

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019





# SOMMAIRE

## **LES SOCIÉTÉS EXPLOITANTES ET LE CADRE CONTRACTUEL**

<b>1.1</b> L'organisation des transports .....	8
<b>1.2</b> Les sociétés exploitantes .....	8

## **LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE** ..... 11

## **LES ÉTUDES**

<b>3.1</b> Le programme d'études prévisionnel .....	20
<b>3.2</b> Les études réalisées .....	20

## **LE SERVICE OFFERT**

<b>4.1</b> L'offre théorique.....	28
<b>4.2</b> L'offre réalisée.....	34
<b>4.3</b> L'offre par ligne .....	36
<b>4.4</b> Les perturbations significatives .....	43
<b>4.5</b> La Calèche.....	44
<b>4.6</b> Les Places Kilométriques Offertes .....	45
<b>4.7</b> Les vitesses commerciales théoriques .....	47

## **LA FRÉQUENTATION**

<b>5.1</b> Les validations par ligne.....	50
<b>5.2</b> Analyse de tendances.....	53
<b>5.3</b> Les validations par titre .....	55
<b>5.4</b> Focus sur le Transport À la Demande.....	57
<b>5.5</b> La fréquentation des parking-relais.....	58
<b>5.6</b> La fréquentation des parcs à vélos.....	58
<b>5.7</b> La tarification.....	59
<b>5.8</b> Les recettes par titre.....	63

## **LA RELATION CLIENTS ET LA COMMUNICATION**

<b>6.1</b>	La dynamique commerciale .....	70
<b>6.2</b>	La communication institutionnelle et les relations publiques .....	75
<b>6.3</b>	L'information voyageurs .....	81
<b>6.4</b>	La lutte contre la fraude .....	84
<b>6.5</b>	Le réseau de distribution .....	87
<b>6.6</b>	Le Centre de Relation Clientèle .....	89

## **LA SÉCURITÉ ET LA SINISTRALITÉ**

<b>7.1</b>	La sûreté .....	92
<b>7.2</b>	La sinistralité par mode .....	95
<b>7.3</b>	La sécurité tramway .....	95

## **LE PARC ET LES INFRASTRUCTURES**

<b>8.1</b>	Le matériel roulant bus .....	103
<b>8.2</b>	Le matériel roulant tramway .....	108
<b>8.3</b>	Les infrastructures et bâtiments .....	113
<b>8.4</b>	L'énergie et les courants faibles .....	116

## **LES INVESTISSEMENTS**

<b>9.1</b>	Le PPI délégataire .....	124
<b>9.2</b>	Le bilan financier .....	126

## **L'ORGANISATION FIL BLEU**

<b>10.1</b>	L'organigramme Keolis Tours .....	130
<b>10.2</b>	Les effectifs Keolis Tours .....	132
<b>10.3</b>	Les éléments de la gestion sociale .....	136
<b>10.4</b>	L'absentéisme .....	138
<b>10.5</b>	L'accidentologie du travail .....	138
<b>10.6</b>	Le programme de formation .....	141
<b>10.7</b>	Les nouveaux accords d'entreprise .....	143
<b>10.8</b>	La conflictualité .....	143



## **LA POLITIQUE QUALITÉ ET LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE**

<b>11.1</b> La politique qualité .....	147
<b>11.2</b> La responsabilité sociale .....	151
<b>11.3</b> La responsabilité sociétale .....	153
<b>11.4</b> La responsabilité environnementale.....	155

## **LES RATIOS ÉCONOMIQUES FIL BLEU**

<b>12.1</b> Les ratios offre et usage .....	160
<b>12.2</b> Les ratios de productivité.....	160
<b>12.3</b> Les ratios de performance.....	160
<b>12.4</b> Les recettes par voyage.....	161

## **LE SERVICE FIL BLANC**

<b>13.1</b> Le fonctionnement du service .....	164
<b>13.2</b> L'offre de transport .....	164
<b>13.3</b> Les moyens mis en œuvre.....	165
<b>13.4</b> La fréquentation et les clients.....	167
<b>13.5</b> La qualité de service .....	170
<b>13.6</b> Les indicateurs économiques.....	173

## **LES COMPTES D'EXPLOITATION** .....

175

## **GLOSSAIRE** .....

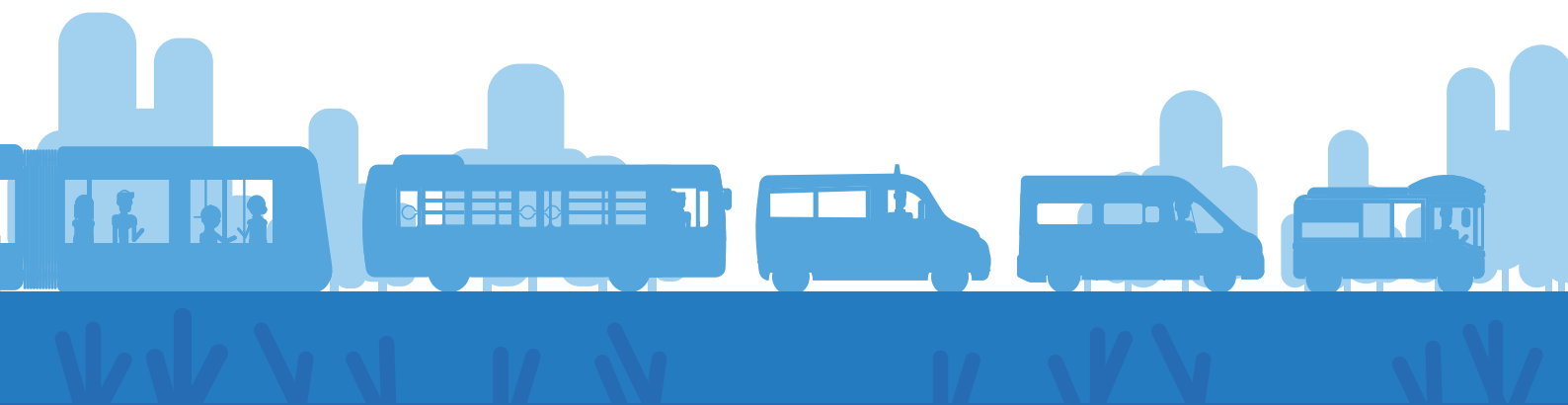
190

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019



# **LES SOCIÉTÉS EXPLOITANTES ET LE CADRE CONTRACTUEL**

<b>1.1</b> L'organisation des transports .....	8
<b>1.2</b> Les sociétés exploitantes .....	8





## 1.1 L'ORGANISATION DES TRANSPORTS

La loi confie aux collectivités territoriales ou à leurs groupements l'organisation des transports réguliers de voyageurs sur leur territoire.

Sur le périmètre tourangeau, la collectivité Tours Métropole Val de Loire et les communes de La Ville-aux-Dames, Vernou-sur-Brenne et Vouvray ont décidé de transférer les compétences d'Autorité Organisatrice (AO) de la Mobilité au Syndicat des Mobilités de Touraine depuis le 15 décembre 2018.

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019, le Syndicat des Mobilités de Touraine a délégué au Groupe Keolis l'exploitation des réseaux de transport en commun Fil Bleu et Fil Blanc dans le cadre d'une convention de Délégation de Service Public courant jusqu'au 31 décembre 2025.

Dans le cadre des prérogatives qui lui ont été confiées, le Syndicat des Mobilités de Touraine :

- détermine la politique des transports (création, modification et suppression de lignes, de services ou d'arrêts) et des objectifs du service public
- fixe les tarifs
- met à disposition du Déléguataire les biens nécessaires à l'exploitation des services tels que les bus, les rames de tramway et les dépôts tout en en restant le propriétaire
- contrôle le Déléguataire
- assure les investissements de son ressort : acquisitions et rénovations des bus, mobiliers et équipements aux points d'arrêts, etc.
- conçoit et réalise les aménagements du réseau : points d'arrêts, sites propres, revêtement de chaussée, optimisation des carrefours, etc.

## 1.2 LES SOCIÉTÉS EXPLOITANTES

En vertu de la convention de Délégation de Service Public signée le 13 décembre 2018, la société Keolis SA, dont le siège social est situé 20 rue Le Peletier 75009 Paris, s'est vue confier l'exploitation des services de transport public de la métropole tourangelle.

Ses filiales Keolis Tours, SARL au capital de 1 909 952 € dont le siège social est situé avenue de Florence 37700 Saint-Pierre-des-Corps, et Keolis Tours Access, SARL au capital de 50 000 € dont le siège est situé au 10 rue des Granges Galand 37550 Saint-Avertin agissent pour le compte de Keolis SA et assurent l'exécution de la convention.

La société Keolis Tours a en charge l'exploitation du réseau Fil Bleu et la société Keolis Tours Access celle du réseau Fil Blanc. Elles sont nommées indistinctement « l'Exploitant » ou « le Déléguataire » dans le présent rapport.

En revanche, il est à noter que les chapitres 4 à 12 sont consacrés au réseau Fil Bleu et portent donc sur les données de la société Keolis Tours. La partie 13, quant à elle, aborde spécifiquement le réseau Fil Blanc et se rapporte donc à la société Keolis Tours Access.

Dans le cadre de la convention de Délégation de Service Public, le Déléguataire a pour missions et responsabilités :

- l'exploitation à ses risques et périls des services
- la gestion de l'ensemble des relations avec les usagers
- la gestion du personnel de l'exploitation
- la fourniture de certains biens nécessaires à l'exploitation tel que décrit contractuellement
- la maintenance de l'ensemble des biens nécessaires à l'exploitation
- la passation de contrats de sous-traitance
- la conception et la mise en œuvre des actions d'information de la clientèle et de promotion du service
- le rôle de conseil, notamment en matière d'adaptations du réseau, en termes d'offre et de tarifs

o

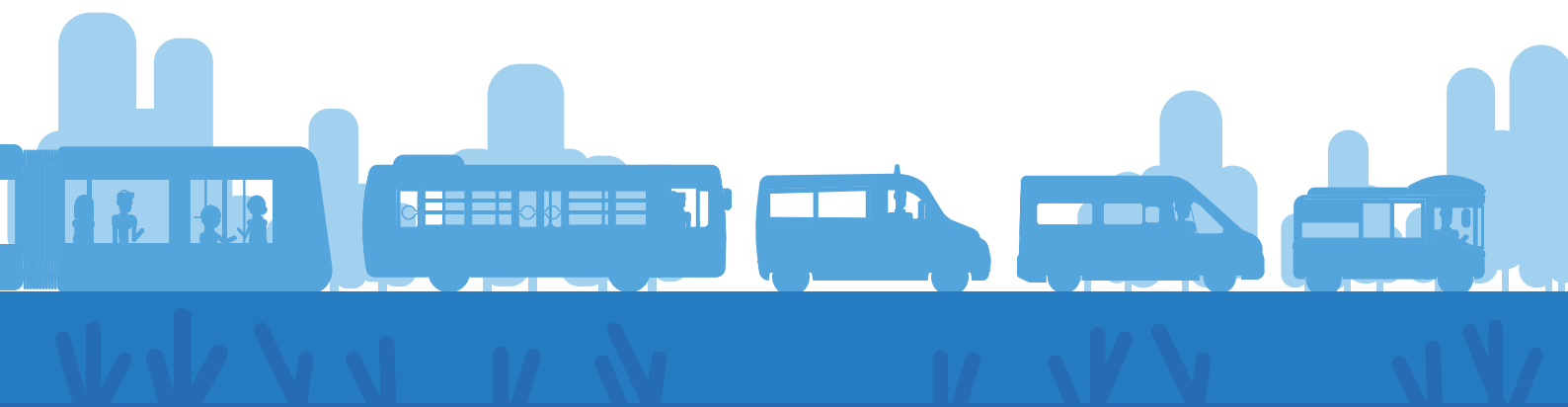


# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

# 2



# **LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE**





## 2019, AN 1 DE LA NOUVELLE DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC

Le 15 décembre 2018, Tours Métropole Val de Loire et les communes de La Ville-aux-Dames, Vernou-sur-Brenne et Vouvray décident de confier les compétences d'Autorité Organisatrice de la Mobilité au Syndicat des Mobilités de Touraine.

Ainsi, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, le Syndicat des Mobilités de Touraine délègue au groupe Keolis l'exploitation des réseaux de transport en commun Fil Bleu et Fil Blanc dans le cadre d'une convention de Délégation de Service Public courant jusqu'au 31 décembre 2025. Pour mener à bien les objectifs de cette nouvelle DSP, le groupe Keolis a confirmé sa filiale Keolis Tours pour l'exploitation du réseau Fil Bleu et créé Keolis Tours Access pour assurer l'exploitation du réseau Fil Blanc.

## REPRISE DE FIL BLANC SANS IMPACT POUR LES CLIENTS DU SERVICE



Initié en décembre 2018, le premier événement marquant de l'année a consisté à transférer l'ensemble de l'activité Fil Blanc dans une nouvelle société et de nouveaux locaux tout en assurant la continuité du service. Collaborateurs, matériel roulant et outils divers ont ainsi intégré un centre d'exploitation refait à neuf et situé aux Granges Galand sur la commune de Saint-Avertin. Adapté et idéalement placé, ce site a permis une reprise de service sans difficultés majeures. L'enquête de satisfaction réalisée en fin d'année auprès des utilisateurs réguliers du service fait état d'un très haut niveau de satisfaction, mettant ainsi en exergue le travail accompli par les équipes.

## DES PROJETS PROGRAMMÉS ET RÉALISÉS

Dès le début de l'année des nouveautés sont apparues pour faciliter l'information des voyageurs. Le site internet Fil Bleu a évolué en profondeur afin de proposer de nouvelles fonctionnalités : responsive design, moteur de recherche pour améliorer la recherche d'itinéraire, cartographie dynamique, améliorations apportées à la e-boutique ... Autant de fonctions nouvelles qui permettent au site filbleu.fr de devenir un outil incontournable de la chaîne d'information voyageur. Parallèlement à ces évolutions, l'application mobile Fil Bleu s'est également enrichie de fonctions nouvelles permettant d'améliorer significativement l'expérience client. Déployée en 2018, celle-ci a bénéficié tout au long de l'année 2019 d'apports fonctionnels importants permettant la personnalisation de l'information, notamment dans le cas de situations perturbées avec la réception de notifications de trafic concernant ses arrêts favoris ainsi que des informations contextuelles sur ces arrêts grâce au déploiement de la solution « beacons » sur les 1 420 points d'arrêts du réseau. Nous recensons aujourd'hui plus de 40 000 utilisateurs réguliers de nos outils digitaux !



L'offre mobilité s'est renforcée en 2019. À la marge dans un premier temps, avec des ajustements d'itinéraires et d'horaires ainsi que le renforcement de la desserte d'événements marquants sur le territoire Métropolitain. De manière plus significative à partir du service été avec, notamment, le renfort de l'offre sur la 1<sup>re</sup> quinzaine de juillet ainsi que la dernière semaine d'août, proposant ainsi un service quasiment équivalent aux périodes fortes de l'année.



Des nouveaux produits et des évolutions d'offre ont également été déployés fin août :

- la création de 3 nouvelles lignes "Citadine" desservant Saint-Cyr / Tours Nord, Tours Centre et Joué-lès-Tours proposant ainsi une offre de proximité sur des secteurs non-desservis

Ce sont 5 véhicules de type Bluebus à énergie électrique acquis par Keolis pour exploiter ces nouveaux services.



- Une nouvelle offre de Transport À la Demande (TAD). L'ensemble des services TAD est, depuis le 26 août, unifié sous la marque Résabus. Un nouveau système permettant de réduire les délais de réservation jusqu'à 30 minutes avant le départ
- D'autres modifications d'offre ont été mises en œuvre le 26 août afin de renforcer l'attractivité du réseau. Hormis la ligne A et la ligne Tempo, 16 autres lignes bénéficient d'ajustements d'itinéraires pour améliorer le maillage du territoire. Ainsi le centre commercial Ma Petite Madelaine profite de ces aménagements grâce au prolongement de la ligne 14
- La ligne 83 est créée sur la base d'une offre différenciée lors des événements de type « concert » et ceux de type « salon »
- En revanche, en raison des déboires sportifs du TFC, la ligne « bus de match » est supprimée

Entre-temps, le déploiement de la nouvelle gamme tarifaire à l'âge et solidaire a été réalisé au 1<sup>er</sup> août 2019. Cette nouvelle gamme propose un tarif étudiant revu à la baisse ainsi que l'introduction de la notion de Quotient Familial (QF). À l'occasion de cette modification de la structure tarifaire, la plupart des abonnés Fil Bleu ont changé de titre. L'agence commerciale s'est préparée en amont et organisée afin d'accompagner dans les meilleures conditions les clients impactés par ces changements de tarification.

## UNE DYNAMIQUE COMMERCIALE SOUTENUE PAR UNE COMMUNICATION CIBLÉE

Pour accompagner l'ensemble de ces évolutions et contribuer à l'attractivité du réseau en développant sa fréquentation, de nombreuses actions commerciales ont été déployées tout au long de l'année et particulièrement aux moments clés de la vie du réseau.


Les principaux temps forts de communication ont été orientés pour promouvoir les nouveaux services (campagne gamme tarifaire, nouveaux produits et services à la rentrée, appli mobile) mais également pour renforcer des produits existants tels que les P+R et P+V.

Tous les supports médias habituels ont été utilisés en privilégiant des actions de proximité avec nos clients. À chaque occasion, des stands Fil Bleu ont ainsi été installés pour faciliter les rencontres avec l'ensemble de nos clients potentiels : salariés, jeunes, nouveaux arrivants, personnes fragiles, festivaliers, clients des centres commerciaux et des marchés, tous ont eu la possibilité d'être en contact avec des agents commerciaux grâce à la tenue plus de 400 stands d'information tout au long de l'année.

La Keolife Week, du 3 au 7 juin 2019, a permis d'animer en interne comme en externe le réseau Fil Bleu autour de la question de l'accessibilité du réseau. De nombreuses actions étaient au programme :

- atelier de sensibilisation à la clientèle en situation de handicap avec les agents de Fil Blanc
- parcours clients avec l'association Valentin Haüy
- stand de visibilité avec Wimoov
- ...





L'ensemble de ces actions et opérations de promotion du réseau a permis de maintenir une attractivité forte du réseau qui se traduit par un niveau de fréquentation légèrement supérieur à 2018 pour approcher les 40 millions de voyages et ce malgré plusieurs événements externes et internes impactant la qualité de service.

Tout au long du premier semestre, chaque samedi, les manifestations Gilets Jaunes débutées en novembre 2018 ont fortement perturbé le réseau. De même, au cours du dernier trimestre 2019, la fréquentation du réseau a souffert à la fois des perturbations en centre-ville, de la grève nationale contre la réforme des retraites en décembre – qui s'est traduite pour les clients par de nombreux blocages du tramway – ainsi que d'une grève interne à Fil Bleu au mois de décembre.

## DES ENTREPRISES MOBILISÉES AUTOUR DES ENJEUX DE QUALITÉ ET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

### Une démarche qualité centrée clients

Keolis Tours et Keolis Tours Access, au travers du projet d'entreprise « *Tous Engagés Clients* » dont le premier axe concerne la qualité de service, font de la satisfaction des clients le fil conducteur de leur démarche managériale.

Au cours de l'année 2019, les premières étapes de ce projet ont consisté à créer le socle pour que l'ensemble des collaborateurs s'approprie cette démarche d'amélioration continue. Création et partage d'un référentiel qualité, groupes de travail, communication interne, réunions d'échanges avec l'ensemble de l'encadrement ont permis d'initier une dynamique positive autour des objectifs ambitieux de qualité fixés dans le contrat. Indicateurs qualité renforcés et audits client mystère servent de support à cette démarche et ont favorisé la recherche d'innovation tant dans les outils que les processus de travail. Les managers de proximité sont maintenant dotés d'outils digitaux de suivi de l'activité de leurs conducteurs pratiquement en temps réel pour plus de réactivité.

Ce niveau d'exigence est également répercuté auprès des entreprises sous-traitantes.

Ainsi, le niveau de qualité obtenu reste très satisfaisant, notamment sur les items traitant de la relation client tels que l'information voyageurs, avec un niveau supérieur à 99 % de réussite, ou l'état propreté au-dessus du seuil des 92 % attendus, ainsi que la disponibilité du matériel supérieure à 97 %.

### La lutte contre la fraude

Les moyens de lutte contre la fraude ont permis de contrôler 663 000 personnes sur l'ensemble de l'année. Malgré cela, on constate une hausse sensible du taux de fraude sur l'exercice. Plusieurs facteurs expliquent cette dégradation :

- le niveau de fréquentation élevé qui rend parfois difficile l'accès aux valideurs pour les clients et complique le contrôle en embarqué
- un climat contestataire porté par le nombre de manifestations diverses et particulièrement le « *rituel* » des samedis perturbés par les Gilets Jaunes
- mais également des faits d'ambiance récurrents et des dégradations de matériel sur certains secteurs du réseau
- la diminution du nombre d'heures affectées au contrôle en raison des perturbations extérieures et internes à l'entreprise tout au long de l'année

### La responsabilité sociétale de l'entreprise

Keolis Tours et Keolis Tours Access se sont également engagées dans une politique de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) comprenant : droits humains, solidarité, diversité, sécurité, accessibilité, environnement, éthique, transparence...

Ainsi, à titre d'exemple, les résultats obtenus en matière de recrutement de personnes éloignées de l'emploi sont très satisfaisants puisque, tant en CDI qu'en CDD ou intérim, ce taux est supérieur à 20 %.

Par ailleurs, afin de faire face à ses difficultés de recrutement sur le métier de conducteur et répondre à son engagement d'insertion de personnes éloignées de l'emploi, Keolis Tours a conclu une convention de partenariat avec Pôle Emploi et la Région Centre-Val De Loire permettant le financement de titres professionnels conducteur de transport en commun sur route pour 8 personnes inscrites à Pôle Emploi. Ces personnes ont ensuite été embauchées en CDI en tant que conducteurs.

D'autres actions ont été mises en œuvre pour renforcer la responsabilité sociétale :

- intervention auprès de la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées)
- actions de lutte contre la violence faite aux femmes
- actions de prévention dans les écoles

### La responsabilité environnementale de l'entreprise

Engagée pour la préservation de l'environnement au regard des exigences du référentiel ISO 14001, la société Keolis Tours a été confirmée dans cette certification à la suite d'un audit de suivi. Consciente du besoin d'aller encore plus loin, le périmètre a été étendu à la direction exploitation et aux services administratifs.

Parmi les autres actions visant à préserver les ressources naturelles, Keolis Tours a également opté pour l'éco-pâturage afin d'entretenir les espaces verts du CDEM, à la place des traditionnels outillages à moteur thermiques. Cette démarche volontariste contribue également à l'insertion sociale car elle est réalisée avec l'apport d'un établissement médico-social qui a pour objectif l'insertion sociale d'adultes en situation de handicap.

Par ailleurs, les équipes de maintenance de Fil Bleu se sont mobilisées autour du projet de remplacement de l'éclairage du site du CDEM qui est passé en technologie LED en 2019 permettant la réalisation d'une économie d'énergie de plus de 10 %.

Enfin, des investissements ont été réalisés sur le système d'arrosage de la plateforme enherbée du tramway afin de piloter plus efficacement nos consommations d'eau en fonction des besoins.



# LES CHIFFRES CLÉS

## LA POPULATION DU RESSORT TERRITORIAL FIL BLEU

**310 527 habitants**, soit -0,3% vs 2018

## L'OFFRE FIL BLEU

**9 163 338 kms commerciaux**

soit équivalent à 2018

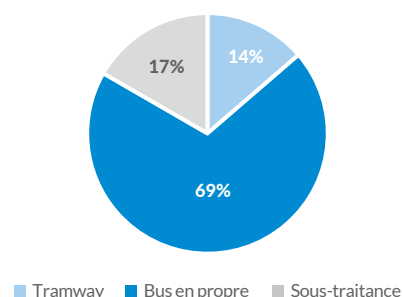
Tramway 14% de l'offre commerciale

Bus en propre 69% de l'offre commerciale

Sous-traitance 17% de l'offre commerciale

La vitesse commerciale 18,82 km/h, soit +0,1% vs 2018

Production de l'offre commerciale en 2019



## L'OFFRE FIL BLANC

**1 012 746 kms commerciaux**, soit +9,7% vs 2018

## LE PARC

**21 rames de tramway**

8,6 ans d'âge moyen

**160 bus diesel**

8,9 ans d'âge moyen

**9 minibus électriques**

3,8 ans d'âge moyen

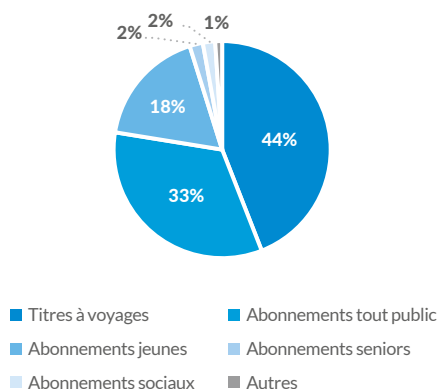
**19 véhicules TPMR**

7,7 ans d'âge moyen

## L'EFFECTIF (YC MAD ET INTÉRIM)

**720 agents** (+5,4% vs 2018) dont **492 conducteurs Fil Bleu** et **18 conducteurs Fil Blanc**

Mix tarifaire en 2019



## LES RECETTES DU TRAFIC FIL BLEU

**22 911 689 €**

Titres à voyages 44% des recettes du réseau

Abonnements tout public 33% des recettes du réseau

Abonnements jeunes 18% des recettes du réseau

Abonnements seniors 2% des recettes du réseau

Abonnements sociaux 2% des recettes du réseau

Autres 1% des recettes du réseau

## LES RECETTES DU TRAFIC FIL BLANC

**101 411 €** (encaissements)

## LA CONTRIBUTION FINANCIÈRE

**65 032 041 €**

Coût au km commercial **7,10 €/km**

Le reste à charge de l'AO **40 096 183 €**

Contribution par voyage **1,10 €/voyage**

## LA FRÉQUENTATION DU RÉSEAU FIL BLEU

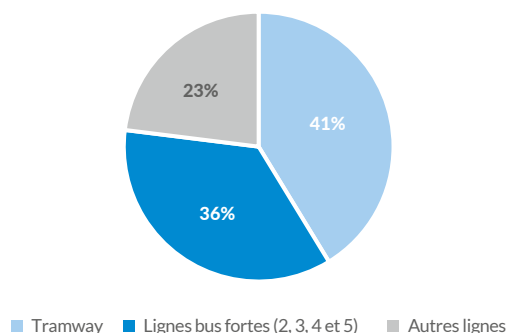
**36 462 300 validations** soit +0,2% vs 2018

Tramway 41% des validations du réseau

Lignes bus fortes (2, 3, 4 et 5) 36% des validations du réseau

Autres lignes 23% des validations du réseau

Répartition des validations en 2019



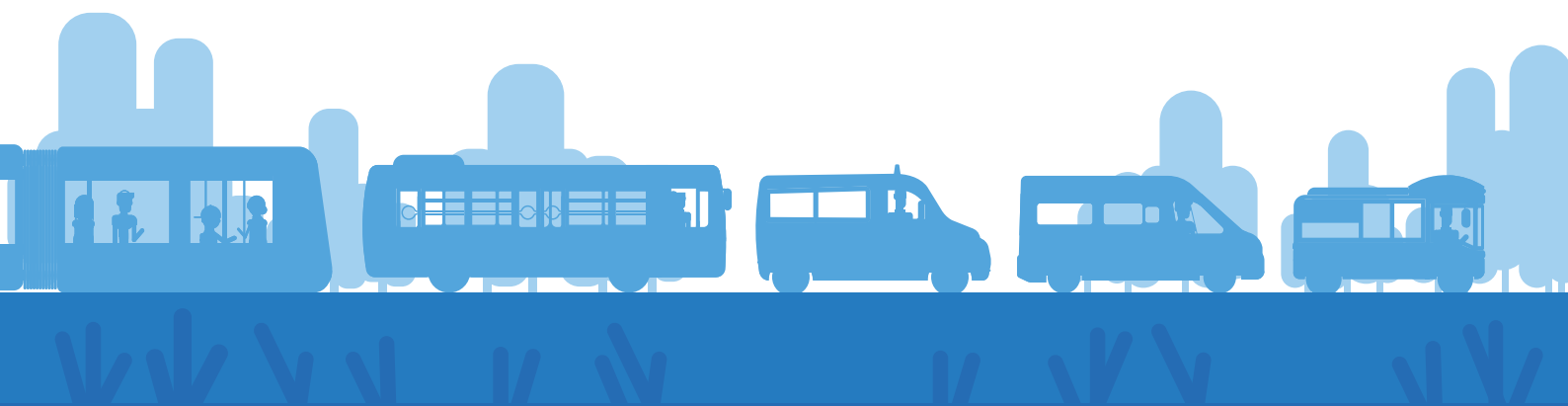
# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019


# 3



# **LES ÉTUDES**

<b>3.1</b> Le programme d'études prévisionnel .....	20
<b>3.2</b> Les études réalisées .....	20





Afin de continuellement améliorer la qualité de service du réseau, Keolis Tours réalise régulièrement des études. Les principaux enseignements des études sont présentés ici ;

### 3.1 LE PROGRAMME D'ÉTUDES PRÉVISIONNEL

Enquête	Objectif de l'enquête	Période d'enquête
Non validation	Mesurer le taux de non-validation du réseau Fil Bleu pour évaluer la fraude et calculer la fréquentation des transports	Novembre 2019
Baromètre satisfaction	Connaitre la satisfaction de la clientèle Fil Bleu sur le réseau et les éléments qui la composent	Reportée en 2020
Baromètre IV	Evaluer la qualité de l'Information Voyageur (IV) à toutes les étapes du parcours client	Reportée en 2020
Enquête TPMR - satisfaction / attentes	Connaitre la satisfaction de la clientèle Fil Blanc et ses attentes sur l'application lancée en 2019	Décembre 2019

En sus de ce programme, un diagnostic client a été réalisé au cours de l'année.

### 3.2 LES ÉTUDES RÉALISÉES

#### L'ENQUÊTE NON-VALIDATION

##### Objectif de l'enquête

- Mesurer le taux de non-validation du réseau Fil Bleu pour évaluer la fraude et calculer la fréquentation des transports

##### Méthodologie et échantillon

10 enquêteurs ont voyagé dans les transports pendant une semaine du mardi 12 au lundi 18 novembre (hors vacances scolaires).

Ils comptaient séparément le nombre de montées avec validation et le nombre de montées sans validation.

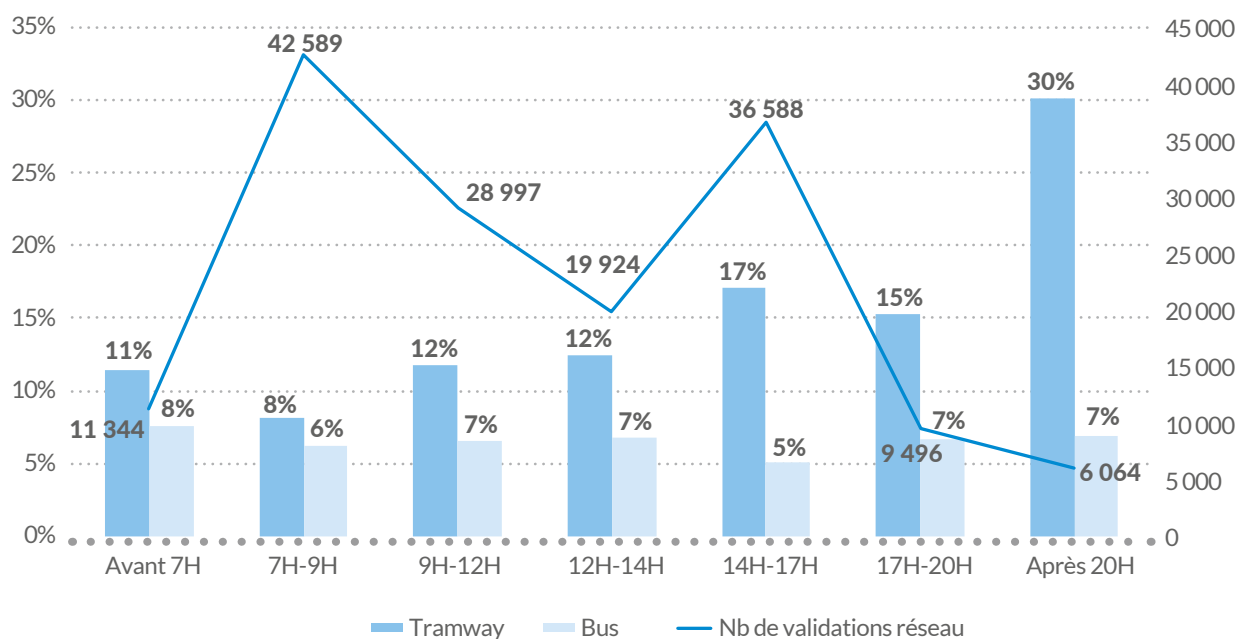
Un redressement des résultats a ensuite été effectué en fonction du type de ligne, du type de jour et de la tranche horaire. 14 000 montées ont été enquêtées en tout.

##### Résultats principaux de l'enquête

- Le taux de non-validation est de 15,9 % sur le tramway et 6,8 % sur le bus
- Le taux a augmenté depuis la dernière enquête de novembre 2017 sur les deux modes, de 2,1 pts sur le bus et de 4,2 pts sur le tram
- Sur le tramway, la non-validation augmente progressivement le long de la journée. Sur le bus, elle reste constante



### Taux de non validation par tranche horaire (en semaine)



- Le week-end, les taux de non-validation sont plus importants, ce qui est lié notamment à des motifs de déplacements occasionnels (sorties, achats,...). La fréquentation est également plus faible qu'un jour de semaine.
- La non-validation est assez constante sur le bus tout au long de la journée
- Sur le tramway, nous constatons une non-validation plus forte l'après-midi et en fin de journée
- La non-validation est plus forte sur la partie sud de la ligne de tramway

## L'ENQUÊTE TPMR – SATISFACTION / ATTENTES

### Objectif de l'enquête

- Connaître la satisfaction de la clientèle Fil Blanc et ses attentes sur l'application lancée à la rentrée 2019

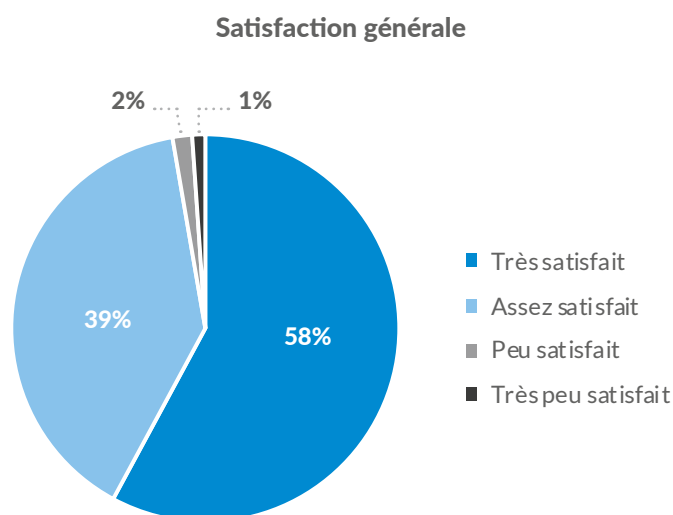
### Méthodologie et échantillon

L'enquête a été envoyée par voie postale à partir de la base d'adresses Fil Blanc. Les clients ont pu renvoyer le questionnaire gratuitement par lettre T.

398 réponses exploitables ont été reçues sur 1 269 envois, soit 31 % de taux de réponse.

### Résultats principaux de l'enquête

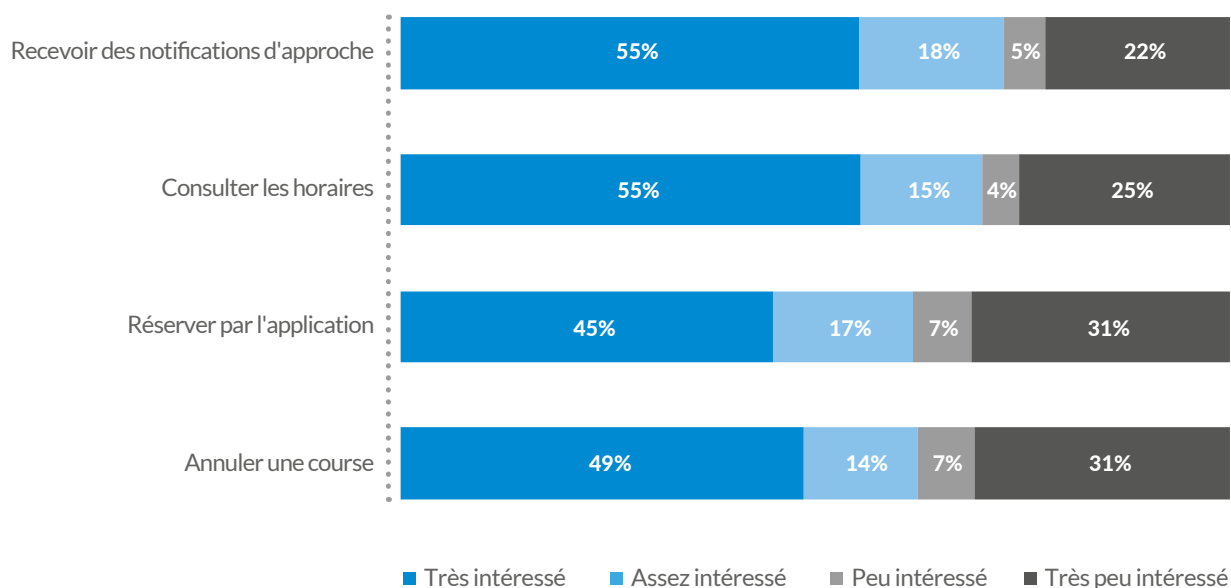
- Fil Blanc est l'unique mode de transport d'une grande partie de sa clientèle, soit 4 clients sur 10
- 97 % des clients sont satisfaits de Fil Blanc



- Les catégories jugées plus insatisfaisantes sont les informations en ligne (13 % d'insatisfaits) et les heures d'accès au standard (11 %)
- Le tarif est satisfaisant pour 97 % des répondants ; plusieurs répondants voudraient cependant une simplification du système de paiement (prélèvement automatique ou abonnement)
- La moitié des répondants montre de l'intérêt pour la mise en place d'une application mobile à condition qu'elle puisse être accessible pour tous. L'autre moitié considère que la digitalisation ne doit pas supprimer le côté humain du système de réservation actuel



### Intérêt pour les fonctionnalités de l'application Fil Blanc



## LE DIAGNOSTIC CLIENT

### Objectifs de l'enquête

- Connaître la typologie des clients Fil Bleu et leurs comportements
- Évaluer les taux de pénétration de Fil Bleu chez la population de la métropole
- Connaître la répartition de la fréquentation par tranche horaire et type de client
- Faire un bilan sur le long terme des évolutions de fréquentation, ventes et recettes

### Méthodologie et échantillon

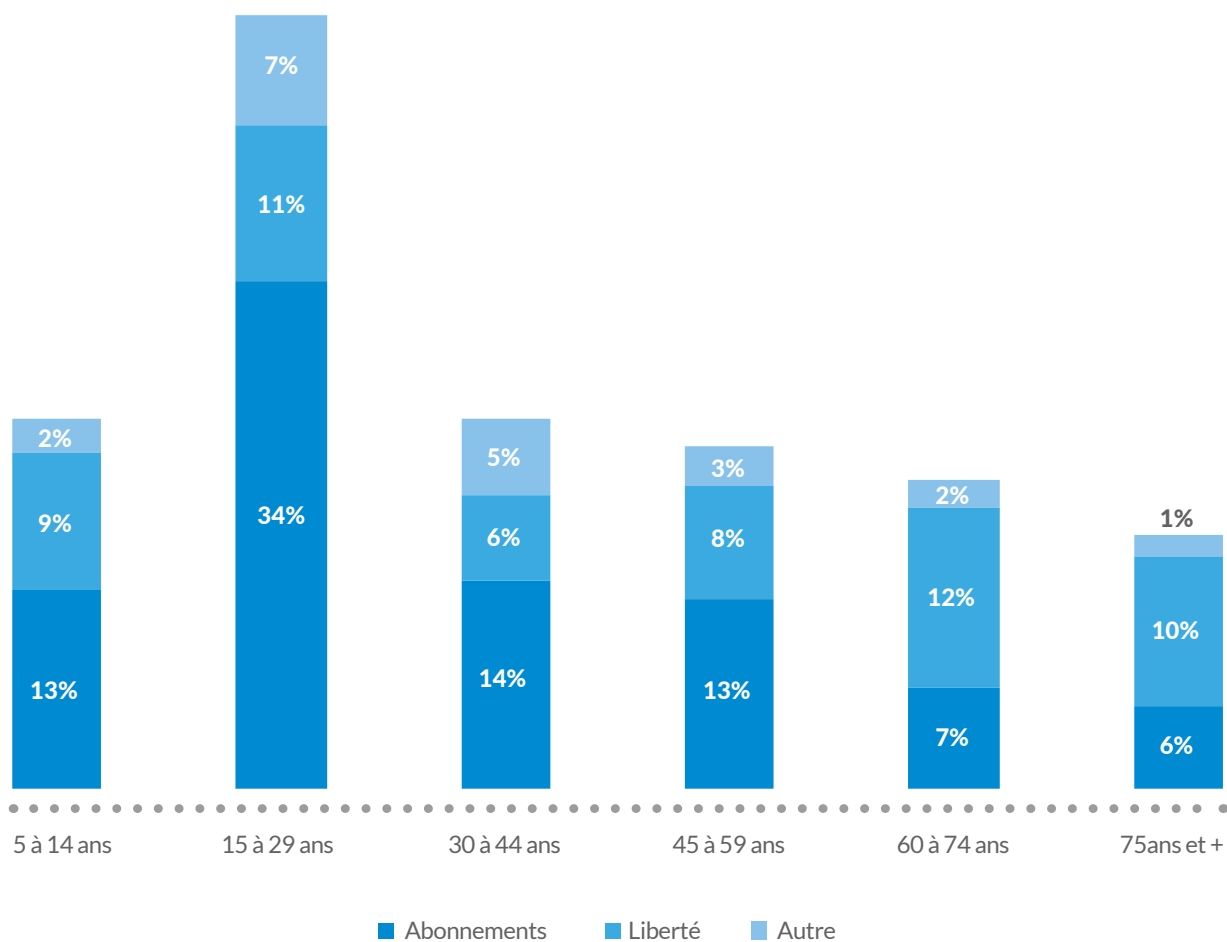
Le diagnostic a été réalisé à partir de données billettiques extraites avant le changement de gamme tarifaire de la rentrée 2020.

### Résultats principaux de l'enquête

- Le taux de pénétration des cartes Fil Bleu chez les jeunes sur l'ensemble de la métropole est à + de 50 %

Après les études, les abonnés Fil Bleu tendent à arrêter leur abonnement, mais beaucoup continuent d'utiliser des titres Liberté ou autres titres occasionnels.

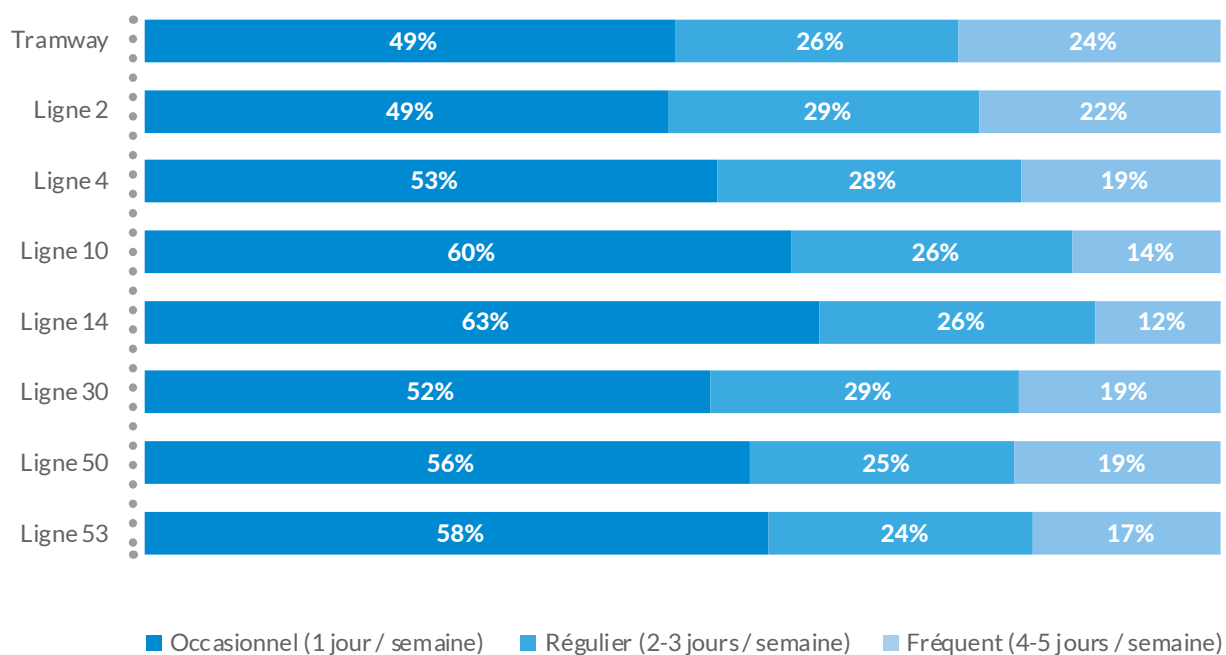
### Taux de pénétration Fil Bleu (encartés uniquement) par âge et titre Ensemble de la Métropole



- Le taux de pénétration des clients encartés est de 33 % sur Tours, 20 % environ sur les communes de première couronne et 12 % sur les communes de deuxième couronne
- Les clients effectuant les mêmes trajets tous les jours de la semaine représentent une minorité, quelle que soit la ligne. La plupart des clients d'une ligne ne l'utilisent qu'un jour par semaine



### Fréquence des clients par ligne sur une semaine



- Sur le tramway et les lignes fortes, les heures creuses concentrent une part relativement forte de la fréquentation, proche des heures de pointe. Sur les lignes urbaines et suburbaines, l'écart entre heures creuses et heures de pointe est plus marqué
- Le tramway attire 75 000 clients uniques sur une semaine, la ligne 2 en attire 32 000

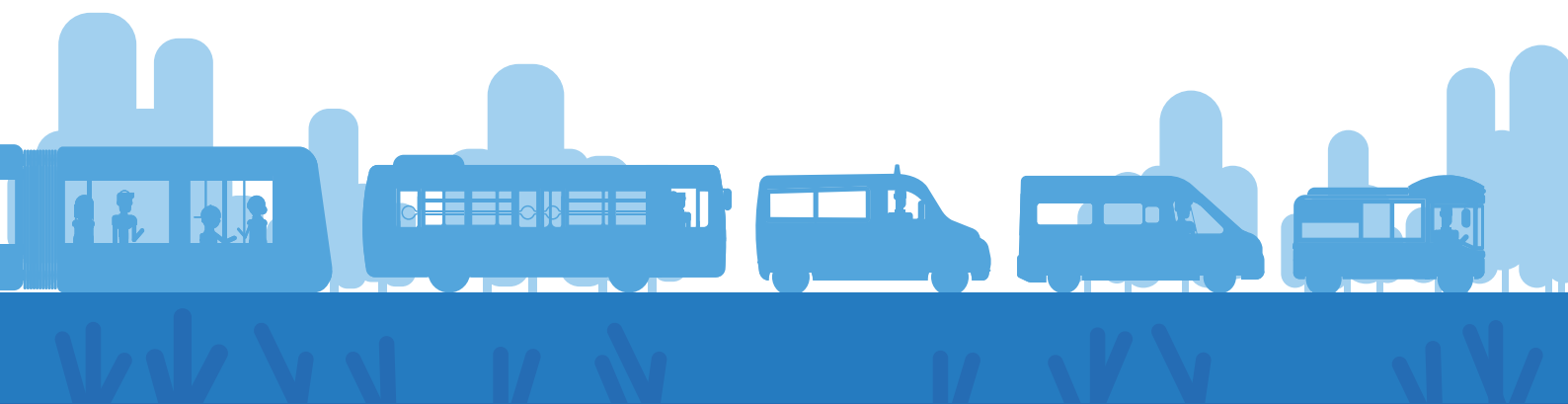
# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

# 4



# **LE SERVICE OFFERT**

<b>4.1</b> L'offre théorique.....	28
<b>4.2</b> L'offre réalisée.....	34
<b>4.3</b> L'offre par ligne .....	36
<b>4.4</b> Les perturbations significatives .....	43
<b>4.5</b> La Calèche.....	44
<b>4.6</b> Les Places Kilométriques Offertes .....	45
<b>4.7</b> Les vitesses commerciales théoriques .....	47





## 4.1 L'OFFRE THÉORIQUE

En 2019, plusieurs ajustements ont eu lieu. Ils concernent des évolutions d'offre, des ajustements d'itinéraires ou d'horaires, des déplacements et des nouvelles implantations d'arrêts.

Ces ajustements se sont faits en vue de :

- la mise en adéquation de l'offre et de la demande (volonté d'ajuster le réseau en fonction des besoins réels généralement exprimés par les clients)
- l'amélioration de la qualité de service (volonté de rendre le réseau le plus juste possible par rapport à la réalité du terrain)
- la dynamique commerciale (volonté de rendre le réseau plus attractif pour que de nouveaux clients l'utilisent)
- la demande d'une commune ou de l'Autorité Organisatrice (pour des raisons techniques ou commerciales), notamment dans le cadre de la mise en place du nouveau réseau 2019-2020

### LES GRANDES ÉTAPES DU CHANGEMENT D'OFFRE EN 2019

#### De janvier à juin 2019

Le réseau de bus reprenait strictement l'offre et les itinéraires en place en septembre 2018. Des évolutions à la marge ont eu lieu sur des calages horaires ou des renforts d'offre sur cette période (cf « Les évolutions à la marge de l'offre nominale »).

#### Juillet et août 2019

Le réseau « été 2019 » s'est fondé sur les itinéraires du réseau mis en place en septembre 2018. Aucun changement d'itinéraire n'a donc été engagé. Concernant l'offre de service, et comme demandé dans le nouveau contrat de DSP, l'offre est renforcée jusqu'à la fin de la 2<sup>e</sup> semaine de juillet et à partir du début de la 4<sup>e</sup> semaine d'août. Cependant, pour éviter la suroffre, l'offre s'aligne sur un type de jour « période de vacances scolaires » pour les périodes précitées.

#### Du 1<sup>er</sup> au 5 juillet:

L'offre déployée est équivalente à la période scolaire, à l'exception près d'une diminution des renforts d'offre mis en place pour mieux desservir les établissements scolaires et universitaires. Sur cette période, une partie des élèves ne fréquente plus leur établissement.

- L2 à 8'30 de fréquence + suppression des doublages (= offre période vacances scolaires)
  - › 16 courses : passage de 7'30 à 8'30 et -20 courses de doublage
- L3, L11, L14, L30, L50 : sans renforts (= offre période vacances scolaires)
  - › L3 : -7 courses (sauf 1 renfort : La Riche > Gare Vinci)
  - › L11 : -1 course
  - › L14 : -2 courses (sauf 1 renfort Santé Vinci > Lycée Grandmont)
  - › L30 : renfort maintenu
  - › L50 : -1 course
- Lignes 100, 101, 102, 103, 104, 108, 109, 110 : circulent normalement (= offre période scolaire)
- Lignes 105, 107, 112 : ne circulent pas (= offre période vacances scolaires) >> les établissements concernés sont fermés
- Lignes 113, 114, 115, 117, 118 : circulent normalement (+ tout l'été sauf exception) (= offre période scolaire)
- Les lignes non-évoquées précédemment n'ont pas fait l'objet de variation d'offre par rapport à un jour de semaine du mois de juin par exemple

#### Du 8 au 12 juillet:

L'offre déployée est équivalente à la période scolaire, à l'exception près d'une diminution des renforts d'offre mis en place pour mieux desservir les établissements scolaires et universitaires. Effectivement sur cette période, les établissements sont fermés.

- L2 à 8'30 de fréquence + suppression des doublages (= offre période vacances scolaires)
- L3, L11, L14, L30, L50 : sans renforts (= offre période vacances scolaires)
- Lignes 100, 101, 102, 103, 104, 105, 107, 108, 109, 110, 112 : ne circulent pas (= offre période vacances scolaires)





- Lignes 113,114, 115, 117, 118 : circulent normalement (+ tout l'été sauf exception)
- Les lignes non-évoquées précédemment n'ont pas fait l'objet de variation d'offre par rapport à un jour de semaine du mois de juin par exemple

### Du 13 juillet au 25 août

L'offre semaine et dimanche type « été » telle que décrite dans le contrat est mise en place. Elle est identique à l'offre « été 2018 » hors effet travaux et déviation.

