : 29/06/2022

## 4.5 Moyens humains

### 4.5.1 Effectifs

#### Keolis Dole

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

Tous les salariés de Keolis Dole sont à temps plein sauf 3 temps partiel (2 tp80% et 1tp 50%)

#### Keolis Pays Dolois

Catégorie de personnel	Effectif H	Effectif F	ETP
Conducteurs	12	10	18,12
Exploitation	1		1
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>19,12</b>

Il existe 3 types de contrats chez Keolis Pays Dolois :

5 contrats période scolaire (2,64 etp)

10 contrats temps partiel (8,48 etp)

7 contrats temps plein

#### Ensemble Keolis

Ensemble Keolis	Effectif	Répartition
Homme	28	59,6%
Femme	19	40,4%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100,0%</b>

### 4.5.2 Absentéisme

	Keolis Dole		Keolis Pays Dolois	
	nb d'heures	salariés	nb d'heures	salariés
Maladie	3180	14	1508	19
Accident du travail	0	0	21	1
Maternité	0	0	1820	1
Temps partiel thérapeutique	1006	4	0	0
	4186		3349	

En 2021, l'absentéisme a représenté 7 535 heures soit l'équivalent de 5 conducteurs temps plein.

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

Les absences liées au Covid représentent 762h sur les deux filiales.

### 4.5.3 Formation

En 2021, il y a eu 226 heures de formation pour Keolis Dole et 411 heures pour Keolis Pays Dolois.

Accusé de réception en préfecture  
039-200010650-20220623-8722-DE  
Date de télétransmission : 29/06/2022  
Date de réception préfecture : 29/06/2022

## REPARTITION DES HEURES DE FORMATION

Nombre total d'heures effectuées	Formations dispensées en interne	Formations dispensées par l'Institut Keolis	Formations dispensées par des organismes externes	TOTAL
Conducteurs	20	171	18	209
Employés	0	0	7	7
Agents de Maitrises et Techniciens	0	0	10	10
	20	171	35	226

## NOMBRE DE SALARIES FORMES

	Répartition des salariés partis en formation
Conducteurs	15
Employés	2
Agents de Maitrises et Techniciens	2
<b>Total</b>	<b>19</b>
<b>Nombre de personnes formées au permis D</b>	<b>0</b>

Les principales formations conducteurs :

- FCO voyageurs : 3 agents
- Ecoconduite : 6 agents
- Gestion des conflits : 2 agents
- Relation client : 2 agents
- Incendie, secourisme : 6 agents

REPARTITION DES HEURES DE FORMATION				
Nombre total d'heures effectuées	Formations dispensées en interne	Formations dispensées par l'Institut Keolis	Formations dispensées par des organismes externes	TOTAL
Conducteurs	113	266	11	390
Employés	0	0	0	0
Cadres	0	21	0	21
	<b>113</b>	<b>287</b>	<b>11</b>	<b>411</b>

NOMBRE DE SALARIES FORMES	
	Répartition des salariés partis en formation
Conducteurs	17
Employés	0
Cadres	1
<b>Total</b>	<b>18</b>
<b>Nombre de personnes formées au permis D</b>	<b>0</b>

Les principales formations conducteurs :

- FCO voyageurs : 6 agents
- Ecoconduite : 2 agents
- Gestion des conflits : 2 agents
- Relation client : 2 agents
- Incendie, secourisme : 2 agents
- Formation PMR : 7 agents

Accusé de réception en préfecture  
 039-200010650-20220623-8722-DE  
 Date de télétransmission : 29/06/2022  
 Date de réception préfecture : 29/06/2022



## 4.6 Fraude et Contrôle

TOTAL GENERAL	Ensemble	L1	L2	L3	L10	L10S	L11	L12	L13	L14	L15	L16	L17	L18	L19	L20	L21
Nb de voyageurs contrôlés	4 381	996	1 837	464	60	28	186	14	251	0	0	0	0	0	383	162	0
nb de PV émis	7	0	3	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
tx de fraude	0,16%	0,00%	0,16%	0,22%	0,00%	0,00%	0,54%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,26%	0,62%	0,00%

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

7 PV ont été établis sur l'année 2021 pour « circulation sans titre de transport valide ».

Le taux de fraude constaté sur le réseau reste faible (0,16%).

## 4.7 Réclamations

Sur l'année 2021, nous avons traité 50 réclamations. A noter que ce chiffre est en baisse depuis plusieurs années consécutives.

Les réclamations dites « diverses » représentant un peu plus de la moitié (54 %).

La rubrique « divers » regroupe, par exemple, une cliente qui se plaint que son papa n'a pas été pris en charge. Au visionnement de la vidéo, on constate que cette personne n'est pas à l'arrêt. Après échange avec la jeune femme nous comprenons que son père a des difficultés à se déplacer et souhaiterait que les conducteurs l'attendent. Le conducteur, qui doit respecter la charte de qualité de service établie avec notre Autorité Organisatrice, ne peut attendre les clients et nous conseillons à cet usager d'arriver avant l'horaire prévu à l'arrêt.