### À compter du 26 août 2019

Le nouveau réseau est lancé. Les modifications sont décrites ci-après.

### Du 26 août au 30 août

L'offre mise en œuvre sur cette dernière semaine d'août est une offre équivalente à la période scolaire sans les renforts d'offre prévus pour les établissements scolaires, encore fermés sur cette période.

- L2 à 8'30 de fréquence + suppression des doublages (= offre période vacances scolaires)
- L3, L11, L12, L14, L17, L50, L56 : sans renforts (= offre période vacances scolaires)
  - › L3 : -6 courses
  - › L11 : -11 courses
  - › L12 : -4 courses
  - › L14 : -3 courses
  - › L17 : -8 courses
  - › L50 : -6 courses
- Lignes 100, 101, 102, 103, 104, 105, 107, 108, 109, 110, 112 : ne circulent pas (= offre période vacances scolaires)
- Lignes 113,114, 115, 118 : circulent normalement (+ tout l'été sauf exception)
- Ligne 117 : ne circule pas
- Les lignes non-évoquées précédemment n'ont pas fait l'objet de variation d'offre par rapport à un jour de semaine du mois de septembre par exemple

### Les modifications d'offre mises en œuvre à compter du 26 août

Les niveaux d'offre de chacune des lignes sont décrits dans les fiches de lignes annexées au contrat de Délégation de Service Public. Les principales mesures sont :

#### Lignes Citadine

Trois nouvelles lignes électriques de proximité sont expérimentées en rabattement sur le tramway :

- C2 : Place Choiseul/Tranchée/Maisons Blanches
- C3 : Joué Hôtel de Ville/Pont Volant/Espace Malraux, avec un circuit en sens unique et un point de connexion au tram. Le terminus se situe à l'arrêt Comte de Mons
- C4 : Liberté/Febvotte/Prébendes, avec un circuit en sens unique et un point de connexion tram + L2. Le terminus est à Liberté

#### Ligne 3

De nouveaux aménagements entraînent une modification de l'itinéraire dans le secteur des Atlantes pour offrir aux usagers venant du sud un trajet plus rapide :

- Arrêt Atlantes Duclos, au niveau du rond-point des Atlantes côté avenue Pompidou
- Arrêt Pompidou, sur l'avenue Pompidou, face à l'entrée d'IKEA (en remplacement de l'arrêt Parc-Expo)

#### Ligne 10

Nouveau terminus à Beffroi. La ligne reste inchangée entre Paul Doumer et Gare Vinci puis emprunte le boulevard Heurteloup, la rue Mirabeau, le quai Paul Bert (comme l'ancienne L17), le boulevard Charles de Gaulle et l'avenue Ampère (comme l'ancienne L12). Au Beffroi, le terminus « arrivée + régulation » est différent du terminus départ.

#### Ligne 11

Nouveau terminus à Justices. La ligne est prolongée après Gare de Tours, à Saint-Pierre-des-Corps via l'itinéraire de l'ancienne L10.

#### Ligne 12

Nouveau terminus à Petite Arche. La ligne reste inchangée entre Porte de Loire et Chambrerie, puis emprunte un trajet direct jusqu'à Petite Arche. L'arrêt Astronautes permet de se rapprocher du lycée Vaucanson.

### Ligne 14

La ligne 14 dessert le centre commercial Ma Petite Madelaine. Au départ de Grand Sud, le bus en direction de Santé Alliance passe devant l'arrêt Petite Madelaine direction Grand Sud (côté Ouest) sans s'arrêter : il effectue uniquement l'arrêt Petite Madelaine côté Est.

### Ligne 15

Un nouveau terminus à l'arrêt Guillon est mis en place ; celui-ci est renommé La Riche Soleil.

La boucle Carlotti + Duquesne est supprimée sur la L15 et est faite par la L35.

L'arrêt Béguine est desservi par la L15 à la place de la L16.

La ligne est prolongée jusqu'au terminus Blotterie (comme l'ancienne L16). L'arrêt Saint Gatien est desservi par la L31.

### Ligne 16

La ligne est prolongée jusqu'au terminus Jacques Decour et est limitée à Joué Gare. Ce prolongement jusqu'au quartier de la Rabaterie offre une liaison directe avec les Atlantes. Le terminus régulation se fait rue de la Rabaterie (devant la chaufferie).

### Ligne 17

L'itinéraire est inchangé entre Santé Alliance et Luxembourg, puis est modifié avec un trajet direct sur les grands axes Mayer/Maginot. Le nouveau terminus est St Cyr Mairie.

### Ligne 18

L'itinéraire ne change pas entre Croix Chidaine et Mailloux puis reprend l'itinéraire de la L14 jusqu'à Tranchée. À Saint-Cyr-sur-Loire, le quartier « Cèdres » est desservi par la C2. Ensuite, la L18 reprend l'itinéraire de l'ancienne L17 dans Saint-Symphorien, puis reprend la desserte de la zone Fusaparc. Le nouveau terminus est Petite Arche.

### Ligne 19

Nouveau terminus à Richemont, avec passage à l'arrêt Nouvel Atrium. Comme sur la L3, la ligne 19 dessert les nouveaux arrêts Atlantes Duclos et Pompidou. L'offre de la ligne est densifiée et propose 13 départs par jour. En contrepartie, la L20 est supprimée.

### Ligne 30

La ligne 30 est la seule ligne qui dessert Ballan-Miré et reprend donc l'itinéraire de la L31 sur ce secteur. Elle ne fait plus de Flexo vers Bois Gibert et Miré (remplacé par un taxi Résabus 6). L'offre est renforcée aux heures de pointe avec un bus toutes les 20 minutes.

### Ligne 31

Un nouveau terminus est créé à Paul Fort (pas de régulation). La ligne propose un piston à St Gatien aux heures d'entrée et de sortie de l'établissement. Le Flexo 31 vers la Liodière est renommé Résabus 31 (R31). 4 horaires sont désormais proposés le samedi mais uniquement vers et depuis l'arrêt Les Chazard (E. Leclerc).

Les arrêts Dunant et Le Verger sont desservis par la L69 et l'arrêt Puits Tessier est supprimé.

### Ligne 32

Des départs supplémentaires sont proposés toute l'année sur Villandry en lieu et place de la ligne touristique et saisonnière 117.

### Ligne 35

La desserte des arrêts Duquesne et Carlotti est ajoutée.

### Ligne 50

L'offre de la ligne est modifiée avec l'ajout, notamment, de courses partielles Gare de Tours <> Bois de Plante.

### Ligne 52

La ligne est prolongée jusqu'à la Tranchée au lieu de Beffroi.

### Ligne 57

Un nouveau terminus est mis en place à Maurière au lieu d'Espérance. L'arrêt Espérance est desservi par le R57 tout comme l'arrêt Merluce.

### Lignes spéciales

Les lignes spéciales sont renumérotées comme suit :

Avant	Après	Terminus départ	Terminus arrivée
Ligne 100	Ligne 60	Gare de Tours	Becquerel - Florence
Ligne 101	Ligne 61	St Pierre Gare	Becquerel
Ligne 102	Ligne 62	Lycée Grandmont / Verdun	Becquerel
Ligne 103	Ligne 63	Jean Jaurès	Becquerel
Ligne 104	Ligne 64	Rosnay	Becquerel
Ligne 105	Ligne 66	Val Choissille	Lycée Vaucanson / Lycée Choiseul
Ligne 107	Ligne 69	Ballan Gare	Lycée Grandmont
Ligne 108	Ligne 65	Ermitage	Charles Barrier
Ligne 109	Ligne 68	Vaugareau	Place Choiseul / Lycée Vaucanson
Ligne 110	Ligne 70	Gare Vinci	Marmoutier
Ligne 111	Ligne 67	Clos de Vernou	Lycée Vaucanson
Ligne 112	Ligne 71	Gare Vinci	MFR Rougemont



Avant	Après	Terminus départ	Terminus arrivée
Ligne 113	Ligne 73	Jean Jaurès	Moulin Maillet (ANAIS Mettray)
Ligne 114	Ligne 74	Gare de Tours	Nécropole Esvres
Ligne 115	Ligne 75	Vaucanson	ZA d'Oé (Willy Brandt)
Ligne 117	supprimée	Gare de Tours	Villandry Château
Ligne 118	Ligne 72	Gare Vinci	Santé Vinci
Ligne 140	supprimée	Gare de Tours	Bus de Match
(D03)	Ligne 83	Gare Vinci	Ligne Parc Expo

### Lignes évènementielles

La ligne 83 est créée sur la base d'une offre différenciée lors des évènements de type « concert » et ceux de type « salon ».

En revanche, la L140 est supprimée.

### Le Transport À la Demande – Résabus

L'ensemble des services TAD est, à partir du 26 août, unifié sous la marque Résabus. Un nouveau système de réservation permet de réduire les délais de réservation jusqu'à 30 minutes avant le départ.

Quatre types de Résabus sont mis en place :

- Le Résabus, en ligne virtuelle
  - › Résabus 1 : Druye centre <> Ballan centre  
Ce nouveau service propose 1 aller/retour le mercredi et 1 aller/retour le vendredi.
  - › Résabus 2 : Luynes Centre <> Hôpital Pagès  
Le terminus Mareuil est remplacé par un terminus à Luynes Centre. Le nombre de départs passe de 11 à 7 par jour.
  - › Résabus 3 : Atlantes <> ZI Yvaudières  
L'itinéraire est inchangé et l'offre passe de 10 départs à 21 départs par jour.
  - › Résabus 7 : Painguetterie <> Beffroi  
Ce nouveau service propose 3 allers/retours par jour du lundi au vendredi, toute l'année.
  - › Résabus 8 : Maurière <> Luynes Centre  
Ce nouveau service propose 4 allers/retours par jour du lundi au samedi, toute l'année.
  - › Résabus 9 : Vaucanson / Centre de Permis / Diablerie  
Aucune modification n'est apportée sur ce service.

- Le Résabus, en desserte zonale

- › Le Résabus 4 : Les Bergeons <> La Riche Centre/Soleil  
L'ancien Résago 4 est remplacé par le Résabus 4. Il permet désormais des liaisons entre les arrêts de Berthenay et St Genouph vers et depuis 2 points de rabattement : La Riche Soleil et La Riche Centre.

Ce service fonctionne du lundi au vendredi de 7h à 19h sans concurrence d'horaires et de sens avec la ligne régulière.

- › Le Résabus 5 : Villandry Centre <> L'Heure Tranquille (Tours)

Le Résabus 5 est créé en complément de la L32. Il permet désormais des liaisons entre les arrêts de Villandry et Savonnières vers et depuis L'Heure Tranquille.

Ce service fonctionne du lundi au vendredi de 7h à 19h sans concurrence d'horaires et de sens avec la ligne régulière.

- › Le Résabus 6 : Miré / Joué Sud <> Joué Hôtel de Ville

Le Résabus 6 est créé à Joué Sud et remplace l'ancien Flexo 30 à Ballan-Miré. Il permet désormais des liaisons entre les arrêts de Joué Sud et certains arrêts de Ballan vers et depuis Joué Hôtel de Ville.

Ce service fonctionne du lundi au vendredi de 7h à 19h.

- Le Résabus, ex-Flexo, en prolongement de lignes régulières

- › Le Résabus 31

L'offre et l'itinéraire de ce service ne sont pas modifiés. En revanche, 2 allers/retours supplémentaires sont proposés en lien avec l'arrêt Les Chazard uniquement, ainsi qu'une offre le samedi pour desservir le nouveau centre commercial.

- › Le Résabus 57

L'arrêt Espérance est intégré aux arrêts desservis en Résabus 57. L'offre est inchangée.

- Le Résabus du dimanche, en ligne virtuelle

Ce service reste inchangé par rapport aux modalités précédentes. Les itinéraires de ces services sont adaptés aux modifications décrites ci-dessus sur les lignes régulières.

Seule la ligne 18 n'est plus effectuée en Résabus le dimanche car elle bascule en service régulier.



## LES ÉVOLUTIONS À LA MARGE DE L'OFFRE NOMINALE

### Les évolutions d'offre

#### De janvier à août : réseau 2018-2019

##### en janvier

- Mise en place d'un service spécial pour la nuit de la Saint Sylvestre
- Ajout de courses entre la Gare de Tours et le Parc des Expositions, afin de répondre à la forte demande de mobilité des lycéens et éviter les surcharges sur les bus de ligne pour le Forum de l'Oriental
- Le départ de Mareuil 14 h 08 de la L57 est assuré par un taxi-bus au lieu d'un bus standard
- Le taxi-bus au départ de Vaucanson 8 h 30 ne dessert plus les arrêts Willy Brandt et ZA d'Oé

##### en février

- À l'occasion du Japan Tours Festival, la desserte de la ligne 3 entre Gare Vinci et Parc Expo est renforcée avec une augmentation de la fréquence de passage

##### en mai

- À l'occasion de la Foire de Tours, la desserte de la ligne 3 entre Gare Vinci et les Atlantes est renforcée avec une augmentation de la fréquence de passage

- À l'occasion de la Dreamhack, la desserte de la ligne 3 entre Gare Vinci et Parc Expo est renforcée avec une augmentation de la fréquence de passage
- Renfort Festival Les Années Joué : un aller-retour supplémentaire la nuit en tramway, pendant 2 jours

##### en juin

- Ligne spéciale Aucard de Tours : création de 5 courses par nuit sur 5 nuits : Gloriette – Fac Tanneurs – Ursulines – Jean Jaurès – Lac
- Renfort Fête de la Musique : offre plus importante et plus tardive sur le tramway et la ligne 2
- Ligne spéciale Festival des Horizons à Saint-Avertin : ligne circulaire aux 30 minutes de 18 h 45 à 1 h 20

##### en août

- Ligne spéciale Les Îlots Électroniques : renfort d'offre de 13 h à 20 h : Gare de Tours – Jean Jaurès – Rabelais – Espace Malraux

#### D'août à décembre : réseau 2019-2020

##### en août

- L34 (direction Les Bergeons) autorisée à faire un terminus partiel à Berthenay Mairie uniquement si le bus n'a plus de voyageurs

##### en septembre

- La première course de L62 ne passe plus par Beaujardin (bus articulé affecté dessus)
- Création de la L76 Becquerel > Lycée Grandmont
- Inversion du matériel roulant bus entre la L10 (standards) et les lignes 53-62-67 (articulés)
- Ajout d'une course partielle sur la L2 en heure de pointe matin, entre Beethoven et Les Douets

##### en octobre

- Mise en place d'un renfort sur le tram : 2 allers / retours, jusqu'aux vacances de Noël
- Circulation de la L83 pour les salons de l'habitat et de l'auto

##### en novembre

- Ajout d'une course partielle Verdun > Santé Vinci sur la ligne 72
- Inversion du matériel roulant bus entre la L10 (standards) et la L30 (articulés)
- Circulation de la ligne 83 pour le salon Ferme Expo et pour les concerts de Ninho, -M- et M. Pokora

##### en décembre

- Renfort d'offre sur le tramway, les trois dimanches précédant Noël entre 13 h et 19 h avec une fréquence plus forte. Décision non mise en œuvre suite aux mouvements sociaux de décembre



## LES AJUSTEMENTS D'ITINÉRAIRES

### De janvier à août : réseau 2018-2019

#### Réseau été

- Pendant la durée des travaux dans le secteur de Joué-lès-Tours/Camus, la L5 est déviée
- Pendant la durée des travaux quai de Marmoutier, les lignes 53 et 54 sont déviées

## LES CHANGEMENTS DE NOMS, MODIFICATIONS D'ARRÊTS

### De janvier à août : réseau 2018-2019

#### en janvier

- Nouvel aménagement des arrêts Jolivet (direction Gare de Tours) et Milletière

#### en février

- Rééquilibrage de la distance interarrêts du Plan B : suppression de Rotterdam et création de Coppée

### D'août à décembre : réseau 2019-2020

#### en août

- Création de nouveaux arrêts :
  - › Astronautes (L12, 17, 18, 53, 56)
  - › Atlantes Duclos et Pompidou (L3, 19, 60, 62, 63)
  - › De La Motte (L50)
  - › Epinettes (provisoire L52)
  - › Huard (L18 + C2)
  - › Ménardièrre (L52)
  - › Petite Madelaine (L14)
  - › Vallée Vaugareau (L57 + R8)
  - › Tous ceux des Citadine C2, C3 et C4
  - › Tous ceux des Résabus R1, R4, R5, R6, R7
- Suppression des arrêts Chalonnaire, Charleroi, Cormery, Daguerre, Duclos Atlantes, Dunkerque, Guillon (ouest), La Riche Soleil (transféré sur Guillon Est), Les Granges (Simply), Loing, Niepce, Puits Tessier et St Malo

- Modification de noms d'arrêts :
  - › La Grande Pièce => Boire Futembre
  - › Cimetière => Cimetière Nord
  - › Espace Malraux => Cugnot
  - › Tastes => De Tastes
  - › Guillon (Est) => La Riche Soleil
  - › Métairies => Le Clos Rousseau
  - › Lecotte => Lecotté
  - › Côteaux => Les Planches
  - › Monsoudun => Montsoudun

#### en octobre

- Création de l'arrêt Bocage pour la C2, de l'arrêt Epinettes pour la L52
- Suppression de l'arrêt Chantelouze

#### en décembre

- Suppression de l'arrêt de la Calèche devant l'Office de Tourisme

## LES AJUSTEMENTS HORAIRES

### De janvier à août : réseau 2018-2019

#### en janvier

- Décalage d'un doublage de la L2 : adaptation en fonction des charges

- Décalage d'un doublage de la ligne 3 : adaptation en fonction des charges

### D'août à décembre : réseau 2019-2020

#### en septembre

- Décalage d'un doublage de la L2 : adaptation en fonction des charges

#### en novembre

- Décalage du premier départ de ligne 3
- Décalage du dernier départ de chaque sens sur la ligne 14

- Décalage de tous les départs de Becquerel le midi sur les lignes 60-61-62-63-64
- Temps de parcours revu sur la L30
- Décalage des horaires d'après-midi sur la L52
- Décalage d'un horaire de la L60
- Temps de parcours revus sur la L14 uniquement le samedi après-midi entre les arrêts Chambray 2 et Grand Sud

## 4.2 L'OFFRE RÉALISÉE

### LES KILOMÈTRES TOTAUX

Offre kilométrique par mode (kilomètres totaux)	Réalisé 2019	2019 Contrat (Avenant 1)	Réalisé 2018	Var. vs Contrat		Var. vs 2018	
				Km	%	Km	%
Tramway	1 258 420	1 305 393	1 288 874	-46 973	-3,6%	-30 454	-2,4%
Standards	4 198 306	4 203 390	4 500 598	-5 084	-0,1%	-302 292	-6,7%
Articulés	3 100 280	3 245 661	2 980 442	-145 381	-4,5%	119 838	4,0%
Minibus	164 022	151 894	103 208	12 128	8,0%	60 814	58,9%
Sous-traités bus	1 721 790	1 672 835	1 565 371	48 955	2,9%	156 419	10,0%
Sous-traités taxis	70 461	77 809	19 830	-7 348	-9,4%	50 631	255,3%
<b>Total</b>	<b>10 513 279</b>	<b>10 656 981</b>	<b>10 458 323</b>	<b>-143 702</b>	<b>-1,3%</b>	<b>54 956</b>	<b>0,5%</b>
dont TAD	88 653	45 525	32 948	43 128	94,7%	55 705	169,1%
dont hors TAD	10 424 626	10 611 456	10 425 375	-186 830	-1,8%	-749	0,0%

### LES KILOMÈTRES COMMERCIAUX

Offre kilométrique par mode (kilomètres commerciaux)	Réalisé 2019	2019 Contrat (Avenant 1)	Réalisé 2018	Var. vs Contrat		Var. vs 2018	
				Km	%	Km	%
Tramway	1 240 937	1 287 436	1 272 425	-46 499	-3,6%	-31 488	-2,5%
Standards	3 513 505	3 583 854	2 567 896	-70 348	-2,0%	945 609	26,9%
Articulés	2 669 447	2 796 765	3 879 485	-127 317	-4,6%	-1 210 037	-45,3%
Minibus	138 105	129 117	90 870	8 988	7,0%	47 235	34,2%
Sous-traités bus	1 504 101	1 503 627	1 312 902	474	0,0%	191 199	12,7%
Sous-traités taxis	8 589	32 284	9 088	-23 695	-73,4%	-499	-5,8%
<b>Total hors TAD</b>	<b>9 074 685</b>	<b>9 333 081</b>	<b>9 132 666</b>	<b>-258 396</b>	<b>-2,8%</b>	<b>-57 981</b>	<b>-0,6%</b>
<b>TAD</b>	<b>88 653</b>	<b>45 525</b>	<b>32 948</b>	<b>43 128</b>	<b>94,7%</b>	<b>55 705</b>	<b>62,8%</b>
<b>Total</b>	<b>9 163 338</b>	<b>9 378 607</b>	<b>9 165 614</b>	<b>-215 269</b>	<b>-2,3%</b>	<b>-2 276</b>	<b>0,0%</b>



Hors TAD, les kilomètres commerciaux réalisés en 2019 sont inférieurs au contrat de 2,8%. Cela est dû à :

- une période de travaux importants sur la plateforme tramway au mois d'avril
- une réduction de l'offre bus sur les samedis de l'été 2019, ajustée sur celle de l'été 2018
- un report sur la rentrée 2020 de modifications d'offre bus prévues au contrat (lignes 3, 14, 30)
- des pertes d'exploitation dues aux journées de grève de septembre et décembre 2019

## LES KILOMÈTRES DE DÉVIATIONS 2019

Sur l'année 2019, 45 560 km ont été réalisés en plus de la production normale en raison des déviations.

L'année a été fortement touchée par de nombreux travaux à différents points de l'agglomération représentant une hausse de 115 % par rapport à 2018.

La ligne la plus impactée est la ligne 2 avec un surplus de 11 952 km lié aux déviations, notamment rues Méliès et Thalès à Tours nord.

Ligne	Δ km	Ligne	Δ km	Ligne	Δ km
2	11 952	35	54	74	9
3	1 535	36	-219	75	0
4	5 600	50	3 995	76	0
5	718	51	-1 087	100	95
10	2 081	52	-408	101	-116
11	3 181	53	-1 900	102	64
12	-637	54	-59	103	51
14	6 319	56	57	104	56
15	1 030	57	-386	105	-54
16	228	60	16	107	31
17	2 427	61	8	108	0
18	-2 056	62	0	109	46
19	-22	63	0	110	0
20	0	64	0	111	-13
C	5 428	65	0	112	0
C1	3 707	66	-58	113	13
C2	186	67	0	114	0
C3	-178	68	-14	115	0
C4	294	69	-2	117	0
30	2 593	70	0	118	0
31	-326	71	0	Total 45 560	
32	781	72	0		
34	534	73	5		

## 4.3 L'OFFRE PAR LIGNE

Les données présentées pour l'année 2019 agrègent les deux périodes avant et après le 26 août 2019. La variation affichée entre 2018 et 2019 n'est donc qu'indicative car certaines lignes ont subi des changements profonds de desserte entre les services 2018/2019 et 2019/2020.

Lignes	2019			2018			Variation 2018 / 2019		
	Commercial	HLP	TOTAL	Commercial	HLP	TOTAL	Commercial	HLP	TOTAL
Tramway - Ligne A	1 240 937	4 981	1 245 918	1 272 425	5 060	1 277 485	-2,5%	-1,6%	-2,5%
Techniques Tram	-	12 502	12 502	-	11 389	11 389	-	9,8%	9,8%
<b>TOTAL TRAM</b>	<b>1 240 937</b>	<b>17 483</b>	<b>1 258 420</b>	<b>1 272 425</b>	<b>16 449</b>	<b>1 288 874</b>	<b>-2,5%</b>	<b>6,3%</b>	<b>-2,4%</b>
Plan B	6 127	1 420	7 547	5 316	873	6 189	15,3%	62,7%	22,0%
<b>S/T PRT</b>	<b>6 127</b>	<b>1 420</b>	<b>7 547</b>	<b>5 316</b>	<b>873</b>	<b>6 189</b>	<b>15,3%</b>	<b>62,7%</b>	<b>22,0%</b>
Ligne 2	1 081 095	146 878	1 227 972	1 057 805	149 775	1 207 580	2,2%	-1,9%	1,7%
Ligne 3	884 801	91 893	976 693	916 739	95 353	1 012 092	-3,5%	-3,6%	-3,5%
Ligne 4	470 165	30 687	500 851	466 128	24 667	490 795	0,9%	24,4%	2,0%
Ligne 5	633 159	46 654	679 813	639 929	44 704	684 634	-1,1%	4,4%	-0,7%
<b>S/T lignes Fortes</b>	<b>3 069 219</b>	<b>316 111</b>	<b>3 385 330</b>	<b>3 080 601</b>	<b>314 499</b>	<b>3 395 100</b>	<b>-0,4%</b>	<b>0,5%</b>	<b>-0,3%</b>
Ligne 10	395 180	34 852	430 032	365 479	24 886	390 365	8,1%	40,0%	10,2%
Ligne 11	282 018	57 720	339 738	234 708	52 014	286 722	20,2%	11,0%	18,5%
Ligne 12	312 289	38 119	350 408	395 194	47 118	442 312	-21,0%	-19,1%	-20,8%
Ligne 14	588 392	83 872	672 265	587 275	77 388	664 663	0,2%	8,4%	1,1%
Ligne 15	450 838	52 934	503 772	435 935	45 598	481 533	3,4%	16,1%	4,6%
Ligne 16	363 107	43 826	406 932	363 072	45 898	408 970	0,0%	-4,5%	-0,5%
Ligne 17	381 301	44 712	426 013	428 579	42 248	470 827	-11,0%	5,8%	-9,5%
Ligne 18	97 011	14 021	111 032	52 123	4 739	56 861	86,1%	195,9%	95,3%
Ligne 19	22 590	8 354	30 944	14 073	7 218	21 291	60,5%	15,7%	45,3%
Ligne 20	31 968	10 197	42 165	49 468	13 768	63 237	-35,4%	-25,9%	-33,3%
Ligne C / C1 (à cpter du 26/08/2019)	99 888	13 984	113 873	90 870	14 267	105 137	9,9%	-2,0%	8,3%
Ligne C2 (à cpter du 26/08/2019)	20 011	6 473	26 484	-	-	-	-	-	-
Ligne C3 (à cpter du 26/08/2019)	9 953	1 840	11 794	-	-	-	-	-	-
Ligne C4 (à cpter du 26/08/2019)	8 252	1 069	9 322	-	-	-	-	-	-
<b>S/T lignes Urbaines</b>	<b>3 062 799</b>	<b>411 973</b>	<b>3 474 772</b>	<b>3 016 777</b>	<b>375 142</b>	<b>3 391 919</b>	<b>1,5%</b>	<b>9,8%</b>	<b>2,4%</b>
Ligne 30	126 211	27 419	153 630	98 018	25 679	123 698	28,8%	6,8%	24,2%
Ligne 31	140 101	17 396	157 497	173 192	16 260	189 451	-19,1%	7,0%	-16,9%





	2019			2018			Variation 2018 / 2019		
Lignes	Commercial	HLP	TOTAL	Commercial	HLP	TOTAL	Commercial	HLP	TOTAL
Ligne 32	34 460	34 731	69 191	31 434	32 421	63 855	9,6%	7,1%	8,4%
Ligne 34	37 057	27 796	64 853	38 234	25 485	63 718	-3,1%	9,1%	1,8%
Ligne 35	57 640	11 362	69 001	59 294	11 749	71 043	-2,8%	-3,3%	-2,9%
Ligne 36	56 610	9 903	66 513	58 999	14 378	73 377	-4,0%	-31,1%	-9,4%
Ligne 50	447 344	79 085	526 429	479 168	73 377	552 545	-6,6%	7,8%	-4,7%
Ligne 51	80 166	9 594	89 760	75 379	5 783	81 162	6,4%	65,9%	10,6%
Ligne 52	94 819	10 144	104 963	95 297	6 390	101 688	-0,5%	58,7%	3,2%
Ligne 53	155 156	9 031	164 187	155 883	8 291	164 174	-0,5%	8,9%	0,0%
Ligne 54	158 024	35 092	193 116	159 229	38 115	197 344	-0,8%	-7,9%	-2,1%
Ligne 56	172 297	29 877	202 174	190 347	23 351	213 698	-9,5%	27,9%	-5,4%
Ligne 57	33 095	34 867	67 962	36 451	46 968	83 419	-9,2%	-25,8%	-18,5%
<b>S/T lignes Suburbaines</b>	<b>1 592 980</b>	<b>336 297</b>	<b>1 929 276</b>	<b>1 650 925</b>	<b>328 247</b>	<b>1 979 172</b>	<b>-3,5%</b>	<b>2,5%</b>	<b>-2,5%</b>
Ligne F30	8 724	-	8 724	12 952	14	12 966	-32,6%	-	-32,7%
Ligne F31	12 562	-	12 562	19 953	-	19 953	-37,0%	-	-37,0%
Ligne F57	14	-	14	29	-	29	-50,0%	-	-50,0%
Ligne F55 et Résabus (dont R31 et R57)	67 353	-	67 353	-	-	-	-	-	-
<b>S/T lignes Flexo/Resago</b>	<b>88 653</b>	<b>-</b>	<b>88 653</b>	<b>32 934</b>	<b>14</b>	<b>32 948</b>	<b>169,2%</b>	<b>-</b>	<b>169,1%</b>
Ligne 100 / 60 (à cpter du 26/08/2019)	10 501	7 240	17 741	10 894	6 045	16 939	-3,6%	-33,5%	4,7%
Ligne 101/ 61 (à cpter du 26/08/2019)	4 376	6 399	10 775	4 498	4 830	9 328	-2,7%	32,5%	15,5%
Ligne 102/ 62 (à cpter du 26/08/2019)	5 540	7 405	12 945	5 668	7 229	12 897	-2,2%	2,4%	0,4%
Ligne 103/ 63 (à cpter du 26/08/2019)	5 348	4 629	9 977	5 483	5 263	10 746	-2,5%	-12,0%	-7,2%
Ligne 104/ 64 (à cpter du 26/08/2019)	2 939	3 515	6 454	2 898	2 824	5 722	1,4%	24,5%	12,8%
Ligne 108/ 65 (à cpter du 26/08/2019)	995	2 166	3 161	988	2 549	3 537	0,7%	-15,0%	-10,6%
Ligne 105/ 66 (à cpter du 26/08/2019)	7 258	2 673	9 931	6 301	2 939	9 240	15,2%	-9,0%	7,5%
Ligne 111/ 67 (à cpter du 26/08/2019)	6 144	6 810	12 954	6 957	7 755	14 712	-11,7%	-12,2%	-11,9%
Ligne 109/ 68 (à cpter du 26/08/2019)	15 708	18 497	34 205	16 041	16 006	32 047	-2,1%	15,6%	6,7%
Ligne 107/ 69 (à cpter du 26/08/2019)	5 117	5 209	10 326	5 401	6 453	11 854	-5,3%	-19,3%	-12,9%
Ligne 110/ 70 (à cpter du 26/08/2019)	1 805	3 227	5 032	1 796	3 873	5 669	0,5%	-16,7%	-11,2%



	2019			2018			Variation 2018 / 2019		
Lignes	Commercial	HLP	TOTAL	Commercial	HLP	TOTAL	Commercial	HLP	TOTAL
Ligne 112/ 71 (à cpter du 26/08/2019)	1 439	2 532	3 971	1 587	2 623	4 210	-9,3%	-3,5%	-5,7%
Ligne 118/ 72 (à cpter du 26/08/2019)	13 869	15 924	29 793	13 486	14 511	27 997	2,8%	9,7%	6,4%
Ligne 113/ 73 (à cpter du 26/08/2019)	4 247	4 562	8 809	4 656	4 809	9 465	-8,8%	-5,1%	-6,9%
Ligne 114/ 74 (à cpter du 26/08/2019)	6 851	1 619	8 470	7 186	1 940	9 126	-4,7%	-16,5%	-7,2%
Ligne 115/ 75 (à cpter du 26/08/2019)	1 640	2 045	3 685	2 294	2 793	5 086	-28,5%	-26,8%	-27,5%
Ligne 76 (à cpter du 26/08/2019)	246	417	663	-	-	-	-	-	-
Ligne 106	-	-	-	3 090	1 848	4 938	-	-	-
Ligne 117	4 721	4 427	9 148	6 523	5 358	11 881	-27,6%	-17,4%	-23,0%
Ligne 140 (Bus de Match)	360	561	921	687	1 067	1 754	-47,6%	-47,4%	-47,5%
Ligne 83 (Navette Parc Expo)	2 360	518	2 878	-	-	-	-	-	-
Spéciaux et occasionnels, essais formation	1 159	4 946	6 105	204	5 825	6 028	469,2%	-15,1%	1,3%
dont Spéciaux	1 159	228	1 387	204	-	204	468,1%	0,0%	579,7%
S/T lignes Spéciales	102 623	105 321	207 944	106 636	106 539	213 175	-3,8%	-5,4%	-2,5%
Techniques Bus	-	161 337	161 337	-	150 946	150 946	-	6,9%	6,9%
<b>Total Divers</b>	<b>-</b>	<b>161 337</b>	<b>161 337</b>	<b>-</b>	<b>150 946</b>	<b>150 946</b>	<b>-</b>	<b>6,9%</b>	<b>6,9%</b>
dont Autres (Essais, formation)	-	4 705	4 705	-	5 585	5 585	-	-15,7%	-15,7%
<b>TOTAL BUS</b>	<b>7 922 401</b>	<b>1 332 458</b>	<b>9 254 859</b>	<b>7 893 189</b>	<b>1 276 260</b>	<b>9 169 449</b>	<b>0,4%</b>	<b>4,0%</b>	<b>0,9%</b>
Dont déviations	45 560	-	45 560	21 162	-	21 162	115,3%	-	115,3%
<b>TOTAL BUS + TRAM</b>	<b>9 163 338</b>	<b>1 349 941</b>	<b>10 513 279</b>	<b>9 165 614</b>	<b>1 292 709</b>	<b>10 458 323</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,0%</b>	<b>0,5%</b>



Lignes	2019 Contrat (avenant 1)			Variation 2019 / Contrat		
	Commercial	HLP	TOTAL	Commercial	HLP	TOTAL
Tramway - Ligne A	1 287 436	5 032	1 292 468	-3,6%	-1,0%	-3,6%
Techniques Tram	-	12 925	12 925	-	-3,3%	-3,3%
<b>TOTAL TRAM</b>	<b>1 287 436</b>	<b>17 957</b>	<b>1 305 393</b>	<b>-3,6%</b>	<b>-2,6%</b>	<b>-3,6%</b>
Plan B	1 363	493	1 856	349,5%	188,1%	306,6%
<b>S/T PRT</b>	<b>1 363</b>	<b>493</b>	<b>1 856</b>	<b>349,5%</b>	<b>188,1%</b>	<b>306,6%</b>
Ligne 2	1 094 333	145 394	1 239 727	-1,2%	1,0%	-0,9%
Ligne 3	898 635	82 405	981 040	-1,5%	11,5%	-0,4%
Ligne 4	474 906	22 911	497 817	-1,0%	33,9%	0,6%
Ligne 5	644 960	42 127	687 087	-1,8%	10,7%	-1,1%
<b>S/T lignes Fortes</b>	<b>3 112 834</b>	<b>292 837</b>	<b>3 405 671</b>	<b>-1,4%</b>	<b>7,9%</b>	<b>-0,6%</b>
Ligne 10	406 051	30 894	436 945	-2,7%	12,8%	-1,6%
Ligne 11	298 584	65 691	364 275	-5,5%	-12,1%	-6,7%
Ligne 12	322 209	37 343	359 552	-3,1%	2,1%	-2,5%
Ligne 14	573 223	76 466	649 689	2,6%	9,7%	3,5%
Ligne 15	462 483	48 032	510 515	-2,5%	10,2%	-1,3%
Ligne 16	369 148	41 027	410 175	-1,6%	6,8%	-0,8%
Ligne 17	392 347	34 380	426 727	-2,8%	30,1%	-0,2%
Ligne 18	102 387	16 087	118 474	-5,3%	-12,8%	-6,3%
Ligne 19	17 527	11 972	29 499	28,9%	-30,2%	4,9%
Ligne 20	32 472	8 318	40 790	-1,6%	22,6%	3,4%
Ligne C / C1 (à cpter du 26/08/2019)	98 624	13 296	111 920	1,3%	5,2%	1,7%
Ligne C2 (à cpter du 26/08/2019)	18 869	4 625	23 494	6,1%	40,0%	12,7%
Ligne C3 (à cpter du 26/08/2019)	11 624	2 261	13 885	-14,4%	-18,6%	-15,1%
Ligne C4 (à cpter du 26/08/2019)	-	-	-	-	-	-
<b>S/T lignes Urbaines</b>	<b>3 105 548</b>	<b>390 392</b>	<b>3 495 940</b>	<b>-1,4%</b>	<b>5,5%</b>	<b>-0,6%</b>
Ligne 30	188 794	33 655	222 449	-33,1%	-18,5%	-30,9%
Ligne 31	145 036	15 816	160 852	-3,4%	10,0%	-2,1%
Ligne 32	35 012	34 990	70 002	-1,6%	-0,7%	-1,2%
Ligne 34	38 032	27 927	65 959	-2,6%	-0,5%	-1,7%
Ligne 35	64 429	11 580	76 009	-10,5%	-1,9%	-9,2%
Ligne 36	53 438	16 564	70 002	5,9%	-40,2%	-5,0%
Ligne 50	453 759	78 795	532 554	-1,4%	0,4%	-1,2%



Lignes	2019 Contrat (avenant 1)			Variation 2019 / Contrat		
	Commercial	HLP	TOTAL	Commercial	HLP	TOTAL
Ligne 51	82 897	7 260	90 157	-3,3%	32,1%	-0,4%
Ligne 52	94 366	10 194	104 560	0,5%	-0,5%	0,4%
Ligne 53	164 361	8 219	172 580	-5,6%	9,9%	-4,9%
Ligne 54	160 143	37 834	197 977	-1,3%	-7,2%	-2,5%
Ligne 56	178 676	24 855	203 531	-3,6%	20,2%	-0,7%
Ligne 57	38 042	55 668	93 710	-13,0%	-37,4%	-27,5%
S/T lignes Suburbaines	1 696 985	363 357	2 060 342	-6,1%	-7,4%	-6,4%
Ligne F30	9 115	-	9 115	-4,3%	-	-4,3%
Ligne F31	10 040	-	10 040	25,1%	-	25,1%
Ligne F57	1 192	-	1 192	-98,8%	-	-98,8%
Ligne F55 et Résabus (dont R31 et R57)	25 179	-	25 179	167,5%	-	167,5%
S/T lignes Flexo/Resago	45 525	-	45 525	94,7%	-	94,7%
Ligne 100/ 60 (à compter du 26/08/2019)	9 462	4 158	13 620	11,0%	74,1%	30,3%
Ligne 101/ 61 (à compter du 26/08/2019)	4 202	4 211	8 413	4,1%	52,0%	28,1%
Ligne 102/ 62 (à compter du 26/08/2019)	5 417	6 907	12 324	2,3%	7,2%	5,0%
Ligne 103/ 63 (à compter du 26/08/2019)	5 370	6 172	11 542	-0,4%	-25,0%	-13,6%
Ligne 104/ 64 (à compter du 26/08/2019)	2 817	2 837	5 654	4,3%	23,9%	14,1%
Ligne 108/ 65 (à compter du 26/08/2019)	971	2 620	3 591	2,5%	-17,3%	-12,0%
Ligne 105/ 66 (à compter du 26/08/2019)	5 093	2 880	7 973	42,5%	-7,2%	24,6%
Ligne 111/ 67 (à compter du 26/08/2019)	7 591	9 776	17 367	-19,1%	-30,3%	-25,4%
Ligne 109/ 68 (à compter du 26/08/2019)	15 755	15 084	30 839	-0,3%	22,6%	10,9%
Ligne 107/ 69 (à compter du 26/08/2019)	5 203	6 492	11 695	-1,7%	-19,8%	-11,7%
Ligne 110/ 70 (à compter du 26/08/2019)	1 715	3 775	5 490	5,3%	-14,5%	-8,3%
Ligne 112/ 71 (à compter du 26/08/2019)	1 843	2 899	4 742	-21,9%	-12,6%	-16,3%
Ligne 118/ 72 (à compter du 26/08/2019)	13 970	14 281	28 251	-0,7%	11,5%	5,5%
Ligne 113/ 73 (à compter du 26/08/2019)	4 619	4 867	9 486	-8,1%	-6,3%	-7,1%
Ligne 114/ 74 (à compter du 26/08/2019)	9 393	2 444	11 837	-27,1%	-33,7%	-28,4%



Lignes	2019 Contrat (avenant 1)			Variation 2019 / Contrat		
	Commercial	HLP	TOTAL	Commercial	HLP	TOTAL
Ligne 115/ 75 (à compter du 26/08/2019)	2 896	4 093	6 989	-43,4%	-50,0%	-47,3%
Ligne 76 (à compter du 26/08/2019)	-	-	-	-	-	-
Ligne 106	5 073	3 317	8 390	-100,0%	-100,0%	-100,0%
Ligne 117	6 094	5 507	11 601	-22,5%	-19,6%	-21,1%
Ligne 140 (Bus de Match)	761	1 182	1 943	-52,7%	-52,5%	-52,6%
Ligne 83 (Navette Parc Expo)	2 349	1 047	3 395	0,5%	-50,5%	-15,2%
Spéciaux et occasionnels, essais formation	-	-	-	-	-	-
dont Spéciaux	-	-	-	-	-	-
S/T lignes Spéciales	110 594	104 549	215 143	-7,2%	0,7%	-3,3%
Techniques Bus	-	127 111	127 111	-	26,9%	26,9%
<b>Total Divers</b>	-	<b>127 111</b>	<b>127 111</b>	-	<b>26,9%</b>	<b>26,9%</b>
dont Autres (Essais, formation)	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL BUS</b>	<b>8 072 848</b>	<b>1 278 739</b>	<b>9 351 588</b>	<b>-1,9%</b>	<b>4,2%</b>	<b>-1,0%</b>
Dont déviations	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL BUS + TRAM</b>	<b>9 360 284</b>	<b>1 296 696</b>	<b>10 656 981</b>	<b>-2,1%</b>	<b>4,1%</b>	<b>-1,3%</b>

#### Détail des kilomètres spéciaux

Évènement	Mois	Km Commerciaux	Km Totaux
Assises du Journalisme	mars	306	382
Aucard de Tours	juin	357	467
Festival des Horizons	juin	221	242
Festival des Ilots Electroniques	août	275	295
<b>TOTAL SPECIAUX</b>		<b>1159</b>	<b>1387</b>

## NOMBRE DE COURSES PAR LIGNES

Lignes	2019	2018	2017
Tramway - Ligne A	86 330	87 664	87 646
<b>TOTAL TRAM</b>	<b>86 330</b>	<b>87 664</b>	<b>87 646</b>
Plan B	676	709	77
<b>S/T PRT</b>	<b>676</b>	<b>709</b>	<b>77</b>
Ligne 2	74 197	77 803	71 529
Ligne 3	54 451	55 251	55 234
Ligne 4	52 272	51 797	49 161
Ligne 5	52 770	52 747	52 600
<b>S/T lignes Fortes</b>	<b>233 690</b>	<b>237 598</b>	<b>228 524</b>
Ligne 10	29 277	29 376	31 991
Ligne 11	20 738	19 597	19 589
Ligne 12	22 717	23 534	23 572
Ligne 14	23 315	23 342	23 347
Ligne 15	19 641	19 429	19 450
Ligne 16	26 368	26 497	26 468
Ligne 17	21 744	21 841	21 848
Ligne 18	12 165	8 484	8 456
Ligne 19	1 931	1 260	1 255
Ligne 20	6 491	10 068	10 032
Ligne C / C1 (à cpter du 26/08/2019)	26 550	-	-
Ligne C2 (à cpter du 26/08/2019)	1 584	-	-
Ligne C3 (à cpter du 26/08/2019)	1 089	-	-
Ligne C4 (à cpter du 26/08/2019)	2 475	-	-
<b>S/T lignes Urbaines</b>	<b>216 085</b>	<b>183 428</b>	<b>186 008</b>
Ligne 30	15 878	14 263	13 913
Ligne 31	11 739	12 030	12 021
Ligne 32	1 802	1 680	1 669
Ligne 34	1 934	1 919	1 911
Ligne 35	6 169	6 463	6 443
Ligne 36	4 677	4 830	4 686
Ligne 50	18 284	18 806	18 813
Ligne 51	9 454	8 693	8 666
Ligne 52	11 678	11 964	11 621
Ligne 53	7 982	8 031	7 965
Ligne 54	9 879	9 974	9 996
Ligne 56	13 791	15 101	14 973
Ligne 57	1 818	2 009	1 999
<b>S/T lignes Suburbaines</b>	<b>115 085</b>	<b>115 763</b>	<b>114 676</b>
Ligne F30	-	-	-
Ligne F31	293	-	-

Lignes	2019	2018	2017
Ligne F57	313	-	-
Ligne F55 et Résabus (dont R31 et R57)	-	-	-
<b>S/T lignes Flexo/Resago</b>	<b>606</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Ligne 100 / 60 (à cpter du 26/08/2019)	1 894	1 822	1 682
Ligne 101/ 61 (à cpter du 26/08/2019)	860	853	866
Ligne 102/ 62 (à cpter du 26/08/2019)	1 200	1 194	1 213
Ligne 103/ 63 (à cpter du 26/08/2019)	1 033	1 023	1 039
Ligne 104/ 64 (à cpter du 26/08/2019)	344	342	348
Ligne 108/ 65 (à cpter du 26/08/2019)	206	206	210
Ligne 105/ 66 (à cpter du 26/08/2019)	501	412	348
Ligne 111/ 67 (à cpter du 26/08/2019)	374	412	418
Ligne 109/ 68 (à cpter du 26/08/2019)	959	956	972
Ligne 107/ 69 (à cpter du 26/08/2019)	334	342	348
Ligne 110/ 70 (à cpter du 26/08/2019)	536	524	522
Ligne 112/ 71 (à cpter du 26/08/2019)	354	382	416
Ligne 118/ 72 (à cpter du 26/08/2019)	1 677	1 629	1 622
Ligne 113/ 73 (à cpter du 26/08/2019)	464	476	474
Ligne 114/ 74 (à cpter du 26/08/2019)	502	520	522
Ligne 115/ 75 (à cpter du 26/08/2019)	496	608	739
Ligne 76 (à cpter du 26/08/2019)	53	-	-
Ligne 106		202	348
Ligne 117	252	352	352
Ligne 140 (Bus de Match)	99	189	176
Ligne 83 (Navette Parc Expo)	335	-	-
Spéciaux et occasionnels, essais formation	464	99	76
<b>S/T lignes Spéciales</b>	<b>12 937</b>	<b>12 543</b>	<b>12 691</b>
<b>TOTAL BUS</b>	<b>579 079</b>	<b>550 041</b>	<b>541 976</b>
<b>TOTAL BUS + TRAM</b>	<b>665 409</b>	<b>637 705</b>	<b>629 622</b>

## 4.4 LES PERTURBATIONS SIGNIFICATIVES

En 2019, les perturbations significatives sur l'offre de transport sont principalement dues à l'épisode de canicule en juin et juillet ainsi qu'aux mouvements de grève de septembre et décembre :

- Canicule : les mois de juin et juillet ont connu un épisode caniculaire impactant principalement les minibus électriques des lignes Citadine, non climatisés, ainsi qu'une rame de tramway dont la climatisation est tombée en panne. La Calèche a également dû être interrompue ces journées-là
- Le 24 septembre, en raison de la grève nationale contre la réforme des retraites, un plan transport adapté a dû être mis en place
- Le mois de décembre a été largement perturbé du 5 au 31 par 26 journées de grève dont 12 pour une durée de 24h et 14 pour des interruptions de service de 55' mixant des revendications contre la réforme des retraites et sur l'organisation interne du travail

Les pertes liées à la grève ont essentiellement impacté le bus. En effet, les moyens disponibles ont été répartis en priorité sur le tramway. En outre, sur le mois de décembre, une production adaptée sur le tramway a permis de limiter les effets sur l'offre avec, notamment, une fréquence de 7 minutes au lieu de 6 sur le service semaine renforcée (période scolaire).

L'année 2019 a également été très marquée par de nombreuses manifestations (Gilets Jaunes, retraites...) ayant entraîné des déviations en temps réel dont les kilomètres (en plus ou en moins) ne peuvent être quantifiés.

	janv.	févr.	mars	avr.	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total 2019
Perte de km bus	-	-	-	-	-	432	312	-	5 579	-	-	163 295	169 619
Intempéries (canicule)						432	312						744
Journées de grève									5 579			163 295	168 874
Perte de km Tramway	-	-	-	-	-	59	-	-	207	-	-	29 412	29 678
Intempéries (canicule)						59							59
Journées de grève									207			29 412	29 619
<b>Total km Bus + Tramway</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>492</b>	<b>312</b>	<b>-</b>	<b>5 786</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>192 707</b>	<b>199 297</b>
Perte de fréquentation	-	-	-	-	-	25 000	7 000	-	14 000	-	-	707 000	753 000
Intempéries (canicule)						25 000	7 000						32 000
Journées de grève									14 000			707 000	721 000



## 4.5 LA CALÈCHE

### PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT

La Calèche a fonctionné en 2019 du :

- 1<sup>er</sup> au 6 janvier
- 2 mai au 29 septembre
- 21 au 31 décembre

Pendant la période estivale, la Calèche circule comme suit :

- du mardi au samedi : départs à 10h, 11h, 15h, 16h et 17h
- le dimanche : départs à 15h, 16h et 17h
- ne circule pas le lundi pour permettre aux chevaux de se reposer

Les pics de canicule nous ont amenés à aménager les horaires de fonctionnement de la Calèche. Seuls les tours de 10h, 11h et 12h étaient assurés :

- du 4 au 7 juillet
- du 23 au 28 juillet
- et les 24, 25, 27 et 28 août

Le 28 juin 2019 un groupe d'animalistes a insulté et menacé le cocher ainsi que les clients de la Calèche.

Comme nous étions en période de canicule, le service a été suspendu les samedi 29 et dimanche 30 juin 2019.

Globalement, les mesures prises pendant la canicule ont été bien perçues par nos clients.

Pendant les vacances d'hiver 2019, la Calèche circule comme suit :

- du lundi au samedi : départs à 11h, 15h, 16h et 17h
- le dimanche : départs à 15h, 16h et 17h
- ne circule pas le 25 décembre et le 1<sup>er</sup> janvier

### ORGANISATION

Le service mobilise 4 chevaux qui appartiennent aux Haras de Muralis situés à Saint-Senoch : deux chevaux travaillent pendant que les deux autres sont en repos. Pendant les saisons, les chevaux et la Calèche sont basés à Saint-Cyr-sur-Loire au CFE La Grenadière.

### FRÉQUENTATION

La fréquentation est stable puisque nous avons exactement le même nombre de tickets vendus en 2019 qu'en 2018 soit 2 350 tickets, malgré des interruptions de trafic plus fréquentes cette année.

Il faut savoir que les abonnés peuvent utiliser gratuitement ce service. Le cocher a un lecteur permettant de savoir si la carte de l'abonné est en cours de validité mais n'enregistre pas les validations. La mesure de la fréquentation par le recueil des ventes de titres présente donc un biais. Ce service est plébiscité : la Calèche part souvent à plein.

Nous avons reçu 26 réclamations concernant la Calèche. Toutes font part du mécontentement à voir circuler la Calèche en période de fortes chaleurs et sont issues d'associations contre « l'exploitation animale ».

La Calèche reste un service très apprécié par ses utilisateurs.

### ÉTAT DU MATÉRIEL

En ce qui concerne l'état du matériel :

- nous avons réceptionné une nouvelle calèche en octobre 2019




## 4.6 LES PLACES KILOMÉTRIQUES OFFERTES

Les PKO sont les Places Kilométriques Offertes. Il s'agit du produit des kilomètres commerciaux par le nombre de places dans les matériels roulants.


Cet indicateur permet de suivre l'évolution de l'offre au fil du temps et/ou de comparer l'offre d'un réseau à l'autre.

Les kilomètres de déviations ne sont pas pris en compte dans le tableau ci-dessous.

Lignes	2019	2018	Variation (2019 vs 2018)	2017	Variation (2019 vs 2017)
Tramway - Ligne A	347 462 474	356 279 080	-2,5%	359 291 906	-3,3%
<b>TOTAL TRAM</b>	<b>347 462 474</b>	<b>356 279 080</b>	<b>-2,5%</b>	<b>359 291 906</b>	<b>-3,3%</b>
Plan B	962 681	755 054	27,5%	316 574	204,1%
<b>S/T PRT</b>	<b>962 681</b>	<b>755 054</b>	<b>27,5%</b>	<b>316 574</b>	<b>204,1%</b>
Ligne 2	179 983 704	176 478 085	2,0%	179 209 472	0,4%
Ligne 3	88 916 461	91 716 115	-3,1%	91 761 088	-3,1%
Ligne 4	46 833 550	46 529 555	0,7%	45 081 256	3,9%
Ligne 5	93 562 372	89 954 838	4,0%	87 324 909	7,1%
<b>S/T lignes Fortes</b>	<b>409 296 087</b>	<b>404 678 592</b>	<b>1,1%</b>	<b>403 376 725</b>	<b>1,5%</b>
Ligne 10	59 782 952	55 050 461	8,6%	55 157 267	8,4%
Ligne 11	40 114 561	32 643 566	22,9%	32 565 685	23,2%
Ligne 12	31 753 734	39 851 684	-20,3%	39 800 790	-20,2%
Ligne 14	59 166 473	59 096 926	0,1%	59 621 417	-0,8%
Ligne 15	45 443 850	44 416 608	2,3%	43 950 840	3,4%
Ligne 16	41 872 650	41 727 851	0,3%	43 561 434	-3,9%
Ligne 17	38 443 797	43 235 418	-11,1%	43 403 584	-11,4%
Ligne 18	10 172 759	5 248 018	93,8%	5 281 212	92,6%
Ligne 19	2 285 171	1 414 686	61,5%	1 410 819	62,0%
Ligne 20	3 223 552	5 017 498	-35,8%	4 912 697	-34,4%
Ligne C / C1 (à compter du 26/08/2019)	2 087 331	2 018 401	-100,0%	2 060 680	-100,0%
Ligne C2 (à compter du 26/08/2019)	455 959	-	-	-	-
Ligne C3 (à compter du 26/08/2019)	233 028	-	-	-	-
Ligne C4 (à compter du 26/08/2019)	183 044	-	-	-	-
<b>S/T lignes Urbaines</b>	<b>335 218 863</b>	<b>329 721 116</b>	<b>1,7%</b>	<b>331 726 425</b>	<b>1,1%</b>
Ligne 30	12 754 021	10 077 461	26,6%	9 938 295	28,3%
Ligne 31	14 321 784	17 616 052	-18,7%	17 264 156	-17,0%
Ligne 32	3 408 818	3 232 117	5,5%	3 227 226	5,6%
Ligne 34	3 707 273	3 883 530	-4,5%	3 858 645	-3,9%
Ligne 35	5 797 118	5 967 165	-2,8%	5 961 317	-2,8%
Ligne 36	5 714 796	5 945 209	-3,9%	5 779 331	-1,1%
Ligne 50	62 740 668	66 757 067	-6,0%	66 837 737	-6,1%
Ligne 51	8 421 890	7 816 990	7,7%	7 699 439	9,4%



Lignes	2019	2018	Variation (2019 vs 2018)	2017	Variation (2019 vs 2017)
Ligne 52	9 882 733	9 798 224	0,9%	10 222 739	-3,3%
Ligne 53	16 150 002	16 075 319	0,5%	15 921 620	1,4%
Ligne 54	21 316 478	20 718 587	2,9%	18 805 957	13,3%
Ligne 56	17 792 459	19 639 208	-9,4%	19 454 336	-8,5%
Ligne 57	2 854 396	2 924 213	-2,4%	2 926 473	-2,5%
<b>S/T lignes Suburbaines</b>	<b>184 862 437</b>	<b>190 451 144</b>	<b>-2,9%</b>	<b>187 897 270</b>	<b>-1,6%</b>
Ligne F30	898 210	1 337 816	-32,9%	1 183 202	-24,1%
Ligne F31	1 276 991	2 049 790	-37,7%	1 890 389	-32,4%
Ligne F57	1 492	2 960	-49,6%	4 476	-66,7%
Ligne F55 et Résabus (dont R31 et R57)	1 896 909	-	-	-	-
<b>S/T lignes Flexo/Resago</b>	<b>4 073 602</b>	<b>3 390 566</b>	<b>20,1%</b>	<b>3 078 066</b>	<b>32,3%</b>
Ligne 100/ 60 (à compter du 26/08/2019)	1 547 405	1 548 586	-0,1%	1 478 138	4,7%
Ligne 101/ 61 (à compter du 26/08/2019)	456 212	457 555	-0,3%	462 718	-1,4%
Ligne 102/ 62 (à compter du 26/08/2019)	574 165	571 857	0,4%	584 030	-1,7%
Ligne 103/ 63 (à compter du 26/08/2019)	738 272	726 958	1,6%	716 773	3,0%
Ligne 104/ 64 (à compter du 26/08/2019)	293 203	289 954	1,1%	295 060	-0,6%
Ligne 108/ 65 (à compter du 26/08/2019)	102 268	100 519	1,7%	101 277	1,0%
Ligne 105/ 66 (à compter du 26/08/2019)	760 705	647 888	17,4%	565 878	34,4%
Ligne 111/ 67 (à compter du 26/08/2019)	899 834	912 461	-1,4%	874 976	2,8%
Ligne 109/ 68 (à compter du 26/08/2019)	1 701 487	1 774 815	-4,1%	1 817 214	-6,4%
Ligne 107/ 69 (à compter du 26/08/2019)	572 727	545 590	5,0%	556 660	2,9%
Ligne 110/ 70 (à compter du 26/08/2019)	247 140	220 018	12,3%	219 659	12,5%
Ligne 112/ 71 (à compter du 26/08/2019)	147 711	163 195	-9,5%	178 612	-17,3%
Ligne 118/ 72 (à compter du 26/08/2019)	1 958 200	1 708 770	14,6%	1 653 398	18,4%
Ligne 113/ 73 (à compter du 26/08/2019)	429 754	463 961	-7,4%	502 943	-14,6%
Ligne 114/ 74 (à compter du 26/08/2019)	709 327	744 722	-4,8%	751 713	-5,6%
Ligne 115/ 75 (à compter du 26/08/2019)	169 026	237 945	-29,0%	304 099	-44,4%
Ligne 76 (à compter du 26/08/2019)	25 135	-	-	-	-
Ligne 106	-	320 784	-100,0%	571 205	-100,0%
Ligne 117	480 777	667 294	-28,0%	677 848	-29,1%



Lignes	2019	2018	Variation (2019 vs 2018)	2017	Variation (2019 vs 2017)
Ligne 140 (Bus de Match)	36 122	68 952	-47,6%	63 127	-42,8%
Ligne 83 (Navette Parc Expo)	120 197	-	-	-	-
S/T lignes Spéciales	11 969 665	12 171 825	-0,7%	12 375 330	-2,3%
<b>TOTAL BUS</b>	<b>946 383 334</b>	<b>941 168 296</b>	<b>0,6%</b>	<b>938 770 389</b>	<b>0,8%</b>
<b>TOTAL BUS + TRAM</b>	<b>1 293 845 808</b>	<b>1 297 447 376</b>	<b>-0,3%</b>	<b>1 298 062 295</b>	<b>-0,3%</b>

## 4.7 LES VITESSES COMMERCIALES THÉORIQUES

	2019		2018		2017	
	Bus	Tramway	Bus	Tramway	Bus	Tramway
Kilomètres commerciaux	7 865 089	1 258 117	7 869 753	1 286 169	7 845 456	1 289 534
Heures commerciales	416 631	68 107	417 487	69 712	417 064	69 885
<b>Vitesse commerciale Théorique</b>	<b>18,8778</b>	<b>18,4725</b>	<b>18,8503</b>	<b>18,4498</b>	<b>18,8112</b>	<b>18,4523</b>

La vitesse commerciale théorique est issue du graphicaire Hastus. Il s'agit du total des kilomètres commerciaux théoriques (en propre + affrétés, hors TAD) / heures commerciales théoriques (hors TAD).

La vitesse commerciale du tramway issue du SAE est la suivante :

	2019			2018			2017		
	Km Com.	Hres Com.	VC	Km Com.	Hres Com.	VC	Km Com.	Hres Com.	VC
Vitesse commerciale SAE Tramway	1 236 605	68 346	18,0933	1 271 367	70 205	18,1094	1 282 188	70 466	18,1958

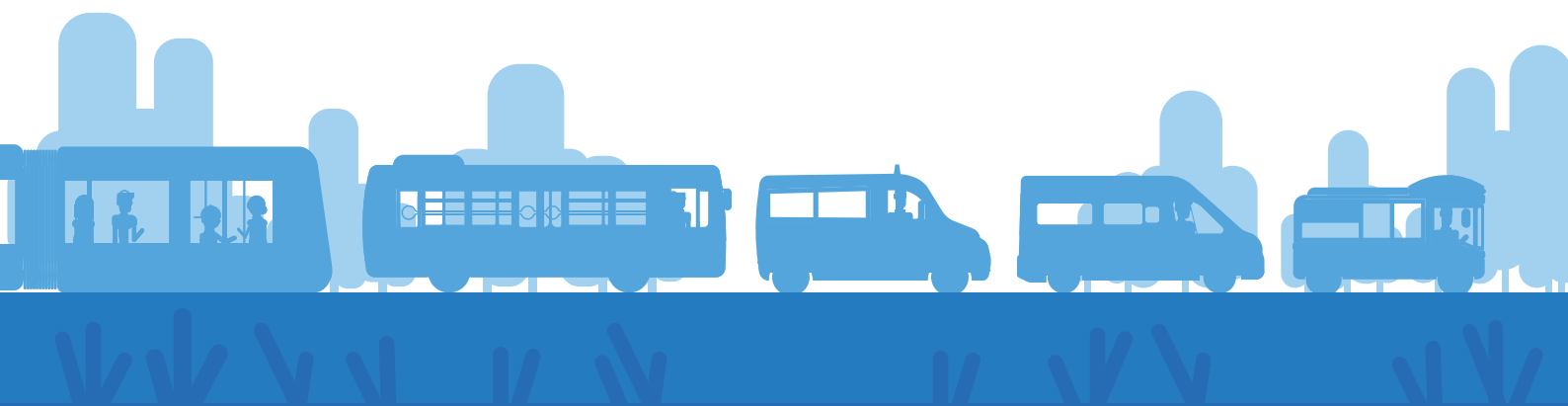
# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

# 5



# **LA FRÉQUENTATION**

<b>5.1</b> Les validations par ligne.....	50
<b>5.2</b> Analyse de tendances.....	53
<b>5.3</b> Les validations par titre .....	55
<b>5.4</b> Focus sur le Transport À la Demande.....	57
<b>5.5</b> La fréquentation des parking-relais.....	58
<b>5.6</b> La fréquentation des parcs à vélos.....	58
<b>5.7</b> La tarification.....	59
<b>5.8</b> Les recettes par titre.....	63




## 5.1 LES VALIDATIONS PAR LIGNE

Les données présentées pour l'année 2019 agrègent deux périodes et donc deux réseaux, avant et après le 26 août 2019. La variation affichée entre 2018 et 2019 n'est donc qu'indicative car certaines lignes ont subi des changements profonds de desserte entre les services 2018/2019 et 2019/2020.

Lignes	2019			2018			Delta n-1		
	Validations	Kilomètres	V/K	Validations	Kilomètres	V/K	Validations	Kilomètres	V/K
Ligne A	15 035 127	1 240 937	12,12	15 316 265	1 272 425	12,04	-2%	-2%	1%
Plan B	13 437	6 127	2,19	15 608	5 316	2,94	-14%	15%	-25%
Tramway	15 048 564	1 247 064	12,07	15 331 873	1 277 741	12,00	-2%	-2%	1%
Ligne 2	5 063 986	1 081 095	4,68	4 970 735	1 057 805	4,70	2%	2%	0%
Ligne 3	2 911 044	884 801	3,29	2 844 874	916 739	3,10	2%	-3%	6%
Ligne 4	2 295 696	470 165	4,88	2 237 480	466 128	4,80	3%	1%	2%
Ligne 5	2 746 776	633 159	4,34	2 702 600	639 929	4,22	2%	-1%	3%
Lignes fortes	13 017 502	3 069 219	4,24	12 755 689	3 080 601	4,14	2%	0%	2%
Ligne 10	1 376 193	395 180	3,48	1 454 604	365 479	3,98	-5%	8%	-13%
Ligne 11	635 574	282 018	2,25	472 465	234 708	2,01	35%	20%	12%
Ligne 12	438 408	312 289	1,40	552 020	395 194	1,40	-21%	-21%	1%
Ligne 14	1 232 949	588 392	2,10	1 185 972	587 275	2,02	4%	0%	4%
Ligne 15	792 978	450 838	1,76	766 091	435 935	1,76	4%	3%	0%
Ligne 16	854 155	363 107	2,35	887 537	363 072	2,44	-4%	0%	-4%
Ligne 17	495 973	381 301	1,30	561 876	428 579	1,31	-12%	-11%	-1%
Ligne 18	99 056	97 011	1,02	50 219	52 123	0,96	97%	86%	6%
Ligne 19	32 470	22 590	1,44	23 279	14 073	1,65	39%	61%	-13%
Ligne 20	12 683	31 968	0,40	19 616	49 468	0,40	-35%	-35%	0%
Ligne C / C1 (à cpter du 26/08/19)	93 117	99 888	0,93	98 090	90 870	1,08	-5%	10%	-14%
Ligne C2	4 349	20 011	0,22	0	0				
Ligne C3	2 443	9 953	0,25	0	0				
Ligne C4	2 739	8 252	0,33	0	0				
S/T Lignes Urbaines	6 073 087	3 062 799	1,98	6 071 769	3 016 777	2,01	0%	2%	-1%
Ligne 30	135 227	126 211	1,07	100 298	98 018	1,02	35%	29%	5%
Ligne 31	106 530	140 101	0,76	115 106	173 192	0,66	-7%	-19%	14%
Ligne 32	24 812	34 460	0,72	23 860	31 434	0,76	4%	10%	-5%
Ligne 34	43 368	37 057	1,17	46 219	38 234	1,21	-6%	-3%	-3%
Ligne 35	39 432	57 640	0,68	43 122	59 294	0,73	-9%	-3%	-6%
Ligne 36	50 744	56 610	0,90	58 997	58 999	1,00	-14%	-4%	-10%
Ligne 50	821 987	447 344	1,84	828 104	479 168	1,73	-1%	-7%	6%
Ligne 51	67 688	80 166	0,84	64 130	75 379	0,85	6%	6%	-1%
Ligne 52	89 917	94 819	0,95	79 265	95 297	0,83	13%	-1%	14%



Lignes	2019			2018			Delta n-1		
	Validations	Kilomètres	V/K	Validations	Kilomètres	V/K	Validations	Kilomètres	V/K
Ligne 53	126 621	155 156	0,82	121 198	155 883	0,78	4%	0%	5%
Ligne 54	180 394	158 024	1,14	180 580	159 229	1,13	0%	-1%	1%
Ligne 56	163 095	172 297	0,95	156 537	190 347	0,82	4%	-9%	15%
Ligne 57	17 199	33 095	0,52	15 487	36 451	0,42	11%	-9%	22%
S/T lignes Suburbaines	1 867 014	1 592 980	1,17	1 832 903	1 650 925	1,11	2%	-4%	6%
Ligne R1	48			111			-57%		
Ligne R2	153			413			-63%		
Ligne R3	3 771			1 148			228%		
Ligne R4	709			200			255%		
Ligne R5	1 836			364			404%		
Ligne R6	2 017			0					
Ligne R7	69			0					
Ligne R8	185			0					
Ligne R9	1 197			0					
Ligne F30	2 479	8 724	0,28	3 188	12 952	0,25	-22%	-33%	15%
Ligne F31	4 070	12 562	0,32	5 583	19 953	0,28	-27%	-37%	16%
Ligne F55	1 362	67 353	0,02	1 883	0		-28%		
Ligne F57	282	14	19,58	179	29		58%		
S/T lignes Flexo/Resago	18 178	88 653		13 069	32 934		39%	169%	
Ligne 100 / 60 (à cpter du 26/08/19)	61 449	10 501	5,85	60 041	10 894	5,51	2%	-4%	6%
Ligne 101 / 61 (à cpter du 26/08/19)	8 038	4 376	1,84	6 970	4 498	1,55	15%	-3%	19%
Ligne 102 / 62 (à cpter du 26/08/19)	35 751	5 540	6,45	36 190	5 668	6,39	-1%	-2%	1%
Ligne 103 / 63 (à cpter du 26/08/19)	32 985	5 348	6,17	33 866	5 483	6,18	-3%	-2%	0%
Ligne 104 / 64 (à cpter du 26/08/19)	6 523	2 939	2,22	6 218	2 898	2,15	5%	1%	3%
Ligne 108 / 65 (à cpter du 26/08/19)	5 189	995	5,21	5 088	988	5,15	2%	1%	1%
Ligne 105 / 66 (à cpter du 26/08/19)	8 044	7 258	1,11	5 539	6 301	0,88	45%	15%	26%
Ligne 111 / 67 (à cpter du 26/08/19)	14 311	6 144	2,33	15 454	6 957	2,22	-7%	-12%	5%
Ligne 109 / 68 (à cpter du 26/08/19)	25 138	15 708	1,60	28 010	16 041	1,75	-10%	-2%	-8%
Ligne 107 / 69 (à cpter du 26/08/19)	9 945	5 117	1,94	8 690	5 401	1,61	14%	-5%	21%
Ligne 110 / 7 (à cpter du 26/08/19)	16 641	1 805	9,22	15 057	1 796	8,38	11%	1%	10%



Lignes	2019			2018			Delta n-1		
	Validations	Kilomètres	V/K	Validations	Kilomètres	V/K	Validations	Kilomètres	V/K
Ligne 112 / 71 (à cpter du 26/08/19)	9 434	1 439	6,56	9 743	1 587	6,14	-3%	-9%	7%
Ligne 118 / 72 (à cpter du 26/08/19)	40 150	13 869	2,89	41 649	13 486	3,09	-4%	3%	-6%
Ligne 113 / 73 (à cpter du 26/08/19)	20 412	4 247	4,81	19 228	4 656	4,13	6%	-9%	16%
Ligne 114 / 74 (à cpter du 26/08/19)	5 186	6 851	0,76	4 552	7 186	0,63	14%	-5%	19%
Ligne 115 / 75 (à cpter du 26/08/19)	6 217	1 640	3,79	8 560	2 294	3,73	-27%	-28%	2%
Ligne 76	629	246	2,55	0	0				
Ligne 106	0	0		3 840	3 090	1,24			
Ligne 117	1 762	4 721	0,37	2 239	6 523	0,34	-21%	-28%	9%
Ligne 140 (Bus de Match)	349	360	0,97	640	687	0,93	-45%	-48%	4%
Ligne 83 (Navette Parc Expo)	3 953	2 360		0	0				
Spéciaux et occasionnels	166	1 159	0,14	3 629	204				
Navette train	17 307			18 495			-6%		
S/T Lignes Spéciales	329 579	102 623	3,21	333 698	106 636	3,13	-1%	-4%	3%
Ligne non reconnue	108 376			52 698			106%		
<b>TOTAL</b>	<b>36 462 300</b>	<b>9 163 338</b>	<b>3,98</b>	<b>36 391 699</b>	<b>9 165 614</b>	<b>3,97</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,2%</b>

	2019	2018	Evolution
Déplacements	26 520 302	26 443 250	0,3%
Validations	36 462 300	36 391 699	0,2%

Distinction entre validation et déplacement :

Une validation signifie un trajet, dans un seul véhicule.

Un déplacement correspond à un voyage complet, composé d'une montée initiale, et potentiellement de montées en correspondances.



## 5.2 ANALYSE DE TENDANCES

### ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION PAR TRIMESTRE

Validations	2019	2018	Évolution en %	Évolution en volume
Janvier à mars	10 154 613	9 765 293	4,0%	389 320
Avril à juin	8 973 666	8 859 219	1,3%	114 447
Juillet à septembre	7 729 273	7 425 044	4,1%	304 229
Octobre à décembre	9 604 748	10 342 143	-7,1%	-737 395
<b>TOTAL</b>	<b>36 462 300</b>	<b>36 391 699</b>	<b>0,2%</b>	<b>70 601</b>

#### Janvier à mars

De janvier à mars, le réseau bénéficiait de la tendance positive de la rentrée 2018. Le volume de validations a évolué de +4%, malgré les manifestations de Gilets Jaunes, débutées en novembre 2018 et nuisant fortement aux circulations du tramway les samedis du premier semestre 2019.

#### Avril à juin

La tendance de fréquentation est atténuée légèrement au deuxième trimestre, principalement du fait de la canicule fin juin, des effets calendaires négatifs sur l'ensemble du trimestre et de la continuation des manifestations Gilets Jaunes.

#### Juillet à septembre

Le renfort de l'offre durant les deux premières semaines de juillet et la dernière semaine d'août a permis de booster les validations en été, malgré 3 jours de canicule à la fin du mois de juillet et les perturbations du réseau au centre-ville de Tours en septembre, provoquant une baisse de la qualité de service.

#### Octobre à décembre

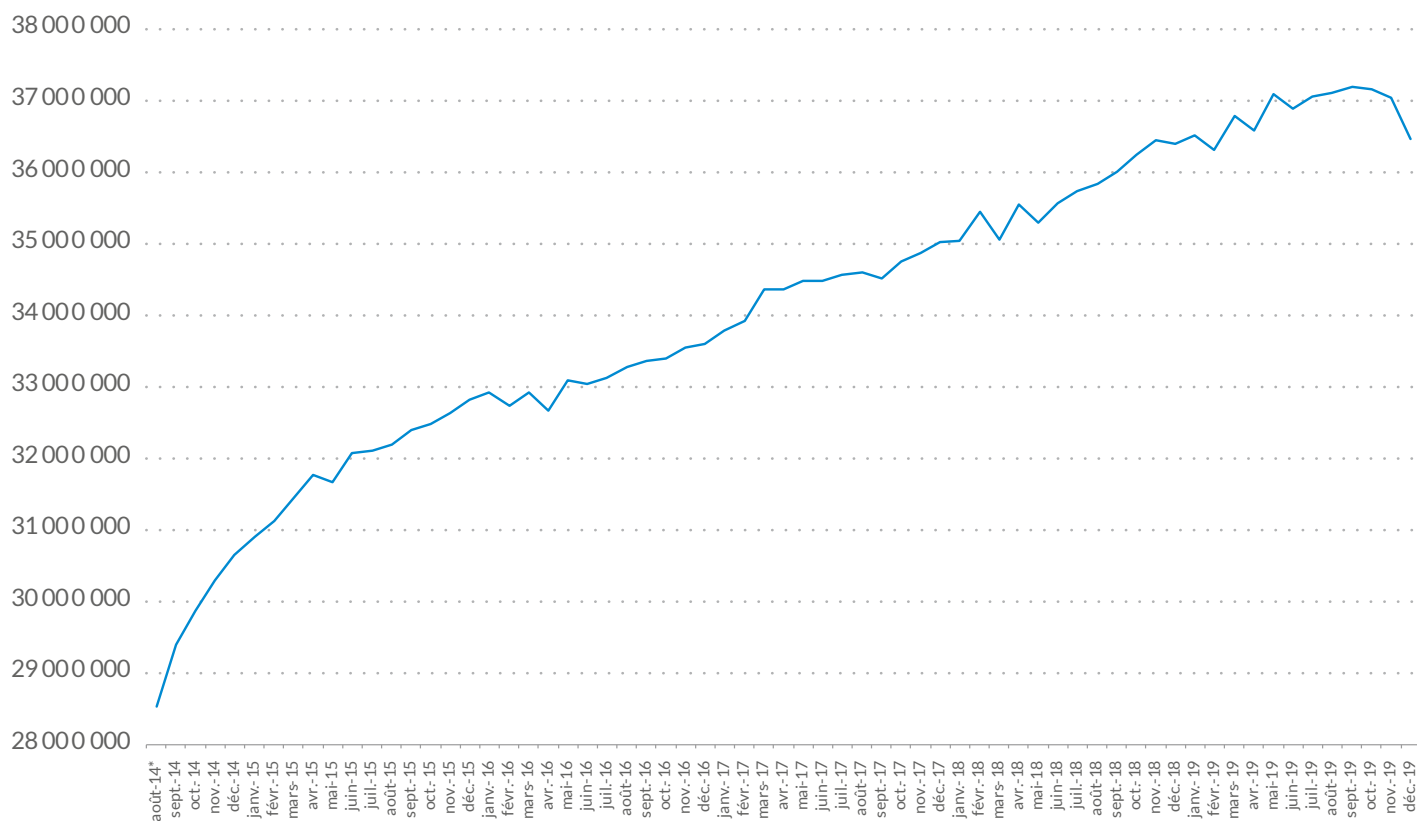
La fréquentation du réseau lors du dernier trimestre de l'année a souffert à la fois des perturbations au centre-ville et des mouvements sociaux en décembre, qui s'est traduit pour le client par de nombreux blocages du tramway.

## ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION DEPUIS 2013

Pour analyser les tendances de fréquentation du réseau depuis 2013, plusieurs périodes sont à distinguer :

- entre 2013 et 2015, la fréquentation est portée par la mise en place du tramway (lancement septembre 2013) et du nouveau réseau bus
- juillet 2015, la tendance de fréquentation positive est stoppée par l'incendie du pont de Grammont. Courant 2016, des mouvements de manifestations au cœur de ville de Tours font stagner la fréquentation
- à partir de la rentrée 2016, la fréquentation repart à la hausse
- fin 2019, la fréquentation chute en raison des mouvements sociaux

### Validations 12 mois mobiles



\* Cumul de septembre 2013 à août 2014

## 5.3 LES VALIDATIONS PAR TITRE

La gamme tarifaire a évolué au 1<sup>er</sup> août 2019 et apporte des modifications substantielles en ce qui concerne les abonnements. Les variations sur les anciens abonnements ne peuvent donc pas être comparées.

	2019	2018	Var. vs N-1	
			Validations	%
.....				
Titres à voyages				
Titre Unitaire	2 175 761	2 347 275	-171 514	-7,3%
Carte à voyage	205 872	252 484	-46 612	-18,5%
2 Voyages	1 587 948	1 566 402	21 546	1,4%
10 Voyages	1 087 867	1 116 516	-28 649	-2,6%
Liberté	2 920 767	2 974 686	-53 919	-1,8%
24 Heures	450 113	521 745	-71 632	-13,7%
48 Heures	115 556	120 066	-4 510	-3,8%
1 heure Famille	26 881	28 356	-1 475	-5,2%
Ticket Evénement + Echange	97 557	41 293	56 264	136,3%
Congrès	0	0	0	
Autres titres				
Groupe 10 à 20	2 306	2 826	-520	-18,4%
Groupe 21 à 40	6 440	7 139	-699	-9,8%
Parking relais	329 695	358 599	-28 904	-8,1%
Nouveaux titres Août 2019				
Pass 5 - 10 ans	130 697	0	130 697	
Pass 11 - 18 ans	3 495 478	0	3 495 478	
Pass 19 - 25 ans	2 209 294	0	2 209 294	
Pass 26 - 64 ans	1 966 561	0	1 966 561	
Pass + 65 ans	459 733	0	459 733	
Pass Etudiant	72 736	0	72 736	
Pass QF 550	915 553	0	915 553	
Pass QF 350	985 337	0	985 337	
Tout Public (gamme tarifaire 1 <sup>er</sup> août 2018)				
Pass mensuel	3 227 034	5 125 980	-1 898 946	-37,0%
Scolaire (gamme tarifaire 1 <sup>er</sup> août 2018)				
Pass scolaire mensuel	4 029 512	6 895 287	-2 865 775	-41,6%
Pass scolaire mensuel famille nombreuse	496 844	830 655	-333 811	-40,2%
Pass scolaire trimestriel	232 060	390 673	-158 613	-40,6%
Pass Etudiant (gamme tarifaire 1 <sup>er</sup> août 2018)				
Pass étudiant mensuel	2 782 644	5 066 430	-2 283 786	-45,1%

## Var. vs N-1

	2019	2018	.....	
			Validations	%
Seniors (gamme tarifaire 1 <sup>er</sup> août 2018)				
Pass + de 65 ans non subventionné	259 726	426 134	-166 408	-39,1%
Pass + de 65 ans subventionné	650 344	1 024 169	-373 825	-36,5%
Demandeurs d'emploi (gamme tarifaire 1 <sup>er</sup> août 2018)				
Pass demandeurs d'emploi non subventionné	542 464	733 677	-191 213	-26,1%
Pass demandeurs d'emploi subventionné	2 906 010	4 510 533	-1 604 523	-35,6%
Invalides				
Pass Invalide	829 118	844 180	-15 062	-1,8%
Pass AAH	838 568	802 936	35 632	4,4%
Starter	170 815	170 766	49	0,0%
Titre Rémi	21 728	23 589	-1 861	-7,9%
Libre circulation	220 831	198 372	22 459	11,3%
Non reconnu	12 450	10 931	1 519	13,9%
<b>TOTAL validations</b>	<b>36 462 300</b>	<b>36 391 699</b>	<b>70 601</b>	<b>0,2%</b>
Redressement (fraude et non validation)	3 071 145	3 007 491	63 654	2,1%
Redressement groupe	272 806	303 307	-30 501	-10,1%
<b>TOTAL fréquentation</b>	<b>39 806 251</b>	<b>39 702 497</b>	<b>103 754</b>	<b>0,3%</b>

## MOBILITÉ DES TITRES

Année 2019	Ventes + Mois offerts	Validations	Mobilité
Pass 5-10 ans	4 960	130 697	26,4
Pass 11-18 ans	74 917	3 495 478	46,7
Pass 19-25 ans	54 811	2 209 294	40,3
Pass 26-64 ans	45 930	1 966 561	42,8
Pass +65 ans (après août)	10 381	459 733	44,3
Pass QF 550	16 875	915 553	54,3
Pass QF 350	17 524	985 337	56,2
Pass AAH	22 146	838 568	37,9
Titre 24h	95 416	450 113	4,7
Titre 48h	14 728	115 556	7,8

## 5.4 FOCUS SUR LE TRANSPORT À LA DEMANDE

Les tableaux suivants portent uniquement sur la période après la mise en place du Résabus (à partir du 26 août), le nouvel outil d'exploitation du TAD ayant permis la collecte de ces données.

TAD du 26 août 2019 au 31 décembre 2019	Validations	Courses*	Taux de groupage*	Courses potentielles*	Taux de déclenchement*	Nombre de clients**
R1 après le 26 août	9	5	1,8	68	7,4 %	2
R2 après le 26 août	38	17	2,2	623	2,7 %	12
R3 après le 26 août	1683	645	2,6	890	72,5 %	41
R4 après le 26 août	609					60
R5 après le 26 août	1563					178
R6	2017					109
R7	68	57	1,2	534	10,7 %	8
R8	185	148	1,3	856	17,3 %	31
R9	1190	626	1,9	979	63,9 %	88
R31	1446	735	2,0	3170	23,2 %	
R32	77	39	2,0	104	37,5 %	30
R34	13	12	1,1	104	11,5 %	7
R35	0	0		104		0
R36	0	0		104		0
R51	59	27	2,2	104	26,0 %	16
R52	10	10	1,0	104	9,6 %	5
R53	20	11	1,8	104	10,6 %	8
R56	161	84	1,9	104	80,8 %	31
R57	473	200	2,4	728	27,5 %	
<b>TOTAL</b>	<b>9621</b>	<b>2616*</b>	<b>2,1*</b>	<b>8680*</b>	<b>30,1%*</b>	<b>626*</b>

\* hors zonal

\*\* hors R31 et R57

Le nombre de clients différents n'est pas disponible pour les lignes R31 et R57 Semaine.

TAD du 26 août 2019 au 31 décembre 2019	Courses	Courses refusées	Taux de refus	Nb de pénalités forfaitaires
R1 après le 26 août	5	2	29%	0
R2 après le 26 août	17	3	15%	0
R3 après le 26 août	645	49	7%	0
R4 après le 26 août	464	89	16%	0
R5 après le 26 août	1056	171	14%	0
R6	1368	205	13%	0
R7	57	0	0%	0
R8	148	14	9%	0
R9	626	50	7%	0
R31	735	0	0%	0

## TAD

du 26 août 2019  
au 31 décembre 2019

	Courses	Courses refusées	Taux de refus	Nb de pénalités forfaitaires
R32	39	10	20%	0
R34	12	4	25%	0
R35	0	1	100%	0
R36	0	1	100%	0
R51	27	1	4%	0
R52	10	0	0%	0
R53	11	0	0%	0
R56	84	5	6%	0
R57	200	0	0%	0

## 5.5 LA FRÉQUENTATION DES PARKING-RELAIS

Entrées par P+R	Capacité	Entrées 2019	Entrées 2018	Delta n-1
Heure Tranquille	90	13 581	11 946	13,7%
Jean Monnet	261	29 993	34 035	-11,9%
Lac	252	22 404	23 801	-5,9%
Mayer	236	29 108	28 571	1,9%
Sagerie	200	15 150	14 178	6,9%
Tranchée	162	53 943	60 399	-10,7%
Vaucanson	282	51 752	52 194	-0,8%
<b>Total</b>		<b>215 931</b>	<b>225 124</b>	<b>-4,1%</b>

La fréquentation des P+R a légèrement baissé en 2019, principalement à cause des nombreuses manifestations en 2019 (Gilets Jaunes, mouvement contre la réforme des retraites). Les manifestations ont fortement impacté la circulation du tramway, notamment les samedis. Les perturbations de la ligne de tramway sur le sud de Joué-lès-Tours ont également eu un impact avec un report important des clients du P+R de Jean Monnet vers celui de l'Heure Tranquille. Enfin, la hausse tarifaire du 1<sup>er</sup> août 2019 a également pu impacter défavorablement cette fréquentation.

## 5.6 LA FRÉQUENTATION DES PARCS À VÉLOS

Entrées par P+V	Capacité	Entrées 2019	Entrées 2018	Delta n-1
Beffroi	36	1 114	676	64,7%
Jean Monnet	36	2 000	1 686	18,6%
Marne	36	618	540	14,4%
Monconseil	36	205	131	56,9%
Rotiere	36	494	428	15,4%
Vaucanson	30	746	422	76,7%
Verdun	36	641	644	-0,4%
St Pierre	52	2 845	1 552	83,3%
Palais des Sports	52	522		
Lac	52	370		
<b>Total</b>		<b>9 555</b>	<b>6 079</b>	<b>57,2%</b>

La forte hausse de la fréquentation se constate sur la quasi-totalité des P+V, dont le réseau est renforcé par l'ouverture des nouveaux P+V.

## 5.7 LA TARIFICATION

Depuis le 1<sup>er</sup> août 2019, la tarification a évolué en passant d'une tarification au statut à une tarification à l'âge et solidaire. Cette nouvelle tarification présente plusieurs avantages :

- plus simple dans les démarches clients : plus besoin de justifier de son statut tous les ans : avec la tarification à l'âge, l'abonnement évolue selon votre âge et sans démarche particulière
- plus juste avec la prise en compte des revenus de la famille en lieu et place du statut qui ne reflète pas les revenus du foyer. Ce système de calcul permet d'intégrer maintenant des minimas sociaux (RSA, ADA, ASS,...)
- plus avantageux avec un tarif réduit étendu à tous les membres de la famille pour les tarifs solidaires
- plus attractif pour les jeunes avec un tarif étudiant à 230€ par an, un tarif moins de 10 ans à 12€ par mois et 2 mois gratuits pour les moins de 26 ans pour 10 mois consécutifs achetés

La gamme solidaire se distingue par deux nouveaux tarifs :

- 9,90€ pour les foyers bénéficiant d'un Quotient Familial inférieur à 350€
- 19,90€ pour les foyers bénéficiant d'un Quotient Familial inférieur à 550€

Le tarif réduit s'applique pour chaque membre du foyer et non plus uniquement pour un statut et un individu. Dans cette gamme solidaire, le tarif Familles Nombreuses disparaît.

Le tarif AAH et la gratuité pour les invalides sont conservés.

Titre	Validité	2019/2020	2018/2019
<b>Voyages</b>			
Enfant de moins de 5 ans		Gratuit	Gratuit
1 voyage (tram, bus et calèche)	1 heure	1,60 €	1,60 €
2 voyages	1 heure / voyage	3,00 €	3,00 €
10 voyages	1 heure / voyage	14,00 €	14,00 €
Carte à voyages	1 heure / voyage	1,40 €	1,40 €
Liberté	1 heure	1,40 €	1,40 €
1 Heure Famille	1 heure	2,60 €	2,60 €
Groupe 10 à 20	1 heure	14,60 €	14,60 €
Groupe 21 à 40	1 heure	20,60 €	20,60 €
Ticket 24H	24 heures	4,10 €	4,10 €
Ticket 48H	48 heures	6,20 €	6,20 €
Ticket journée évènement	1 journée	1,90 €	1,90 €
Parking relais	1 journée	4,10 €	3,10 €
Ticket sans contact		0,10 €	0,10 €
<b>Abonnements</b>			
PASS Tout public	Du 1 <sup>er</sup> au dernier jour du mois		39,50 €
PASS Scolaire	Du 1 <sup>er</sup> au dernier jour du mois		24,80 €
PASS Etudiant	Du 1 <sup>er</sup> au dernier jour du mois		27,60 €
PASS Scolaire Famille Nombreuse	Du 1 <sup>er</sup> au dernier jour du mois		65,90 €
PASS +65 ans	Du 1 <sup>er</sup> au dernier jour du mois		29,00 €
PASS Demandeur d'emploi	Du 1 <sup>er</sup> au dernier jour du mois		19,50 €
PASS +65 ans subventionné	Du 1 <sup>er</sup> au dernier jour du mois		17,50 €

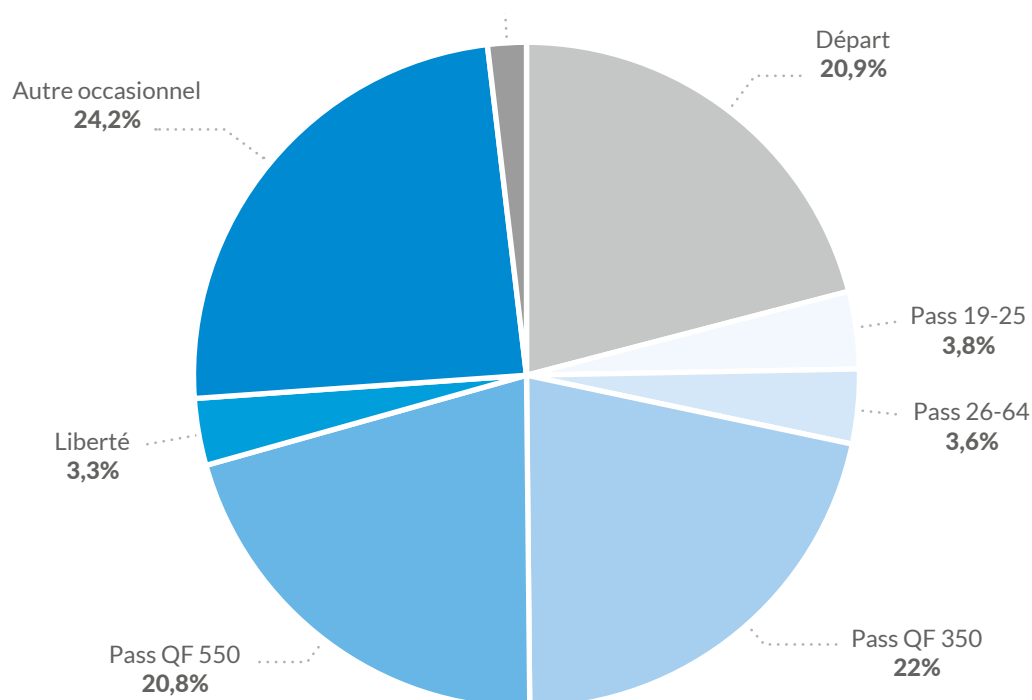
Titre	Validité	2019/2020	2018/2019
PASS Demandeur d'emploi subventionné	Du 1 <sup>er</sup> au dernier jour du mois		5,30 €
AAH <80% dispensé de recherche d'emploi	Du 1 <sup>er</sup> au dernier jour du mois	5,30 €	5,30 €
Invalides	Du 1 <sup>er</sup> Janvier au 31 décembre	Gratuit	Gratuit
PASS 5-10 ans	Du 1 <sup>er</sup> au dernier jour du mois	12,00 €	
PASS 11-18 ans	Du 1 <sup>er</sup> au dernier jour du mois	23,00 €	
PASS 19-25 ans	Du 1 <sup>er</sup> au dernier jour du mois	23,00 €	
PASS 26-64 ans	Du 1 <sup>er</sup> au dernier jour du mois	45,00 €	
PASS +65 ans	Du 1 <sup>er</sup> au dernier jour du mois	29,00 €	
PASS étudiant annuel	Du 1 <sup>er</sup> jour d'achat au dernier jour du 12 <sup>e</sup> mois	230,00 €	
PASS QF 550	Du 1 <sup>er</sup> au dernier jour du mois	19,90 €	
PASS QF 350	Du 1 <sup>er</sup> au dernier jour du mois	9,90 €	
Pass Parcs à Vélo	Du 1 <sup>er</sup> jour d'achat au dernier jour du 12 <sup>e</sup> mois	15,00 €	15,00 €

## ANALYSE DES GLISSEMENTS TARIFAIRES

Avec l'adoption de la nouvelle gamme tarifaire à l'âge le 1<sup>er</sup> août 2019, la plupart des abonnés Fil Bleu ont changé de titre. La majeure partie des anciens clients du Pass scolaire ont trouvé leur équivalence dans les Pass 11-18 ans. De la même manière, la majeure partie des clients des Pass Étudiant et Tout Public ont migré respectivement vers les Pass 19-25 ans et 26-65 ans.

Le Pass demandeur d'emploi a été supprimé, sans équivalent dans la nouvelle gamme tarifaire. Les demandeurs d'emploi se sont tournés vers une multitude d'options, dont principalement les Pass au QF:

### Glissements depuis le Pass demandeur d'emploi réduit 2019



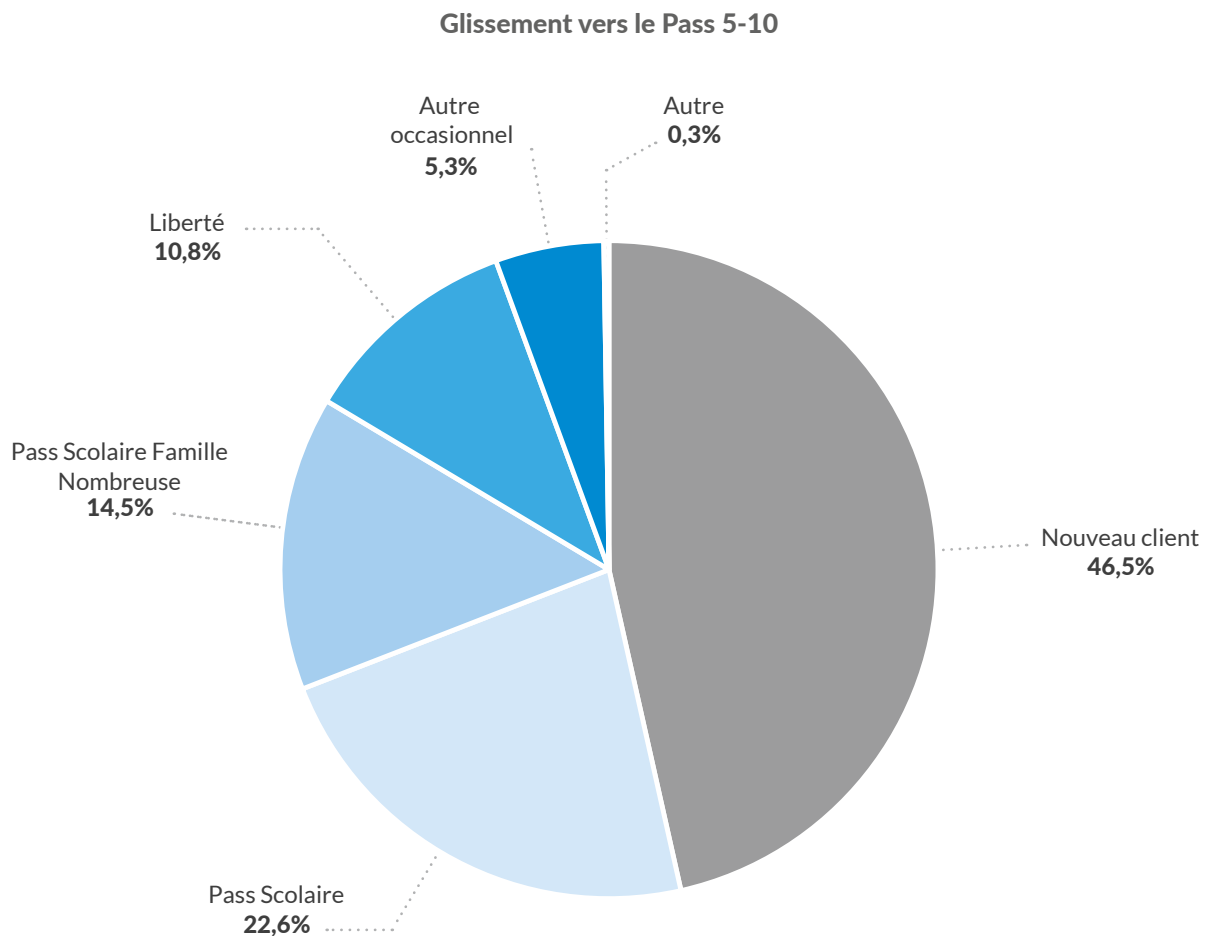




50% des anciens abonnés demandeurs d'emploi ont choisi un abonnement, le plus souvent un pass Quotient Familial. Environ 30%, moins mobiles, se sont tournés vers des titres occasionnels tel que le Liberté.

21% ne sont plus abonnés. Dans ces 21%, on peut considérer que seul un tiers (soit 7% du total) a quitté le réseau suite à la suppression du Pass, étant donné que tous les ans, environ 14% des Demandeurs d'emploi arrêtent leurs abonnements pour des raisons personnelles.

Le nouveau titre 5-10 ans à 12€ par mois a permis une fidélisation des très jeunes utilisateurs du réseau. Plus de la moitié des nouveaux clients de ce titre sont soit anciens utilisateurs de titre occasionnel, soit nouveaux clients.



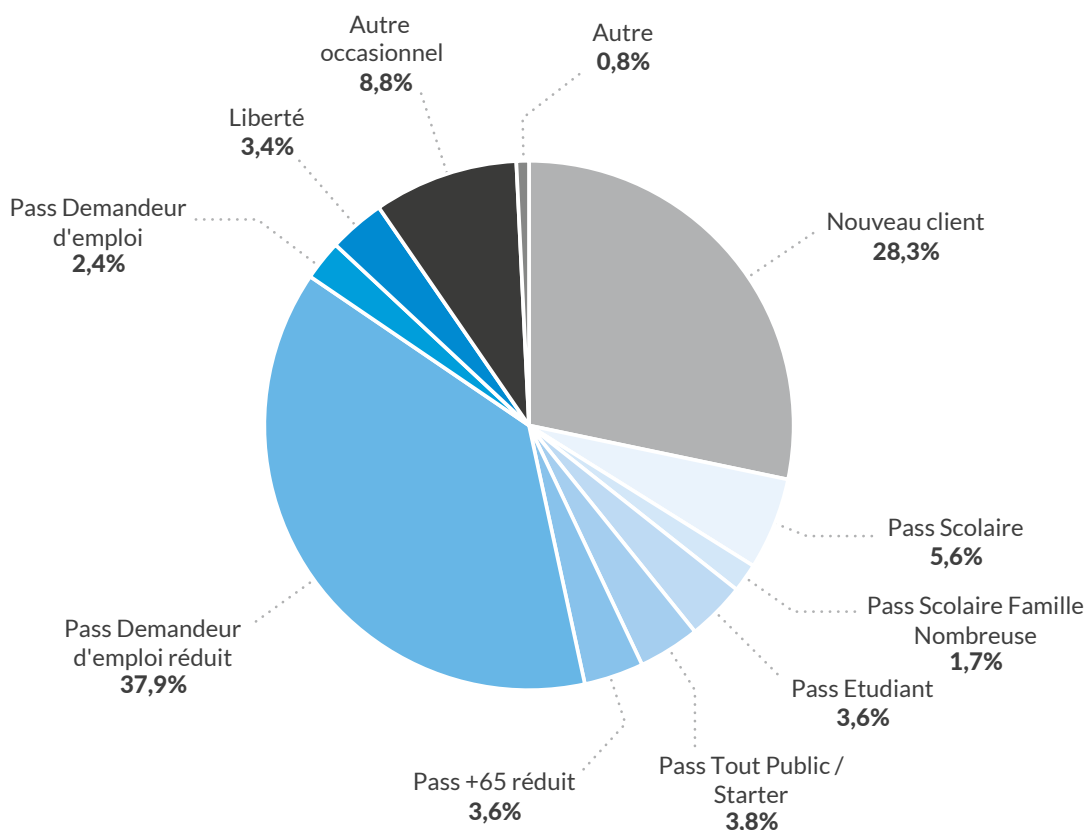
Sur les nouveaux Pass Quotient Familial introduits par la nouvelle gamme tarifaire, la part de clients fidélisés est là aussi non négligeable.

41% des clients du Pass QF 350 et 26% des clients du Pass QF 550 n'utilisaient pas d'abonnement auparavant et ont été fidélisés par la nouvelle gamme.

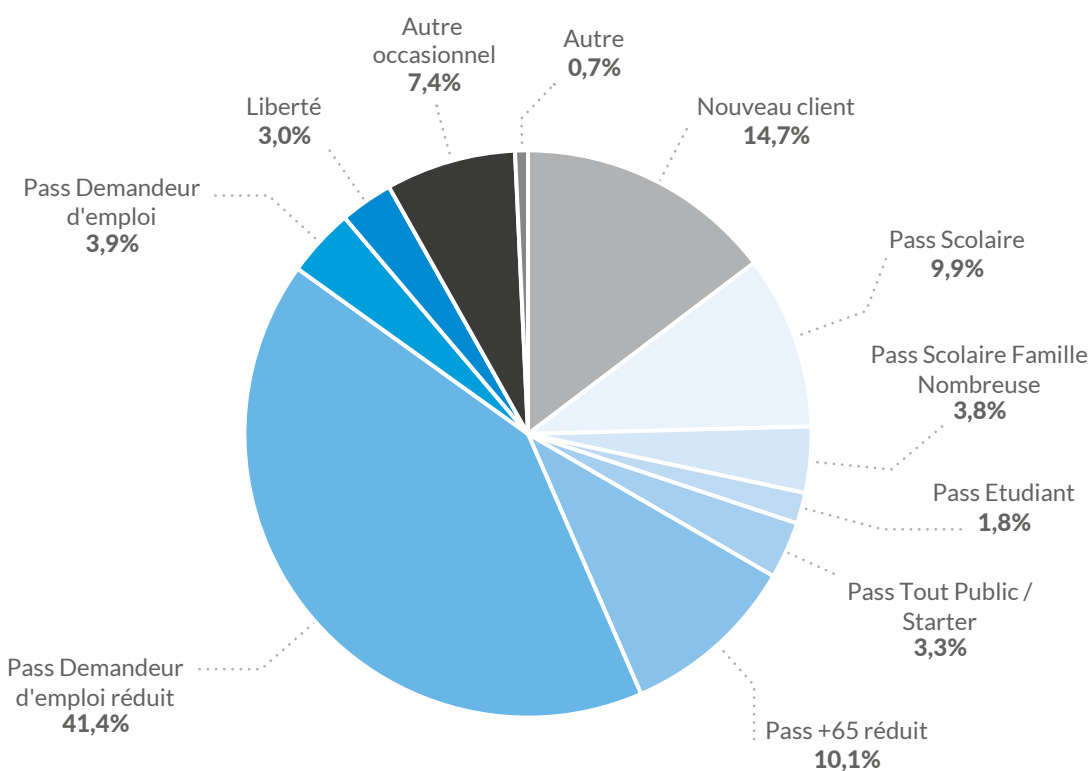
Sur les deux titres, la majeure partie des anciens clients abonnés bénéficiaient du Pass demandeur d'emploi. De nombreux anciens clients des Pass Scolaire, Etudiant, Tout Public et +65 ans ont également pu bénéficier de la réduction apportée par ce titre.