Elle regroupe également des problèmes d'indiscipline sur la ligne interurbaine (L16) provenant d'un élève qui chahute durant le trajet et s'en prend à ses camarades, perturbant le bon déroulement du voyage. Situation gérée en collaboration avec la direction de l'établissement scolaire.

Les réclamations « non avérées » concernent par exemple, des retours clients d'un véhicule qui ne serait pas passé, ou en retard. Après vérification, le conducteur est bien passé à l'heure.

Les rubriques « courses retard » et « arrêts non desservis » représentent chacune 4 réclamations (8 % de la totalité).

Les retards sont dus essentiellement aux travaux qui ont eu lieu sur le réseau, notamment sur la ligne 2 (travaux d'aménagement de la voie verte Grévy) et sur la ligne 12 (modification du rond-point d'Authume).

Les arrêts non desservis correspondent aux fins des lignes qui sont en dépose à la demande, lorsque les clients n'annoncent pas au conducteur leur arrêt de descente lors de leur montée dans le véhicule, ou à une mauvaise lecture des feuilles de route de la part des conducteurs.

Les courses non réalisées, au nombre de 3, sont liées à des facteurs humains, erreurs de lecture de la feuille de route et oubli de programmation informatique de la course.

L'ensemble des réclamations sont traitées le plus rapidement possible et un retour est fait au client dans les 24h. Si besoin, un complément d'information sera transmis ultérieurement.

# 5. Données Financières

## 5.1 Répartition des charges par type de service

	KD	KPD	Arbois T.	KMJ	
Total kilomètres commerciaux	433 538	336 142	32 590	7 233	<b>809 503</b>
Total coûts	2 315 864	1 624 336	279 932	15 710	<b>4 235 842</b>
Charge par km	<b>5,34</b>	<b>4,83</b>	<b>8,59</b>	<b>2,17</b>	<b>5,23</b>

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

<u>kms par service - 2021</u>	KD	KPD	Arbois T.	KMJ	
TOTAL Lignes régulières urbaines	365 866	6 797	-	-	<b>372 663</b>
TOTAL lignes régulières interurbaines	67 672	175 118	6 296	1 821	<b>250 907</b>
TOTAL Lignes flexi	-	37 485	5 568	-	<b>43 053</b>
TOTAL Lignes juniors	-	38 942	20 726	5 412	<b>65 080</b>
TOTAL Navettes	-	1 099	-	-	<b>1 099</b>
Total FlexiJob	-	68 261	-	-	<b>68 261</b>
Total PMR	-	8 440	-	-	<b>8 440</b>
	<b>433 538</b>	<b>336 142</b>	<b>32 590</b>	<b>7 233</b>	<b>809 503</b>

<u>répartition des charges par service</u>	KD	KPD	Arbois T.	KMJ	
TOTAL Lignes régulières urbaines	1 954 375	32 845	-	-	<b>1 987 220</b>
TOTAL lignes régulières interurbaines	361 489	846 220	54 080	3 955	<b>1 265 744</b>
TOTAL Lignes flexi	-	181 138	47 826	-	<b>228 965</b>
TOTAL Lignes juniors	-	188 179	178 026	11 755	<b>377 960</b>
TOTAL Navettes	-	5 311	-	-	<b>5 311</b>
Total FlexiJob	-	329 858	-	-	<b>329 858</b>
Total PMR	-	40 785	-	-	<b>40 785</b>
	<b>2 315 864</b>	<b>1 624 336</b>	<b>279 932</b>	<b>15 710</b>	<b>4 235 842</b>
	54,7%	38,3%	6,6%	0,4%	

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

## 5.2 Compte d'exploitation Keolis Dole

	Avt 6 - 2021	Réel 2021
<b>Produits</b>	<b>4 374 511</b>	<b>4 499 402</b>
Recettes billetterie	218 948	234 747
Participation de l'Autorité Organisatrice	3 536 568	3 799 217
Intéressement fréquentation	200 000	200 000
Intéressement qualité	200 000	236 624
Produits des amendes	-	-
Recettes publicitaires	11 000	13 780
Autres recettes (transferts de charges)	207 996	15 033
Autres	-	-
<b>Charges</b>	<b>4 300 509</b>	<b>4 449 065</b>
Coûts de roulage (carburant, lubrifiants)	411 980	164 883
Coûts de maintenance (entretien, pneumatique, lavages)	79 300	143 157
Coûts de conduite (salaires, charges sociales)	774 990	802 916
Coût de sous-traitance	1 810 742	1 919 978
Amortissements, frais financiers, impôts et taxes, assurances	384 163	552 544
Coûts de structure (frais de personnel, marketing, loyers, divers)	839 334	865 586
<b>Résultat (avant impôts)</b>	<b>74 002</b>	<b>50 337</b>

La contribution de l'Autorité Organisatrice comprend l'indexation de l'année 2021 pour un montant de 270 513€. Les intéressements fréquentation et qualité intègrent les montants de régulation de 2021.