### Glissement vers le Pass QF 350



### Glissement vers le Pass QF 550



Au global, les départs ont été plus que compensés par les arrivées, et les ventes d'abonnements ont continué d'augmenter après l'implantation de la nouvelle gamme tarifaire.

#### Vente abonnements

Août-décembre 2018	225 219
Août-décembre 2019	227 685
Évolution	1,1%

## 5.8 LES RECETTES PAR TITRE

La gamme tarifaire a évolué au 1<sup>er</sup> août 2019. Le tableau compare deux gammes tarifaires différentes. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, les compensations ne sont plus versées. Cela concerne les compensations pour les demandeurs d'emploi, les + de 65 ans, le Pass AAH et les REMI.

Ventes de titres	2019		2018		Variation 2018/2019	
	Nombre	Recettes HT	Nombre	Recettes HT	Variation en volume	Variation en recette
Titre Unitaire	1 733 246	2 521 085	1 879 797	2 634 625	-8%	-4%
2 voyages	678 894	1 851 529	674 106	1 766 880	+1%	+5%
Voyages à recharger / 10 voyages	1 186 938	1 510 648	1 262 037	1 566 947	-6%	-4%
Liberté	2 389 119	3 040 703	2 392 625	2 900 453	0%	+5%
Ticket 24 H / Journée	95 416	355 641	109 356	395 499	-13%	-10%
Ticket 48H	14 728	83 012	15 029	82 266		
Calèche	2 350	3 418	2 450	3 450	-4%	-1%
1h Famille	23 123	54 654	24 324	57 493	-5%	-5%
Titre évènement	36 425	62 916	16 887	29 168	+116%	+116%
Groupe 10/20	1 947	25 842	2 746	36 447	-29%	-29%
Groupe 21/40 et 10/40	7 022	131 503	6 754	126 484	+4%	+4%
Ticket P+R	75 229	239 645	91 293	247 726	-18%	-3%
Pass (gamme tarifaire 1 <sup>er</sup> août 2019)						
Pass 5 - 10 ans	4 761	51 938				
Pass 11 - 18 ans	68 198	1 425 958				
Pass 19 - 25 ans	50 560	1 057 164				
Pass 26 - 64 ans	42 788	1 750 418				
Pass + 65 ans	7 780	205 109				
Pass Etudiant	1 948	40 731				
Pass QF 550	16 875	305 284				
Pass QF 350	17 524	157 716				
Pass (gamme tarifaire 1 <sup>er</sup> août 2018)						
Pass Tout Public	70 106	2 517 443	111 673	4 010 076	-37%	-37%
Pass Scolaire mensuel	84 506	1 905 226	136 106	3 068 572	-38%	-38%
Pass Scolaire famille nombreuse	9 173	183 149	13 936	278 045	-34%	-34%
Pass Scolaire ASR / ASM	0	0	0	0		

Ventes de titres	2019		2018		Variation 2018/2019	
	Nombre	Recettes HT	Nombre	Recettes HT	Variation en volume	Variation en recette
Pass Etudiant mensuel	74 181	1 861 269	121 689	3 053 288	-39%	-39%
Pass +65 ans mensuel subventionné	14 312	227 691	22 534	358 495	-36%	-36%
Pass +65 ans mensuel non subventionné	8 175	215 523	10 378	273 602	-21%	-21%
Pass demandeur d'emploi subventionné	51 196	246 672	81 758	393 925	-37%	-37%
Pass AAH	17 479	84 217	16 010	77 139	-9%	+9%
Pass demandeurs d'emploi mensuel non subventionné	9 251	163 995	12 515	221 857	-26%	-26%
Starters	5 601	174 108	5 243	152 524	+7%	+14%
Rémi	18 300	20 778	19 690	11 277	-7%	+84%
Annulation*	0	-48 834	0	-48 641		0%
<b>Total Recettes titres hors compensation</b>	<b>5 630 213</b>	<b>22 426 153</b>	<b>7 028 936</b>	<b>21 697 596</b>		<b>3%</b>
Compensation Pass +65 ans			22 534	235 583	-100%	-100%
Compensation pass demandeur d'emploi subventionné			81 758	1 055 421	-100%	-100%
Compensation pass AAH			16 010	206 675	-100%	-100%
Compensation Scolaire	12 647	447 244	12 980	459 020	-3%	-3%
Compensation Starters	723	22 238	5 927	60 310	-89%	-63%
Compensation Rémi			19 690	11 098	-100%	-100%
Regularisations						
Compensation TSEEH	454	16 055				
<b>Total Recettes titres avec compensations</b>	<b>5 644 037</b>	<b>22 911 689</b>	<b>7 187 835</b>	<b>23 725 703</b>		<b>-3%</b>
Velociti			8 557	29 893	-100%	-100%
<b>Total Recettes titres</b>	<b>5 644 037</b>	<b>22 911 689</b>	<b>7 196 392</b>	<b>23 755 595</b>		<b>-4%</b>

\* Les annulations correspondent à des opérations de back-office réalisées sur des abonnements, en cas de reconstitution de cartes ou d'annulation de double achat.

Ventes de titres	2017		Variation 2017/2019	
	Nombre	Recettes HT	Variation en volume	Variation en recette
Titre Unitaire	1 893 861	2 582 538	-8%	-2%
2 voyages	631 825	1 608 282	7%	15%
Voyages à recharger / 10 voyages	1 334 672	1 597 715	-11%	-5%
Liberté	2 274 881	2 688 496	5%	13%
Ticket 24 H / Journée	123 346	437 318	-23%	-19%
Ticket 48H	7 000	37 545		
Calèche	2 000	2 727	18%	25%
1h Famille	29 297	69 247	-21%	-21%

Ventes de titres	2017		Variation 2017/2019	
	Nombre	Recettes HT	Variation en volume	Variation en recette
Titre évènement	17 206	29 719	112%	112%
Groupe 10/20	2 610	34 642	-25%	-25%
Groupe 21/40	7 675	143 732	-9%	-9%
Ticket P+R	90 755	239 263	-17%	0%
Pass (gamme tarifaire 1 <sup>er</sup> août 2019)				
Pass 5 - 10 ans				
Pass 11 - 18 ans				
Pass 19 - 25 ans				
Pass 26 - 64 ans				
Pass + 65 ans				
Pass Etudiant				
Pass QF 550				
Pass QF 350				
Pass (gamme tarifaire 1 <sup>er</sup> août 2018)				
Pass Tout Public	104 866	3 765 643	-33%	-33%
Pass Scolaire mensuel	129 117	2 911 001	-35%	-35%
Pass Scolaire famille nombreuse	14 620	252 309	-37%	-27%
Pass Scolaire ASR / ASM	258	3 518	-100%	-100%
Pass Etudiant mensuel	111 360	2 794 124	-33%	-33%
Pass +65 ans mensuel subventionné	21 336	339 436	-33%	-33%
Pass +65 ans mensuel non subventionné	9 832	259 207	-17%	-17%
Pass demandeur d'emploi subventionné	78 744	379 403	-35%	-35%
Pass AAH	15 500	74 682	13%	13%
Pass Demandeurs d'emploi mensuel non subventionné	10 397	184 310	-11%	-11%
Starters	5 351	155 665	5%	12%
Rémi	21 116	12 094	-13%	72%
Annulation*	0	-64 904		-25%
<b>Total Recettes titres hors compensation</b>	<b>6 937 625</b>	<b>20 537 713</b>		<b>9%</b>
Compensation Pass +65 ans	21 336	223 058	-100%	-100%
Compensation pass demandeur d'emploi subventionné	78 744	1 016 513	-100%	-100%
Compensation pass AAH	15 500	200 091	-100%	-100%
Compensation Scolaire	12 529	438 699	1%	2%
Compensation Starters	5 351	58 784	-86%	-62%
Compensation Rémi	21 116	11 902	-100%	-100%
Regularisations	1 743	60 823	-100%	-100%
Compensation TSEEH				
<b>Total Recettes titres avec compensations</b>	<b>7 093 944</b>	<b>22 547 583</b>		<b>2%</b>
Velociti	9 284	32 438	-100%	-100%
<b>Total Recettes titres</b>	<b>7 101 485</b>	<b>22 580 021</b>		<b>1%</b>

\* Les annulations correspondent à des opérations de back-office réalisées sur des abonnements, en cas de reconstitution de cartes ou d'annulation de double achat.

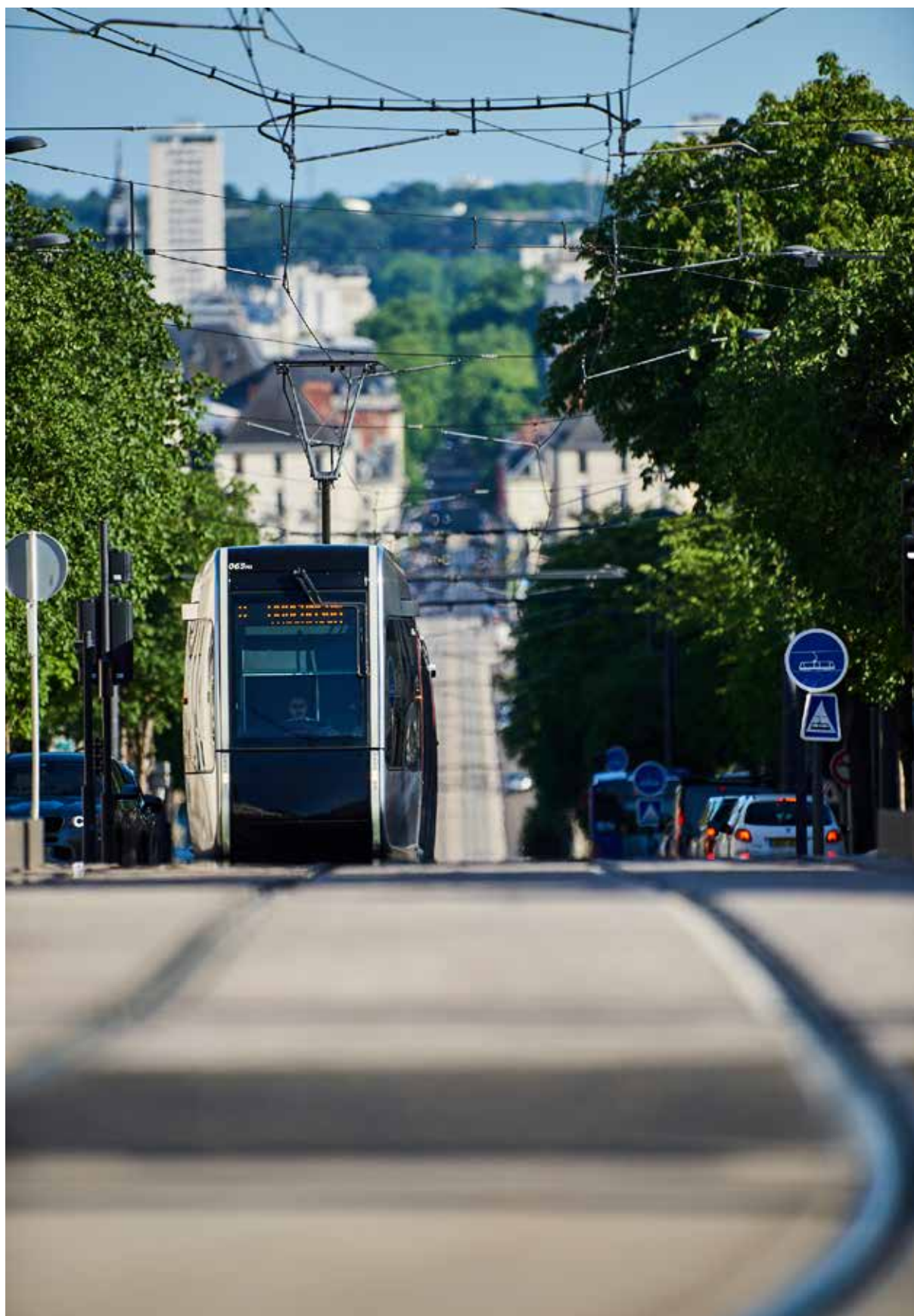


## MOIS OFFERTS

Pour l'achat de 11 mois consécutifs d'un abonnement 25-64 ans et +65 ans, un douzième mois d'abonnement est offert.

Pour l'achat de 10 mois consécutifs d'un abonnement 5-10 ans, 11-18 ans ou 26-64 ans, deux mois d'abonnements sont offerts depuis la mise en place de la nouvelle gamme tarifaire au 1<sup>er</sup> août.

Mois offerts	2019
Pass 5 - 10 ans	199
Pass 11 - 18 ans	6 719
Pass 19 - 25 ans	4 251
Pass 26 - 64 ans	3 142
Pass + 65 ans (nouvelle gamme)	573
Pass Tout Public (ancienne gamme)	2 663
Pass Scolaire (ancienne gamme)	2 386
Pass Etudiant (ancienne gamme)	446
Pass + 65 ans (ancienne gamme)	390



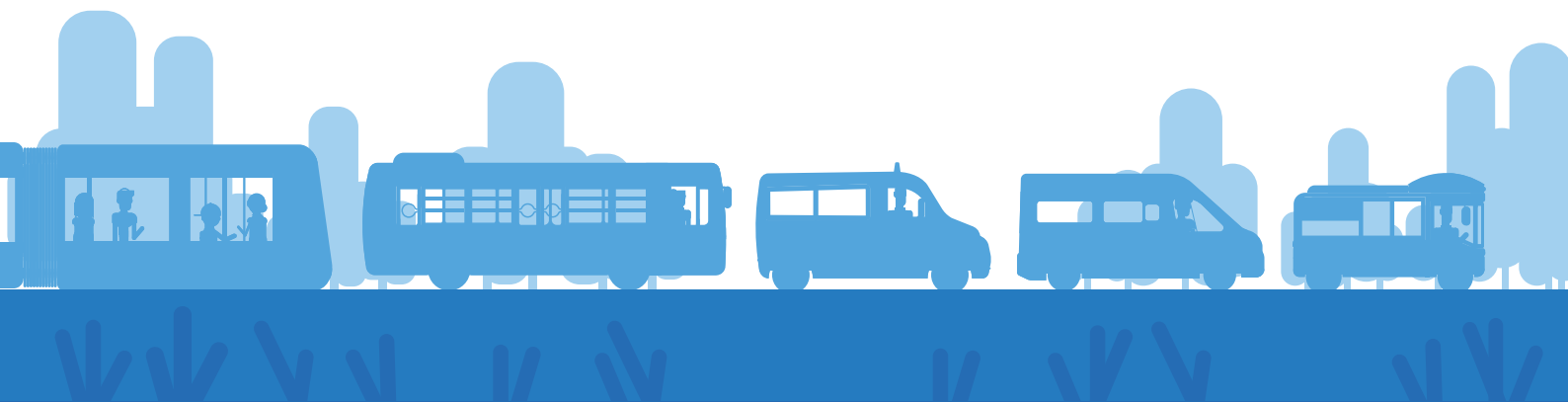
# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019





# **LA RELATION CLIENTS ET LA COMMUNICATION**

<b>6.1</b> La dynamique commerciale .....	70
<b>6.2</b> La communication institutionnelle et les relations publiques .....	75
<b>6.3</b> L'information voyageurs .....	81
<b>6.4</b> La lutte contre la fraude .....	84
<b>6.5</b> Le réseau de distribution .....	87
<b>6.6</b> Le Centre de Relation Clientèle .....	89



## 6.1 LA DYNAMIQUE COMMERCIALE

### LES CAMPAGNES COMMERCIALES 2019

#### CAMPAGNE P+R

##### Objectif

Faire comprendre et connaître le concept à tous les clients potentiels du service

##### Les dates

Campagne de communication du 22 au 28 avril 2019

##### Les canaux

- canaux Fil Bleu : site web, Facebook, Twitter, e-mailing CRM et Newsletter, écrans en agence
- web : Hop On Sort, Info Tours, 37°
- print : TMV

##### Le budget global

2 300 €

#### CAMPAGNE HORAIRES PROLONGÉS

##### Objectif

Informar l'ensemble des clients de la prolongation de l'offre hiver sur les deux premières semaines des grandes vacances scolaires

##### Les dates

Campagne de communication du 24 juin au 9 juillet

##### Les canaux

- tous les canaux Fil Bleu : site web, Facebook, Twitter, e-mailing CRM et Newsletter, écrans en agence, oriflammes bus
- web : Hop On Sort, Info Tours, 37°, NR, TV Tours
- print : TMV, Tribune de Tours
- TV : TV Tours

##### Le budget global

4 500 €



#### CAMPAGNE DE NOËL

##### Objectif

Valoriser auprès des clients l'offre événement mise en place durant les deux week-ends précédant Noël, avec des tickets journée à 1,90 €.

Cette campagne a été annulée en raison des mouvements sociaux du mois de décembre.

#### APPLICATION MOBILE FIL BLEU

L'application mobile a fait l'objet d'une promotion via tous les canaux Fil Bleu : newsletters, site et abonnés, écran en agence, site web, réseaux sociaux, édition. Un tutoriel a également été réalisé sur les nouvelles fonctionnalités liées aux beacons.



## CAMPAGNE GAMME TARIFAIRE SOLIDAIRE

### Objectif

Informier l'ensemble des clients de l'entrée en vigueur de nouveaux tarifs pour les abonnements au 1<sup>er</sup> août 2019

### Les dates

Campagne de communication du 8 au 14 juillet

### Les canaux

- tous les canaux Fil Bleu : site web, Facebook, Twitter, e-mailing CRM, Newsletter, écrans en agence et oriflammes bus
- web : Hop On Sort, Info Tours, 37°, NR, TV Tours
- print : TMV, Tribune de Tours, Le Fil

### Le budget global

7 000 €

## CAMPAGNE DE RENTRÉE

### Objectif

Informier l'ensemble des clients des services proposés par le réseau du 26 août 2019, en mettant en scène des scénarios liés à chacun des services suivants : le bus, le tram, les Citadine et Résabus

### Les dates

Campagne de communication du 19 août au 18 septembre

### Les canaux

- tous les canaux Fil Bleu : site web, Facebook, Twitter, e-mailing CRM et Newsletter, écrans en agence, oriflammes bus
- web : Hop On Sort, Info Tours, 37°, NR, TV Tours, Google Adsense, Youtube, Le Bon Coin
- print : TMV, Tribune de Tours, Le Fil
- TV : TV Tours

### Le budget global

7 000 €



## LES ACTIONS COMMERCIALES 2019

### RENCONTRE AVEC NOS CLIENTS

La présence terrain est un point fort du réseau Fil Bleu dans la conquête de nouveaux clients.

#### En 2019, les chiffres des stands, ce sont :

- 436 stands
- 6 600 abonnements créés
- 3 200 contrats Liberté
- plus de 31 000 contacts
- 287 contrats Liberté Pro

#### Le tout décliné comme suit :

##### Les jeunes

Forum de l'Orientation, IUT de Tours, Faculté des Tanneurs, Faculté de Médecine, Faculté des Deux Lions, Faculté de Grandmont, Forum de l'Alternance à Tours, Faculté Plat d'Etain, ESG, ITS, Accueil des Étudiants Étrangers, Studyrama, Salon L'Étudiant, Marmoutier, La Béchellerie, MFR Rougement, Bergson, Vaucanson, Grandmont, Vallée Violette, Ballan Miré, Corneille, Lycée Agricole de Fondettes, Choiseul, Louis Aubrac, Jean Monnet, Clouet, Jules Romains, La Bruyère, Notre-Dame-La-Riche, La Rabière, Stalingrad, Balzac, Rabelais, Montaigne, René Cassin, Saint Grégoire, Léonard de Vinci, Anatole France, Lamartine, Laloux, Paul-Louis Courier, Compagnons du Devoir

##### Les personnes fragiles

- Foyer d'Accueil Médicalisé Psychiatrique de Tours, foyer Colombier de Tours, Foyer Gilbert Lelord
- Café de l'orientation à Saint-Pierre-des-Corps, ...
- Banquet CCAS, Salon du Bien Vieillir de Joué
- Résidences Domitys de Tours

##### Les salariés

Clinique de l'Alliance, Worldline, Inenergie, Clocheville, Bretonneau, Trousseau, URSSAF, Université François Rabelais, ST MicroElectronics, BA705, Harmonie Mutuelle, Macif Mutualité, Bouygues Telecom, SANOFI, Caserne Jean Royer, Saint Gatien, Oney, Banque Populaire, CCI, Ellisphère, Pôle Emploi, Efficco, CAF

##### Les entreprises (Liberté Pro)

C2A, Solary TV, C2A, Collège Pablo Neruda, DDT, Ville de Joué, Foyer Beuzelin, Caisse des Ecoles, Conseil Départemental, Collège Jules Romains, Paralleles Architecture, Ville de Tours, Collège Jules Ferry, Foyer de jour Les Elfes, Ville de Saint-Pierre-des-Corps, IME Les elfes, Collège Ronsard, Utopia 56, APAJH, Lycée Paul Louis Courier, UFCV, Mairie de Joué, Domaine Badiller, AFPP, CFA Propreté Mairie, Salsa TSA 37, TMVL, Collège Arche du Lude, Sessad l'Eveil, Lycée Becquerel, Wimoov, Collège JP. Rameau, Fédération des acteurs de la solidarité, Collège Anatole France, Sœur de Marie, Réconciliatrice, Lycée Professionnel d'Arsonval, Cultures du cœur Indre-et-Loire.

##### Les nouveaux arrivants

Luynes, Tours, Fondettes, Ballan-Miré

##### Les centres commerciaux et les marchés

Centres commerciaux de Chambray 2, Petite Arche, Les Atlantes, Ma petite Madelaine, Galerie Nationale. Marchés de Ballan-Miré, Chambray-lès-Tours, Fondettes, Joué-lès-Tours, La Riche, Luynes, Savonnières, Saint-Avertin, Saint-Cyr-Sur-Loire, Saint-Pierre-des-Corps, Tours, Vernou-sur-Brenne

##### Les événements de la vie de Tours Métropole

Foire de Tours, Braderie, Running Loire Valley, Salon Studyrama, Nature en Fête, la Fête des Fleurs et des Abeilles à Fondettes, Fête du Printemps, Années Joué, Fête du Vélo, Forums des Associations, Sport'Ouvertes, Japan Tours Festival, Chambray En Mai, Jours de Fête à la Membrolle, La Villo en Fête

## DES OPÉRATIONS CIBLÉES

### CAMPAGNE DE PROMOTION P+V

#### Opération « Couvre selles »

En février, 500 couvre selles posés sur les vélos stationnés dans les rues à proximité des P+V du réseau Fil Bleu





## OPÉRATION « STATIONNEMENT » / MISE EN AVANT DES P+R

### L'objectif

Cibler les économies faites en stationnant au P+R

- avril : 3 600 flyers déposés sur les pare-brises des véhicules en centre-ville de Tours
- personnalisation des sacs de médicaments distribués par les pharmacies du centre-ville de Tours

## E-MAILINGS RÉCURRENTS POUR UNE MISE EN AVANT DES SERVICES DU RÉSEAU ET DES OPÉRATIONS EN COURS

- au printemps, quiz Fil Bleu sur les services digitalisés à disposition des clients : application mobile, Fil Éclair, e-boutique : 87 000 mails envoyés pour 3 000 participations uniques
- en juin, un grand jeu Soldes pour encourager les clients à venir faire leurs achats en centre-ville en transports en commun, pour gagner des chèques cadeaux Vitrites de Tours : 4 690 participants
- tout au long de l'année, des e-mailings clients pour annoncer la présence de stands Fil Bleu sur les grands événements de la Métropole : Braderie de Tours, Foire, Studyrama...
- semaine de la Mobilité : quiz sur le thème de l'accessibilité envoyé par mail à 80 000 clients : 2 089 participants
- ligne 83 – Navette Parc Expo : la mise en service de la navette L83 vers le Parc Expo a été rappelée dans plusieurs mailings entre septembre et décembre



## LA RENTRÉE

- juillet : au total, près de 6 580 contacts ont été générés grâce à des présences en université, lycées, marchés et gare et plus de 3 146 contrats ont été chargés sur des cartes JVMalin
- août : près de 10 300 contacts ont été générés grâce à des présences en centre-ville de Tours, Joué-lès-Tours, en gare et dans les centres commerciaux, et plus de 3 300 contrats ont été chargés sur des cartes JVMalin
- septembre : à la gare de Tours, rue Nationale, à Joué-lès-Tours, sur les marchés de la Métropole et dans divers centres commerciaux. 9 800 contacts ont été générés grâce à ces présences et plus de 4 400 contrats ont été chargés sur des cartes JVMalin



## RELATION CLIENT

### COURRIER NOUVEAUX VOISINS

Parce que le réseau Fil Bleu rayonne en dehors des frontières de Tours Métropole Val de Loire, un courrier d'information est envoyé chaque mois aux nouveaux habitants du périmètre des transports urbains.

#### L'objectif

- être présent dès leur arrivée pour leur faire prendre de bonnes habitudes de déplacement
- donner envie de tester et d'adopter le réseau



### MONTÉE EN GAMME

Opération Montée en gamme par téléphone : 382 appels sortants vers des clients Liberté ayant consommé au minimum le montant d'un mois d'abonnement. L'occasion de leur proposer d'opter pour l'abonnement mensuel.

**103 contrats ainsi transformés en abonnement.**



### E-MAIL JOYEUX ANNIVERSAIRE

#### Envoi quotidien aux clients dont c'est l'anniversaire

- sous forme d'un poème écrit par un client Fil Bleu
- possibilité de retirer un cadeau gourmand dans une boutique du centre-ville.

**67 338 e-mails envoyés en 2019.**

### COURRIER ET E-MAIL DE BIENVENUE

Chaque semaine, nous souhaitons la bienvenue à nos nouveaux abonnés par e-mail et par courrier.

#### L'objectif

- poser les bases d'une relation privilégiée avec nos clients
- rappeler nos coordonnées
- faire part à nos clients des avantages et réductions dont ils peuvent bénéficier chez 13 de nos partenaires.

**2 110 courriers et 6 688 mails envoyés en 2019.**

### CITADINE

Opération de valorisation des nouvelles lignes Citadine, en collaboration avec La Poste.

Pour les Citadine C1 à C4, envoi de 12 300 SMS aux habitants des corridors concernés pour les informer de l'existence de ces lignes.

Sur le corridor de la C2, opération de distribution du dépliant horaire commenté par le facteur. Le facteur sonnait à chaque domicile pour remettre le document en main propre avec le message suivant : « Bonjour, Fil Bleu souhaite vous remettre cette brochure d'informations sur la nouvelle ligne lancée dans votre quartier pour faciliter vos déplacements quotidiens. Vous pouvez aussi passer à l'agence ou contacter le n° indiqué pour en savoir plus. ». En cas d'absence, dépôt du document en boîte à lettres.

**Au total, 773 documents remis en main propre, 1 017 en boîte aux lettres.**



### AVANTAGE ABONNÉS

Les avantages abonnés ont été mis en valeur dans plusieurs supports : TMV de septembre et novembre et Guide Petit Fûté Urbain de 2020.

## 6.2 LA COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE ET LES RELATIONS PUBLIQUES

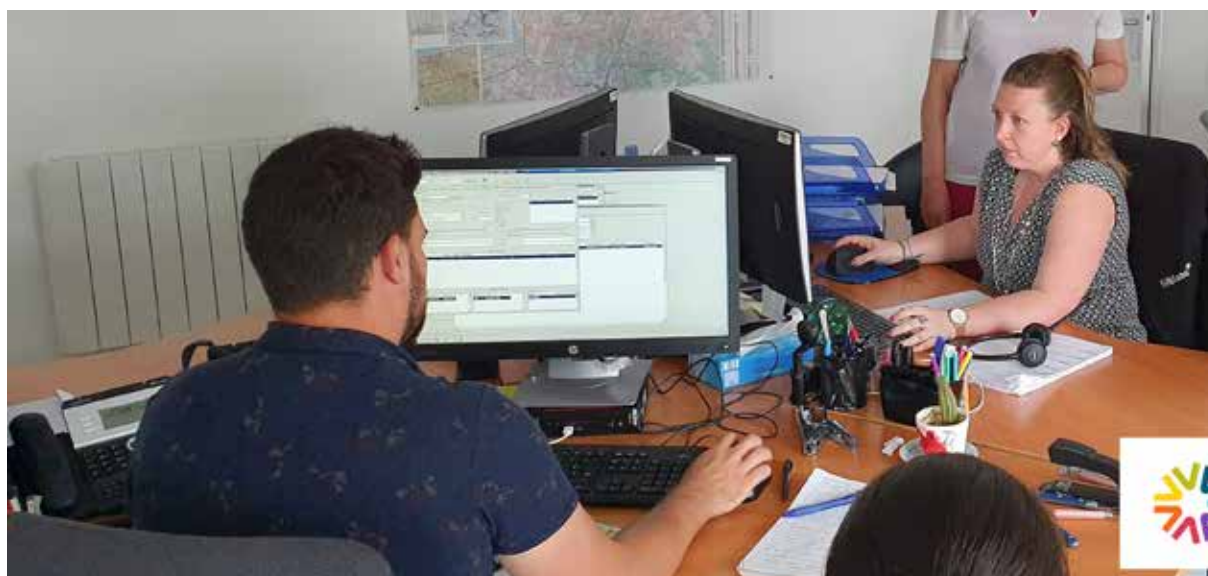
### LES ACTIONS DE COMMUNICATION

#### La Keolife Week

La Keolife Week, du 3 au 7 juin, a permis d'animer en interne comme en externe le réseau Fil Bleu, autour de la question de l'accessibilité du réseau. Sept actions étaient au programme :

- Atelier de sensibilisation à la clientèle en situation de handicap avec les agents de Fil Blanc

Le personnel de Keolis Tours Access a sensibilisé les agents du Centre d'Appels Fil Bleu au dialogue par téléphone avec des personnes en situation de handicap.



- Parcours clients avec l'Association Valentin Haüy

Des membres du personnel Fil Bleu ont effectué une matinée de voyage en bus et en tram avec des personnes malvoyantes afin de détecter les points d'amélioration possibles du réseau : information sonore, guidage à la place, arrêt des bus...



- Atelier projet d'entreprise avec des salariés

L'ensemble du personnel d'encadrement s'est réuni au Temps Machine toute une journée afin de définir tous les axes de travail visant à l'amélioration continue de l'expérience client



- Stand de visibilité avec Wimoov

Wimoov est une association effectuant de nombreuses actions autour de l'accessibilité des transports en commun pour des publics seniors ou en insertion



- Soirée d'entreprise

Les salariés de Keolis Tours ont passé la soirée du 6 juin au Temps Machine pour un moment convivial



- Atelier mobilité avec une classe de CM2

Des médiateurs du réseau ont sensibilisé des classes de primaire de Joué-lès-Tours aux règles de bon usage des transports en commun



- Atelier de Qualité de Vie au Travail

Présentation des astuces pour améliorer le sommeil. Atelier animé par une naturopathe-réflexologue du cabinet Mes Clés Nature, à destination de nos agents





### La distribution du Pack de rentrée

La distribution du journal « Le Fil » a eu lieu en deux vagues :

- 1 100 envois par courrier nominatif aux salariés, élus, presse, institutionnels.
- 151 000 exemplaires déposés dans toutes les boîtes aux lettres du périmètre de transport urbain.

Ce journal était accompagné d'un plan du nouveau réseau 2019.



### Les Journées Européennes du Patrimoine

Le 21 septembre 2019, 500 visiteurs sont venus découvrir le Centre d'Exploitation et de Maintenance du Tramway. Pour l'occasion, un bus standard, un bus articulé et une Citadine étaient présentés au CDEM.

### Deux campagnes de recrutement de conducteurs-receveurs

- En mars et en septembre, deux campagnes de recrutement ont été lancées pour attirer des candidats au poste de conducteur-receveur, homme et femme.
- Ces campagnes ont été effectuées via les canaux Fil Bleu : réseaux sociaux, agence et newsletter. Deux envois de communiqué de presse ont permis d'obtenir un reportage dans TV Tours et dans la NR à chaque fois.



### LES VISITES DE DÉLÉGATION

En 2019, les équipes de Keolis Tours ont accueilli leurs homologues de Keolis Shanghai et de Keolis Île de France.

## LE PLAN MÉDIA

Campagne	Type	Média	Date début	Date fin
1_Horaires prolongés	Web	37°	1-juil.	8-juil.
1_Horaires prolongés	Web	HopOnSort	1-juil.	8-juil.
1_Horaires prolongés	Web	Info Tours	1-juil.	8-juil.
1_Horaires prolongés	Web	NR	24-juin	1-juil.
1_Horaires prolongés	Print	TMV	26-juin	
1_Horaires prolongés	Print	Tribune de Tours	27-juin	
1_Horaires prolongés	TV	TVTours	25-juin	9-juil.
1_Horaires prolongés	Web	TVTours	25-juin	2-juil.
1 <sup>er</sup> Chapitre	Print	TMV	18-sept.	
2_Rentrée	TV	TVTours	26-août	9-sept.
2_Rentrée	Web	37°	26-août	2-sept.
2_Rentrée	Web	Google Adsense	19-août	18-sept.
2_Rentrée	Web	HopOnSort	26-août	2-sept.
2_Rentrée	Web	Info Tours	26-août	2-sept.
2_Rentrée	Web	Le Bon Coin	26-août	2-sept.
2_Rentrée	Web	NR	26-août	1-sept.
2_Rentrée	Print	TMV	28-août	
2_Rentrée	Print	Tribune de Tours	29-août	
2_Rentrée	TV	TVTours		
2_Rentrée	Web	YouTube	19-août	18-sept.
2_Rentrée	Web	TVTours	26-août	2-sept.
GTS	Web	37°	8-juil.	14-juil.
GTS	Web	HopOnSort	8-juil.	14-juil.
GTS	Web	Info Tours	8-juil.	14-juil.
GTS	Print	Le Fil	26-août	
GTS	Print	TMV	10-juil.	
GTS	Print	Tribune de Tours	11-juil.	
P+R (Actions Co)	Web	37°	22-avr.	28-avr.
P+R (Actions Co)	Web	HopOnSort	22-avr.	28-avr.
P+R (Actions Co)	Web	Info Tours	22-avr.	28-avr.
P+R (Actions Co)	Print	TMV	24-avr.	



## LES RELATIONS PRESSE

- 44 communiqués de presse envoyés en 2019, dont 26 relatifs au mouvement social de décembre
- Près de 300 articles de presse
- Sujets proposés par Fil Bleu et traités par les médias :
  - › Travaux APS et maintenance de la LAC
  - › Écopâturage au CDEM
  - › Exercice de secours tramway
  - › Nouvelle Gamme Tarifaire
  - › Prolongements des horaires d'hiver
  - › Nouveautés du réseau 2019
  - › Mise en service des caméras piéton pour les vérificateurs
- Sujets traités par les médias avec sollicitation de Fil Bleu :
  - › Impact du mouvement Gilets Jaunes sur la fréquentation du réseau
  - › Qualité globale du réseau dans Mobilités Magazine
  - › Conditions de vie des chevaux de la Calèche suite aux agissements d'extrémistes durant la canicule
  - › Faits d'ambiance autour de la ligne de tramway
  - › Impact des travaux dans la métropole en septembre et octobre sur la ponctualité globale du réseau

## LES PARTENARIATS

Une quarantaine de partenariats a été mise en place en 2019 :

- |                                |                                  |
|--------------------------------|----------------------------------|
| • Tours Métropole Val de Loire | • Les Années Joué                |
| • CCI                          | • TEDx Tours                     |
| • Diabète                      | • Terres du son                  |
| • Moments musicaux de Touraine | • Journée de la Marionnette      |
| • Japan Tours Festival         | • Les Méridiennes                |
| • Viva il Cinema               | • Bal des Pompiers               |
| • Assises du Journalisme       | • Musée des Beaux-Arts           |
| • EFS                          | • Braderie                       |
| • Printemps des Poètes         | • Sport'Ouvertes                 |
| • TVB                          | • Jazz En Touraine               |
| • CCCOD                        | • 10 et 20km de Tours            |
| • À la croisée des Fourchettes | • Salon Bio et Bien-Être-VeryBio |
| • Balzac                       | • Concerts d'Automne             |
| • DreamHack                    | • Startup Weekend Women          |
| • Florilège Vocal              |                                  |

Nous proposons à nos partenaires de la visibilité parmi les supports suivants :

- Facebook
- Twitter
- Slider sur filbleu.fr
- Actualité sur filbleu.fr
- Jeu concours externe
- Jeu concours interne
- Ecran à l'agence commerciale
- Article dans la newsletter
- Oriflammes dans les bus
- Affiche dans le tram

Les partenariats consistent à chaque fois en un apport de visibilité via les canaux Fil Bleu : réseaux sociaux, newsletters, oriflammes. En contrepartie, les structures fournissent des lots à la mesure de leurs moyens : entrées gratuites, pass annuels, catalogues d'exposition, invitations. L'ensemble de ces lots est réparti par des jeux-concours entre des collaborateurs Fil Bleu et des clients du réseau.

## LA COMMUNICATION INTERNE

### Tous Engagés Clients

Tous Engagés Clients, c'est le nom du projet d'entreprise initié au démarrage de ce nouveau contrat. Il vise à orienter chaque action individuelle ou collective au service des clients que sont les voyageurs et l'Autorité Organisatrice. Le projet « TEC », en cours de déploiement au sein de l'entreprise, est articulé autour de plusieurs axes de travail.

### Communication interne courante

- Une tournée « Nouvelle DSP »

Courant février et mars, les équipes de direction et d'encadrement de l'entreprise sont allées à la rencontre de tous les salariés sur les différents sites afin de présenter les enjeux et les nouveautés de la convention de DSP.



- Les notes internes d'information au personnel

En 2019, 129 communications internes ont été relayées par le biais des e-mails, de l'affichage et du Portail web interne.

- Les publications sur le Portail interne et les écrans dynamiques

142 publications ont été diffusées à la Une du Portail web interne et 60 informations d'entreprise sur les écrans dynamiques

- Le journal interne « Keo Tours »

4 numéros du journal interne sont parus.

- Moments conviviaux

- › Le 6 juin, les salariés de l'entreprise se sont réunis au Temps Machine pour un moment convivial
- › Le 19 juin, une cérémonie de remise des médailles du travail s'est déroulée au Centre de Création Contemporain Olivier Debré



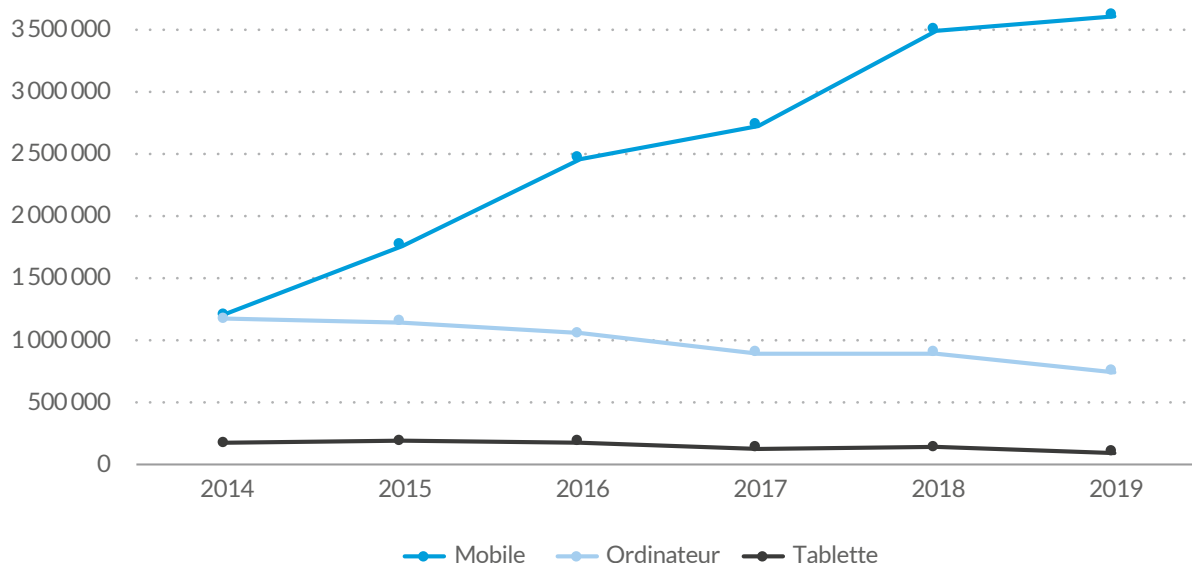
## 6.3 L'INFORMATION VOYAGEURS

### ÉVOLUTIONS DU SITE FILBLEU.FR

#### ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

Entre 2014 et 2019, la navigation mobile se démocratise. Par rebond, les visites sur filbleu.fr connaissent une très forte progression dans la période.

Évolution des visites filbleu.fr par type de support



Jusqu'à fin 2018, deux sites cohabitaient :

- le site classique
- le site mobile (uniquement les fonctions d'Information Voyageurs de base)

En 2018, 77 % des pages ont été consultées via un mobile.

Pour répondre à cette évolution des pratiques, le site filbleu.fr a été totalement modifié afin que toutes les pages et fonctionnalités soient consultables sur n'importe quel support (responsive design).

L'ensemble du site filbleu.fr devient responsive le 25 février 2019, espace perso et e-boutique compris.

Les pages consultées sont visitées à 80 % via un mobile en 2019.

#### LISTE DES ÉVOLUTIONS APPORTÉES EN 2019

##### Ajout de nouvelles fonctionnalités

- ajout d'un moteur de recherche permettant de rechercher n'importe quel contenu du site
- ouverture de la cartographie dynamique puis mise à jour pour devenir responsive et intégration des éléments suivants :
  - › perturbations sur les arrêts et sur les lignes
  - › P+R, points de vente, points d'intérêt
  - › TAD zonal (R4/5/6)
  - › disponible en version anglaise

- ouverture de la fonction Rappelez-moi, permettant aux clients d'être rappelés par le CRC
- ajout de la calculatrice Quotient Familial pour obtenir son meilleur tarif
- simplification de la recherche horaire par arrêt (autocomplétion)

#### **Amélioration du calculateur d'itinéraire**

Dans le détail des trajets, intégration :

- des itinéraires et plan des tronçons de marche à pied
- des horaires de passages aux arrêts intermédiaires des tronçons bus/tram

#### **Amélioration de la e-boutique**

La fonction création de carte permet de choisir tous les produits de la gamme tarifaire.

La e-boutique a été mise à jour pour la rendre compatible avec les évolutions du système billettique et les nouveaux webservices eBrio+.

Une amélioration du module création de carte a été installée afin d'anticiper les renouvellements de carte.

Les attestations (mensuelles et Liberté) utilisent la charte de document Fil Bleu.

#### **Améliorations de contenu**

Les pages dépliants horaires et horaires par arrêt permettent d'afficher les PDF à télécharger pour de multiples périodes, sur une seule et même page.

La page Résabus (Transport À la Demande) a été totalement revue.

Plusieurs traductions anglaises ont été mises en place (sur les emails, les pages itinéraires, plan B, espace perso / e-boutique, FAQ, CGV, etc.)

L'espace perso et la e-boutique sont disponibles en version anglaise.

Toutes les fonctionnalités de la e-boutique sont désormais toujours visibles dans le menu Espace Perso, même sans être connecté.

La fonction Mon véhicule temps réel est accessible sur grand écran.

Les pages Temps réel aux arrêts présentent le numéro du véhicule et ouvrent en un clic la course active du véhicule sur mon véhicule temps réel.

La page « plan » a été revue pour simplifier sa mise à jour.

Le filtre graphique des lignes sur les alertes trafic a été amélioré.

#### **Améliorations techniques**

Des correctifs ont été apportés suite à l'audit de vulnérabilité Keolis.

Le rendu des pages pour les applications mobiles a été amélioré (les éléments non souhaités sont masqués plus rapidement : navigation, titre, etc.)

Les modules de cartographie peuvent désormais laisser de la place à droite pour utiliser l'ascenseur.

Les emails sont désormais tous responsives.

La migration de l'hébergement a été effectuée de PHP 7.0 en 7.2.

La page de maintenance est responsive.

## ÉVOLUTION DE L'APPLI FIL BLEU

### ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

Avec la démocratisation du digital, l'information est de plus en plus consommée en mobilité. La principale attente pour l'utilisateur n'est plus uniquement de préparer son trajet mais d'obtenir une information en temps réel sur les prochains passages ou la situation du trafic.

A quelle heure passe le prochain bus ? Où se situe le prochain bus ? Ou encore, quel est l'état du trafic sur ma ligne ?

En août 2018, Fil Bleu lance son application mobile avec les fonctionnalités Temps réel aux arrêts et Mon véhicule temps réel qui permettent de répondre à une partie de ces questions.

Fin décembre 2018, l'application Fil Bleu comptabilisait sur les deux plateformes Play store et App Store 14 100 et 12 800 applications actives (applications téléchargées et utilisées au moins une fois dans le mois par les utilisateurs). Fin décembre 2019, les applications comptabilisent respectivement 24 700 et 19 000 applications Fil Bleu actives.

### AMÉLIORATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

En 2019, de nouveaux projets ont permis d'améliorer davantage l'expérience client car l'utilisateur peut désormais :

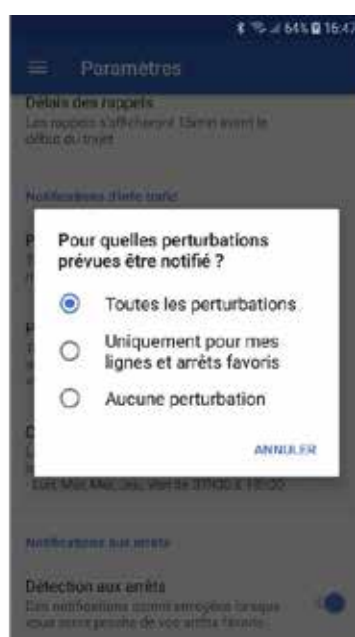
- paramétrer ses lignes favorites afin de les voir en priorité
- paramétrer ses arrêts favoris
- consulter les perturbations dans une rubrique unique

Afin de gagner en lisibilité, les deux types de perturbations prévues et inopinées ont été fusionnées dans une seule et même rubrique « *Info Trafic* ».

Avec la personnalisation des lignes et arrêts, Fil Bleu offre la possibilité aux voyageurs de recevoir des notifications sur les perturbations en cours et à venir.

Il peut programmer ses préférences de réception et être alerté à sa convenance sur l'état du trafic de sa ligne ou du réseau. Il peut choisir de recevoir :

- des notifications d'info trafic
- des notifications contextuelles lorsqu'il se trouve à l'un de ses arrêts favoris





### Les notifications de trafic

Lors d'une perturbation inopinée (retard, panne véhicule, manifestation imprévue, ...) ou prévue (travaux, évènement, ...) l'utilisateur reçoit des notifications de trafic indiquant la nature de la perturbation.

Ainsi, cet outil d'aide à la décision permet à l'utilisateur de modifier son parcours ou de reporter son déplacement.



### Les notifications contextuelles aux arrêts grâce aux beacons

Dans une autre mesure, l'utilisateur peut également choisir de recevoir de l'information « push », sans qu'il ait besoin d'ouvrir son application Fil Bleu.

Ces notifications sont envoyées dans le cas où l'utilisateur :

- a paramétré ses arrêts/lignes favoris
- a autorisé la détection de son application aux arrêts favoris
- se trouve à un arrêt du réseau

> NB : tous les arrêts du réseau sont équipés d'une balise Beacon (low bluetooth) permettant aux applications des utilisateurs d'envoyer ces notifications

Ces notifications contiennent :

- les horaires temps réel de passage (par défaut)
  - les infos trafic à l'arrêt si l'arrêt est touché par une perturbation
- > l'utilisateur dispose d'une information contextuelle sans avoir effectué aucune action (l'information est venue à lui)
- > s'il souhaite obtenir plus de renseignements, un simple clic permet d'ouvrir l'application sur la page de l'arrêt

## 6.4 LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

En 2019, on constate une hausse du taux de fraude réseau ; il atteint un taux estimé de 5,4 % fin 2019 contre 4,7 % sur la dernière enquête de début 2017. Plusieurs facteurs expliquent cette hausse.

La fréquentation est à un niveau élevé et en hausse constante depuis plusieurs années dans le tramway rendant parfois le contrôle impossible en embarqué lorsque la charge est trop importante. Les fortes charges influencent la non-validation avec et sans perte de recettes.

L'année 2019 a été particulièrement impactée par les manifestations des Gilets Jaunes, notamment le samedi. Cet épisode de tension sociale a entretenu un climat contestataire propice à la fraude.

L'adaptation des clients à la nouvelle gamme tarifaire mise en place le 26 août 2019 a également eu un impact sur le taux de fraude les premiers mois.

Les événements d'ambiance sur le secteur de Joué-lès-Tours ont fortement contribué à la dégradation du taux de non-validation. Le vandalisme de la station Bulle d'O a rendu inopérants ses Distributeurs de Titres de Transport (DTT). Cette indisponibilité devenait une excuse à la non-acquisition d'un titre sur le sud de la ligne.

Le nombre d'heures allouées au contrôle a été fortement dégradé sur 2019. Les manifestations diverses, notamment celles des Gilets Jaunes, ont détourné les équipes de contrôle de leur mission première pour faire de l'information voyageurs.

### LES CONTRÔLES

- 663016 contrôles répressifs ont été comptabilisés sur 2019 (données issues des portables de contrôle en excluant les contrôles à vue). Le nombre de contrôles se répartit à 49,7 % sur le tram (333 548) et 50,3 % sur le bus (329 468). Ces contrôles nous donnent un taux de contrôle de 1,39 % pour le bus et de 1,68 % pour le tram. La baisse du nombre d'heures de contrôle impacte le taux de contrôle sur les deux modes.



## LES PV ET LA FRAUDE

- 17 968 PV fraude ont été dressés en 2019, dont 56,9 % sur le tram et 43,1 % sur le bus
- Le taux de fraude constaté est de 2,9 % sur le tram et de 2,2 % sur le bus
- Le taux de fraude estimé est de 7,9 % sur le tram et de 3,5 % sur le bus

## LE RECOUVREMENT

- Le réseau affiche un taux de recouvrement de 44,6 %, en amélioration par rapport à 2018.
- Règlement par moyen de paiement : carte bancaire 49 %, espèce 27 %, chèque 12 % et sur le site internet 12 %.

Fraude / contrôle	Bus		
	2019	2018	Var. (%)
Nombre de contrôles voyageurs	333 548	351 778	-5,2%
Taux de contrôle sur fréquentation	1,5%	1,6%	-6,6%
Nombre de PV fraude	7 256	6 415	13,1%
Taux de verbalisation	2,2%	1,8%	19,8%
<b>Taux de fraude enquêté</b>	<b>2,7%</b>	<b>2,7%</b>	
Nb contrôles voyageurs référence (*)	101 979	101 979	
Nb PV fraude référence (*)	1 415	1 415	
<b>Taux de verbalisation référence (*)</b>	<b>1,4%</b>	<b>1,4%</b>	
Nb contrôles voyageurs M, M-1 et M-2	84 222	99 321	
Nb PV fraude M, M-1 et M-2	1 873	1 786	
<b>Taux de verbalisation M, M-1 et M-2</b>	<b>2,2%</b>	<b>1,8%</b>	
<b>Taux de fraude estimé</b>	<b>3,5%</b>	<b>3,1%</b>	

(\*) référence : 10/2016 à 12/2016

Fraude / contrôle	Tramway		
	2019	2018	Var. (%)
Nombre de contrôles voyageurs	329 468	349 449	-5,7%
Taux de contrôle sur fréquentation	1,9%	2%	-4%
Nombre de PV fraude	9 561	9 697	-1,4%
Taux de verbalisation	2,9%	2,8%	4,6%
<b>Taux de fraude enquêté</b>	<b>7,2%</b>	<b>7,2%</b>	
Nb contrôles voyageurs référence (*)	108 399	108 399	
Nb PV fraude référence (*)	2 592	2 592	
<b>Taux de verbalisation référence (*)</b>	<b>2,4%</b>	<b>2,4%</b>	
Nb contrôles voyageurs M, M-1 et M-2	79 993	89 408	
Nb PV fraude M, M-1 et M-2	2 476	2 689	
<b>Taux de verbalisation M, M-1 et M-2</b>	<b>3,1%</b>	<b>3%</b>	
<b>Taux de fraude estimé</b>	<b>7,9%</b>	<b>7,8%</b>	

(\*) référence : 10/2016 à 12/2016

Fraude / contrôle	Ensemble du réseau		
	2019	2018	Var. (%)
Nombre de contrôles voyageurs	663 016	701 227	-5,4%
Nombre d'heures de contrôle	40 218	42 218	-4,7%
Taux de contrôle sur fréquentation	1,82%	1,93%	-5,6%
Nombre de contrôles par heure agent	16,5	16,6	-0,6%
Nombre de PV fraude	16 817	16 112	4,4%
Taux de verbalisation	2,54%	2,30%	10,4%
Nombre de PV émis (fraude et comportement)	17 968	16 703	7,6%
Taux de recouvrement	44,60%	43,40%	2,8%
<b>Taux de fraude enquêté</b>	<b>4,70%</b>	<b>4,70%</b>	
Nb contrôles voyageurs référence (*)	210 378	210 378	
Nb PV fraude référence (*)	4 007	4 007	
<b>Taux de verbalisation référence (*)</b>	<b>1,90%</b>	<b>1,90%</b>	
Nb contrôles voyageurs M, M-1 et M-2	164 215	188 729	
Nb PV fraude M, M-1 et M-2	4 352	4 475	
<b>Taux de verbalisation M, M-1 et M-2</b>	<b>2,65%</b>	<b>2,37%</b>	
<b>Taux de fraude estimé</b>	<b>5,45%</b>	<b>5,17%</b>	

(\*) référence : 10/2016 à 12/2016

## RENFORCEMENT DES OPÉRATIONS AVEC LES FORCES DE L'ORDRE

Les partenariats avec les polices municipales et les services de police et de gendarmerie nationales ont été confortés en 2019, malgré des forces de l'ordre fortement sollicitées sur les manifestations.

Le nombre d'opérations mutualisées avec les services de police et gendarmerie a été maintenu. Ces opérations permettent d'afficher un partenariat solide, mais également de sécuriser le personnel Fil Bleu, tout en renforçant l'efficacité des contrôles et des relevés d'identité.

Tours : 64 opérations avec la police municipale de Tours, dont 13 renforcées par la police nationale. 31 243 contrôles ont été effectués.

Joué-lès-Tours : 26 opérations avec le commissariat de Joué-lès-Tours et la police municipale, pour 12 241 contrôles effectués.

La Riche : 9 opérations avec l'équipe de police municipale, dont une appuyée par le commissariat central, ont permis de produire 1 613 contrôles.

Chambray-lès-Tours : 5 opérations avec la gendarmerie ont permis d'effectuer 3 996 contrôles.

## LE BILAN DES OPÉRATIONS RENFORCÉES

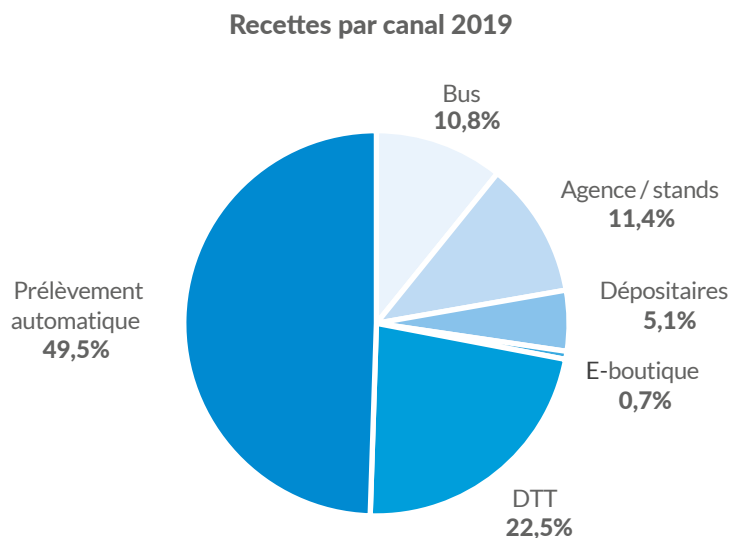
Le taux de fraude relevé lors des Opérations Renforcées (OR) est un bon indicateur de la tendance fraude réseau. En effet, lors de ces opérations, l'intégralité de la rame est contrôlée, ce qui permet d'avoir un taux de fraude constaté sur 100 % des passagers. Le taux de fraude moyen sur ces opérations est de 5,2 % en 2019.

Des OR de nuit ont également été programmées. Elles laissent apparaître un taux de fraude moyen de 17,8 %.

Ces chiffres confirment la dégradation constatée lors de l'enquête non-validation.

## 6.5 LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Diversité des canaux de distribution qui permet de fluidifier le parcours d'achat du client.



### Prélèvement automatique : 49,5 % des ventes

- 57 000 clients prélevés chaque mois
- Recharge d'abonnements à distance
- Vente de titres occasionnels
- Gestion en back-office des contrats du client
- Canal de fidélisation/maintien des recettes

### Distributeurs de Titres de Transport en station tram : 22,5 % des ventes

- 76 DTT
- Canal de proximité
- Vente de titres occasionnels
- Recharge d'abonnements

### À bord des bus : 10,8 % des ventes

- 202 bus (169 en propre et 33 en sous-traitance)
- Canal de proximité
- Vente des titres occasionnels

### Dépositaires : 5,1 % des ventes

- 63 commerces sur l'ensemble du PTU dont l'Accueil Velo Rando, boulevard Heurteloup
- Canal de proximité
- Vente de titres occasionnels/rechargements abonnements
- Renseignements
- Commission de 3 % sur les ventes Fil Bleu

#### Espace perso/e-boutique : 0,7 % des ventes

- Plus de 9 000 chargements d'abonnements effectués en 2019
- Canal de proximité/ Fil de discussion direct avec Fil Eclair
- Vente de titres occasionnels
- Démarches dématérialisées (exemple : création carte à distance, règlement d'impayé, changement de coordonnées bancaires/personnelles)

#### Agence commerciale : 11,4 % des ventes

- 147 000 clients accueillis en 2019 :
  - › fréquentation en hausse jusqu'en juillet 2019 liée à la préparation de la nouvelle gamme solidaire en août 2019.
  - › fréquentation en baisse à partir de la rentrée 2019 liée :
    - au développement fort des actions commerciales de terrain
    - à l'organisation mise en place pour anticiper le passage d'une gamme à l'autre :
      - courrier envoyé à plus de 30 000 clients, entre fin mai et mi-juin 2019
      - renfort des moyens d'étude de dossiers à distance (adresse mail et numéro de téléphone spécialement dédiés à la future gamme solidaire)
      - envoi en masse des nouveaux contrats en VPC (Vente Par Correspondance)
    - à la structure de la nouvelle gamme tarifaire qui évite le renouvellement massif de droits étudiants et scolaires, habituellement concentrés à la rentrée
    - aux droits sociaux annualisés et non plus trimestriels.
- Vente de l'ensemble de la gamme tarifaire/ étude dossiers gamme solidaire
- Créations de cartes, SAV, objets perdus, accueil PV
- Renseignements

## LES TRANSACTIONS EN 2019

Canaux	Nombre de transactions par canal		
	2019	2018	Evolution
DTT	2 068 244	2 173 136	-5%
Bus	1 657 106	1 752 655	-5%
Agence	511 177	556 718	-8%
Dépositaires	129 653	146 233	-11%
E-boutique	37 233	5 859	535%
Prélèvement automatique	321 684	293 915	9%

## 6.6 LE CENTRE DE RELATION CLIENTÈLE

### AU CENTRE D'APPELS (CA)

En moyenne, le taux d'efficacité des appels entrants en 2019 est de 86 %.

Nombre d'appels entrants : 72 860 (+10 % / 2018)

Nombre d'appels traités : 62 321 (+7 % / 2018)

### AU POSTE DE CONTRÔLE ET D'INFORMATIONS VOYAGEURS (PCI)

En moyenne, le taux d'efficacité des appels entrants en 2019 est de 96 %

Nombre d'appels entrants : 8 901 (-14,3% / 2018)

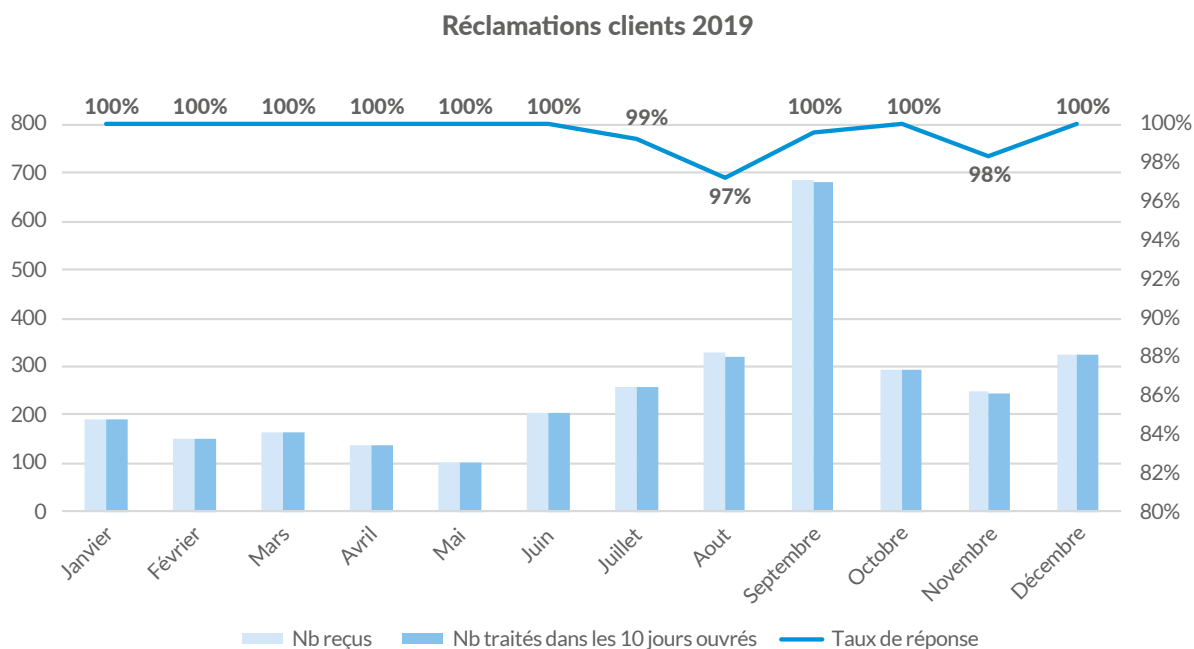
Nombre d'appels traités : 8 485 (-16,8% / 2018)

### LES RÉPONSES AUX RÉCLAMATIONS

3 092 réclamations ont été enregistrées (+63 % / 2018). 99 % des réponses ont été effectuées dans les 10 jours ouvrés.

L'augmentation du nombre de réclamations est principalement le fait :

- de la modification du réseau le 26 août
- des problématiques de travaux, notamment de septembre à novembre (A10, Avenue Grammont, ...)
- des changements tarifaires
- des mouvements sociaux (décembre) et des manifestations perturbant le réseau (toute l'année)

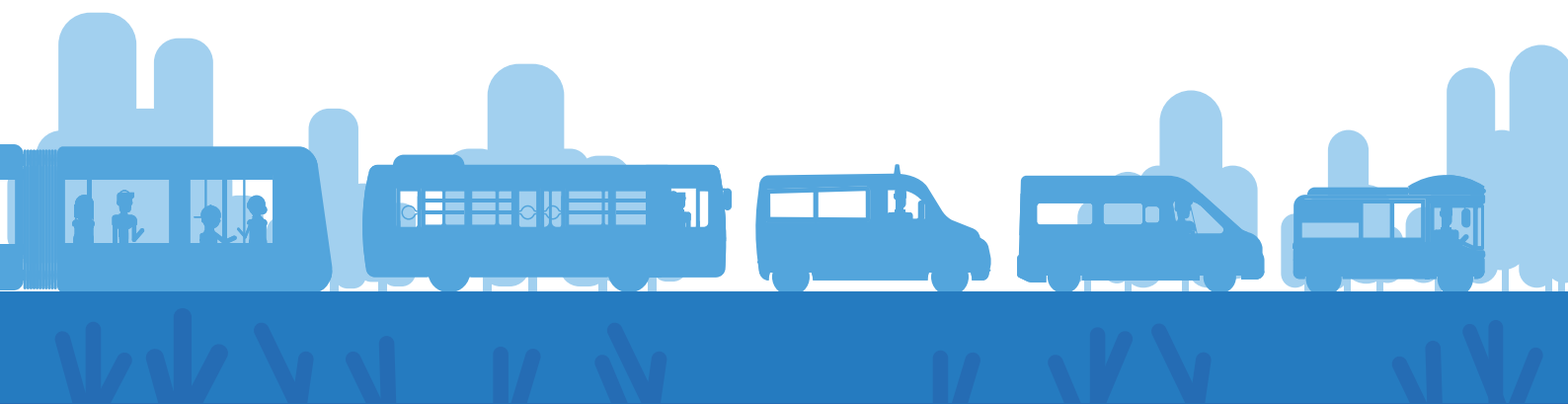


# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019



# **LA SÉCURITÉ ET LA SINISTRALITÉ**

<b>7.1</b> La sûreté .....	92
<b>7.2</b> La sinistralité par mode .....	95
<b>7.3</b> La sécurité tramway .....	95





## 7.1 LA SÛRETÉ

La vie du réseau a été fortement impactée par les faits d'ambiance en 2019. Le vandalisme a connu une explosion en termes de coût. Le nombre d'atteintes à l'intégrité du personnel a peu évolué par rapport à 2018, cependant, le climat anxiogène lié aux événements de sûreté a laissé un sentiment d'insécurité très marqué auprès des collaborateurs. Les mesures déployées au dernier trimestre avec nos partenaires ont permis de juguler le phénomène.

### ATTEINTES À L'INTÉGRITÉ DE LA PERSONNE

On note une augmentation des agressions physiques à l'encontre du personnel en 2019. Les agressions physiques sont subies à 59 % par les vérificateurs, 38 % les conducteurs et 3 % concernent les autres catégories.

Les agressions verbales restent stables par rapport à 2018, ces atteintes touchent à 84 % les conducteurs, 8 % le personnel de l'agence et 8 % les autres catégories (vérificateurs et maîtrises).

Une analyse géographique révèle que les atteintes aux personnes sont constatées à 65 % sur Tours. Ce phénomène est lié à la densité de lignes passant par la commune. Joué-lès-Tours comptabilise 17 % et Saint-Pierre-des-Corps 8 %. Les signalements d'agression sur les autres communes restent sporadiques.

### ATTEINTES AUX BIENS SANS ATTEINTES À LA PERSONNE

2019 est une année noire en termes de vandalisme. Les atteintes concernent pour 22 % les jets de projectile avec dégâts et 65 % les dégradations. Les tags représentent 13 %.

Les dégradations concernent principalement les vitres des abris bus et tram, ainsi que les DTT pour le matériel fixe et les assises pour le tramway.

Géographiquement, le vandalisme tramway se concentre sur Joué-lès-Tours avec des jets de projectile et la dégradation de la station « bulle d'O ». Le vandalisme bus est plus diffus sur l'ensemble des autres communes en zone Police. Le vandalisme en zone Gendarmerie est marginal.

Le coût du vandalisme explose en 2019 avec une augmentation de 40 % par rapport à 2018.

### ATTEINTES VISANT À PERTURBER LE SERVICE ET ATTEINTES À LA TRANQUILLITÉ

En forte augmentation sur 2019, ces atteintes révèlent des conditions d'exploitation parfois compliquées, mais également un renforcement du signalement par les conducteurs. Ces atteintes concernent les incivilités subies par notre personnel, mais également nos clients.

Nous les retrouvons sur l'ensemble du réseau mais elles sont particulièrement marquées sur certains secteurs, notamment Joué-lès-Tours. Le sud de la ligne tramway a subi une forte baisse de fréquentation liée aux faits d'ambiance. Les secteurs de Tours nord et du Sanitas ont également été impactés par ces incivilités.



## Atteintes aux biens et aux personnes

2019

2018

2017

		Atteintes aux biens et aux personnes		
		2019	2018	2017
Atteintes aux personnes	Atteintes à l'intégrité des personnes	81	76	101
	Agression physique	31	21	34
	Agression physique par projectile	1	4	-
	Agression verbale	49	51	67
	Atteintes sexuelles	-	-	1
	Viol	-	-	-
	Agression sexuelle	-	-	-
	Harcèlement sexuel	-	-	1
	Vol avec violences / menaces	-	-	-
	Vol avec violences	-	-	-
	Vol avec menaces	-	-	-
	Dépôt de plainte	34	13	46
	Nb ITT	-	6	-
Atteintes aux biens	Sans atteinte aux personnes	233	213	141
	Vol simple	1	2	3
	Dégradation	150	163	89
	Tag	31	11	16
	Jets de projectile avec dégâts	51	37	33
	Incendie	-	-	-
	Vol effraction	-	-	-
	Dépôt de plainte	55	42	44
Perturbation de service	Atteintes visant à perturber le service	130	78	96
	Entrave à la circulation	31	7	24
	Jets de projectile sans dégâts	41	42	48
	Visée laser / Altération environnement	7	4	2
	Manipulation des équipements	51	25	22
	Colis / Alerte	-	-	1
	Dépôt de plainte	9	7	7
Tranquillité	Atteintes à la tranquillité	176	112	70
	Infraction règlement	28	23	25
	Altercation / comportement déviant	140	85	44
	Produit illicite	8	4	1
	Dépôt de plainte	2	1	-
Coûts	Coût du vandalisme	125 402	88 980	60 799
	Bus	15 387	31 778	22 608
	Tramway	79 007	41 757	26 510
	Matériel Fixe	31 008	15 445	11 681



## UNE MOBILISATION DES PARTENAIRES POUR UNE ACTION COORDONNÉE

Une lutte efficace contre l'insécurité se conçoit dans une logique de partenariat.

- Groupe Partenarial Opérationnel : issus de la Police de Sécurité du Quotidien, les GPO permettent un échange d'informations et la mise en place d'actions communes. Ces groupes se sont généralisés sur la métropole et nous participons activement aux 6 instances existantes : Tours, Joué-lès-Tours, Saint-Pierre-des-Corps, La Riche, Saint-Avertin, Saint-Cyr-sur-Loire
- Quartier de Reconquête Républicaine (QRR) : les quartiers de reconquête républicaine ont pour but de combattre les trafics, de prévenir la radicalisation et de rétablir le lien de confiance avec les habitants. Cette labellisation s'est traduite notamment par des effectifs supplémentaires. Une Brigade Spécialisée de Terrain (BST) a été créée pour opérer sur les quartiers de la Rabière, du Sanitas et de la Rabaterie
- Groupe Local de Traitement de la Délinquance : ce GLTD est initié et piloté par le Procureur de la République. Il permet un traitement de l'information plus centralisé et une coordination des moyens. Il s'opère sur le périmètre du QRR. Nous sommes intégrés dans ce dispositif

## UNE CULTURE SÛRETÉ

En interne, le renforcement de la sûreté du site de Saint-Pierre-des-Corps et la création d'un poste d'assistant sûreté marquent la naissance d'une culture sûreté au sein de l'entreprise.

De nombreux moyens techniques, organisationnels et humains ont été mis en œuvre pour renforcer la protection du dépôt de bus :

- réfection complète de la clôture périmétrique
- mise en place d'un système d'alarme en cas de franchissement ou découpe
- motorisation et automatisation des portails
- contrôle d'accès sur l'ensemble des locaux
- mise sous alarme des locaux
- ronde par un intervenant de sécurité privé
- signalement par main courante électronique
- suivi et contrôle de la prestation en interne

2019 a vu la création d'un poste d'assistant sûreté qui vient renforcer l'équipe du pôle « sûreté et lutte contre la fraude ». Il assure les missions suivantes :

- recensement et analyse des incidents de sûreté
- exploitation des images de vidéoprotection
- suivi de la prestation de gardiennage
- implication dans les différents GPO

Les réquisitions pour les services de l'ordre et de justice sont en constante augmentation. Notre implication dans le traitement de ces réquisitions renforce nos liens avec les institutions et permet un traitement efficace des actes de délinquance par les services concernés.

- 29 réquisitions « billettique »
- 57 réquisitions de vidéos de bus
- 78 réquisitions de vidéos de tram
- 155 réquisitions de vidéos de station
- 7 réquisitions autres (agence, financières, ...)

## 7.2 LA SINISTRALITÉ PAR MODE

Bus	2019	2018	Var. vs cumul N-1	
			Accidents	%
Nombre d'accidents responsables	215	213	2	0,9%
Nombre d'accidents non responsables	113	99	14	14,1%
<b>TOTAL</b>	<b>328</b>	<b>312</b>	<b>16</b>	<b>5%</b>
Nombre d'accidents corporels	40	35	5	14,3%
Nombre d'accidents matériels	288	277	11	4,0%

Tramway	2019	2018	Var. vs cumul N-1	
			Accidents	%
Nombre d'accidents responsables	12	17	-5	-29,4%
Nombre d'accidents non responsables	15	20	-5	-25,0%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>37</b>	<b>-10</b>	<b>-27%</b>
Nombre d'accidents corporels	9	13	-4	-30,8%
Nombre d'accidents matériels	18	24	-6	-25,0%

## 7.3 LA SÉCURITÉ TRAMWAY

### LES FAITS MARQUANTS

#### Collision mortelle avec un piéton – acte volontaire

Le 1<sup>er</sup> février à 9 h 35, au niveau du Lycée Vaucanson, un homme qui marchait le long de la voie se jette volontairement sous la rame à son passage. Son décès est prononcé sur place.

#### Remplacement des poutres APS à Jean Jaurès Nord

Du 9 au 13 avril, la ligne tramway a été exploitée en tronçons Vaucanson-Porte de Loire et Gare de Tours-Jean Monnet pour permettre le remplacement des poutres APS à Jean-Jaurès. Alstom y a installé la dernière génération de poutre de type APS3. Durant la semaine, 8 rames ont été remisées sur le secteur Heure Tranquille.



#### Collision avec un poids lourd

Le 8 août à 13 h 40, une collision s'est produite au carrefour Colombier/Védrines/Ronsard avec un poids lourd qui a fait demi-tour dans l'intersection. Les dégâts matériels sont importants (6 semaines d'immobilisation). Il n'y a pas eu de blessé, ni de déraillement.



#### Collision avec poteau de fin de voie

Le 13 décembre à 20h 20, le conducteur de la rame freine tardivement et se fait surprendre par la fin de quai. Malgré le freinage, la rame dépasse le taquet d'arrêt et vient heurter le poteau LAC de fin de voie en Quai 1 à Jean Monnet. Il n'y a pas eu de blessé et les dégâts matériels ont été limités.

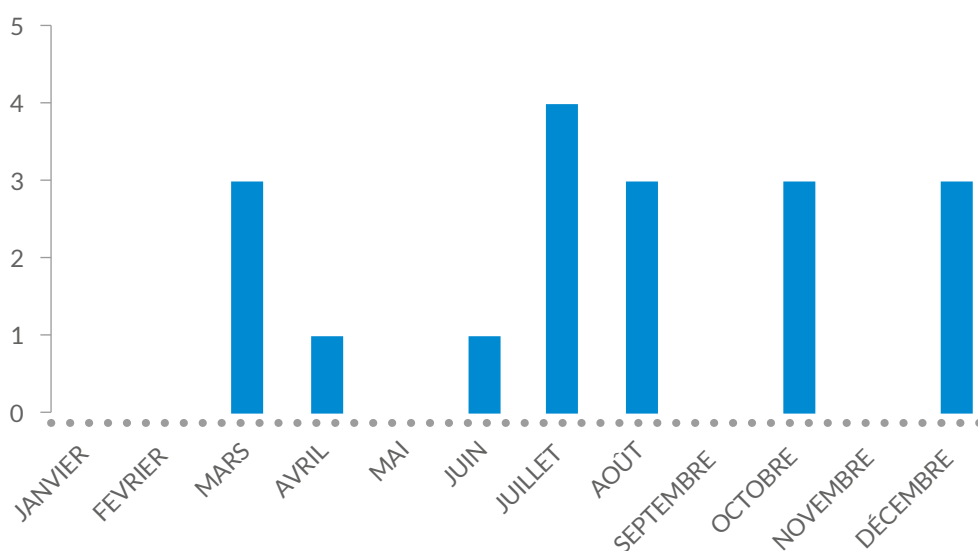
### LES INDICATEURS SÉCURITÉ TRAMWAY

En 2019, le nombre de collisions est identique à 2018 (18 accidents). L'indicateur « nombre de collisions aux 10 000 km » est bien en dessous de l'indicateur des réseaux soumis au décret STPG. Cet indicateur de l'année N-2 sert d'objectif annuel.

À la suite des collisions, le nombre de tiers blessés est en nette diminution par rapport à 2018. Cette année, il n'y a eu que 2 blessés légers. Le décès par acte volontaire n'est comptabilisé ni dans le nombre de collisions ni dans le nombre de victimes mais est considéré comme événement.

Le nombre de victimes voyageurs est également en diminution par rapport à 2018. Quatorze voyageurs ont été impactés par des incidents (chute dans la rame, chute sur le quai...) avec l'intervention des services de secours. Les autres incidents voyageurs sont comptabilisés dans l'indicateur « nombre d'événements aux 10 000 km ».

Nombre de collisions par mois





#### Nombre de Collisions / 10000 km

Nb de collisions	Nb Km	Fil Bleu	National (17**)	STPG* (17**)
18	1258420	0,143	0,191	0,177

#### Nombre d'évènements / 10000 km

Nb d'évènements	Nb Km	Fil Bleu	National (17**)	STPG* (17**)
57	1258420	0,453	0,361	0,357

#### Nombre de Collisions / 10 intersections

Nb de collisions	Nb intersections	Fil Bleu
12	82	1,46

Nota : sur 18 collisions au total, 12 ont eu lieu sur une intersection.

#### Victimes Tiers / 1 million de Km

Nb de Tiers	Nb Km	Fil Bleu	National (17**)
2	1258420	1,59	4,42

#### Victimes Voyageurs \*\*\* / 10 millions Voyages

Victimes Voyageurs	Nb de voyages	Fil Bleu
14	17158667	8,16

(\*) L'indicateur STPG concerne seulement les réseaux mis en exploitation commerciale à compter de 2006.

(\*\*) Le dernier indicateur communiqué concerne l'année 2017.

(\*\*\*) Victimes voyageurs constatées avec intervention des secours.

## LE RÈGLEMENT DE SÉCURITÉ DE L'EXPLOITATION (RSE)

Une nouvelle version du RSE a été transmise pour avis au Préfet en décembre. Elle prend en compte des modifications mineures (mise à jour de l'organisation de Keolis, changement des noms des stations, ...).

Il a été approuvé et acté dans un arrêté.

## LE PLAN D'INTERVENTION ET DE SÉCURITÉ (PIS)

### PIS

Une nouvelle version du PIS a été transmise au Préfet en décembre elle prend en compte des modifications mineures (changement des noms de quatre stations).

### Exercice Annuel

Un exercice a été organisé conjointement le 11 avril à 10h, rue Nationale en zone APS. Le scénario retenu était une collision contre un deux-roues motorisé avec le tiers bloqué sous la rame.



### Formation continue

Cette année, 7 sessions de formation dont une pour les formateurs ont été organisées conjointement avec le SDIS 37 au CDEM.

Au programme : rappel théorique du GPOT SDIS, visite en toiture et dessous d'une rame, démonstration par le service Courant Fort (CFO) de la Vérification d'Absence Tension (VAT) et de la Mise A La Terre (MALT), puis exercice pratique sur une rame et échange avec le PCC et la responsable QHSE.

## AMÉLIORATION DES CARREFOURS

Comme chaque année, plusieurs améliorations de carrefours ont été mises en place en 2019, en collaboration avec le Syndicat des Mobilités de Touraine et les services de la Ville de Tours.

Carrefour	Actions Réalisées	Resp. d'actions
Palais des sports- traversée piétonne	Suite à l'accident d'avril 2018, mise en place d'une barrière pour sécuriser les déplacements en sortie de la rampe d'accès	Ville de Tours Syndicat des Mobilités de Touraine
Avenue de Grammont : du T707 au T801	Intégration d'un radar de lecture des plaques d'immatriculation des Bus pour fluidifier les SLT	Syndicat des Mobilités de Touraine
T508 : Nationale/Zola T510 : Nationale /Pallu	Prise en compte du contresens cyclable	Syndicat des Mobilités de Touraine





# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

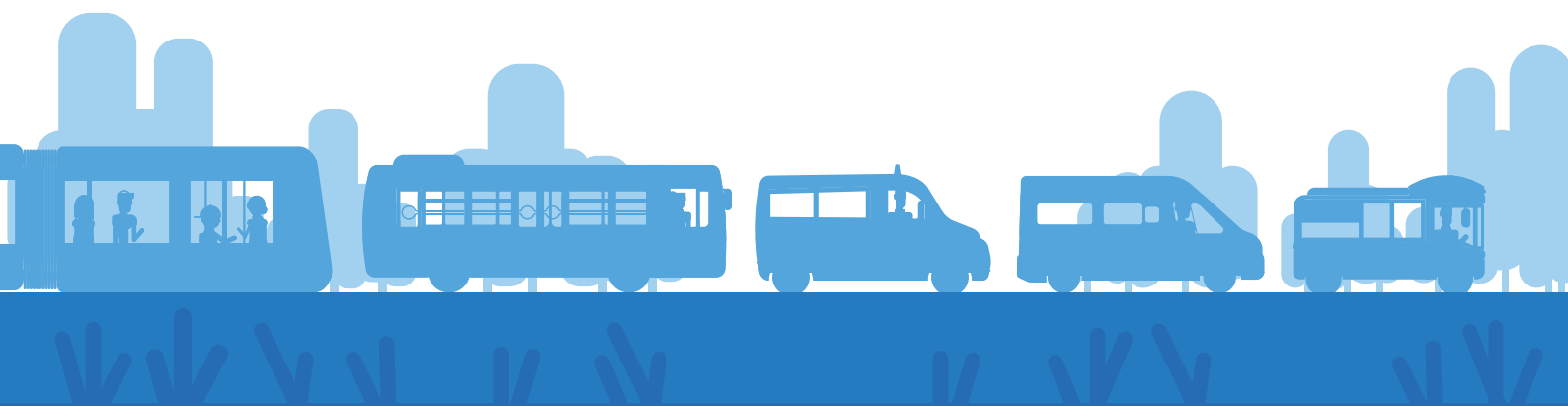
# 8





# **LE PARC ET LES INFRASTRUCTURES**

<b>8.1</b> Le matériel roulant bus .....	103
<b>8.2</b> Le matériel roulant tramway .....	108
<b>8.3</b> Les infrastructures et bâtiments .....	113
<b>8.4</b> L'énergie et les courants faibles .....	116



## GÉNÉRALITÉS

L'année 2019 a été particulièrement riche, les engagements du nouveau contrat et la mise en place du nouveau réseau bus le 26 août ont nécessité l'adaptation du parc matériel roulant et des infrastructures :

- Neuf véhicules ont été acquis par le Déléataire pour le compte du SMT
- La station de charge des minibus électriques a été reconfigurée (déplacement et augmentation pour accueillir neuf véhicules)
- Les points d'arrêt et terminus ont été restructurés

Les équipes MRB ont ainsi été fortement mobilisées par l'intégration de ces nouveaux véhicules (montage des équipements SAEIV et billettique, pose de la livrée des minibus de la Citadine, déverminage des nouveaux véhicules...), il faut souligner leur réussite d'autant plus qu'elles ont obtenu la labellisation KIHM (démarche du Groupe Keolis d'amélioration continue) et de très bons résultats en sécurité du travail (aucun accident depuis plus d'un an et demi !).

Les équipes IF ont, quant à elles, mené de nombreux projets prévus sur cette première année de DSP afin de maîtriser les consommations (relamping LED du CDEM, anti-vandalisme du système d'arrosage du tramway, réfection de la plomberie du dépôt de Saint-Pierre-des-Corps...), améliorer le service (travaux de l'agence commerciale, intégration de beacons aux points d'arrêt...) et maintenir l'infrastructure du tramway (voie, mobiliers de station, maintenance quinquennale des SSR...).

Pour l'équipe MRT, 2019 a été une année de transition marquée par la réalisation des dernières opérations 300 000 km, le démarrage du projet anti-crissement et la préparation des opérations 600 000 km.

En termes d'organisation, un nouveau roulement des agents MRT (renforcement des moyens en soirée afin d'assurer une meilleure disponibilité) et une modification des astreintes voie-voirie (utilisation des moyens de nettoyage de la voie du tramway) ont été mis en œuvre pour améliorer le service.

Par ailleurs, de nombreux marchés de prestation permettant d'assurer la bonne marche du réseau (nettoyage, gardiennage, entretien des espaces verts, entretien de la plateforme minérale...) ont été contractés afin de s'adapter aux engagements.

Enfin, nous avons accompagné le SMT dans ses projets structurants que sont le projet de la seconde ligne de tramway et l'arrivée de bus GNV au travers de notre participation à des groupes de travail pluridisciplinaires pour faire part de notre expérience d'exploitant-mainteneur.



Remise du diplôme Label KIHM au responsable MRB

## 8.1 LE MATÉRIEL ROULANT BUS

### ÉVOLUTION DU PARC

% de réserve sur parc en pointe (Parc en propre)	2019				2018			
	Nb de réserves	% de réserves (Res/Pointe)	Heures pointe matin	Total Parc	Nb de réserves	% de réserves (Res/Pointe)	Heures pointe matin	Total Parc
ART	7	14,6 %	48	55	7	15,9 %	44	51
BHNS	1	5,3 %	19	20	1	5,3 %	19	20
STD (yc réserve qualité)	9	11,8 %	76	85	10	13,3 %	75	85
Minibus électriques	2	28,6 %	7	9	1	33,3 %	3	4
<b>Total en propre</b>	<b>19</b>	<b>12,7 %</b>	<b>150</b>	<b>169</b>	<b>19</b>	<b>13,5 %</b>	<b>141</b>	<b>160</b>

Neuf véhicules ont été acquis par le Déléguataire en 2019 afin de préparer l'offre du nouveau réseau du 26 août :

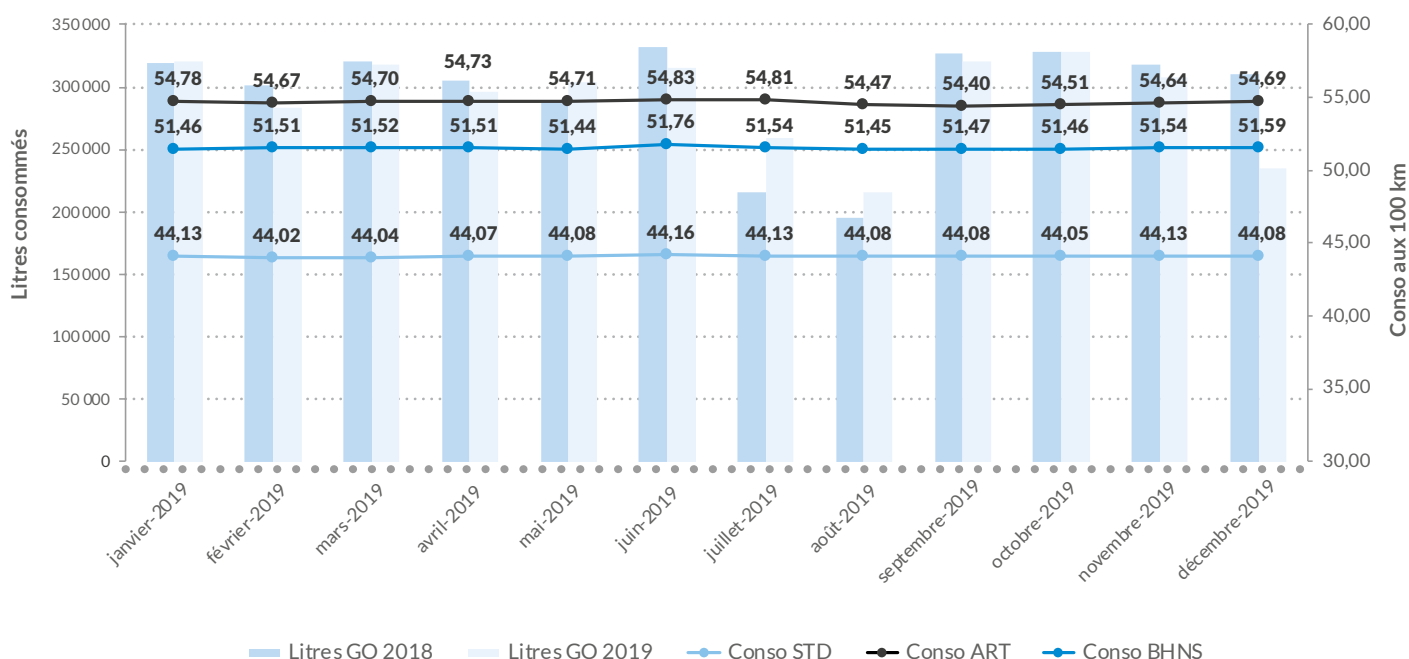
- quatre véhicules articulés (modèle Citaro très proche des véhicules acquis en 2012) pour la desserte des « 3V »
- cinq minibus électriques Bluebus (très proches également des véhicules acquis en 2013) pour les nouvelles lignes Citadine

L'arrivée de nouveaux véhicules a limité la progression de l'âge du parc qui, au 31 décembre 2019, est de 8,64 ans.

Âge moyen du parc	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017
STD	9,53	8,53	7,53
Minibus électriques	3,75	6,49	5,49
ART et BHNS	8,21	7,65	6,65
<b>Total</b>	<b>8,64</b>	<b>8,09</b>	<b>6,84</b>

Le détail du parc est repris en annexe au rapport.

## CONSOMMATION



La consommation moyenne totale est de 47,0l/100 km en 2019. La hausse sensible de consommation moyenne constatée en 2018 a été stabilisée cette année (-0,2% vs 2018) sur tous les types de bus (standards, articulés et BHNS). Des actions ont été menées sur l'ensemble des facteurs qui influent sur la consommation :

- la conduite : fiabilisation des données Konfort (adaptation des paramétrages, saisie automatique du N° agent) ; management des résultats « écoconduite » des conducteurs
- la maintenance : modification du plan de maintenance des filtres à particules ; réparation de certains moteurs de Citaro

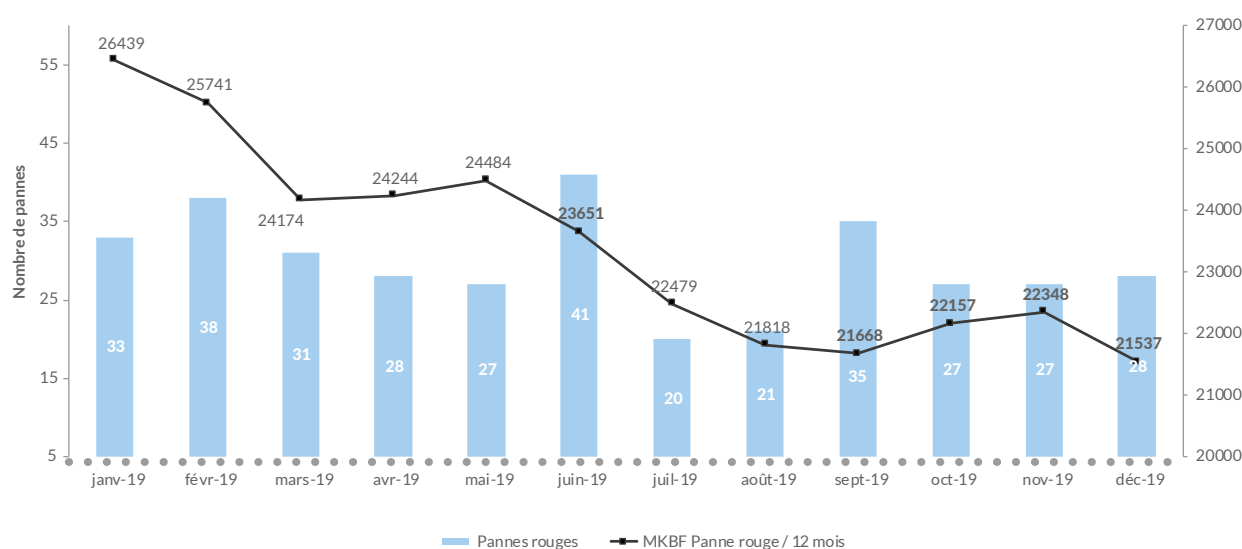
Par catégorie de véhicule, la consommation moyenne annuelle de 2019 est la suivante :

- Vanhool E3 (STD) = 44,4l/100km (- 0,5 % vs 2018)
- Vanhool E4 (STD) = 44,5l/100km (+ 2,2% vs 2018)
- Vanhool E5 (STD) = 42,0l/100km (+ 0,3% vs 2018)
- Scania (STD) = 45,2l/100km (-0,8% vs 2018)
- Citaro E3 (ART) = 59,2l/100km (+2,4 % vs 2018)
- Citaro E4 (ART) = 53,4l/100km (0% vs 2018)
- Citaro E5 (ART) = 52,5l/100km (+0,7% vs 2018)
- Citaro E6 (ART) = 51,2l/100km (+0,9% vs 2018)
- Solaris (ART) = 54,9l/100km (+0,8% vs 2018)

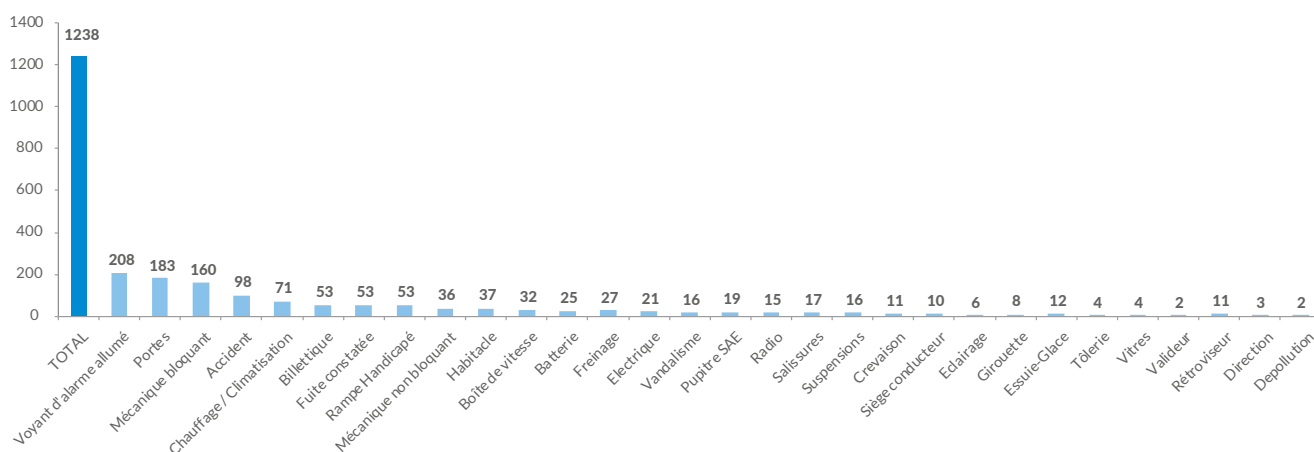
## FIABILITÉ

	2019	2018	2017
Nb pannes Rouges	356	306	289
Kilomètres	7 462 405	7 571 833	7 562 754
Ratio aux 10 000 km	0,48	0,41	0,38

Les pannes rouges sont en augmentation de 16,3 % par rapport à 2018. Cette hausse est due essentiellement à l'augmentation des pannes intermittentes difficiles à résoudre, notamment sur les Scania et Solaris, qui nécessitent plusieurs interventions et occasionnent donc la répétitivité d'une même panne avant que la cause soit déterminée et la panne résolue. Les thématiques sont connues (défaut boîtier moteur, capteur de trappe, connectiques). Un plan d'actions portant sur la formation du personnel (logigramme de dépannage...) et des modifications du matériel (capteurs plus fiables notamment) sera mené en 2020.



La moyenne kilométrique de bon fonctionnement a régressé de près de 5 000 km. Le vieillissement du parc, la complexité du dépannage des nouveaux véhicules qui engendrent des pannes répétitives et la baisse du nombre de kilomètres parcourus en décembre expliquent ce phénomène.



Le nombre de pannes (bleues et rouges), d'accidents et d'actes de vandalisme a augmenté de 4,9 % par rapport à l'année précédente (1 238 en 2019 contre 1 180 en 2018). Les cinq premières familles de panne demeurent les portes, les voyants d'alarme, les accidents, la billettique et la mécanique bloquante :

- **portes** : pannes dues aux vérins de recompression pneumatique sur Citaro E6 (remplacement réalisé sur 50 % du parc) ; dysfonctionnement des boîtiers de commande de porte Citaro et Vanhool E3/4 (pas de remplacement général possible) ; capteur de fin de course et bord sensible sur Scania ; connectique des commandes de porte Solaris (remplacement de certaines connectiques par connecteurs dorés or)
- **voyant d'alarme** : les principales causes sont les voyants de dépollution (colmatage, sonde NOX), les durites de liquide de refroidissement (mise en service progressive de durites type « Nomex » haute température) et les voyants de défaut électronique pour cause diffuse
- **billettique** : la cause principale des pannes est l'échec de transfert de données, un projet de mise en place de borne Wifi au centre de Tours devrait éradiquer cette cause de pannes bleues en 2020 (plus de retour au dépôt bus pour cette cause)
- **mécanique bloquante** : les causes sont nombreuses mais les principales sont le grippage des étriers de frein, les défauts de pack batterie Bluebus, les faisceaux défectueux de boîte de vitesses, la coupure d'alimentation générale sur les Mercedes Citaro E3/4 (vieillesse de l'architecture électrique et boîtier électronique) et le dysfonctionnement de boîtiers moteur de Scania (analyse en cours avec le constructeur)



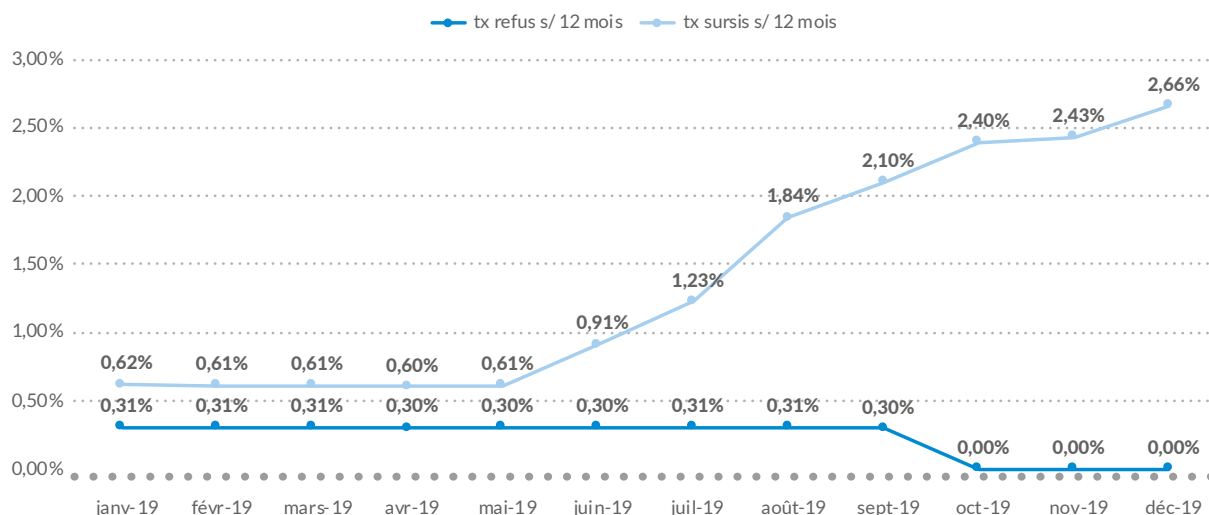
## DISPONIBILITÉ



**La disponibilité du parc bus est restée à un excellent niveau :** il n'y a pas eu de kilomètres perdus dus à un manque de disponibilité des bus standards et articulés. Seuls les minibus Bluebus ont occasionné des kilomètres perdus, comme les années précédentes, mais 2019 marque un net progrès (0,6 % des km 2019 vs 5,4 % en 2018) en raison des actions conduites pour améliorer leur disponibilité (formation agents, fiabilisation de la station de charge, révision du plan de maintenance...).

## CONTRÔLE TECHNIQUE OBLIGATOIRE

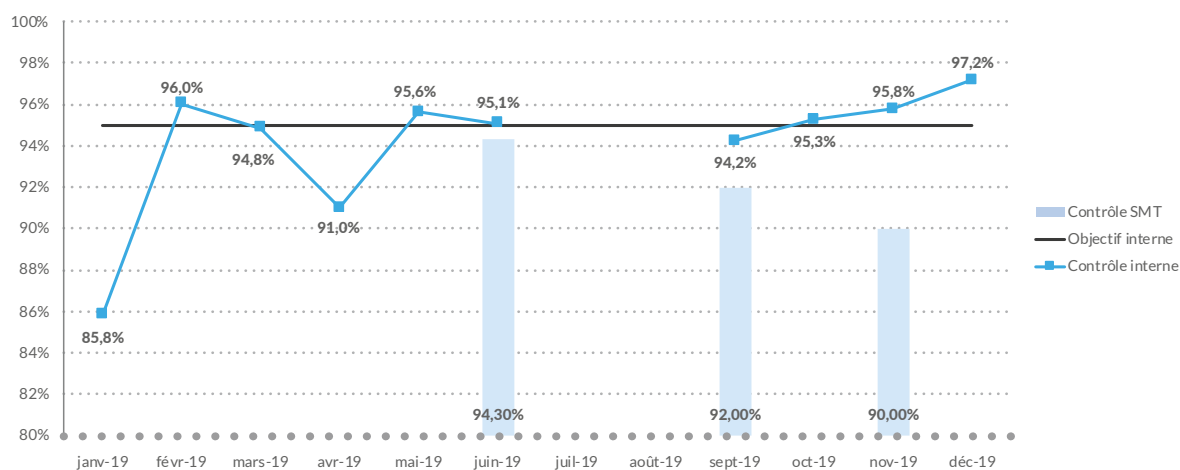
### Taux de refus et sursis



Le résultat du taux de refus s'est maintenu à un niveau très satisfaisant mais le taux de sursis a légèrement augmenté (2,7 % contre 1,3 % en 2018) en raison de défaut de bras de suspension supérieure (Scania) et du début de grippage de certains étriers de frein (pas de type de bus en particulier).

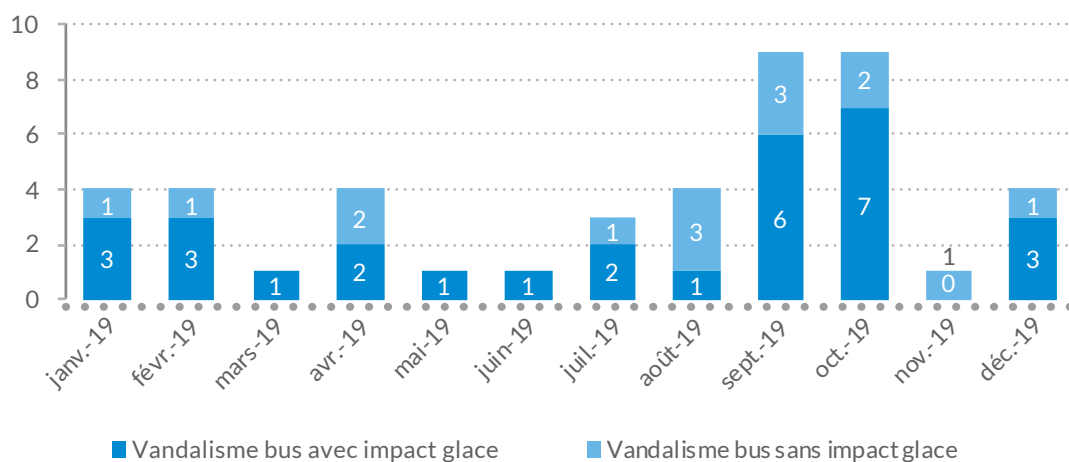
Cela représente 9 sursis pour un total de 338 contrôles.

## PROPRETÉ



La maîtrise de la propreté a été difficile début 2019 en raison d'un changement de personnel chez le prestataire. Le niveau s'est progressivement amélioré en cours d'année bien que les résultats des contrôles assurés par le SMT ne reflètent pas cette tendance, ceux-ci sont cependant restés dans la majorité des cas au-dessus du seuil minimal attendu.