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

## 5.3 Détail des versements de la collectivité

	janv-21	févr-21	mars-21	avr-21	mai-21	juin-21	juil-21	août-21	sept-21	oct-21	nov-21	déc-21	TOTAL 2021
CFF 2021	316 329 €	316 329 €	316 329 €	316 030 €	316 030 €	316 030 €	317 248 €	317 248 €	317 248 €	319 336 €	319 336 €	319 336 €	3 806 830 €
INT. FREQUENTATION 2021	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 2021	15 934 €	15 934 €	15 934 €	15 916 €	15 916 €	15 916 €	15 973 €	15 973 €	15 973 €	16 067 €	16 067 €	16 067 €	191 666 €
REGUL CFF 2021												250 €	250 €
REVERSEMENT RECETTES CO 2021												- 7 863 €	- 7 863 €
REGUL 2021 FREQUENTATION													- €
REGUL 2021 QUALITE													- €
REGUL 2021 FREQUENTATION												20 000 €	20 000 €
REGUL 2021 QUALITE												44 958 €	44 958 €
<b>TOTAL VERSEMENT AO</b>	<b>347 263 €</b>	<b>347 263 €</b>	<b>347 263 €</b>	<b>346 946 €</b>	<b>346 946 €</b>	<b>346 946 €</b>	<b>348 220 €</b>	<b>348 220 €</b>	<b>348 220 €</b>	<b>350 403 €</b>	<b>350 403 €</b>	<b>407 748 €</b>	<b>4 235 842 €</b>

## 5.4 Compte d'exploitation de Keolis Pays Dolois

		Avt 6 - 2021	Réel 2021
<b>Produits</b>	<b>Compte</b>	<b>1 693 333</b>	<b>1 742 789</b>
	Recettes billetterie	-	-
	Produits des amendes	-	-
	Recettes publicitaires	-	-
	Autres recettes (transferts de charges)	31 135	118 453
	Prestations de transport	1 632 198	1 624 336
	Produits des activités annexes	30 000	-
<b>Charges</b>	<b>Compte</b>	<b>1 645 725</b>	<b>1 651 245</b>
	Coûts de roulage (carburant, lubrifiants)	60 253 843	171 081
	Coûts de maintenance (entretien, pneumatique, lavages)	61 68 484	144 884
	Coûts de conduite (salaires, charges sociales)	64 762 707	627 496
	Coût de sous-traitance	61 -	1 476
	Amortissements, frais financiers, impôts et taxes, assurances	61/63/65/66/67/68 125 745	346 199
	Coûts de structure (frais de personnel, marketing, loyers...)	60/61/62/64 434 948	360 109
<b>Résultat (avant impôts)</b>		<b>47 608</b>	<b>91 544</b>

## 5.5 Méthodologie de décomposition des charges et produits

Les charges présentées dans le CEP sont de plusieurs niveaux :

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

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

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

Les produits présentés dans le CEP sont de plusieurs niveaux :

- Les produits de la vente de titres
- Les produits liés au versement par la Collectivité :
  - ✓ Participation de l'Autorité Organisatrice
  - ✓ Intéressement fréquentation
  - ✓ Intéressement qualité
- Les produits des recettes publicitaires
- Les prestations de transport uniquement pour KPD qui correspondent à la facturation des prestations du réseau

Les produits des activités annexes et autres activités tels que l'activité occasionnel

## 5.6 Ratios

2021

**Recettes billetterie** 234 746,92 €

**Charges** 4 449 064,68 €

**Voyages** 845 220

**Kilomètres** 744 423

Accusé de réception en préfecture  
039-200010650-20220623-8722-DE  
Date de télétransmission : 29/06/2022  
Date de réception préfecture : 29/06/2022

	Réseau TGD 2021	Prévisionnel	Réseau TGD 2020
<b>Recettes / Voyages</b>			
<b>R/V</b>	0,28 €	0,26 €	0,29 €
<b>Recettes / kms</b>			
<b>R/K</b>	0,32 €	0,29 €	0,31 €
<b>Voyages / kms</b>			
<b>V/K</b>	1,14	1,13	1,05
<b>Recettes / Dépenses</b>			
<b>R/D</b>	5,28%	5,06%	4,53%
<b>Dépenses / kms</b>			
<b>D/K</b>	5,98 €	5,76 €	6,80 €

Les recettes commerciales s'étaient maintenues à un bon niveau en 2020 malgré le contexte COVID et ce grâce aux abonnements. Cela explique la légère baisse du ratio recette/voyage en 2021 puisque l'usage est revenu à un niveau plus classique.

L'ensemble des autres ratios s'améliorent en 2021, notamment les ratios financiers. Les charges kilométriques 2020 étaient élevées puisque les coûts fixes maintenaient un certain niveau de dépense conjugué à une baisse de l'offre kilométrique.

Le taux de couverture 2021 dépasse les 5% traduisant un niveau de charge maîtrisé et une augmentation des recettes de 17% par rapport à 2020.