## VANDALISME



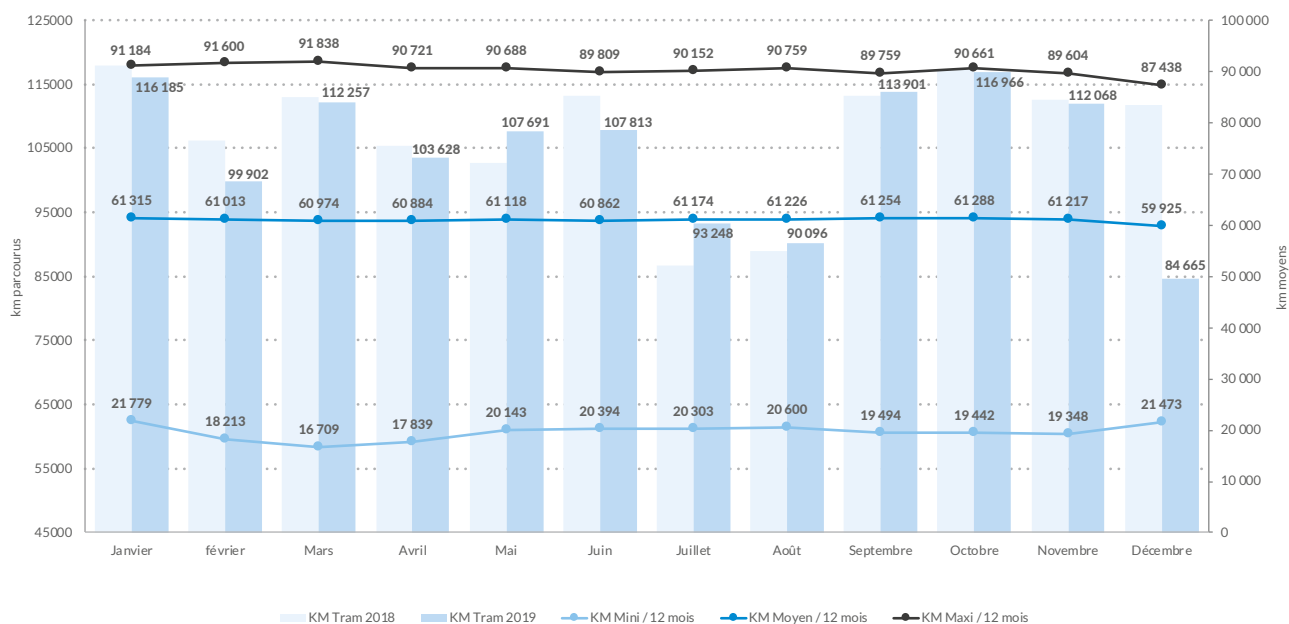
Le nombre d'actes de vandalisme « *bris de glace* » est constant (30 en 2019 vs 31 en 2018) mais les autres causes (tag...) sont en baisse (15 en 2019 contre 32 en 2018).

## 8.2 LE MATÉRIEL ROULANT TRAMWAY

### ÉVOLUTION DU PARC

Il n'y a pas eu d'évolution du parc tramway en 2019, l'âge moyen du parc est de 6,56 ans à fin 2019. Le détail du parc est repris en annexe au rapport.

### KILOMÉTRAGE RÉALISÉ





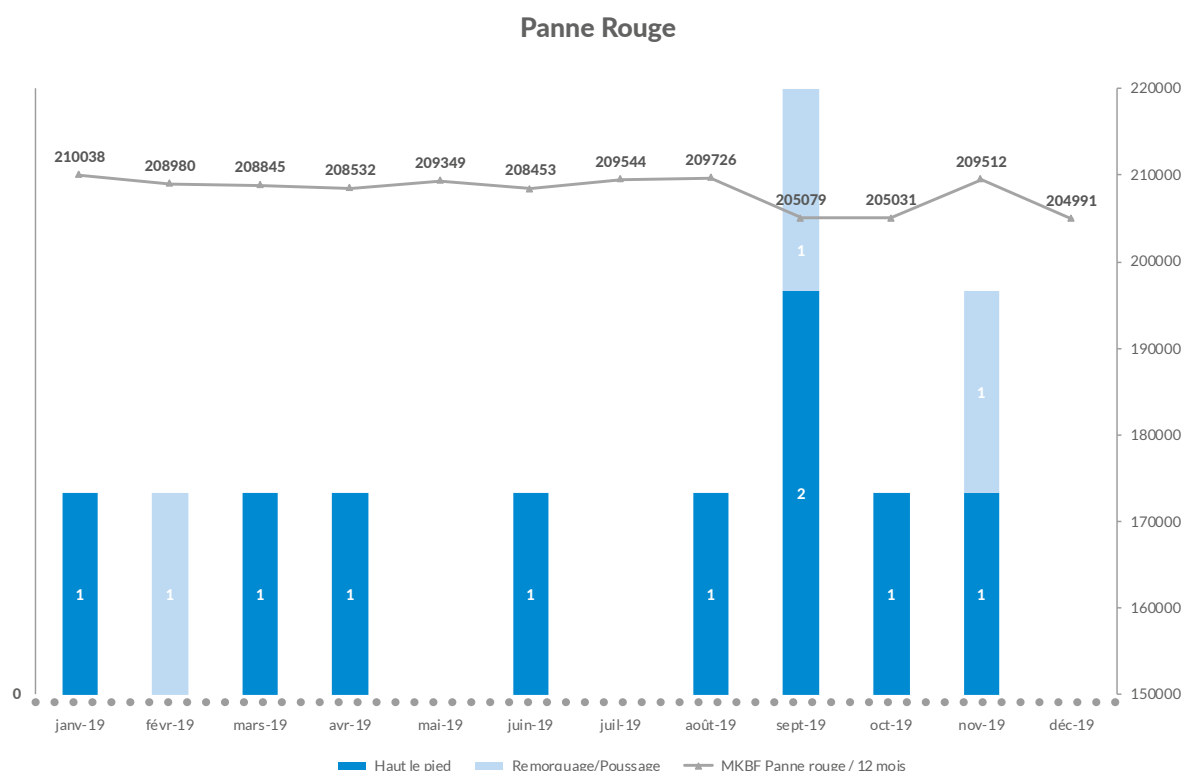
La stratégie kilométrique MRT s'est poursuivie conformément aux objectifs en étant toutefois légèrement affectée par l'immobilisation prolongée de deux rames en début d'année (incendie et incident batteries APS) et par les kilomètres non réalisés dus au mouvement social de décembre :

- la rame 53 demeure la rame la plus forte avec 79 361 km parcourus (-8 % vs 2018)
- l'écart moyen entre rames est de 9 896 km (+14 % vs 2018)
- le roulage moyen des rames est de 59 925 km
- l'écart entre la première rame et la dernière rame est de 197 000 km en cumulé soit environ trois ans de roulage moyen

Ce roulage est conforme à la stratégie prévue pour respecter la planification des opérations 600 000 km.

Nous avons également poursuivi le programme d'expertises du système de frein hydraulique (étrier et central) visant la détente du cycle de révision. Le STRMTG a déjà rendu un avis favorable nous permettant de reporter cette opération de 350 000 km à 420 000 km.

## FIABILITÉ



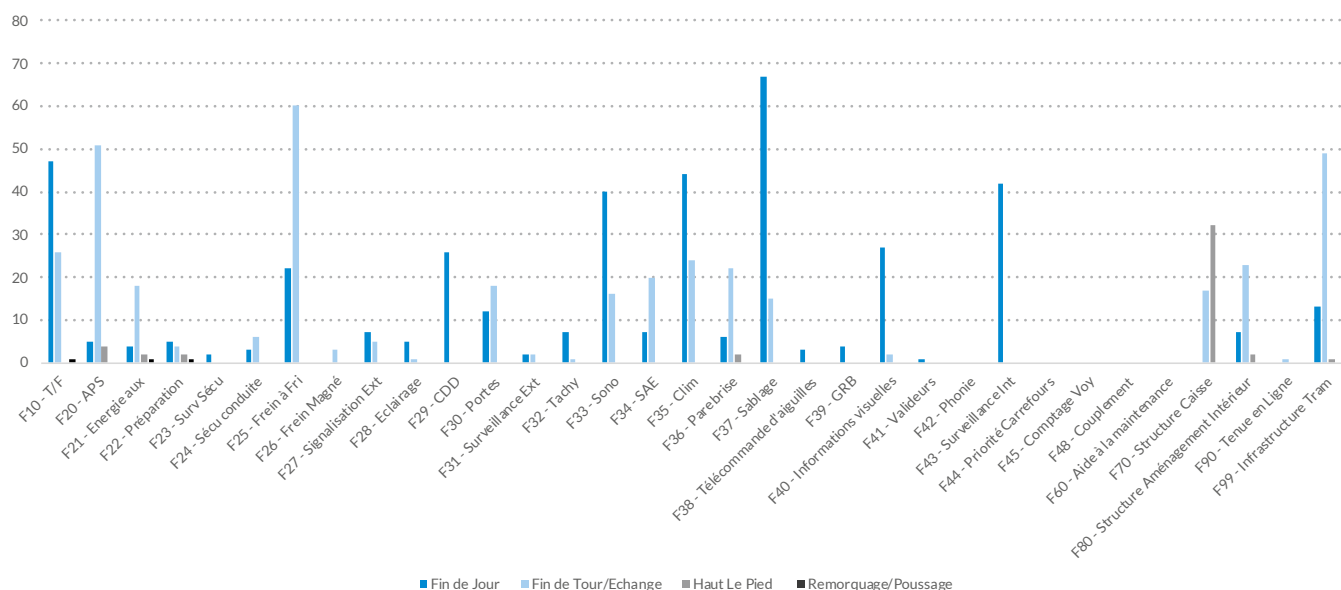
La fiabilité du matériel demeure à un bon niveau en 2019 malgré l'apparition de nouvelles pannes dues à la maturité du tramway. Le nombre de pannes rouges est de douze en 2019 contre onze en 2017 et 2018. La poursuite du travail collaboratif entre le PCC et l'équipe MRT et le plan d'actions fiabilité ont permis de maintenir les MKBF à un bon niveau :

- la MKBF en Fin de Tour est passée de 7 300 km en 2018 à 9 128 km en 2019
- la MKBF en Fin de Jour est passée de 10 231 km en 2018 à 5 971 km en 2019

La dégradation en Fin de Jour est essentiellement due aux épisodes caniculaires qui ont nécessité des remplacements de rame réguliers compte tenu de la chaleur importante en cabine due à la saturation de la climatisation répétition.

	2019	2018	2017	2016
Nb pannes rouges	12	11	11	25
Kilomètres	1258420	1288874	1298693	1279866
Ratio aux 10000 km	0,10	0,09	0,08	0,2

### Défauts par fonction



Les pannes principales observées en 2019 sont :

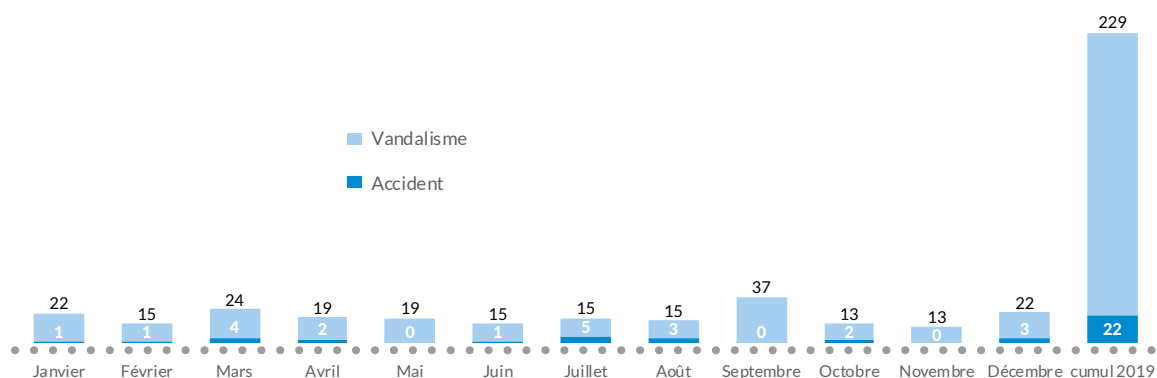
- fin de Tour : Défaut APS (34 occurrences totalisant 19 % des impacts ligne) et Défaut Réseau
- fin de Jour : Sablage (19 % des cas) et Traction/Freinage
- pannes Rouges (HLP et RP) : APS (3 cas), Pantographe (3 cas), CVS (3 cas), Porte de loge (1 cas), Disjoncteur (1 cas) et RIOM (1 cas)

Les actions amélioratives ont porté sur :

- la réalisation d'une gamme de maintenance Essuie-Glace (baisse de 33 % des occurrences et aucune panne rouge en 2019)
- modification d'une carte du convertisseur d'énergie (CVS)
- lancement d'une noria sur les RIOM causant des pannes récurrentes (terminaison 2020)
- lancement d'une noria sur les tiroirs « BCU » du frein des bogies porteurs (terminaison en 2020)
- la formation des agents au travail en hauteur afin de limiter les temps d'intervention en ligne (amélioration du temps d'arrêt de ligne de 138 minutes en 2019 vs 152 minutes en 2018, hors GT)

Le nombre de pannes des batteries APS a sensiblement augmenté en 2019, comme sur l'ensemble des réseaux équipés. Sous l'impulsion du STRMTG, plusieurs réunions ont été organisées afin de définir des modifications du matériel et du plan de maintenance qui devraient se matérialiser, à terme, par un courrier de prescription.

## ACCIDENTS ET VANDALISME



Le nombre total d'actes de vandalisme est en forte augmentation (229 vs 166 en 2018 ; vandalisme avec ou sans dépôt de plainte) notamment les plus graves (26 bris de glace vs 18 en 2018). Le nombre d'accidents est, quant à lui, comme en 2018, en baisse (22 vs 28 en 2018).

Afin de limiter l'impact des bris de glace sur la disponibilité, les stocks ont été réajustés et des mesures d'exploitation ont été prises afin d'arrêter les circulations dans les zones sensibles en cas d'incivilité importante.

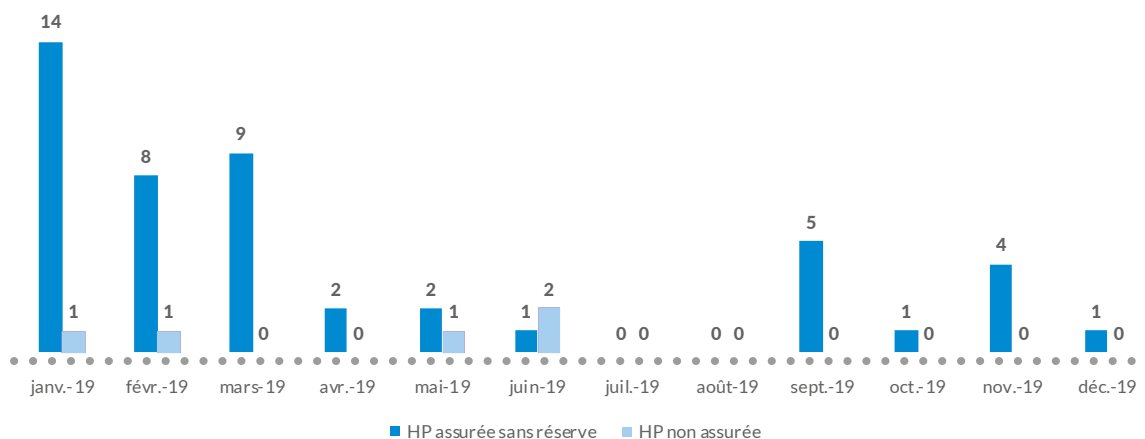
Il faut souligner également la réalisation en interne de la réparation de la rame 55. Sa cellule polyester, endommagée par le choc avec un poids lourd en août a été réparée dans les règles de l'art par les ateliers MRT et MRB permettant sa remise en circulation mi-septembre.



Cabine de la rame 55 avant et après réparation

## DISPONIBILITÉ

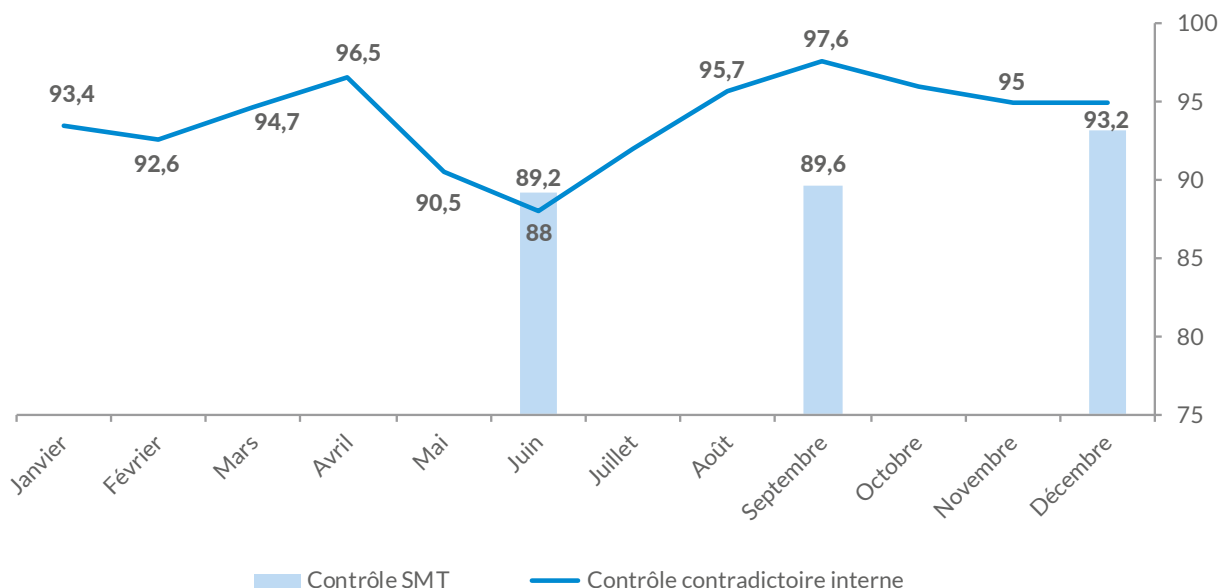
### Heures de pointe



La disponibilité a été affectée au premier semestre 2019 (4 A/R non assurés) par l'immobilisation prolongée de la rame 57 (incendie batterie APS de 12/2018) puis par plusieurs incidents APS au deuxième trimestre. Elle s'est nettement améliorée au second semestre notamment grâce à la mise en place d'un nouveau roulement des agents MRT (un agent supplémentaire en soirée) afin d'assurer la maintenance corrective. Ainsi, la mise à disposition de la 19<sup>e</sup> rame pour les renforts d'offre de fin d'année a été réalisée avec succès (36 mises à disposition en novembre).

## PROPRETÉ DES RAMES

### Résultats des contrôles propreté (% de conformité)



Le prestataire de nettoyage a été reconduit dans le cadre d'un nouveau contrat adapté au référentiel qualité plus exigeant. Progressivement, le niveau de qualité du nettoyage s'est amélioré pour se conformer aux attentes du contrat. Une expérimentation de nettoyage sommaire (retrait des débris importants ; nettoyage limité des surfaces les plus sales) au terminus de Vaucanson a été réalisée au dernier trimestre mais le retour d'expérience (volume de déchets retirés) nous a conduits à ne pas pérenniser ce type de nettoyage.

## 8.3 LES INFRASTRUCTURES ET BÂTIMENTS

### CENTRE D'EXPLOITATION ET DE MAINTENANCE

Les dépenses d'exploitation du centre ont continué à progresser compte tenu de l'inflation et du vieillissement naturel du CDEM. Il faut remarquer que la consommation électrique a, quant à elle, diminué en raison du relamping LED.

En K€	2019	2018	2017	2016
EAU	8,9	9,8	6,4	8
GAZ	25	24,6	17	20
ÉNERGIE	77,5	79,5	84	90
Coût de maintenance y compris Nettoyage	171	153	145	144
<b>TOTAL</b>	<b>282</b>	<b>267</b>	<b>252</b>	<b>262</b>

### DÉPÔT DE SAINT-PIERRE-DES-CORPS

Les investissements réalisés en 2019 ont permis de mettre à niveau la plomberie du bâtiment (circuit eau chaude et évacuation), l'accès aux toitures plates (échelle à crinoline et garde-corps), la sécurisation du site (alarme anti-intrusion, clôture, vidéosurveillance et système permettant les remontées d'informations) et la mise aux normes de la cantine du self (étanchéité des sols).

### VOIE TRAMWAY

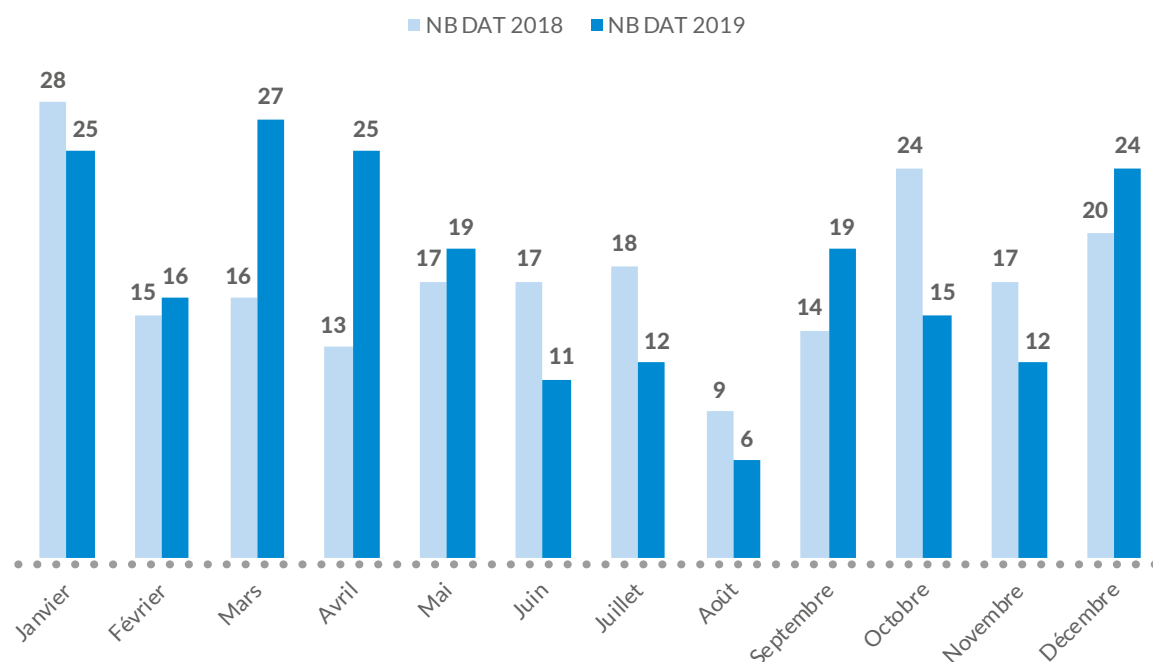
Outre les travaux annuels classiques tels que le meulage, 2019 aura permis de remplacer les six premières aiguilles arrivant en limite d'usure (Vaucanson et Jean Monnet) et de réaliser la maintenance quinquennale des moteurs des appareils de voie.

La disponibilité de l'aspirail s'est améliorée en cours d'année bien qu'il ait fallu, à nouveau, prévoir une grosse intervention chez le constructeur en fin d'année afin de remplacer plusieurs organes du système.

Concernant l'entretien de la plateforme enherbée, le management du nouveau contrat de prestation (IDVerde et SIREV) et la mise en place de près de 220 protections de buse ont permis de conserver un bon état sanitaire des surfaces végétales sans consommation d'eau excessive. En 2019, 479 buses d'arrosage ont été remplacées contre 1 201 en 2018.



## GESTION DES DEMANDES D'AUTORISATION DE TRAVAUX (DAT)

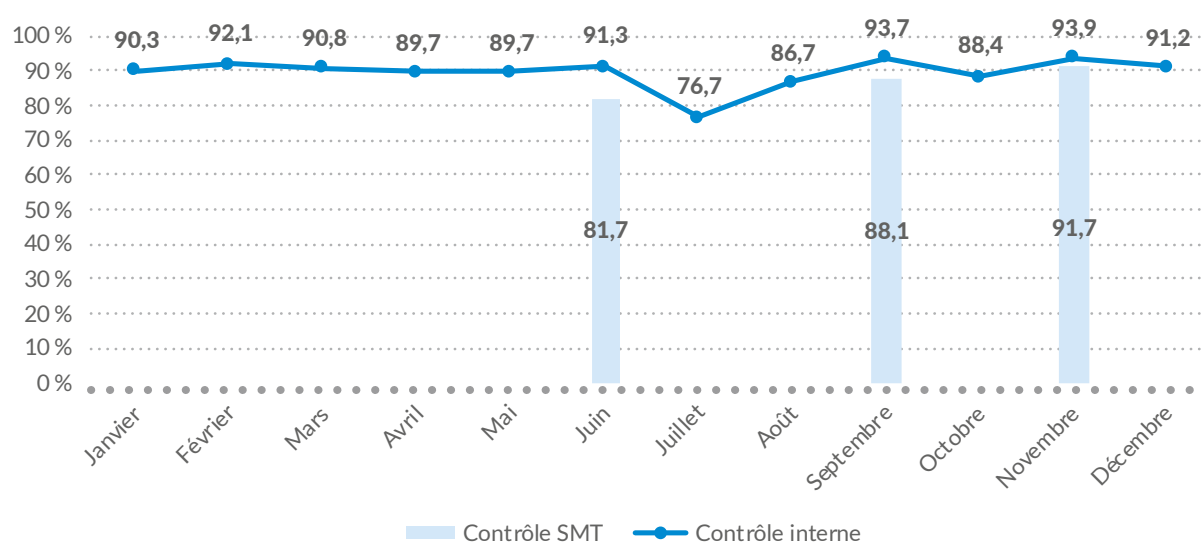


Le nombre de DAT traitées en 2019 est sensiblement équivalent à 2018 (211 vs 208 en 2018).

## LES INFRASTRUCTURES AUX POINTS D'ARRÊTS ET AUX STATIONS

La mise en place du nouveau réseau a nécessité l'implantation de 82 poteaux et 2 abribus. Par ailleurs, il a fallu modifier la signalétique (ligne desservie et sens) sur 609 structures et 365 abris.

### Résultat des contrôles propreté Structures (poteaux, abris, BIV et DTT)

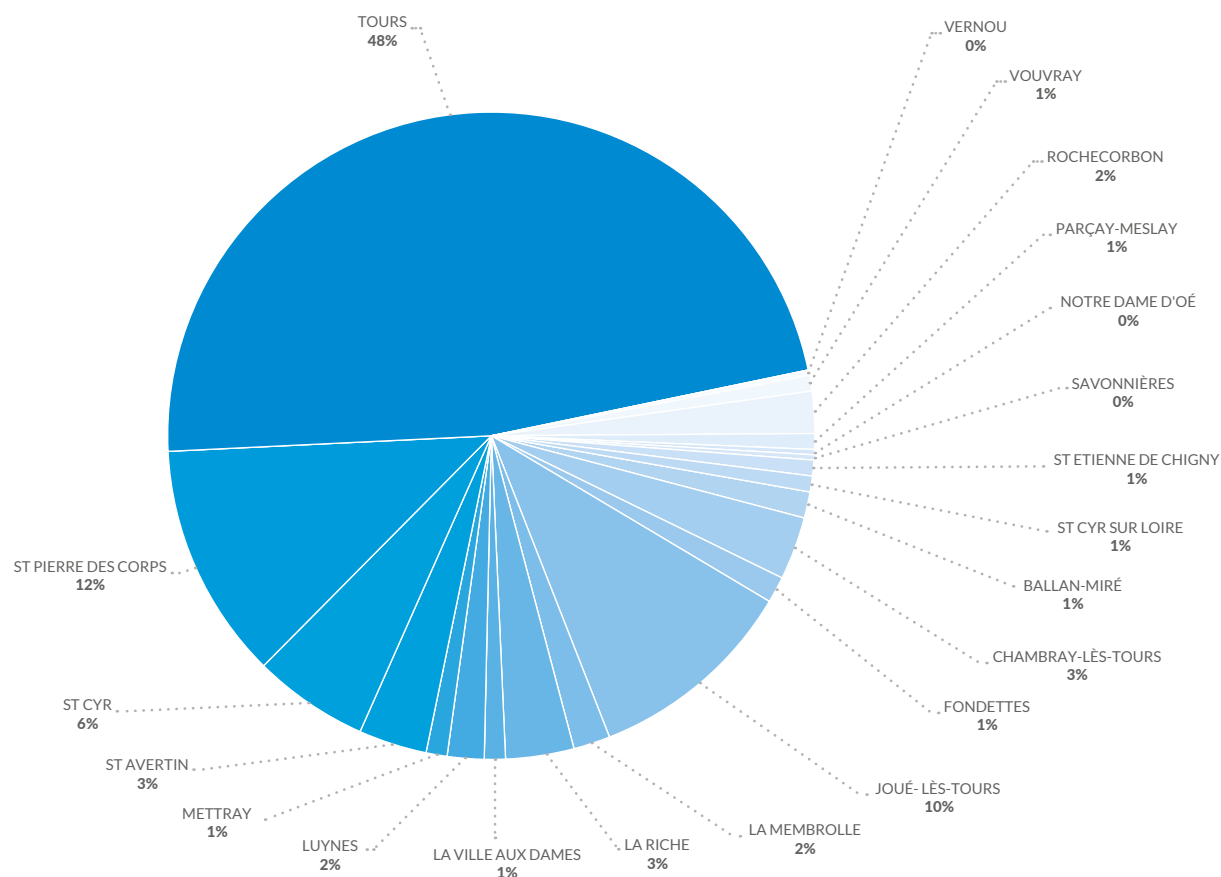


Le prestataire historique a été remplacé par une entreprise plus importante (taille et compétence) afin d'améliorer le nettoyage des infrastructures. Le niveau attendu n'est pas encore au rendez-vous mais en sensible amélioration comme le démontrent les résultats des contrôles du SMT.

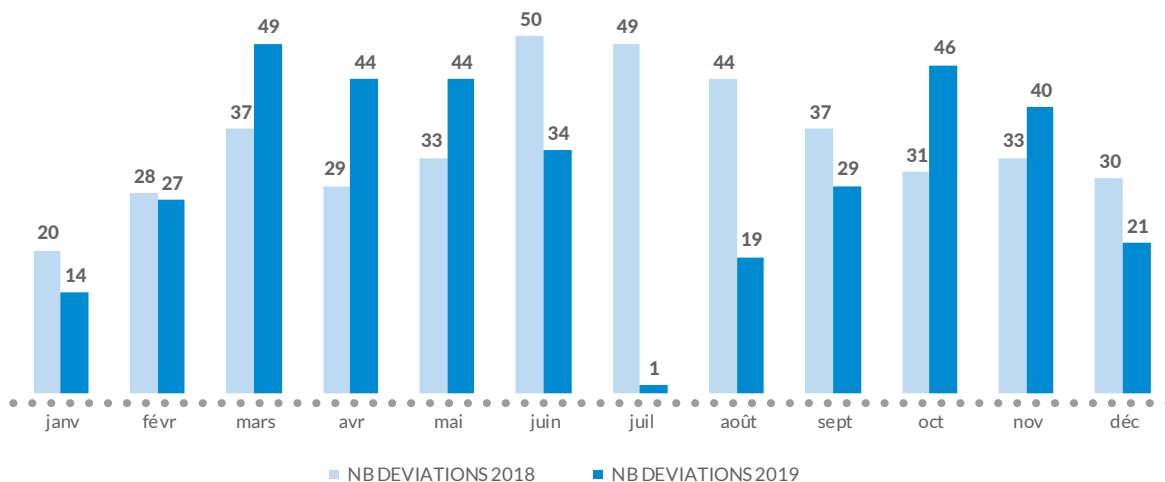
## LA GESTION DES TRAVAUX ET DES DÉVIATIONS

Le nombre de déviations en 2019 est en baisse (-12,5 % par rapport à 2018). Cependant, ces déviations ont eu un fort impact en raison de leur durée (5 426 jours de déviation en 2019 contre 5 448 en 2018) et des itinéraires empruntés. Le nombre de kilomètres générés par les déviations a ainsi fortement augmenté en 2019 (+115,3 % par rapport à 2018).

### Répartition des travaux par communes



### Nombre de déviations



## 8.4 L'ÉNERGIE ET LES COURANTS FAIBLES

Sous la maîtrise d'ouvrage du SMT, des travaux de remplacement de poutres APS ont été réalisés au carrefour nord de la place Jean-Jaurès au deuxième trimestre. De type APS 3, ces poutres devraient mieux résister au passage des véhicules routiers.



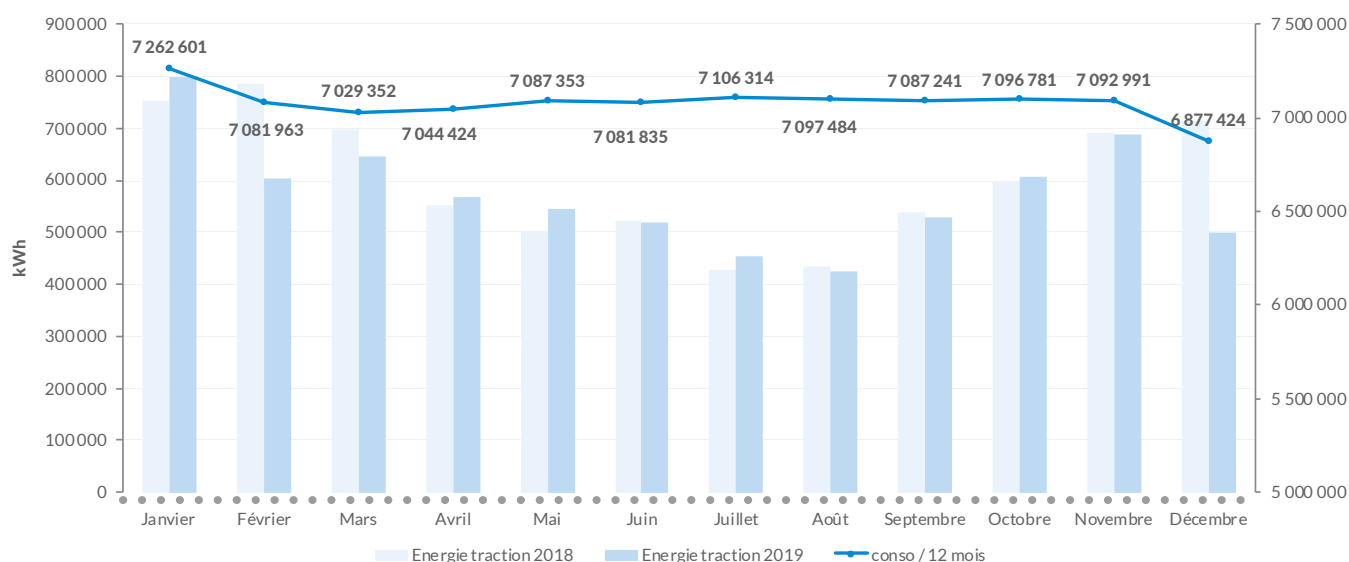
Rame équipée du système de mesure de LAC en dynamique

Outre la zone de dégradation de poutres APS au sud de la place Jean-Jaurès, une nouvelle zone a été détectée au carrefour de la place Choiseul et a fait l'objet d'un nouveau rapport remis en fin de premier semestre. En attendant des réparations définitives et bien que cela ne soit qu'une solution palliative présentant des contraintes (limitation de la vitesse commerciale, sollicitation batteries APS du tramway), les poutres ont été protégées afin de limiter la propagation des dégradations qui pourraient nuire gravement à l'exploitation de la ligne.

Concernant les sous-stations, la maintenance quinquennale a été réalisée incluant la vérification des cellules HT et du jeu de barres associé ainsi que le remplacement des batteries de secours (onduleurs).

Enfin, la maintenance de la LAC a été l'objet cette année d'une expérimentation avec une société allemande permettant de mesurer précisément (donnée numérique et géolocalisée) et rapidement (30 km de LAC en une nuit) la géométrie du fil de contact (épaisseur, désaxement, altitude...) à l'aide d'une instrumentation embarquée en toiture d'un tramway (hors service commercial). Cette opération a été un succès complet et sera renouvelée les prochaines années afin de suivre l'usure de la LAC.

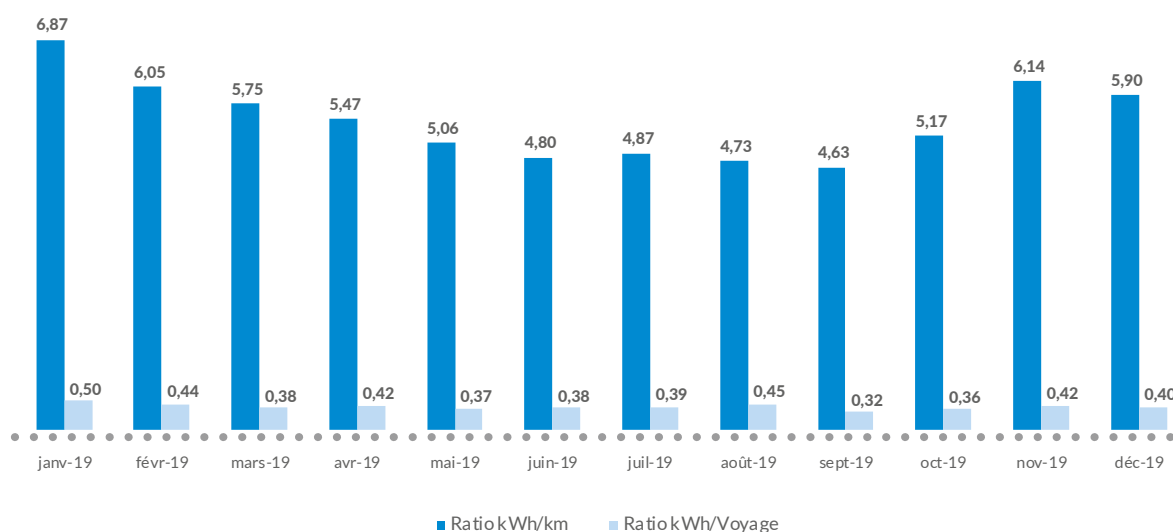
### ÉNERGIE DE TRACTION



La consommation électrique pour l'année 2019 est en baisse par rapport à l'année précédente principalement en raison d'un hiver plutôt clément et des courses non assurées au mois de décembre.



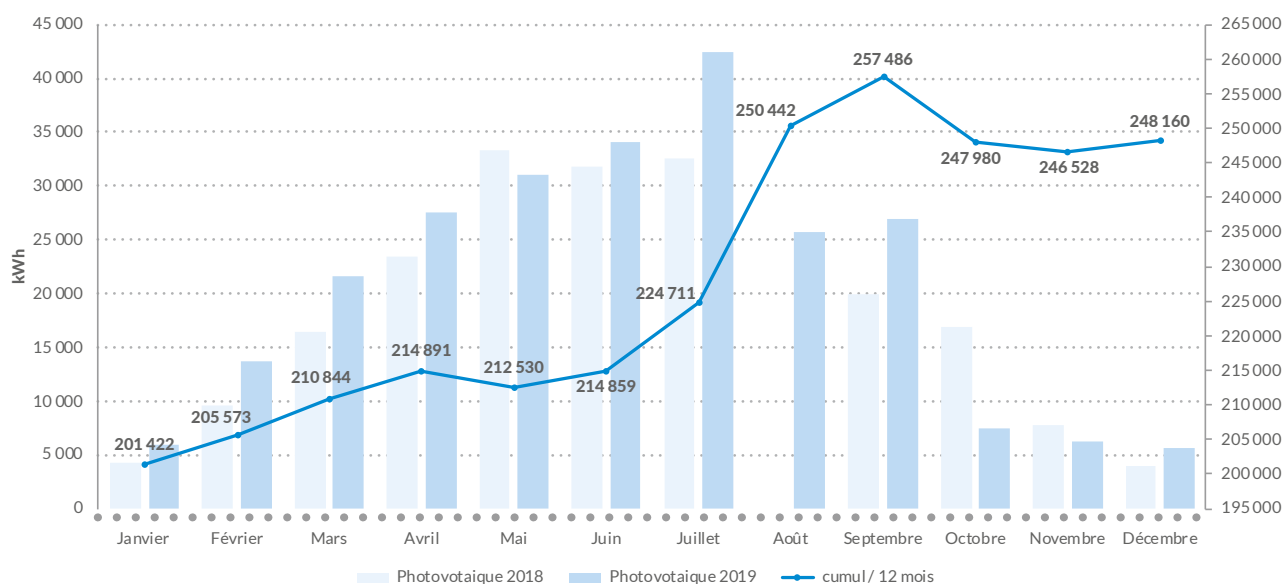
## CONSOMMATION ÉLECTRIQUE/VOYAGEUR



Le ratio kWh/km moyen est inférieur à 2018 (5,41 en 2019 contre 5,50) ce qui s'explique par un nombre de kilomètres réalisés moins important en 2019.

Nous transportons 2,52 voyageurs par kWh soit + 0,8 % par rapport à 2018.

## PRODUCTION PHOTOVOLTAÏQUE



Malgré la perte naturelle du rendement des panneaux (1 %/an), l'année 2019 est très bonne. C'est la meilleure production annuelle d'énergie photovoltaïque depuis le début de l'exploitation du système en raison d'un bon ensoleillement et de l'entretien régulier du système (visite mensuelle et nettoyage annuel avant la saison estivale).

## Production photovoltaïque

Réalisé 2019

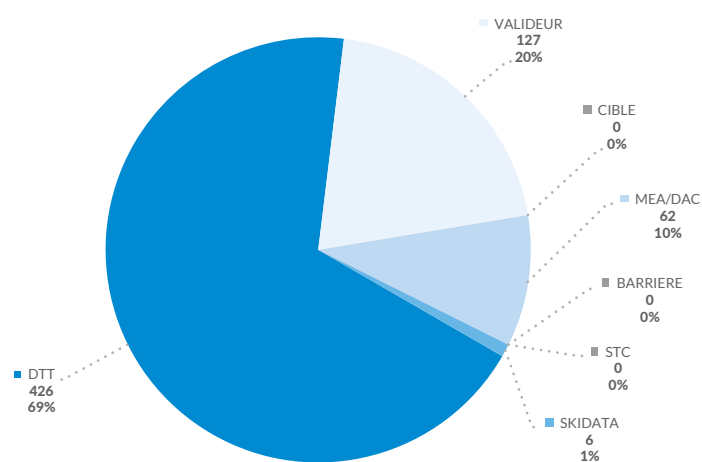
Réalisé 2018

Janvier	5 911	4 196
Février	13 711	9 560
Mars	21 646	16 375
Avril	27 482	23 435
Mai	30 961	33 322
Juin	34 073	31 744
Juillet	42 417	32 565
Août	25 731	0
Septembre	26 898	19 854
Octobre	7 430	16 936
Novembre	6 264	6 734
Décembre	5 636	3 668
<b>Total</b>	<b>248 160</b>	<b>198 389</b>

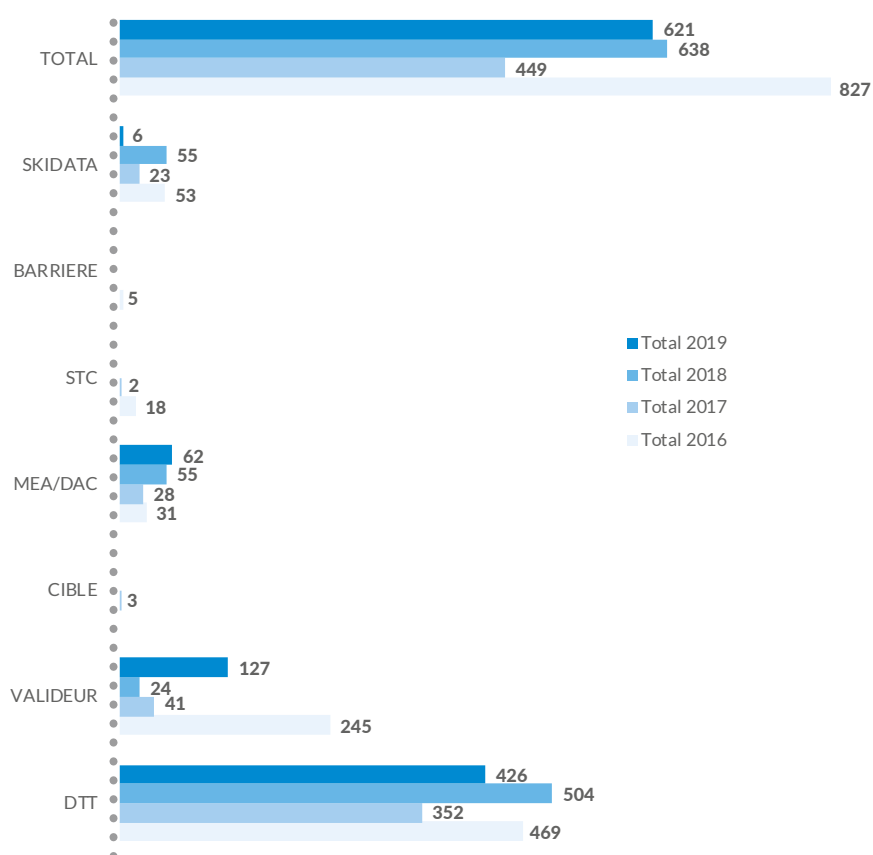
## LES ÉQUIPEMENTS COURANTS FAIBLES

Le nombre de pannes DTT est en diminution de 15,5 % par rapport à 2018. Le nombre de pannes Valideur est en forte hausse sans toutefois retrouver les niveaux connus de 2014 à 2016. Cette augmentation confirme la nécessité d'une maintenance triennale qui sera réalisée en 2020.

NB pannes billettique 2019

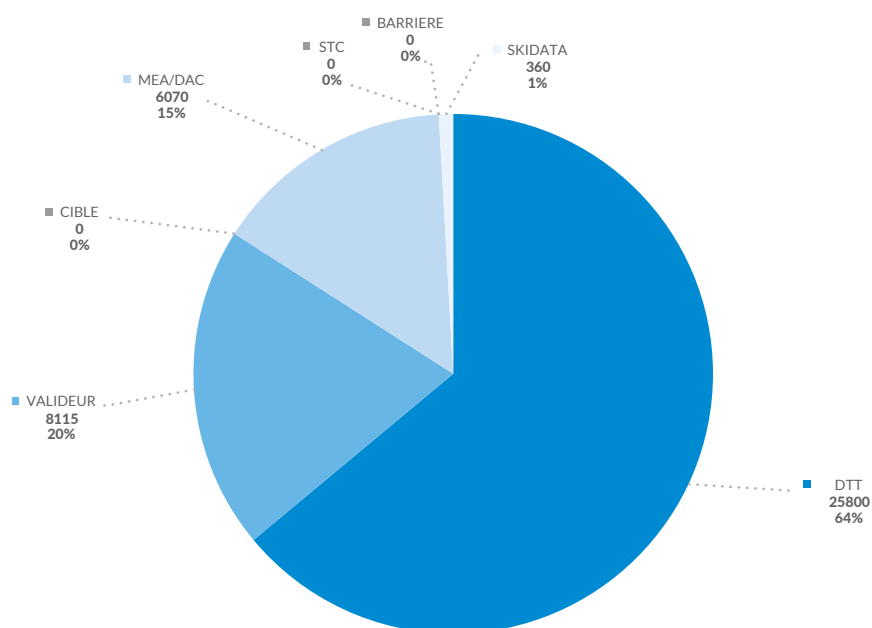


## NB de pannes 2016/2017/2018/2019



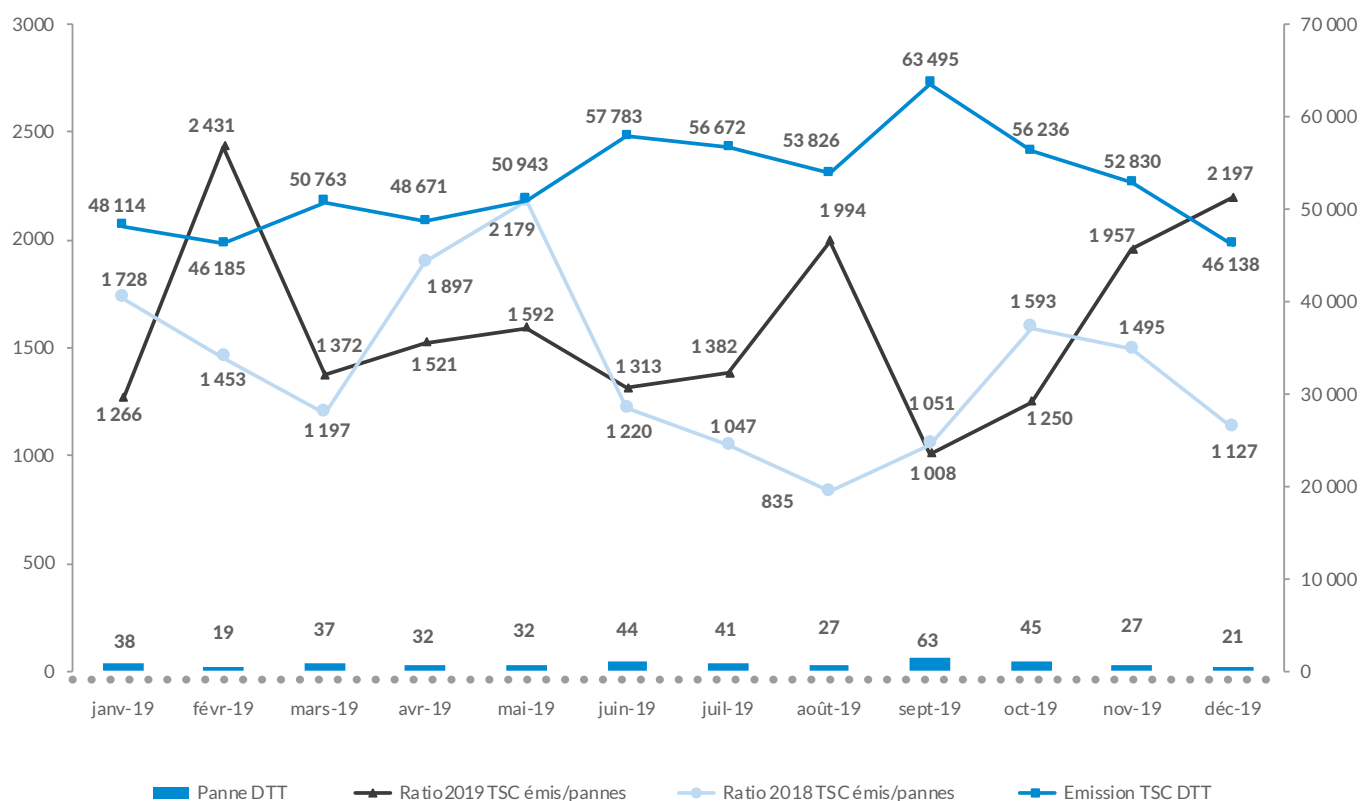
## DISPONIBILITÉ DES ÉQUIPEMENTS

### NB de minutes perdues en 2019



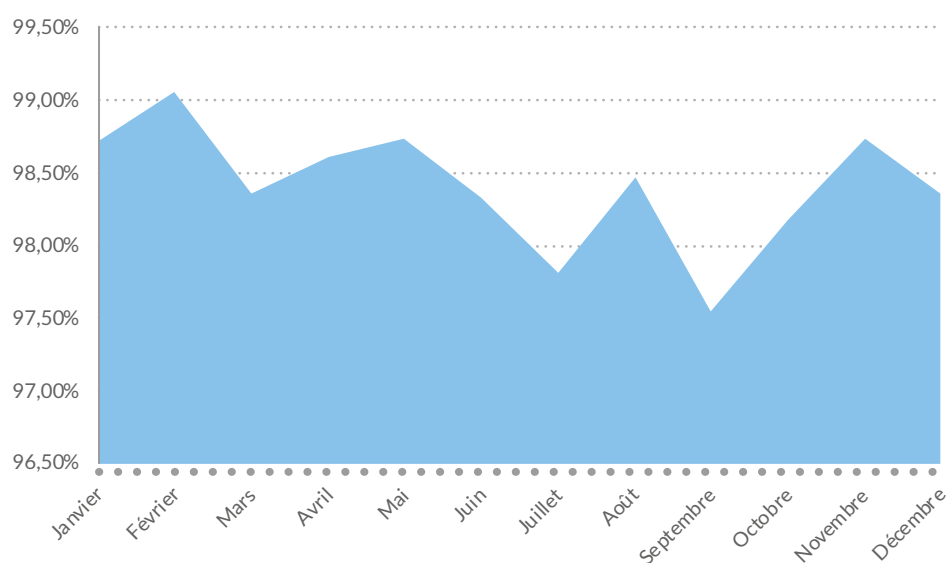
La disponibilité des DTT s'est améliorée en 2019 compte tenu de la baisse du nombre de pannes. Ce n'est pas le cas pour les équipements Valideurs et MEA/DAC. Pour les MAE/DAC, il sera nécessaire d'engager une réflexion sur la réalisation d'une maintenance approfondie.

### Performance billettique



Le ratio nombre de TSC émis entre deux pannes est en hausse à 1483 en 2019 contre 1293 en 2018. Nous avons émis 3,0 % de moins de TSC par rapport à 2018.

### Disponibilité des DTT



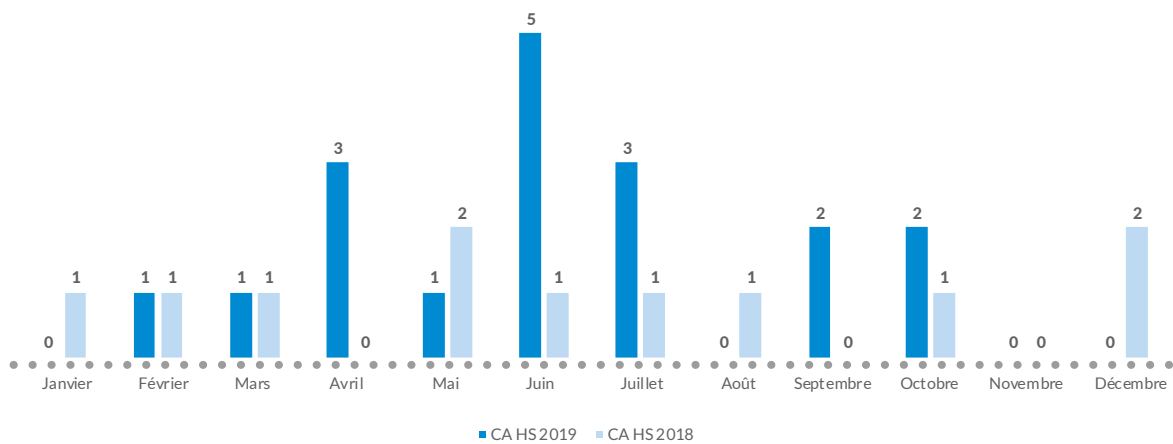


La disponibilité des DTT est en hausse (98,4 % vs 97,9 % en 2018) en raison d'une bonne fiabilité et également d'une maîtrise complète du système billettique.

## LES COURANTS FORTS

Le nombre de pannes sur les coffrets d'alimentation de l'APS est en augmentation avec 18 occurrences cette année mais sans atteindre le niveau connu en 2017 (11 pannes en 2018 et 22 en 2017).

En 2019, le nombre de kilomètres entre deux pannes est de 81 056 km contre 98 507 km en 2018.



Le nombre de pannes sur les coffrets d'alimentation (CA HS) de l'APS est en augmentation avec 18 occurrences cette année mais sans atteindre le niveau connu en 2017 (11 pannes en 2018 et 22 en 2017).

## LES VÉHICULES DE SERVICE

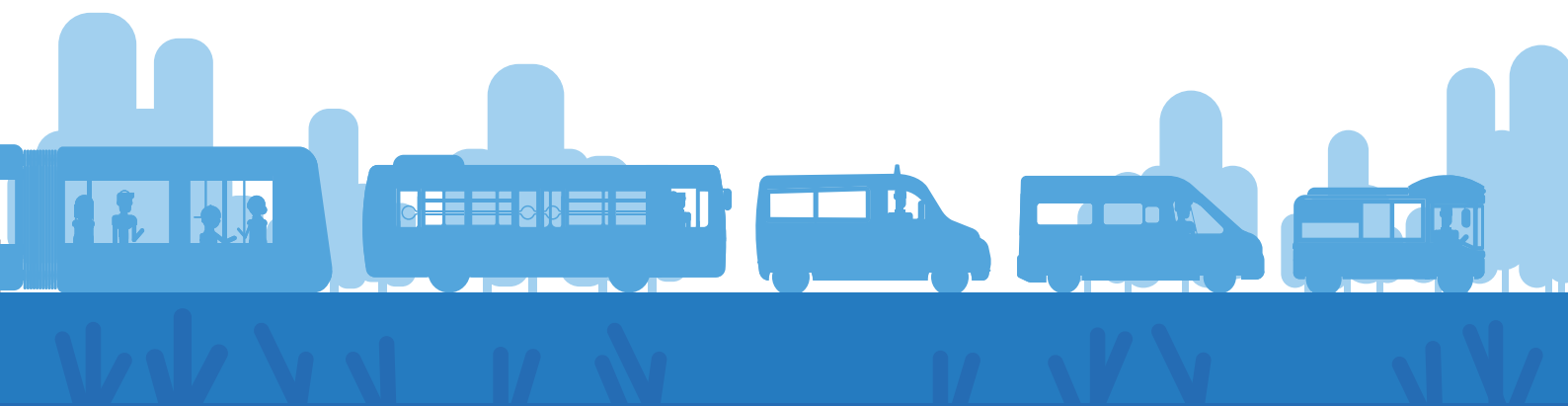
Au 31 décembre 2019, la flotte de véhicules de service est composée de 60 véhicules (dont 3 à motorisation électrique) et de 3 véhicules techniques (aspirail, rail-route et dépanneuse bus).

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019



# **LES INVESTISSEMENTS**

<b>9.1</b> Le PPI délégataire.....	124
<b>9.2</b> Le bilan financier .....	126



## 9.1 LE PPI DÉLÉGATAIRE

Cette première année de contrat coïncidait avec un programme ambitieux en matière d'investissements portés par le Déléataire. Le montant prévu contractuellement était ainsi de 4 355 K€ en € 2017, incluant les dispositions de l'avenant 1.

La mobilisation des équipes de Keolis Tours a permis d'atteindre un taux de réalisation de 94 % sur cette première année avec des projets majeurs pour le contrat de DSP.

Au premier rang de ces projets se trouve l'acquisition des 4 articulés Mercedes et de 5 minibus électriques pour 2,60 M€, financés par le Déléataire pour permettre le lancement du réseau de rentrée.

Autres projets forts, la refonte du site internet filbleu.fr et l'évolution de l'application mobile Fil Bleu. Ces systèmes ont vécu une véritable mutation grâce à l'ajout de nombreuses fonctionnalités au service des clients. Ces outils sont de véritables atouts pour le réseau car ils lui apportent modernité et accessibilité.

Ces investissements ont permis de financer des projets à vocation environnementale, comme le relamping LED du CDEM ou la sécurisation des buses d'arrosage de la plateforme enherbée.

Le programme a également permis le financement de travaux de mise en conformité, de sécurisation et de modernisation des locaux du dépôt sud et de l'agence commerciale. Ces travaux nécessaires permettent de préserver et de valoriser le patrimoine de l'Autorité Organisatrice.

L'année 2019 a également été l'occasion d'investissements conséquents dans l'infrastructure informatique du réseau avec le renouvellement des matériels nécessaires qui renforcent la fiabilité des serveurs, augmentent ses capacités de stockage et améliorent la sécurité. Ainsi, ils apportent de réelles garanties et viennent appuyer le plan de continuité informatique.

Malheureusement, nous déplorons la non-réalisation d'un projet pourtant attendu : le déploiement de l'application mutualisée TAD-TPMR. Bien que nos équipes soient parvenues à délivrer un outil innovant et simple d'accès pour le client pour le TAD, il n'en a pas été de même pour le service Fil Blanc. Une expérimentation a été tentée mais n'a pas été concluante et nous a contraints à repousser la mise en œuvre de ce projet.


Le détail de ce programme d'investissement est fourni dans le tableau ci-dessous :

Référence fiche	Périmètre	Intitulé du projet	Typage projet	Prévision contrat (€ 2017)	Prévision actualisée (€ 2017)	Prévision actualisée (€ 2019)	Réalisé 2019
FP2019-001	Maintenance	Terminus pour le nouveau réseau 2019	Terminus	125 000	100 000	103 289	86 457
FP2019-002	Maintenance	Travaux Bâtiment de SPDC	Travaux sur bâtiments administratifs et locaux commerciaux	124 500	124 500	128 595	145 071
FP2019-003	Maintenance	Modification des colonnes de Buren	Mobilier Urbain	40 600	40 600	41 935	39 900
FP2019-004	Maintenance	Renouvellement de mobilier	Equipements dépôts et ateliers	5 000	5 000	5 164	6 773
FP2019-005	Maintenance	Remplacement matériel SAEIV et Billettique	Matériel SAEIV et billettique	6 200	6 200	6 404	16 625
FP2019-006	Maintenance	Renouvellement outillage maintenance	Matériel et outillage Ateliers	21 400	21 400	22 104	25 065
FP2019-007	Maintenance	Remplacement aiguilles	Entretien voie	80 000	60 000	61 974	38 570





Référence fiche	Périmètre	Intitulé du projet	Typage projet	Prévision contrat (€ 2017)	Prévision actualisée (€ 2017)	Prévision actualisée (€ 2019)	Réalisé 2019
FP2019-008	Maintenance	Renouvellement équipements onduleurs et GTC	Renouvellement équipements Obsolescence et défaillance	31 480	31 480	32 515	16 375
FP2019-009	Maintenance	Modification du système d'arrosage de la plateforme	Plateforme végétale tramway	83 650	83 650	86 402	83 068
FP2019-010	Maintenance	Relamping CDEM	Equipements dépôts et ateliers	125 000	125 000	129 112	105 408
FP2019-011	Maintenance	Travaux Agence Commerciale	Travaux sur bâtiments administratifs et locaux commerciaux	21 000	21 000	21 691	80 091
FP2019-012	Maintenance	Maintenance SAEIV	Redondance du point nodal radio	32 500	32 500	33 569	15 991
FP2019-014	Maintenance	Conformité réglementaire QHSE	Travaux sur bâtiments administratifs et locaux commerciaux	15 000	15 000	15 493	15 736
FP2019-046	Maintenance	Option 3V + navettes : équipement nouveaux véhicules	Acquisition nouveaux véhicules	0	167 000	172 493	164 086
FP2019-047	Maintenance	Option 3V : achat et pose de poteaux	Mobilier Urbain	0	25 200	26 029	27 515
FP2019-048	Maintenance	Option 3V + navettes : Acquisition des nouveaux véhicules (4 articulés + 5 navettes électriques)	Acquisition nouveaux véhicules	0	2 400 000	2 478 944	2 449 217
FP2019-049	Maintenance	Changement de logos sur les bus	Logos bus	0	0	0	14 500
FP2019-024	SI	Vidéo protection terrain	Infrastructures informatiques	94 500	94 500	97 608	94 298
FP2019-026	SI	Traçabilité des accès	Sécurité informatique	40 964	40 964	42 311	40 877
FP2019-027	SI	Gestion Technique Centralisée	Maintenance	98 068	98 068	101 294	98 510
FP2019-028	SI	Serveur TCO	Infrastructures informatiques	10 000	10 000	10 329	27 820
FP2019-029	SI	RMS - Hi'vision	Infrastructures informatiques	18 259	18 259	18 860	5 794
FP2019-030	SI	SGL - Système de Gestion Intégré	Reporting	17 417	17 417	17 990	19 672
FP2019-031	SI	Renouvellement infrastructure SI de Gestion	Infrastructures informatiques	240 708	240 708	248 626	246 483
FP2019-032	SI	Renouvellement informatique	Informatique bureautique	49 076	49 076	50 690	48 673
FP2019-034	SI	Billettique - Renouvellement TPV <sub>m</sub>	Environnement billettique	43 570	43 570	45 003	44 415
FP2019-035	SI	Sécurisation SI	Sécurité informatique	4 500	4 500	4 648	8 472



Référence fiche	Périmètre	Intitulé du projet	Typage projet	Prévision contrat (€ 2017)	Prévision actualisée (€ 2017)	Prévision actualisée (€ 2019)	Réalisé 2019
FP2019-036	SI	Site Internet Fil Bleu	Outils clients	47 800	47 800	49 372	48 220
FP2019-037	SI	Gestion des perturbations	Information voyageur	30 400	30 400	31 400	30 000
FP2019-038	SI	Application mobile Fil Bleu	Outils clients	46 400	46 400	47 926	48 238
FP2019-039	SI	Outil de gestion TPMR + TAD	Outil TAD/TPMR	41 920	268 260	277 084	61 874
FP2019-040	SI	Système d'Information TPMR	Communication informatique	0	16 972	17 530	14 638
FP2019-041	SI	Site Internet Fil Blanc	Outils clients	0	6 000	6 197	5 600
FP2019-043	SI	Extranet TMVL	Reporting	17 400	17 400	17 972	6 727
FP2019-045	SI	Renouvellement téléphonique	Communication informatique	26 300	26 300	27 165	28 613

## 9.2 LE BILAN FINANCIER

Les projets sont regroupés par « thématiques » pour faciliter leur identification et leur suivi budgétaire.

Le montant prévu contractuellement en € 2019 est de 7 331 K€, y compris la reprise de la valeur nette comptable des investissements antérieurs au 1<sup>er</sup> janvier 2019.

Le montant réalisé sur ce premier exercice est de 7 042 K€, soit un écart de 289 K€.

PPI Déléataire - Suivi 2019	Contrat base	Contrat actualisé	Contrat actualisé	Réalisé 2019	Ecart
Libellé	€ 2017	€ 2017	€ 2019	€ 2019	€ 2019
Systèmes d'informations et services rendus à l'utilisateur					
Information voyageur	50 400	50 400	52 058	30 000	-22 058
Environnement billettique	43 570	43 570	45 003	44 415	-588
Outils clients	94 200	100 200	103 496	102 058	-1 438
Outil TAD/TPMR	41 920	268 260	277 084	61 874	-215 210
Systèmes d'Information interne de l'entreprise					
Infrastructures informatiques	363 467	363 467	375 423	374 395	-1 027
Informatique bureautique	49 076	49 076	50 690	48 673	-2 018
Sécurité informatique	45 464	45 464	46 959	49 349	2 390
Communication informatique	26 300	43 272	44 695	43 250	-1 445
Systèmes d'exploitation et logiciels métiers					
Maintenance	98 068	98 068	101 294	98 510	-2 784
Reporting	34 817	34 817	35 962	26 399	-9 563
Reprise des investissements < 01/01/2019	2 742 421	2 742 421	2 832 628	2 832 628	0
Acquisition nouveaux véhicules		2 567 000	2 651 437	2 613 303	-38 134
Matériel et outillage Ateliers	21 400	21 400	22 104	25 065	2 961



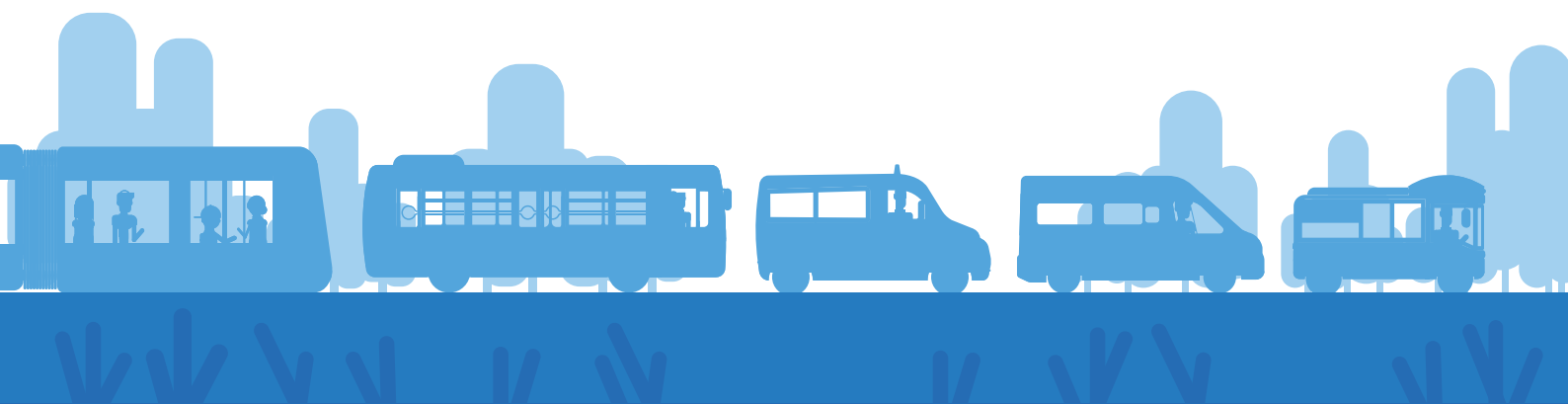
<b>PPI Déléataire - Suivi 2019</b>	<b>Contrat base</b>	<b>Contrat actualisé</b>	<b>Contrat actualisé</b>	<b>Réalisé 2019</b>	<b>Ecart</b>
<b>Libellé</b>	<b>€ 2017</b>	<b>€ 2017</b>	<b>€ 2019</b>	<b>€ 2019</b>	<b>€ 2019</b>
Equipements dépôts et ateliers	130 000	130 000	134 276	112 181	-22 095
Travaux sur bâtiments administratifs et locaux commerciaux	160 500	160 500	165 779	240 898	75 119
Terminus	125 000	100 000	103 289	86 457	-16 832
Redondance du point nodal radio	32 500	32 500	33 569	15 991	-17 578
Plateforme végétale tramway	83 650	83 650	86 402	83 068	-3 334
Mobilier Urbain	40 600	65 800	67 964	67 415	-549
Entretien voie	80 000	60 000	61 974	38 570	-23 404
Matériel SAEIV et billettique	6 200	6 200	6 404	16 625	10 221
Renouvellement équipements Obsolescence et défaillance	31 480	31 480	32 515	16 375	-16 140
Logos bus		0	0	14 500	14 500
<b>TOTAL</b>	<b>4 301 032</b>	<b>7 097 545</b>	<b>7 331 006</b>	<b>7 041 999</b>	<b>-289 007</b>

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

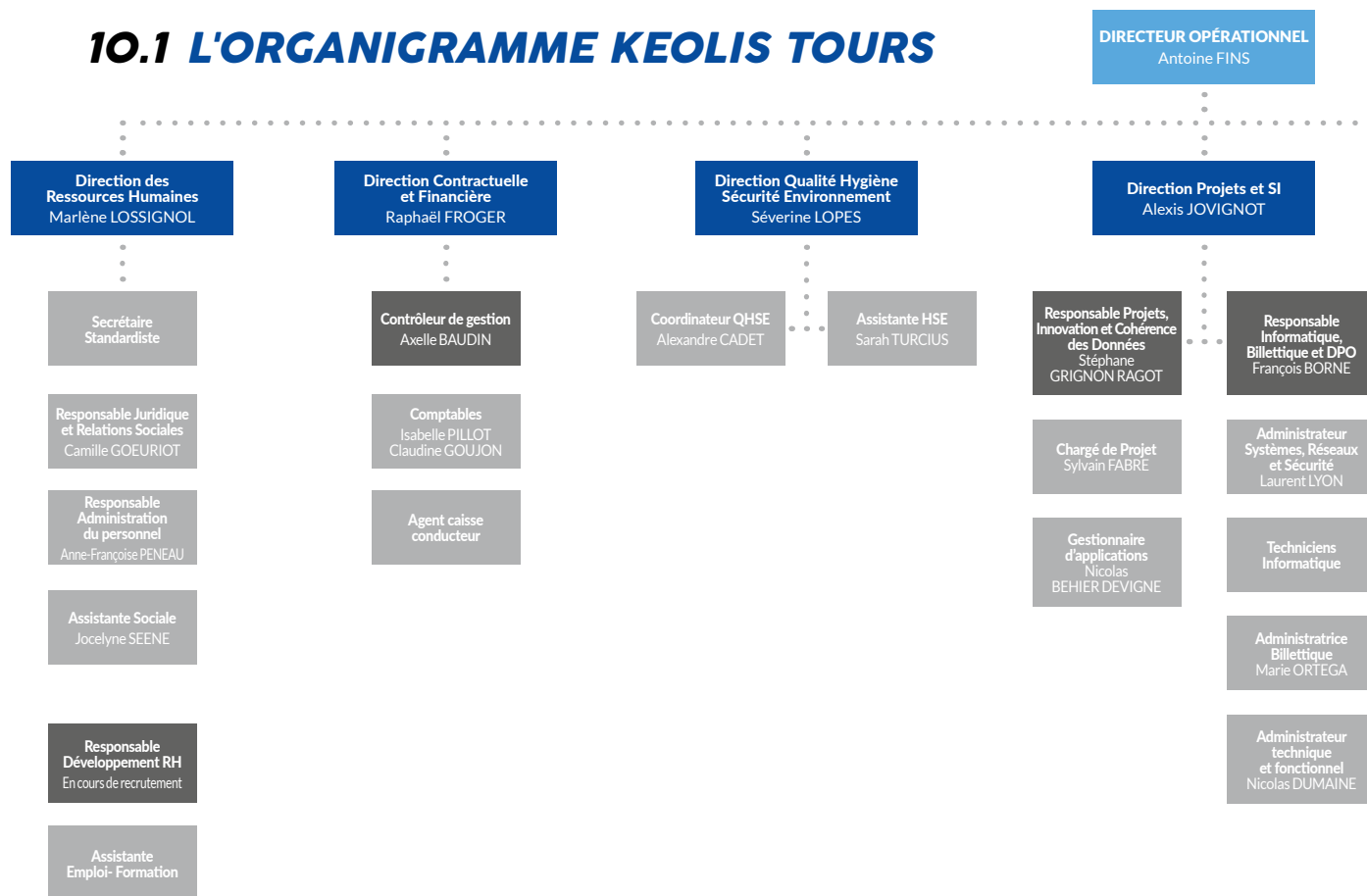


# **L'ORGANISATION FIL BLEU**

<b>10.1</b> L'organigramme Keolis Tours .....	130
<b>10.2</b> Les effectifs Keolis Tours .....	132
<b>10.3</b> Les éléments de la gestion sociale .....	136
<b>10.4</b> L'absentéisme .....	138
<b>10.5</b> L'accidentologie du travail .....	138
<b>10.6</b> Le programme de formation .....	141
<b>10.7</b> Les nouveaux accords d'entreprise .....	143
<b>10.8</b> La conflictualité .....	143



## 10.1 L'ORGANIGRAMME KEOLIS TOURS





## 10.2 LES EFFECTIFS KEOLIS TOURS

### ÉVOLUTION DES EFFECTIFS EN PERSONNE PHYSIQUE

Les effectifs par service en personne physique	Var vs N-1				
	2019	2018	2017	Effectif	%
Service Exploitation (conduite et encadrement)	532,5	531,5	542,3	1,0	0,2%
Cadres	1,3	2,0	2,5	-0,7	-33,5%
Maîtrises	38,9	37,9	38,3	1,0	2,6%
Agents	492,3	491,6	501,4	0,7	0,1%
Atelier	71,6	70,9	72,8	0,7	0,9%
Cadres	2,9	2,7	2,7	0,3	9,4%
Maîtrises	28,8	27,2	26,7	1,6	5,8%
Agents	39,9	41,1	43,5	-1,2	-2,8%
Autres services	100,6	97,3	96,8	3,3	3,4%
Cadres	9,7	7,0	9,0	2,7	38,9%
Maîtrises	27,0	29,0	26,1	-2,0	-6,9%
Agents	63,8	61,3	61,8	2,6	4,2%
<b>Total général</b>	<b>704,6</b>	<b>699,7</b>	<b>711,9</b>	<b>5,0</b>	<b>0,7%</b>

2019		
ETP		Postes
MAD KSA	14,1	1 Responsable PCC, 1 Directeur exploitation, 1 Directeur Maintenance Patrimoniale, 1 Responsable MRT, 1 Responsable CFO/CFA, 1 Directeur PSI, 1 Responsable QHSE, 1 Directeur PMV, 1 Responsable Produit, 1 Responsable PMCV, 1 Directeur Contractuel et Financier, 1 Contrôleuse de Gestion, 1 Directeur des Ressources Humaines, 1 Responsable Juridique relations sociales, 0,5 Référente Accessibilité, 1 Directeur
Intérimaires	12,6	12,6 ETP dont 6,4 de remplacement de salariés absents. Pour le surcroît d'activité, les postes sont : Magasiniers liés au réaménagement des magasins et gestion des stocks, lié au réaménagement magasin tôlerie vitrerie, lié à la régularisation de l'inventaire du CDEM; Manutentionnaires pour la pose des oriflammes, des inventaires, pour la régulation du passage du tramway, pour déstockage et livraison de dépliants pour l'été, pour la pose des affiches tarifaires dans les voussoirs des bus pour la pose des grilles horaires été 2019 pour la dépose et la pose des affiches dans les bus, pour le montage et démontage des stands, pour la distribution des documents de rentrée 2019, pour les températures supérieures à 30 degrés; Ouvriers professionnels MRT l'installation des autoradios, pour la mise en place du nouveau réseau 2019-2020; Agents parking relais pour la Braderie de tours; Agents information voyageurs et de ventes pour les inscriptions lycées et universités, aux stands de rentrée; Agents d'information, pour la conduite des visites du centre de maintenance tram pour les journées portes ouvertes; Assistante administrative; Enquêteur pour la réalisation d'une enquête sur la fraude
Samsic	13	2 Chefs d'équipe et 20 Agents de service
Onet nettoyage Tram	3,3	1 Chef d'équipe et 3 Agents de service
Zaka	2	1 Agent d'entretien et 1 Agent administratif/facturation
Michelin	0,6	1 Opérateur de Flotte
Dog protection / SERIS	2,1	Agents de sécurité SPDC et CDEM



## 2018

	ETP	Postes
MAD KSA	11,6	Directeur Général, Responsable matériel roulant, Contrôleuse de gestion, Responsable PCC, Responsable PMCV, Responsable Infra Réseau, Directeur projets et SI, Directeur Mobilité Voyage, Responsable QHSE, Responsable produit, Directeur Maintenance Patrimoniale
Intérimaires	11,3	11,3 ETP dont 5,3 de remplacement de salariés absents. Pour le surcroît d'activité, les postes sont : Magasiniers, Manutentionnaires, Ouvriers professionnels MRT, Agents administratifs, Agents information voyageurs et vente, Agents d'information, Assistante achat, Technicien CFA, Agent de maintenance, Enquêtrice, Mécanicien, Inventoristes.
Samsic	10,5	1 chef d'équipe + 19 agents de propreté bus et locaux Ktours (terminus de lignes, P+R et P+V, agence, local Vinci, dépôt sud et CDEM)
Onet nettoyage Tram	3,3	4 agents de propreté
Zaka	3	4 agents de propreté
Michelin	0,5	1 Opérateur en charge de la maintenance pneumatique Bus
Dog protection / SERIS	1	1 Agent de sécurité cynophile

## 2017

	ETP	Postes
MAD KSA	14	1 Responsable PCC, 0,25 Pépinière exploitation, 1 Directeur exploitation, 1 Directeur Maintenance Patrimoniale, 1 Responsable MRT, 1 Responsable CFO/CFA, 1 Directeur PSI, 1 Responsable QHSE, 1 Directeur PMV, 1 Responsable Produit, 1 Responsable PMCV, 1 Directeur Contractuel et Financier, 1 Contrôleuse de Gestion, 1 Directeur des Ressources Humaines, 1 Directeur
Intérimaires	10,7	10,67 ETP dont 4,65 de remplacement de salariés absentes. Pour le surcroît d'activité, les postes sont : Agent information lié à l'opération de terrain "encartage"; lié à l'animation des stands de rentrée scolaires, stands commerciaux, aux portes ouvertes université et à la fête du vélo, au marché de Noël; Agent administratif lié à la mise à jour de la base Velociti; Enquêteur lié aux enquêtes de non validation de titres; Manutentionnaire pour la pose des oriflammes, des horaires d'hiver et d'été, réorganisation du magasin Tramway dans le cadre du projet KIHM et suite à un accident du travail, déménagement du local du médecin du travail, à la panne de la machine à laver les bus; chef de travaux pour la coordination des travaux sur le dépôt de SPDC; mécanicien; carreleur lié à la pose de carrelage sanitaire, inventariste pour le magasin
Samsic	15,7	2 pompistes + agents de propreté bus et locaux Ktours (terminus de lignes, P+R et P+V, agence, local Vinci, dépôt sud et CdEM)
Onet nettoyage Tram	3,1	4 agents de propreté
Zaka	2,5	1 assistante + 2 agents d'entretien (dont un à mi-temps) points d'arrêt
Michelin	1,1	2 ouvriers en charge maintenance pneus
Dog protection / SERIS	2,1	Agents de sécurité SPDC et CDEM

## ÉVOLUTION DES EFFECTIFS MOYENS PRÉSENTS MENSUELS

				Var vs N-1	
	2019	2018	2017	Effectif	%
Conduite	474,9	471,0	481,6	3,9	0,8%
Exploitation et régulation	40,3	39,9	40,7	0,4	1,1%
Prévention Médiation Contrôle Voyageurs	21,3	21,8	21,8	-0,5	-2,4%
Maintenance	71,4	70,5	72,8	0,8	1,2%
Marketing et commercial	44,7	42,2	41,6	2,5	6,0%
Etudes et développement	11,2	9,6	10,0	1,6	16,5%
Financier	5,6	4,9	5,9	0,8	15,4%
Ressources Humaines	7,4	8,5	7,8	-1,1	-12,9%
Qualité Hygiène Sécurité Environnement	2,7	2,7	2,5	0,1	2,2%
Direction	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0%
<b>Total général</b>	<b>680,4</b>	<b>671,9</b>	<b>685,5</b>	<b>8,5</b>	<b>1,3%</b>

## TAUX MOYEN D'ANCIENNETÉ

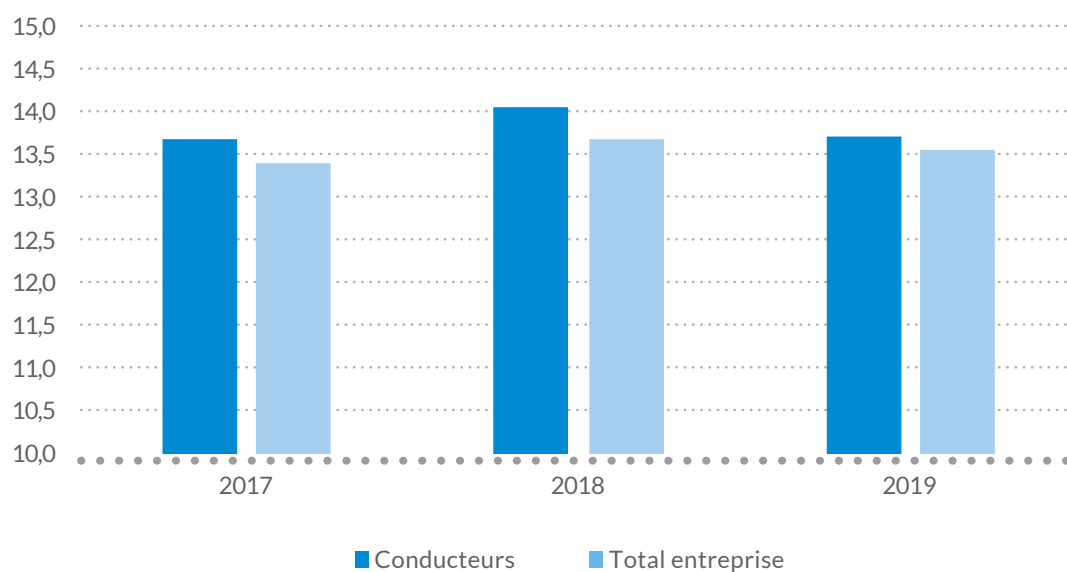
	Conducteurs	Total entreprise
2019	13,7	13,6
2018	14,1	13,7
2017	13,7	13,4

## ÂGE MOYEN

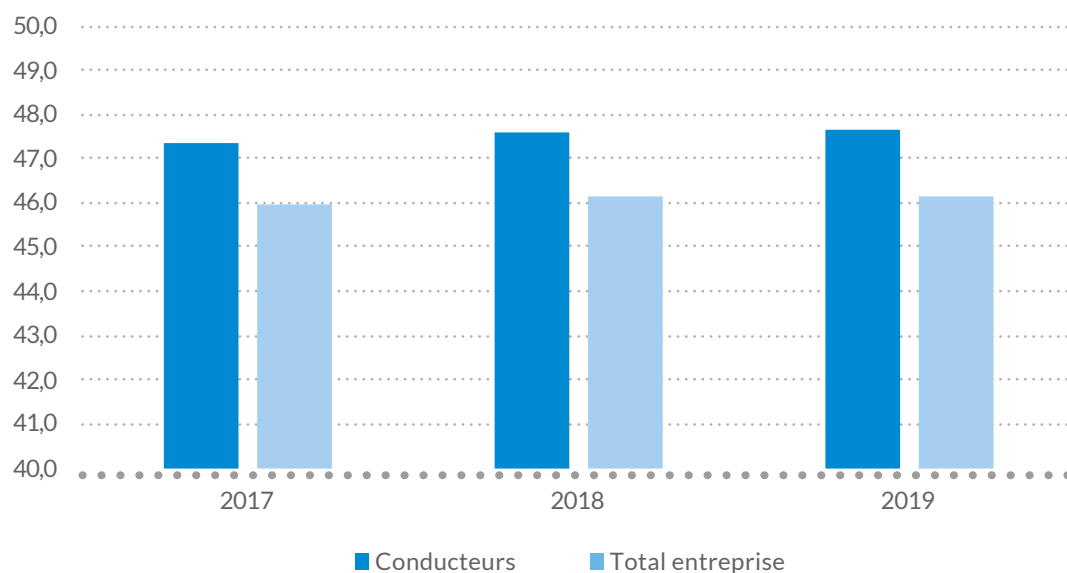
	Conducteurs	Total entreprise
2019	47,7	46,2
2018	47,6	46,1
2017	47,4	46,0



### Taux moyen d'ancienneté



### Age moyen





## LES ÉLÉMENTS DE LA GESTION SOCIALE

### LA FORMATION

Au titre de l'année 2019, 504 salariés pour un total de 1 107 mises en stage ont participé à une ou plusieurs journées de formation :

- 144 salariés ont suivi le module FCO Voyageurs
- dans le cadre de la continuité du contrôle en civil, 10 vérificateurs ont suivi une formation sur la gestuologie (évaluation de la menace dans la détection comportementale de proximité dans les bus et les tramways)
- 6 salariés ont participé à la Formation à la Conduite du Tramway. Cette formation de 17 jours est composée d'aspects théoriques et pratiques, ainsi que d'évaluations, ce qui permet de valider l'aptitude du conducteur à la conduite
- 2 managers de la maintenance ont suivi un cursus dénommé START, qui aide les nouveaux managers à mener à bien leurs nouvelles missions de management
- plusieurs formations techniques ont été prévues au pôle maintenance bus pour les agents (« *Formation Mini bus électrique* », « *Formation moteur Euro 6* », « *ZF Structure et Environnement* ») ainsi que les recyclages aux formations réglementaires (chariot automoteur, nacelle, habilitations électriques)
- au sein des pôles maintenance tramway, installations fixes et achats/approvisionnements, des formations techniques ont également été effectuées telles que « *Soudure Fibre Optique* », « *Maintenir les bogies porteurs et moteurs* », « *Généralités de Maintenance Tramway* » ou encore « *Maintenir les équipements APS embarqués* »
- les 7 agents de médiation, information et services/conducteurs de tramway ont terminé leur cursus de Titre Professionnel AMIS
- dans l'optique d'accompagner les salariés dans leur développement personnel ou managérial, des formations ont été réalisées, telles que « *Mieux Communiquer en Situation Professionnelle* », « *Conduire un entretien de recadrage* » ou encore « *Conduire un entretien post-accident* »
- des formations organisées pour initier ou développer les compétences informatiques des salariés

D'autre part, comme chaque année, nos conducteurs ont reçu une attention particulière et ont pu bénéficier de formations telles que :

- favoriser l'accessibilité des PMR dans l'urbain
- éco-conduite
- gestes et postures
- améliorations continues de la conduite
- gérer les clients difficiles
- recyclage tramway

### LA RÉMUNÉRATION

Tous les salariés de l'entreprise ont bénéficié d'une augmentation générale et collective par l'intermédiaire d'une augmentation de la valeur du point 100 de 0,4 % au 1<sup>er</sup> janvier 2019 (application de la clause de sauvegarde) et de 1,6 % au 1<sup>er</sup> juin 2019 à l'issue des Négociations Annuelles Obligatoires (NAO).

Tous postes confondus, le salaire brut moyen est néanmoins resté stable entre 2018 et 2019 puisqu'il passe de 2 973,11 € à 2 973,57 €. Ceci en raison, principalement, du renouvellement important de l'effectif.



## LES RECRUTEMENTS

Nous avons recruté au total 47 personnes en externe en contrat à durée indéterminée, majoritairement sur des postes de Conducteurs-receveurs. En effet, 34 personnes ont été intégrées à nos équipes d'exploitation pour faire face aux départs en retraite.

D'autres recrutements ont été réalisés en externe et concernent des profils de poste variés :

- 1 Responsable Communication
- 1 Chargée de communication
- 1 Responsable Méthodes
- 1 Responsable Développement RH
- 1 Assistante QHSE
- 1 Gestionnaire de données
- 1 Agent information clients
- 1 Technicien CFA
- 3 Mécaniciens Matériel Roulant Bus
- 2 Ouvriers Professionnels Matériel Roulant Tramway

Deux nouveaux directeurs de service ont également pris leurs fonctions en 2019 : la Directrice des Ressources Humaines et le Directeur Contractuel et Financier.

Par ailleurs, Keolis Tours a poursuivi sa démarche de développement de la polyvalence en créant des postes de Régulateur/Responsable de groupe et Responsable de groupe/Chargé de suivi lignes et affrètement.

Parallèlement, des salariés ont pu développer leurs compétences et prétendre à de nouvelles fonctions. Ainsi, Keolis Tours compte également en 2019 d'autres mobilités internes et promotions, notamment :

- deux Conducteurs-receveurs qui sont devenus Régulateurs/Responsables de groupe
- deux Ouvriers Professionnels Courants Forts qui sont devenus Techniciens Courants Forts
- un Ouvrier Professionnel Matériel Roulant Tramway qui est devenu Technicien Matériel Roulant Tramway

En 2019, Keolis Tours a également poursuivi le développement de sa politique d'alternance, toujours pour répondre à son souhait de participer à l'intégration et la professionnalisation des jeunes et des demandeurs d'emploi et ainsi répondre à sa responsabilité sociétale et d'acteur de la vie locale.

### Apprentissage

- 1 apprenti en Marketing (Bachelor Communication et Web Marketing – IST Pigier)
- 1 apprenti en Contrôle de gestion (Master Contrôle de Gestion et Audit organisationnel – IAE d'Orléans)
- 1 apprenti à la Maintenance Bus (BTS Maintenance des Véhicules du Transport Routier – CFA Promotrans)
- 1 apprentie aux Ressources Humaines (Master Gestion RH – CFA Centre-Val de Loire)
- 1 apprentie à la Direction des Systèmes d'information (Ingénieur Informatique Industrielle – Polytech Tours)
- 1 apprentie en Communication (Licence Professionnelle Communication Institutionnelle – CFA Centre-Val de Loire)
- 1 apprentie en Marketing (Master Marketing opérationnel et digital – ISTEK Paris)

### Professionnalisation

- 1 alternante en Achats (Bac+5 Achats et Supply Chain – CCI de l'Eure)

### Stages

En 2019, Keolis Tours a accueilli 62 stagiaires.

Parmi ces 62 stagiaires, l'entreprise a accueilli des demandeurs d'emploi lors d'un stage découverte afin qu'ils concrétisent leur projet professionnel de devenir Conducteurs-receveurs.

## 10.3 L'ABSENTÉISME

### TAUX D'ABSENTÉISME CONDUCTEURS ET GLOBAL ENTREPRISE

	2019	2018	2017
Conduite	9,1%	6,5%	7,1%
Ensemble du personnel	7,7%	6%	6,4%

## 10.4 L'ACCIDENTOLOGIE DU TRAVAIL

### TAUX D'ACCIDENT DU TRAVAIL NOTIFIÉ SUR LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES

	2019	2018	2017
Établissement SPDC	2,2%	2,4%	2,3%
Agence commerciale	0,8%	0,8%	1%
Établissement TN	Rattaché à SPDC	Rattaché à SPDC	Rattaché à SPDC

### NOMBRE D'ÉVÈNEMENTS AYANT ENTRAÎNÉ L'ARRÊT DE TRAVAIL D'UN SALARIÉ SUR LES TROIS DERNIERS EXERCICES

	2019		2018	
	En jours calendaires	En nombre de salariés	En jours calendaires	En nombre de salariés
Maladie	17 325	401	12 378	369
Accidents du travail	2 718	36	1 944	46
Maladie professionnelle	36	1	145	1
Accident du trajet	206	5	322	3
Maternité	524	5	703	6
<b>Total</b>	<b>20 809</b>	<b>448</b>	<b>15 492</b>	<b>425</b>

	2017	
	En jours calendaires	En nombre de salariés
Maladie	13 167	380
Accidents du travail	2 498	47
Maladie professionnelle	0	0
Accident du trajet	15	2
Maternité	447	6
<b>Total</b>	<b>16 127</b>	<b>435</b>

## ACTIONS LIÉES À LA SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

### Certification OHSAS 18001 sur le périmètre exploitation et service administratif

Le système de management santé et sécurité au travail de Keolis Tours est reconnu selon la norme OHSAS 18001 depuis 2017. Cette année s'est déroulée un audit de surveillance portant sur le périmètre de la Maintenance Patrimoniale et un élargissement de la certification sur les services administratifs et l'exploitation. La Direction et l'ensemble de ces services ont été audités et le certificat a été maintenu sans non-conformité relevée.



### Formation du CODIR à la gestion de crise

Courant avril 2019, les membres du comité de direction et le responsable communication ont été formés à la gestion de crise. L'objectif était d'apprendre les différents rôles à tenir afin de gérer au mieux les scénarios et de limiter au maximum les retombées de la crise.

À la suite de cela, une analyse des vulnérabilités a été effectuée permettant de définir les scénarii prioritaires.

Le but est d'anticiper les risques liés à l'activité de production, à la gestion des ressources humaines ou à la communication afin de limiter au maximum les retombées de la crise.

### Formation d'Équipier de Première Intervention en cas d'incendie

Afin de renforcer le dispositif d'évacuation mis en place l'année précédente, des agents de la maintenance ont eu une formation complémentaire pour être Équipiers de Première Intervention (EPI). Les EPI sont les premiers à lancer une action de lutte contre l'incendie. Leur rôle est d'intervenir rapidement avec les moyens techniques qu'ils ont à disposition pour éteindre ou réduire l'incendie. Ils ont également la responsabilité de sécuriser la zone et peuvent être amenés à faire évacuer le personnel. 10 agents ont été formés sur les deux centres de maintenance ; ils ont ainsi pu apprendre à se servir des différents dispositifs de lutte contre l'incendie en place.



### Sécurisation des interventions en ligne Tramway



Les incidents en ligne sur les batteries ou le pantographe nécessitent une intervention en partie haute du tramway. Les agents sont amenés à intervenir sur des situations dangereuses puisqu'il n'y a pas de points fixes d'ancrage. À la suite de l'évaluation des risques et aux remontées terrains, il a été décidé d'engager une action de formation sur le risque en hauteur. La formation dispensée par un organisme extérieur a été adaptée à la problématique des interventions en ligne sur tramway.

Elle a ainsi permis aux agents de :

- connaître la réglementation en vigueur
- être capable d'utiliser ses équipements de protection individuelle pour travailler en hauteur en sécurité
- savoir analyser les risques de chute de hauteur selon le lieu d'intervention
- savoir installer des dispositifs d'ancrage provisoires ou utiliser ceux existants

### Sécurisation des travaux en toiture bus

L'accès et la maintenance des divers organes en toiture bus généraient des problématiques d'utilisation et de sécurité pour les agents. C'est dans ce contexte que les plateformes mobiles actuelles ont été modifiées afin de prévenir les risques de chute de hauteur.

### Sécurisation de la manipulation des tampons de voirie

Au sein des services de maintenance, un nouvel outil permettant la manipulation des plaques et tampons a été déployé.

Ce système équipé d'un bras de levier pourvu d'un aimant puissant, permet de déplacer les plaques de voirie sans les toucher et réduit donc la pénibilité par trois. Se présentant sous la forme d'un assemblage mécanique, il est pourvu d'un dispositif magnétique permettant la préhension ferme des plaques et la manipulation de celles-ci.



### Port du gilet de haute visibilité sur les dépôts

À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2019, le port du gilet haute visibilité est devenu obligatoire pour tous les agents lors des déplacements hors passage piéton sur l'ensemble des sites de l'entreprise.



### Sécurisation des opérations de contrôle

Au dernier trimestre, les équipes de vérification ont été équipées de caméras piétons. Un agent par groupe est équipé d'une caméra qui est fixée sur son torse. Le dispositif filme en continu mais n'enregistre pas les images. Lorsqu'il le juge nécessaire, le vérificateur peut décider de l'enclencher en avertissant les personnes filmées du début de l'enregistrement.

Cet outil va permettre d'accroître la sécurité des agents Fil Bleu et celle des clients. Des retours d'expérience d'autres réseaux ont montré que les situations conflictuelles ont tendance à s'apaiser une fois l'enregistrement lancé.



### Labellisation KIHM pour la maintenance bus

KIHM (Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance) est une démarche permettant d'améliorer la performance opérationnelle de la maintenance au travers de principes d'amélioration continue, de mise en place de rituels de management et de réduction du gaspillage.

En 2016, la maintenance bus, volontaire pour tester le projet en tant que pilote, initiait les différentes étapes dans le déploiement de la démarche pour les services de maintenance tramway et les installations fixes.

Du 26 au 28 novembre, les auditeurs ont pu apprécier les processus de travail (planification, échange avec l'exploitation, suivi des résultats...) et les moyens mis en œuvre (outillages, formation des agents...) au travers d'entretiens et d'une visite approfondie de l'atelier et du parc.

Plus de 3 ans après le déploiement de la démarche KIHM, ce renouvellement de labellisation vient attester de la robustesse de l'organisation et de la dynamique de l'atelier.



## 10.5 LE PROGRAMME DE FORMATION

Thématique	Objet de la formation	Nombre d'heures	Coûts de la formation
Conduite	FCO Voyageurs	5 040	210 616
	Améliorations continues de la conduite (ACC)	252	12 384
	Formation initiale conduite bus	3 311	78 422
	Recyclage conduite tramway	1 174	34 239
	Eco conduite	595	31 015
	Habilitation conduite tramway	540	13 095
	Régulation tramway	14	10 052
	Fimo Voyageurs	140	5 750
	Permis C	432	20 936
Prévention médiation contrôle voyageurs	TP AMIS	476	29 701
	Gestuologie	70	1 099
	Gestion des événements traumatisants	133	2 639
	Parcours initial agent de contrôle	245	16 522
Sécurité	Connaître et mettre en pratique les bons gestes et postures	182	9 448
	Recyclage régulation tramway	112	3 891
	Récupération de points	70	2 588
	Équipier 1 <sup>er</sup> intervention (extincteurs + RIA)	32	1 747
	Recyclage SST	252	10 407
	Recyclage habilitation électrique BT et HT	578	27 223
	Habilitation électrique BT	107	3 615
	Autorisation de conduite chariots automoteurs	63	3 522
	Recyclage autorisation de conduite chariots automoteurs	42	1 816
	Autorisation de conduite pont	56	2 616
	Recyclage autorisation de conduite nacelle	74	4 471
	Renouvellement CACES 1/3/5	14	887
	Recyclage autorisation de conduite pont	28	1 387
	Travail en hauteur	119	4 880
	Habilitation B1XL B2XL	154	4 925



Thématique	Objet de la formation	Nombre d'heures	Coûts de la formation
Maintenance	Formation minibus électrique (Bluebus)	84	3 637
	Maintenir les portes d'accès IFE (base)	84	5 918
	Autorisation de conduite rail-route	7	181
	Généralités de la maintenance du tramway CITADIS	14	1 150
	Maintenir les bogies porteurs et moteurs	56	5 518
	Maintenir les équipements APS embarqués	84	5 596
	Soudure fibre optique	70	5 395
	Management opérationnel de la maintenance	21	2 270
	Formation moteur Euro 6 DAF	28	2 107
	Formation moteur Euro 6 Mercedes	42	6 603
	ZF Ecolife: structure et fonctionnement	28	2 541
Compétences informatiques	Excel	33	1 017
	RSSI (Responsable de la Sécurité des SI)	70	1 909
	Migration ebrio	287	8 301
Autres formations	Favoriser l'accessibilité PMR dans l'urbain	1 260	62 342
	Apprivoiser le stress pour faire face aux situations difficiles	112	7 522
	Conduire un entretien de recadrage	14	3 193
	Gestion de crise	7	4 005
	Parcours intégration welkom	21	3 459
	Rédiger avec forme et empathie une réponse à une réclamation client	14	2 321
	Formation de formateurs	35	2 982
	Formation réseaux	56	681
	OKAPI: Utiliser le générateur d'éditions Gedit	14	1 355
	Harcèlement Sexuel et agissements sexistes	7	1 368
Autres formations	Mener un entretien de ré-accueil	35	2 734
	Mieux communiquer en situation Professionnelle	28	4 109
	START	98	9 477
	Élections professionnelles et gestion au quotidien du CSE	280	12 450
	Kapp Appro	64	4 737
	Conduire un entretien post-accident	28	3 123
Contrat de professionnalisation	Bac+5 Manager Achats et Supply Chain	490	16 679
<b>TOTAL</b>		<b>17 775</b>	<b>744 572</b>

Libellé des formations	Prévisionnel 2019	Réalisé 2019
Autres form. Maintenance	1 132	518
Eco conduite	1 260	595
Culture client	658	-
Favoriser l'accessibilité	1 225	1 260
Gérer les situ. difficiles en relation clt	112	133
Gestes et Postures	259	182
Gestuologie - personnel commercial	-	70
Amélioration continue de la conduite	252	252
Apprivoiser le stress (situat. difficile)	112	112
Recyclage conduite bus	1 400	-
Formation Système d'information	539	390
Formations légales obligatoires	9 627	9 390
dont FCO	5 495	5 040
dont Habilitation conduite tramway ligne A	1 204	540
dont Recyclage conduite tramway	1 229	1 174
Autres	977	4 873
Total des heures de formation	17 553	17 775

## 10.6 LES NOUVEAUX ACCORDS D'ENTREPRISE

Les différents accords signés en 2019 sont :

- accord du 16 janvier 2019 de fin d'alarme sociale déposée le 11 janvier 2019
- accord du 25 février 2019 de fin d'alarme sociale déposée le 22 février 2019
- accord de NAO 2019 du 13 mars 2019
- accord du 18 juillet 2019 de fin de préavis de grève déposé le 6 juillet 2019 suite à une alarme sociale déposée le 27 juin 2019

## 10.7 LA CONFLICTUALITÉ

	2019	2018	2017	2016
Nombre de jours de grève	27 jours de grève dont 5 jours liés à la réforme des retraites.	3 jours de grève de 24 heures en mai 2018 (5, 6 et 8 mai) dans le cadre des NAO 2018; 1 jour de grève de 24 heures le 9 octobre 2018 (mouvement national et au niveau de la branche).	3 jours de grève de 24 heures (12 septembre, 20 octobre et 16 novembre) dans le cadre de mouvements nationaux et au niveau de la branche.	6 jours de grève (24 heures) en février et mars sur les conditions de travail; 3 jours de grève de 24 heures (le 31 mars, le 14 juin 2016 et le 15 septembre 2016) contre le projet de loi El Khomri.
Nombre de km perdus	168 874 au bus et 29 619 au tram	25 066 au bus et 1 299 au Tram	12 383 au bus	103 47 au Bus et 14 118 au Tram

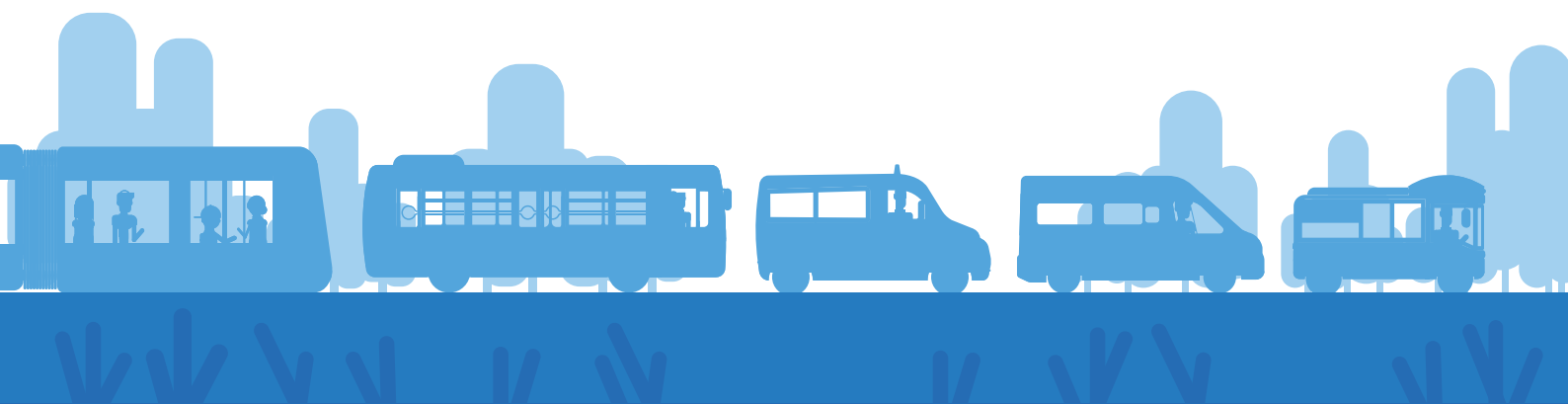
# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

# 11



# **LA POLITIQUE QUALITÉ ET LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE**

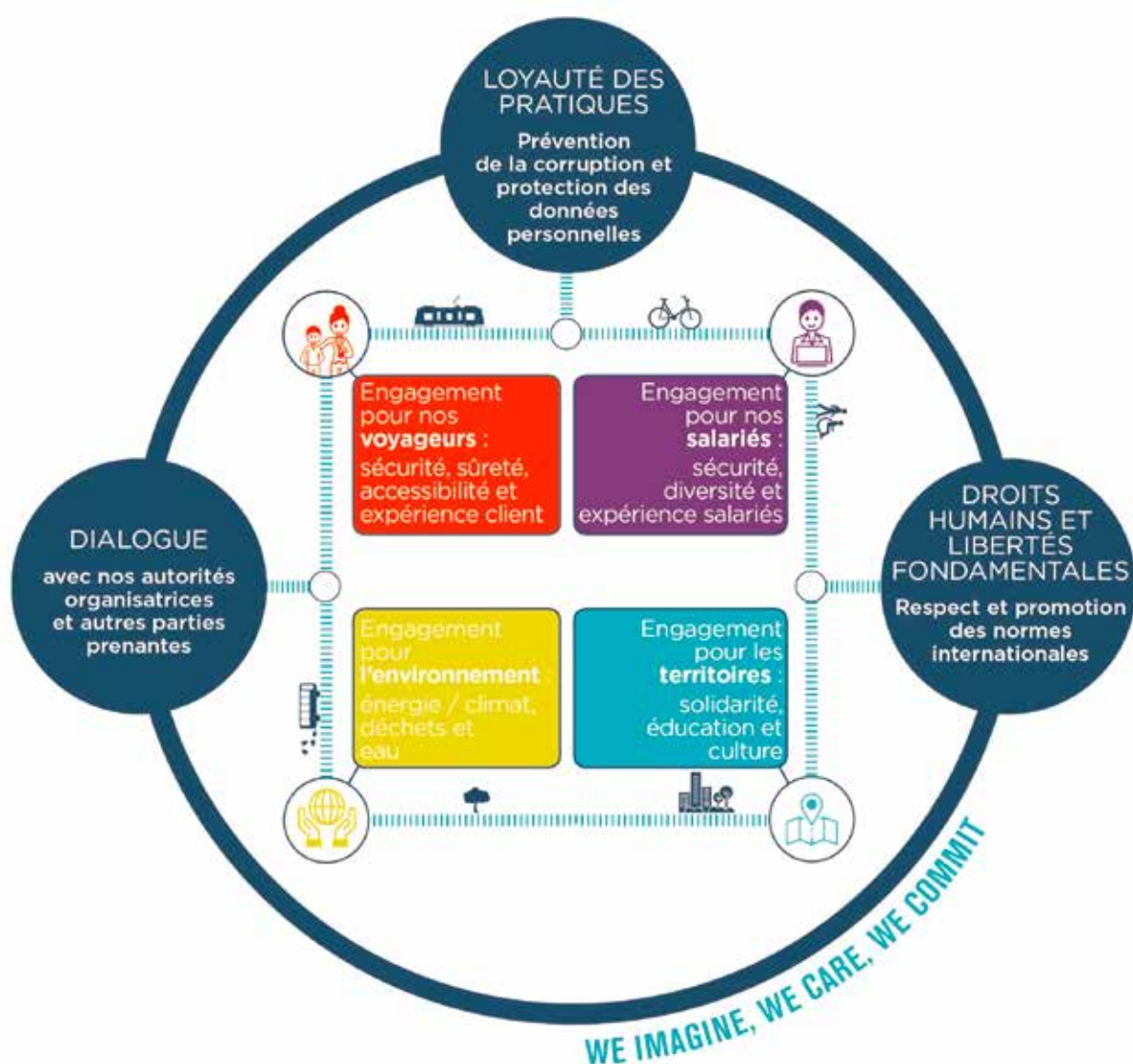
<b>11.1</b> La politique qualité .....	147
<b>11.2</b> La responsabilité sociale .....	151
<b>11.3</b> La responsabilité sociétale .....	153
<b>11.4</b> La responsabilité environnementale.....	155



Au travers de son projet d'entreprise « *Tous Engagés Clients* », dont le 1<sup>er</sup> axe concerne la qualité de service, la satisfaction client devient le fil conducteur de notre fonctionnement. Cette année, les premières étapes ont été mises en place avec la création du référentiel et des indicateurs de suivi, les premières réunions, des groupes de travail de la direction exploitation....

Keolis Tours s'est également engagé dans une politique de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) comprenant : droits humains, solidarité, diversité, sécurité, accessibilité, environnement, éthique, transparence....

Elle s'appuie sur 3 principes et 4 engagements pour nos activités et nos achats.



## 11.1 LA POLITIQUE QUALITÉ



### RÉFÉRENTIEL QUALITÉ ET AUDITS

Un référentiel a été construit conjointement lors du 1<sup>er</sup> trimestre et a été intégré à l'avenant 1.  
Les audits ont débuté à partir du 2<sup>e</sup> trimestre.  
Un livret a été rédigé et distribué à l'ensemble du personnel.

### INTÉRESSEMENT MAXIMAL PAR INDICATEURS

Information des Voyageurs	+ 30 000 à - 30 000 € HT
Disponibilité des Équipements	+ 30 000 à - 30 000 € HT
Exploitation du réseau	+ 120 000 à - 220 000 € HT
Propreté des véhicules et installations	+ 30 000 à - 30 000 € HT
Relation avec les usagers	+ 30 000 à - 30 000 € HT
<b>TOTAL</b>	<b>+ 240 000 à - 340 000 € HT</b>

Tous les montants sont exprimés en euros 2017 et seront indexés par application de la formule définie à l'article 26.1 de la convention DSP.

### LES SEUILS DE BONUS / MALUS

	Seuils de conformité									
	Infos Voyageurs	Relation Client	Enquête satisfaction 1 fois / an	Etat / Propreté	Disponibilité des équipements	Ponctualité Bus		Régularité BHNS	Régularité Tramway	Courses réalisées
						T1-T2	T3-T4			
Limite Malus (< limite)	95%	93%	90%	92%	95%	74%	73%	81%	92,5%	99%
Limite Bonus (≥ limite)	98%	95%	95%	96%	98%	76%	75%	83%	94%	NC

### LES RÉSULTATS

	Pourcentage de conformité								
	Infos Voyageurs	Relation Client	Enquête satisfaction	Etat / Propreté	Disponibilité des équipements	Ponctualité Bus	Régularité BHNS	Régularité Tram	Courses réalisées
1 <sup>er</sup> Trimestre 2019	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
2 <sup>e</sup> Trimestre 2019	98,97%	96,39%	NC	92,91%	98,61%	73,74%	82,51%	93,32%	99,85%
3 <sup>e</sup> Trimestre 2019	99,33%	98,80%	NC	92,81%	97,56%	73,65%	82,21%	93,70%	99,88%
4 <sup>e</sup> Trimestre 2019	99,00%	98,31%	NC	92,59%	98,34%	69,26%	78,47%	90,61%	97,67%

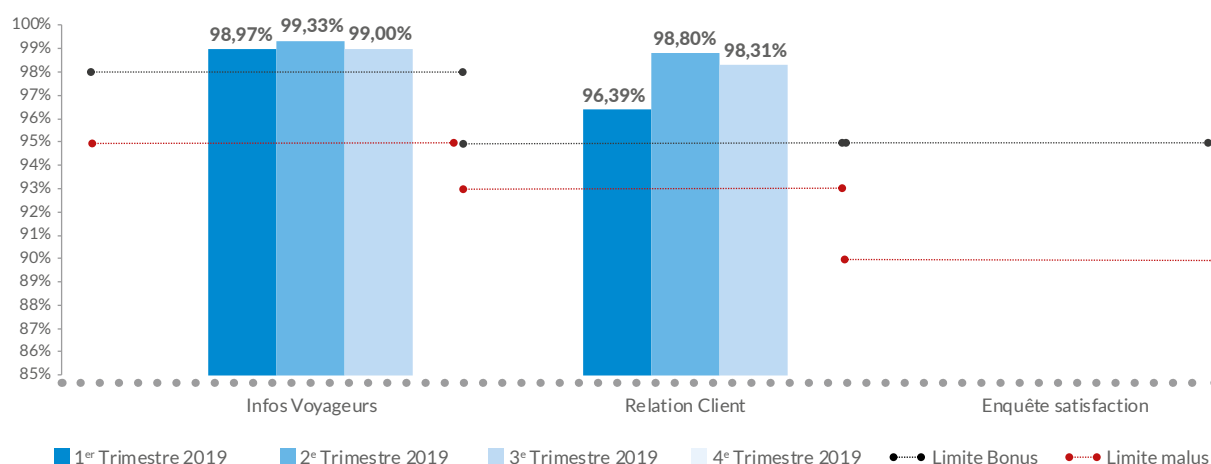
Au regard du référentiel qualité, le niveau de qualité obtenu sur l'année 2019 est satisfaisant :

- l'indicateur « **information voyageurs** » atteint un niveau supérieur à 99% tout au long de l'année
- l'indicateur « **relation client** » mesuré par des enquêtes clients mystères a donné des résultats très satisfaisants et a permis de faire remonter de très bons comportements à la conduite et à l'agence
- l'indicateur « **état et propreté** » est resté au-dessus de 92%. Le contrôle des points d'arrêts est nouveau et a nécessité de suivre et d'améliorer le process avec le prestataire. Le niveau a augmenté au fur et à mesure de l'année. Les prestataires de nettoyage du matériel roulant doivent être continuellement suivis et contrôlés car les résultats sont irréguliers d'un trimestre à un autre
- l'indicateur « **disponibilité des équipements** » est resté toute l'année au dessus de 97%. L'audibilité des annonces intérieures et extérieures s'est fortement améliorée mais quelques défauts ponctuels persistent. Les écrans TFT et les bandeaux lumineux présentent des défaillances

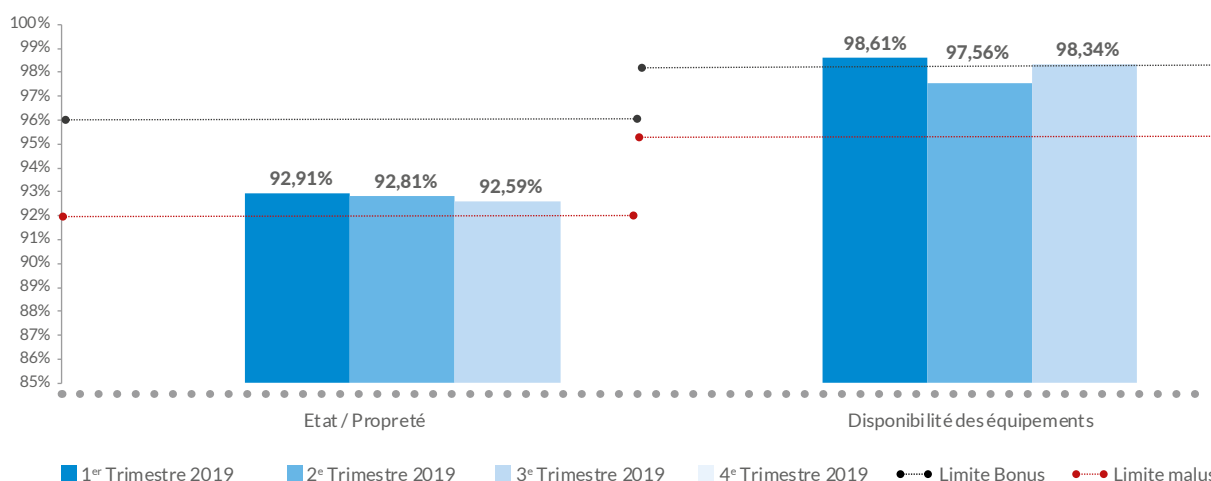
Concernant « la réalisation de l'offre », le réseau a été fortement perturbé par des travaux sur l'été et la rentrée de septembre. Au dernier trimestre, la grève, les manifestations et les travaux ont eu un impact direct sur la ponctualité et la régularité. De nombreuses courses ont dû être supprimées.

L'enquête de satisfaction n'a pas été réalisée en 2019.

### Information Voyageurs et relation clientèle

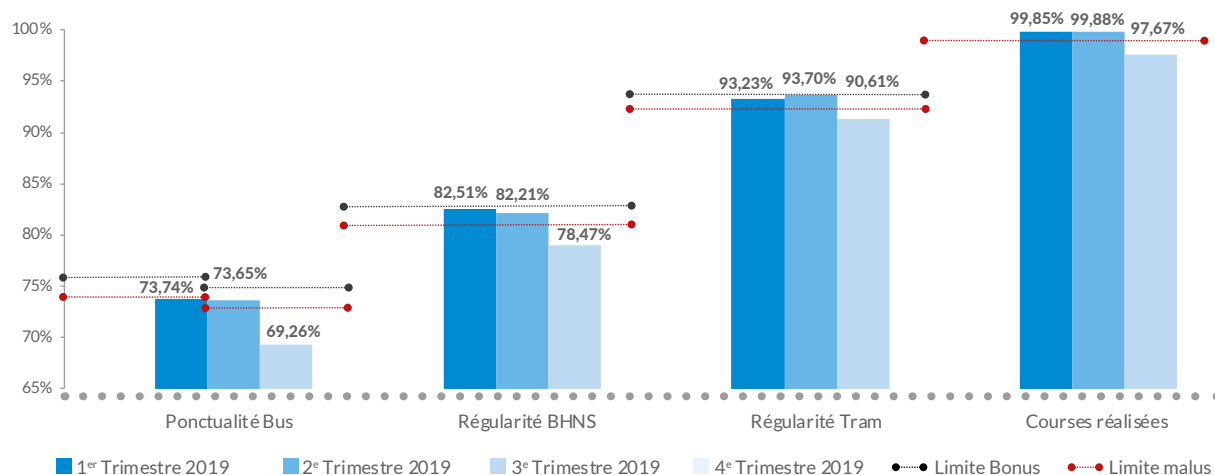


### État/propreté et disponibilité des équipements





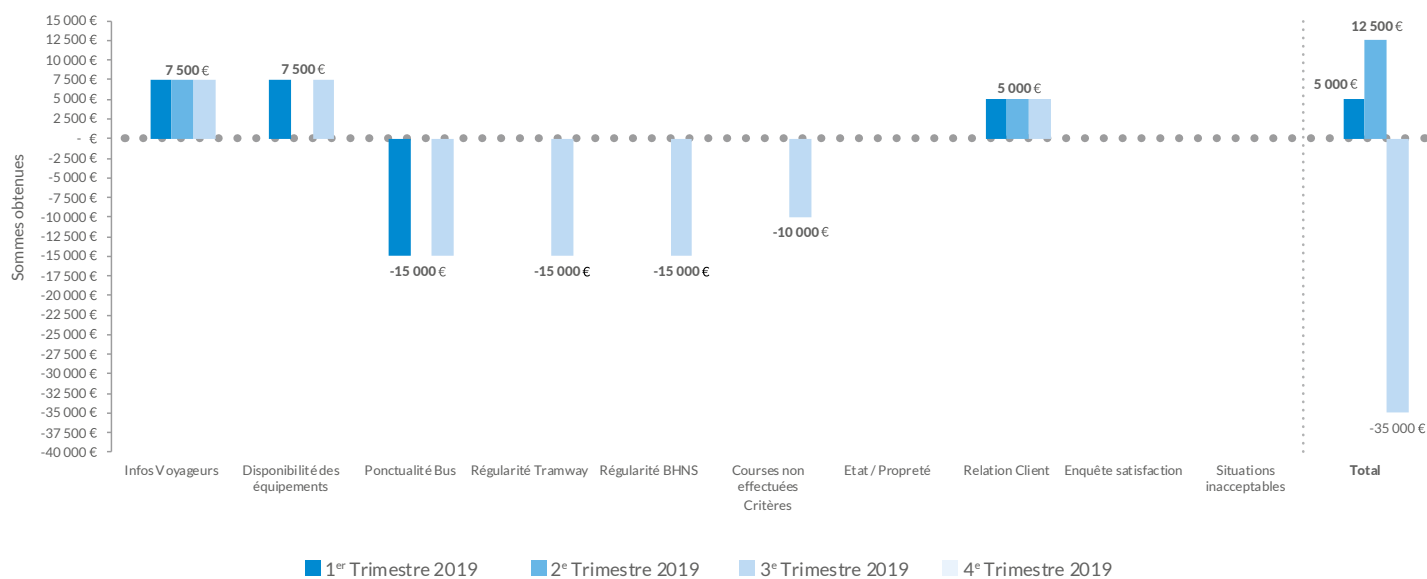
## Exploitation du réseau



## Situations inacceptables

Aucune situation inacceptable n'a été remontée au cours de cette année.

## BONUS / MALUS OBTENUS



## LE SUIVI DE LA QUALITÉ DES SOUS-TRAITANTS

Le suivi de la qualité de service des sous-traitants s'organise autour de plusieurs items :

- ponctualité : suivi de la ponctualité par mois et par conducteur
- information voyageur, état et propreté des véhicules, équipements : audit de mise en circulation des véhicules, audit sur les véhicules en circulation (1 contrôle par trimestre), audit sur le terrain et contrôles mensuels des rampes PMR
- courses non effectuées : suivi mensuel des incidents sur le réseau via la main courante
- relation clients : transmission des réclamations clients et des mesures clients mystères aux affrétés pour actions managériales

Nous organisons mensuellement des réunions pour échanger sur les événements et problématiques qui ont touché les sous-traitants.

### Les résultats de ponctualité des sous-traitants

Année 2019				
	Avance	Retard	À l'heure	Nb. val.
1 <sup>er</sup> trimestre				
Transdev	1,49%	19,33%	79,18%	238 858
Keolis Touraine	2,68%	23,09%	74,23%	455 064
2 <sup>e</sup> trimestre				
Transdev	1,83%	17,41%	80,76%	243 903
Keolis Touraine	2,27%	23,27%	74,46%	480 424
3 <sup>e</sup> trimestre				
Transdev	2,41%	21,18%	76,41%	279 840
Keolis Touraine	2,35%	27,61%	70,04%	460 931
4 <sup>e</sup> trimestre				
Transdev	3,12%	21,59%	75,29%	270 510
Keolis Touraine	2,65%	27,37%	69,98%	495 274
Total 2019				
Transdev	2,25%	19,97%	77,78%	1 033 111
Keolis Touraine	2,49%	25,36%	72,15%	1 891 693

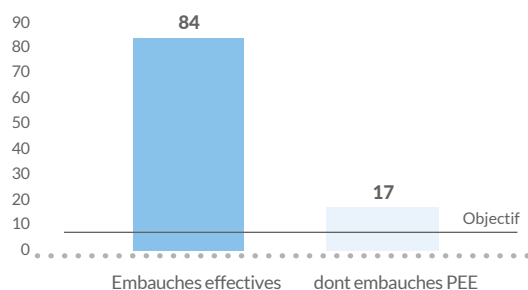
## 11.2 LA RESPONSABILITÉ SOCIALE

Keolis Tours s'est engagée à embaucher directement (en CDI, en CDD, en contrats en alternance, ou encore en intérim), un minimum de 10 % de personnes éloignées de l'emploi et rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles chaque année.

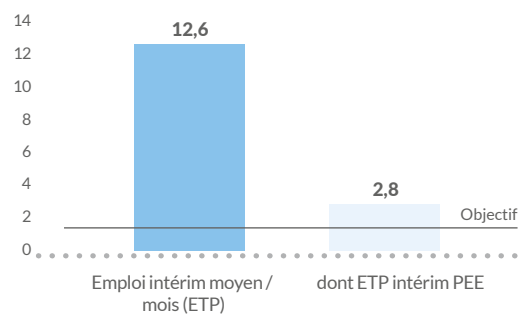
Les résultats obtenus sont plus que satisfaisants puisque le taux d'embauche de personnes éloignées de l'emploi et rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles s'élève en 2019 à :

- 20,3% pour les CDI, les CDD et l'alternance
- 22,3% pour l'intérim

Insertion CDI/CDD/Alternance à fin 12/2019



Insertion intérimaire à fin 12/2019



Les postes occupés sont divers et se répartissent entre les différents métiers de l'entreprise (conducteurs, maintenance, marketing, fonctions supports).

### Action DEFI (Développement de l'Emploi par des Formations Inclusives)

Afin de faire face à ses difficultés de recrutement sur le métier de conducteur et répondre à son engagement d'insertion de personnes éloignées de l'emploi, Keolis Tours a conclu une convention de partenariat avec Pôle Emploi et la Région Centre-Val de Loire, permettant le financement par la Région de titres professionnels conducteur de transport en commun sur route pour 8 personnes inscrites au Pôle Emploi. Ces personnes ont ensuite été embauchées en CDI en tant que conducteurs.

### Des actions dans le domaine social

- L'action sociale de KLESIA est venue faire une information sur l'aide aux aidants les 24 et 27/05
- Intervention d'une naturopathe

Durant la semaine de la Keolife week au mois de juin, nous avons eu la présence d'une naturopathe faisant découvrir les astuces naturelles qui améliorent le sommeil : nutrition, réflexologie, plantes et relaxation.



- Intervention de la CARCEPT prévoyance

Le 24/09, la camionnette « transportez-vous bien » était présente sur les deux dépôts. Cette action, initiée par la CARCEPT prévoyance, a permis aux salariés de l'entreprise de créer un compte de prévoyance afin de transformer les actions de prévoyance santé qu'ils ont pu réaliser (examen de santé, sevrage tabagique, participation à des formations telles que SST), en points qui leur permettront de bénéficier de services d'accompagnement en cas d'incapacité, d'invalidité...



- Intervention de la Ligue contre le cancer

Le 17/10 et le 5/11, la Ligue contre le cancer est venue parler du tabac et encourager les fumeurs à arrêter de fumer à l'occasion du mois sans tabac. Elle a pu distribuer des kits contenant des outils pour les aider à arrêter de fumer.

## 11.3 LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

### L'accessibilité

Keolis Tours s'implique au quotidien dans l'accessibilité du réseau bus + tram. L'accessibilité est traitée dans un sens large, c'est-à-dire de traiter à la fois le handicap physique, les difficultés à se déplacer de façon temporaire (ex : femme enceinte), permanente (difficulté articulaire, vieillesse,...) mais aussi cognitive.

C'est dans cet esprit que Keolis Tours a développé une application mobile Fil Bleu en partenariat avec l'association Valentin Haüy pour les non et malvoyants. Des améliorations ont été apportées durant l'année sur les fonctionnalités globales de l'application.

Les téléopérateurs/trices du Centre d'appels Fil Bleu ont également réalisé une immersion au sein du service Fil Blanc pour améliorer la relation client au téléphone avec des personnes handicapées.



Avec l'intégration du service Fil Blanc dans cette nouvelle délégation de service public, Keolis Tours a mis en avant les problématiques d'accessibilité lors d'un événement national Keolis : la Keolife Week. Pendant une semaine en juin, toutes les filiales de Keolis réalisent des actions sur des thèmes variés auprès des salariés et des voyageurs.

Durant cette semaine, Keolis a mené des actions diverses :

- sensibilisation des agents du centre relation client pour avoir une communication adaptée à la clientèle en situation de handicap
- réalisation de parcours clients sur le bus et tram (avec l'utilisation de l'application Fil Bleu) avec les équipes de l'association AVH (Association Valentin Haüy pour l'aide aux personnes déficientes visuelles) et du personnel Fil Bleu
- stand de visibilité WIMOOV présentant au grand public l'association pour l'aide à la mobilité des Séniors

En dehors de rencontre avec l'AVH, l'APF (Association des Paralysés de France) ont également été rencontrée avec Fil Blanc-Fil Bleu pour remonter les difficultés rencontrées sur l'utilisation des deux services.

### Le site Fil Blanc a été labellisé Accessiweb Or.

L'application Fil Bleu a été développée en partenariat avec l'AVH. Des améliorations ont été apportées notamment avec la mise en place des Beacons, permettant une vocalisation du prochain arrêt en approchant de celui-ci, mais aussi la mise en place de notification contextuelle (alerte trafic, retard, ...) là aussi en système vocal sur des téléphones.

### Formation

En 2019, 1 260 heures de formation « favoriser l'accessibilité PMR dans l'urbain » ont été dispensées auprès de 180 conducteurs. La formation se déroule sur une journée de 7 heures auprès de notre personnel de conduite.

### Service de substitution

Le service a été lancé le 1<sup>er</sup> janvier. Il n'a pas été déclenché en 2019.

### Réclamations clients

En 2019, nous avons eu 23 retours clients concernant l'accessibilité et 14 concernant le refus de déployer la rampe.

### Intervention de la MDPH

Les 23 et 30 septembre, des représentants de la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées) et de l'action sociale de KLESIA sont intervenues en salle de prise de service du dépôt pour parler des représentations du handicap, des aides possibles lorsqu'on est handicapé ou lorsqu'on le devient. Un document sur la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) élaboré par notre assistante sociale a pu être distribué à cette occasion.

### Action de lutte contre les violences faites aux femmes

Le 9 avril, un représentant de Fil Bleu a participé à une étude menée par le ministère chargé des transports sur les marches participatives dans les transports. Cette étude a pour but la production d'un guide méthodologique des marches participatives, dites aussi exploratoires, pour la sécurité des femmes dans les transports collectifs (train, métro, tramway, bus, car), ainsi qu'un kit pédagogique visant à servir de support pour la formation des agents des opérateurs de transport à l'organisation de cette pratique.

Le 19 septembre, un représentant Fil Bleu a participé à l'atelier « lutter contre le harcèlement dans l'espace public » du Grenelle départemental contre les violences faites aux femmes, organisé par la préfecture.

### Action de prévention dans les écoles

La politique de prévention auprès du jeune public est portée par les médiateurs. Ils effectuent des interventions dans les classes de CM2 pour préparer les futurs collégiens à la sécurité et au civisme dans les transports. Hors CM2, ils sont sollicités par les établissements scolaires pour intervenir à la suite de comportements déviants dans les transports. Le volet de la prévention routière est également abordé, notamment, pour découvrir les angles morts du bus pour les cyclistes et piétons. Le contact avec ce jeune public se fait aussi lors des visites du Centre d'Exploitation et de Maintenance du tramway.

- CM2 : 1 377 élèves
- Interventions diverses : 1 266
- Visites CDEM : 856





### Tournoi interquartiers

Le 24 octobre a eu lieu la 24<sup>e</sup> édition du tournoi interquartiers sur les terrains annexes de la Vallée du Cher avec près de 200 jeunes de 13 à 15 ans.

Ce tournoi, organisé par le service prévention-médiation, répond à plusieurs objectifs : favoriser le dialogue entre les jeunes participants, les animateurs et nos agents, faire participer les jeunes à un évènement sportif, contribuer au processus de décroisement des quartiers de l'agglomération.



### Boîte à livres à l'agence commerciale

Une boîte à livres a été installée à l'agence commerciale. Le principe est simple : chaque client peut déposer ou prendre gratuitement un ou plusieurs livres. En plus d'agréments les temps d'attente et les déplacements de nos usagers, ce projet a pour objectif d'ancrer toujours plus les transports en commun dans une démarche écologique et culturelle.

## 11.4 LA RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

### Suivi de la certification groupe norme ISO 14001 v2015

Le système de management environnemental Keolis Tours est reconnu à travers un certificat groupe. À la suite de l'audit de suivi, l'adéquation du système de management environnemental a été validée sans réserve au regard des exigences du référentiel ISO 14001. Le périmètre a été étendu à la direction exploitation et aux services administratifs.



### 5 nouveaux minibus électriques

Depuis le 26 août, trois nouvelles lignes Citadine ont fait leur apparition sur le réseau.

Avec l'acquisition de 5 nouveaux minibus électriques, le parc passe à 9.

## Écopâturage

Soucieux de son impact sur l'environnement, Keolis Tours opte désormais pour l'écopâturage afin d'entretenir ses espaces verts au CDEM. Ce projet a été réalisé avec l'Établissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT) « Les Ormeaux » de Montlouis-sur-Loire, un établissement médico-social qui a pour objectif l'insertion sociale et professionnelle des adultes en situation de handicap.



## Récupération des anciennes dotations

De novembre à décembre, des contenants mis à disposition des salariés ont permis de récupérer 816 kg d'anciens vêtements de travail. Une fois collectés, les vêtements sont traités par combustion, permettant une récupération et une valorisation de l'énergie produite.

## Réduction de la consommation en gobelets

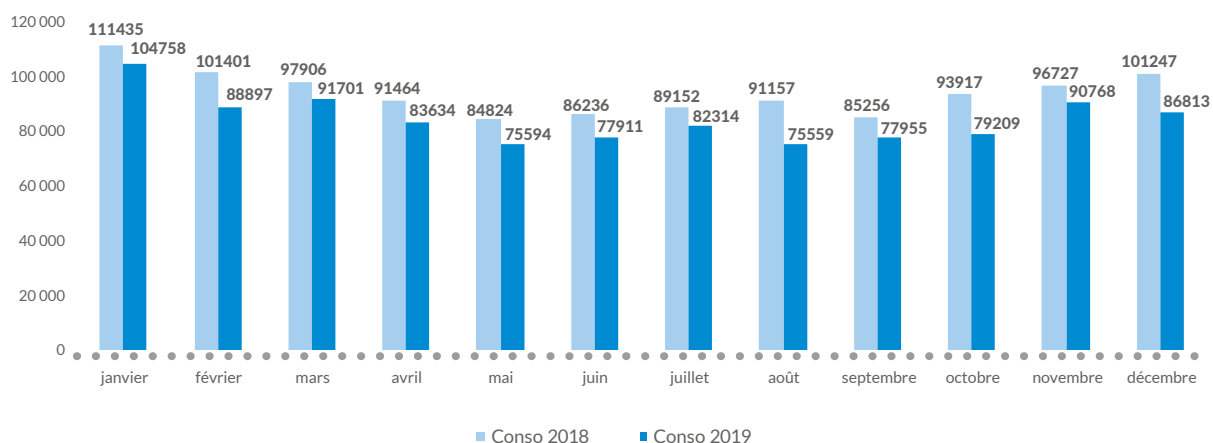
Dans l'optique de réduire la production de déchets, de nouveaux distributeurs avec détecteurs de tasses ont été installés pour limiter la consommation de gobelets en plastique. Afin que tout le monde participe à cette dynamique, des mugs réutilisables ont été distribués à l'ensemble des salariés.



## Réduction de la consommation électrique au CDEM

La consommation électrique du CDEM a fortement diminué en raison du nouvel éclairage LED (remisage depuis 04/2019 et bâtiment depuis 07/2019). Le passage en technologie LED aura permis d'économiser, depuis mai 2019, 80 Mwh soit une baisse de 11 % de la consommation électrique du site.

Consommation CDEM (kWh)





### Audit énergétique

La directive européenne CE 2012/27 transposée en droit français impose aux entreprises répondant à certaines conditions la réalisation d'un audit énergétique de leurs activités tous les quatre ans. L'objectif étant d'évaluer l'efficacité énergétique globale de l'entreprise et d'orienter les voies d'économies. Compte tenu de la répartition de la facture énergétique, l'audit s'est porté sur les consommations liées à l'activité de transport.



Le constat de l'audit est que les consommations moyennes par segment de véhicule sont cohérentes et performantes au regard des consommations observées sur les mêmes segments dans des réseaux similaires.

### Bilan des émissions de gaz à effet de serre

La loi du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement a posé le principe d'une généralisation des bilans d'émissions de gaz à effet de serre pour un certain nombre d'acteurs dont Keolis Tours. Ce bilan a pour but d'évaluer la quantité de gaz à effet de serre émise dans l'atmosphère et d'orienter les stratégies énergétiques/environnementales pour réduire les émissions. Il doit être mis à jour tous les 4 ans.

Entre 2014 et 2018, on observe une baisse des émissions de gaz à effet de serre de l'ordre de 2,4% correspondant à une diminution de 299 tonnes équivalents CO2 de gaz à effet de serre.

### Indicateurs déchets issus des ateliers de maintenance

Année	Quantité (t)	Mode de traitement (%)			
	Totale	Valorisation matière	Valorisation énergétique	Valorisation organique	Elimination
2017	228	48	4	0	48
2018	221	44	5	2	49
2019	223	45	3	1	51

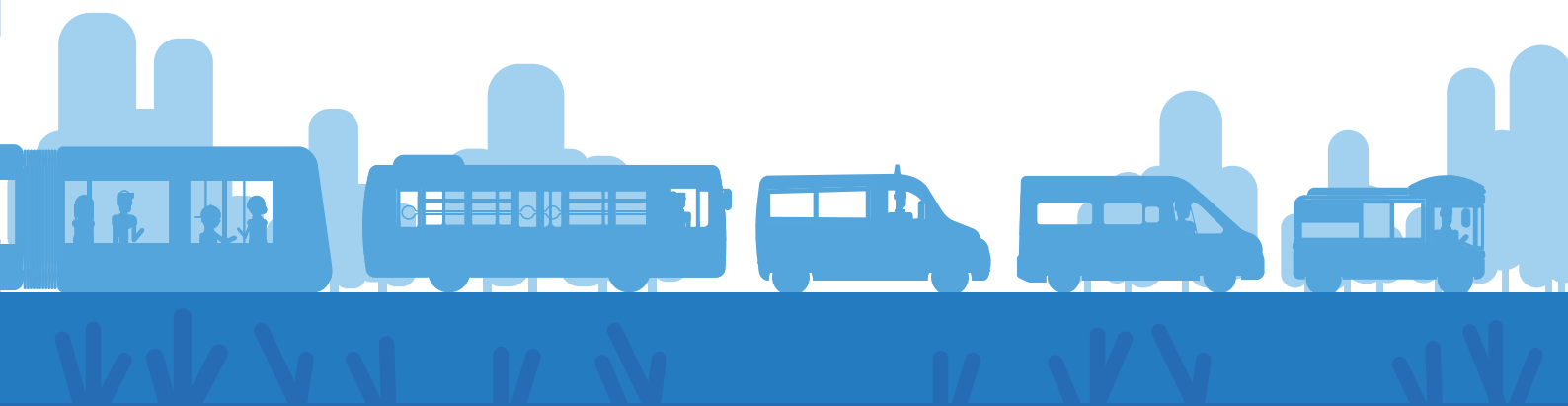
RAPPORT  
D'ACTIVITÉ  
2019

12



# **LES RATIOS ÉCONOMIQUES FIL BLEU**

<b>12.1</b> Les ratios offre et usage .....	160
<b>12.2</b> Les ratios de productivité.....	160
<b>12.3</b> Les ratios de performance.....	160
<b>12.4</b> Les recettes par voyage.....	161



## 12.1 LES RATIOS OFFRE ET USAGE

Ratios d'offre					
	2019	2018	Variation 2019-2018	2017	Variation 2019-2017
Kilomètres par habitant	33,9	33,6	0,8%	33,8	0,3%

Ratios d'usage					
	2019	2018	Variation 2019-2018	2017	Variation 2019-2017
Voyages par habitant	128,2	127,5	0,6%	120,6	6,3%
Voyages par kilomètre	3,79	3,80	-0,3%	3,57	6,0%

## 12.2 LES RATIOS DE PRODUCTIVITÉ

Ratios de productivité Exploitation	2019	2018	2017	Écart 2019/2018	Écart 2019/2017
Kilomètres en propre (hors techniques)	8 547 190	8 710 787	8 740 833	-163 598	-193 643
Heures de production conduite	584 680	605 048	609 779	-20 368	-25 099
Effectif conduite ETP	478,13	477,08	487,72	1,05	-9,59
Vitesse de production (hors assurance)	14,8240	14,6129	14,5551	0,21	0,27
Absentéisme maladie en %	9,79	6,68	7,17	3,11	2,62
Kilomètres/agent	17 876	18 259	17 922	-382	-46
Heures de production conduite hors assurance	576 577	596 104	600 536	-19 527	-23 959

## 12.3 LES RATIOS DE PERFORMANCE

Km parcourus par agent <sup>1</sup>	2019	2018	2017
Effectif total Keolis Tours yc intérim et MAD	693,02	683,28	696,19
km parcourus par agent	15 170	15 306	15 048

(1) km parcourus par agent : km total / effectif total Keolis Tours (yc intérim et MAD)

Coût <sup>2</sup> variable par km	2019	2018	2017
Bus	3,46 €	3,57 €	3,43 €
Tramway	4,41 €	4,26 €	4,19 €

(2) Dépenses par km : coûts variables par mode issus du compte de résultat analytique / km par mode



## 12.4 LES RECETTES PAR VOYAGE

	2019	2018	2017
Recettes comptables	22 911 689	23 725 703	22 547 583
Voyages	39 806 251	39 702 497	37 451 332
Recettes / voyages	0,58	0,60	0,60

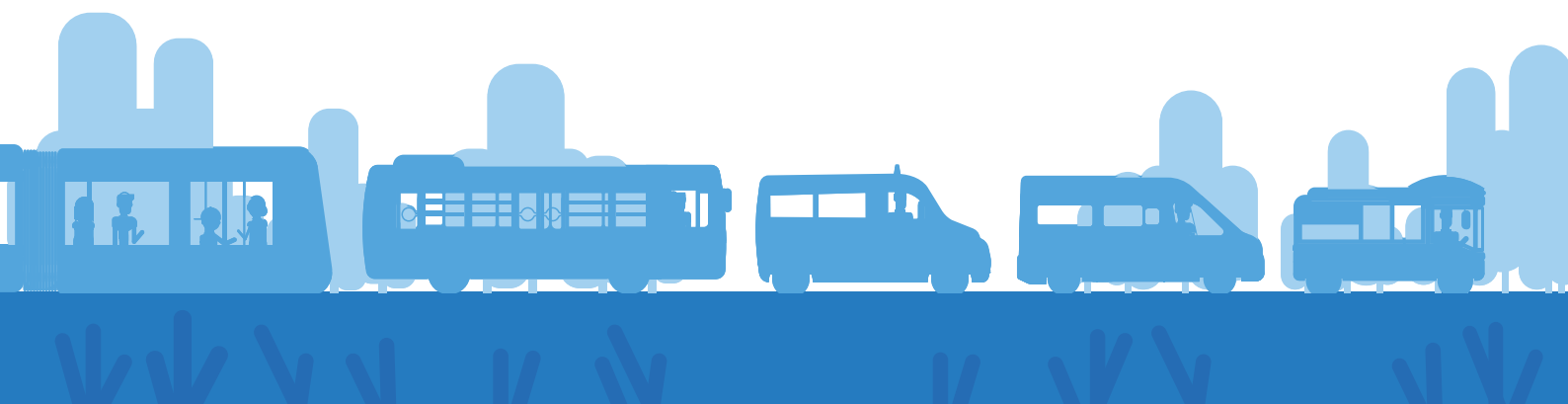
# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

# 13



# **LE SERVICE FIL BLANC**

<b>13.1</b> Le fonctionnement du service .....	164
<b>13.2</b> L'offre de transport .....	164
<b>13.3</b> Les moyens mis en œuvre.....	165
<b>13.4</b> La fréquentation et les clients .....	167
<b>13.5</b> La qualité de service .....	170
<b>13.6</b> Les indicateurs économiques.....	173



## 13.1 LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

### CONDITIONS D'EXÉCUTION

Le service Fil Blanc est un service de transport collectif de personnes, à la demande, d'adresse à adresse, fonctionnant en substitution du réseau urbain lorsque celui-ci n'est pas accessible. Il est destiné aux publics suivants :

- les personnes titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion - Invalidité en situation de handicap moteur, permanent ou temporaire, nécessitant l'usage d'un fauteuil roulant et qui souhaitent effectuer un déplacement impossible à réaliser avec le réseau Fil Bleu
- les personnes déficientes visuelles bénéficiant d'une Carte Mobilité Inclusion – « *Besoin d'accompagnement cécité* » et qui souhaitent effectuer un déplacement reconnu comme techniquement impossible à réaliser avec le réseau Fil Bleu
- les personnes en situation de handicap moteur ou visuel, permanent ou temporaire, titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion - Invalidité, justifiant par certificat médical de l'impossibilité d'accéder au réseau urbain
- à titre supplétif, et sur dossier, les personnes en situation de handicap moteur ou visuel temporaire, uniquement pour un accès temporaire, en fonction de la durée et de la nature du handicap, en justifiant par certificat médical de l'impossibilité d'accéder au réseau urbain
- intermodalité avec les gares : afin de faciliter l'intermodalité et ne pas entraver la chaîne des déplacements, le Transporteur pourra transporter les personnes remplissant les critères d'accès au service et qui arrivent dans les gares de l'agglomération et à la gare routière

### LES HORAIRES

Le service réservation est ouvert de 9h à 17h du lundi au vendredi.

Le service transport est ouvert de 7h à 1h du matin, du lundi au dimanche, tous les jours, sauf le 1<sup>er</sup> mai et le 25 décembre.

Le service administratif est ouvert de 7h à 19h du lundi au vendredi.

Après 19h, une permanence téléphonique est assurée tous les soirs jusqu'à 1h du matin.

Samedis, dimanches et jours fériés : une permanence téléphonique de 7h à 1h du matin, pour gérer les aléas des transports en cours.

Les réservations se font au minimum la veille ouvrable avant 17h, et le vendredi pour le lundi, au prix de 1,50 € le transport depuis le 1<sup>er</sup> août 2014.

## 13.2 L'OFFRE DE TRANSPORT

	2019	2018	%
<b>SERVICE</b>			
Voyages totaux	82 517	77 495	6,5%
<i>dont déplacements inutiles</i>	725	196	269,9%
<i>dont accompagnateurs gratuits et payants</i>	7 550	7 427	1,7%
Nombre de voyages hors accompagnateurs	74 967	70 068	7,0%
<i>par moyens propres</i>	57 045	54 209	5,2%
<i>par sous-traitance externe</i>	2 877	4 241	-32,2%
<i>par sous-traitance taxis</i>	22 345	19 030	17,4%
<b>MOYENS PROPRES</b>			
Nombre de conducteurs ETC*	17,5	16,8	4,2%





	2019	2018	%
Nombre d'heures conduite salariés Fil Blanc	28 139	27 008	4,2%
Nombre de véhicules	18	18	0,0%
Kilométrage total moyens propres	665 780	621 562	7,1%
Kilométrage moyen par véhicule	36 988	34 274	7,9%
Kilométrage moyen par transport	11,67	11,38	2,6%
Temps moyen par transport	0,49	0,50	-1,0%
<b>MOYENS SOUS TRAITANCE</b>			
Kilométrage sous-traité estimé	346 966	301 620	15,0%
Kilométrage moyen estimé par transport	13,96	13,08	6,7%
<b>PRODUCTIVITE TOUS MOYENS</b>			
Nombre jours ouverture totale annuelle	363	363	0,0%
Nombre moyen trajets/jour ouverture totale	227	213	6,3%
Vitesse commerciale	23,66	23,01	2,8%

\* Équivalent Temps Complet

## 13.3 LES MOYENS MIS EN ŒUVRE

### LES MOYENS HUMAINS

L'inventaire des ressources présenté ci-après concerne les moyens affectés à la société Keolis Tours Access pour assurer le service Fil Blanc.

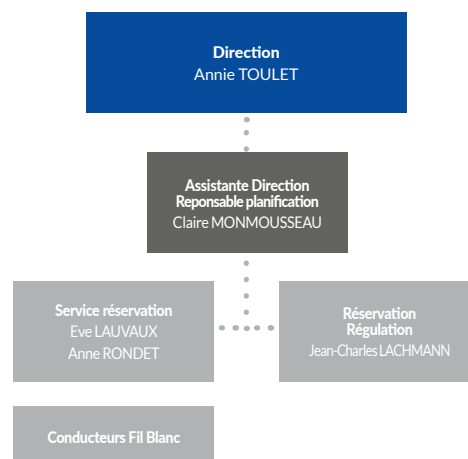
#### Conducteurs-Accompagnateurs

- 17 personnes en CDI à temps complet à la conduite
- 1 personne en CDI à temps partiel à la conduite

#### Exploitation

- 1 assistante direction
- 3 personnes à la réservation, régulation, planification (temps complet)

**Direction : 1**



## 2019

Equivalent temps plein (ETP)	22,36
Base annuelle TTE en heures	1 607
Effectifs conduite	17,86
Effectifs administratifs	4,50
Rémunération moyenne brute (tous postes)	29 874 €
Taux d'absentéisme	3,0%
Nombre accidents travail avec arrêts	3
Nombre accidents travail sans arrêt	0
Taux de fréquence	73,7
Taux de gravité	2,8
Nombre de jours perdus pour AT	114

## LES MOYENS MATÉRIELS

### État du parc mis à disposition par l'Autorité Organisatrice

	Identification	N° Parc	Immatriculation	Date 1 <sup>re</sup> mise en circulation	Km au 31/12/2019	Age en mois du parc	Nom du propriétaire	Age moyen en 2019	Age moyen en 2018
1	MASTER RENAULT	A 21	DQ-676-VH	01/10/2004	339 623	183	TMVL	Réserve	
1	MASTER RENAULT	A 24	DQ-688-VH	30/12/2008	362 596	132	TMVL		
1	MASTER RENAULT	A 25	AG-729-PB	04/12/2009	355 926	120	TMVL		
1	FIAT DUCATO	A 80	BG-178-TN	26/01/2011	279 641	108	TMVL		
1	FIAT DUCATO	A 81	BG-431-TN	26/01/2011	269 498	108	TMVL		
1	FIAT DUCATO	A 82	BG-083-TV	26/01/2011	299 592	108	TMVL		
1	FIAT DUCATO	A 83	BG-825-TT	26/01/2011	278 577	108	TMVL		
1	FIAT DUCATO	A 84	BJ-803-EW	22/02/2011	273 670	108	TMVL		
1	FIAT DUCATO	A 86	BJ-400-RX	02/03/2011	275 672	105	TMVL		
1	FIAT DUCATO	A 88	BJ-451-RX	02/03/2011	282 157	105	TMVL		
1	FIAT DUCATO	A 89	BS-037-KX	04/08/2011	295 796	101	TMVL		
1	FIAT DUCATO	A 90	BS-748-KX	04/08/2011	286 395	101	TMVL		
1	FIAT DUCATO	A 91	BS-931-KW	04/08/2011	270 606	101	TMVL		
1	RENAULT MASTER	A 92	CP-745-TY	14/01/2013	243 225	84	TMVL		
1	RENAULT MASTER	A 93	DE-978-MA	31/03/2014	183 404	69	TMVL		
1	RENAULT MASTER	A 94	DE-970-MA	31/03/2014	208 525	69	TMVL		
1	PEUGEOT BOXER	2229	FC-468-AP	26/11/2018	46 196	13	TMVL		
1	PEUGEOT BOXER	2230	FC-485-AP	26/11/2018	44 515	13	TMVL		
1	PEUGEOT BOXER	2231	FC-369-AP	26/11/2018	37 214	13	TMVL		
19						92		7,66	6,66

### Véhicules loués par le Déléataire

Identification	N° Parc	Immatriculation	Date 1 <sup>re</sup> mise en circulation	Km au 31/12/2019	Age en mois du parc	Nom du propriétaire	Age moyen en 2019	Age moyen en 2018
1 OPEL MOVANO	44	DY-614-FN	17/12/2015	69 888	48	Fraikin		
1 FIAT DUCATO	45	CW-577-BP	21/06/2013	225 554	78	Fraikin		
1 PEUGEOT	208	FC-117-PS	18/12/2018	31 721	12	Rent a Car		
<b>3</b>					<b>46</b>		<b>3,83</b>	<b>2,2</b>

## 13.4 LA FRÉQUENTATION ET LES CLIENTS

### RÉPARTITION PAR TYPE DE HANDICAP

La base de données est mise à jour en début d'année en archivant les dossiers des personnes qui n'ont pas utilisé le service depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019. Ces dossiers sont archivés informatiquement et peuvent être réactivés sur simple demande téléphonique, permettant une mise à jour des informations en notre possession.

	2019	2018	%
Personnes déficientes visuelles	262	233	11,1%
Personnes en fauteuil	674	599	11,1%
Personnes en marche lente	371	316	14,8%
<b>Total par année</b>	<b>1307</b>	<b>1148</b>	<b>12,2%</b>

### RÉPARTITION PAR VILLE DES NOUVEAUX INSCRITS

Les critères d'accès n'ont pas été modifiés. En 2019, 197 nouveaux inscrits.

#### Clients inscrits entre le 01/01/2019 et le 31/12/2019

Hors Ressort Territorial SMT	Nbre	Ressort Territorial SMT	Nbre
Amboise (37400)	1	Ballan-Miré (37510)	6
Athee-sur-Cher (37270)	1	Chambray-lès-Tours (37170)	8
Bezons (95870)	1	Fondettes (37230)	4
Blois (41000)	1	Joué-lès-Tours (37300)	21
Chinon (37500)	5	La Membrolle-sur-Choisille (37390)	4
Cinq Mars la Pile (37130)	1	La Riche (37520)	2
Clermont-Ferrand (63000)	1	La Ville-aux-Dames (37700)	1
Larcay (37270)	2	Luynes (37230)	3
Les Ulis (91940)	1	Notre-Dame-d'Oé (37390)	2
Montlouis-sur-Loire (37270)	1	Rochechouart (37210)	2

### Clients inscrits entre le 01/01/2019 et le 31/12/2019

Hors Ressort Territorial SMT	Nbre	Ressort Territorial SMT	Nbre
Montreuil sous Bois (93100)	1	Saint-Avertin (37550)	11
Paris (75020)	2	Saint-Cyr-sur-Loire (37540)	9
Pontlevoy (41400)	1	Saint-Pierre-des-Corps (37700)	6
Saint-Epain (37800)	1	Savonnières (37510)	2
Sassay (41700)	1	Tours (37200)	90
Sorigny (37250)	1	Vouvray (37210)	3
Valencay (36600)	1		
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>Total</b>	<b>174</b>

### Récapitulatif des clients par statut inscrits entre le 01/01/2019 et le 31/12/2019

Personnes aveugles et mal voyantes	38
Personnes en fauteuil électriques et non transférables	75
Personnes en fauteuil manuel transférable	4
Personne en marche lente	80
	<b>197</b>

## RÉPARTITION DES TRANSPORTS PAR NATURE DE HANDICAP

Hors accompagnateurs

### Évolution des transports par nature de handicap année 2018-2019

	2019	2018	%
Personnes en fauteuil roulant	30 620	27 599	9,9%
Personnes déficientes visuelles	18 500	18 304	1,16%
Personnes en marche lente	25 064	23 969	4,4%

## RÉPARTITION DES CLIENTS PAR VILLE D'ORIGINE

### Répartition des clients par ville

Hors Ressort Territorial SMT	Nbre	Hors Ressort Territorial SMT	Nbre	Ressort Territorial SMT	Nbre
Amboise (37400)	3	Manthelan (37240)	1	Ballan-Miré (37510)	46
Amilly (45200)	1	Monnaie (37380)	1	Berthenay (37510)	1
Athee-Sur-Cher (37270)	1	Montlouis Sur Loire (37270)	7	Chambray-Lès-Tours (37170)	58
Azay-Le-Rideau (37190)	1	Nantes (44300)	1	Chanceaux-Sur-Choisille (37390)	9
Bezons (95870)	1	Neuille Pont Pierre (37360)	1	Fondettes (37230)	31
Blois (41000)	1	Neuvy Le Roi (37370)	1	Joué-Lès-Tours (37300)	111
Bourg L'Evêque (49520)	1	Nevers (58000)	1	La Membrolle-Sur-Choisille (37390)	14
Bourges (18000)	1	Nice (06300)	1	La Riche (37520)	34
Cenon (33150)	1	Olivet (45160)	1	La Ville-Aux-Dames (37700)	11
Château-Renault (37110)	1	Paris (75020)	2	Luynes (37230)	14
Châteauneuf-Sur-Cher (18190)	1	Pontlevoy (41400)	1	Mettray (37390)	5
Chateauroux (36000)	1	Saint Branchs (37320)	1	Notre-Dame-D'oé (37390)	16
Cheille (37190)	1	Saint-Epain (37800)	1	Parçay-Meslay (37210)	7
Chinon (37500)	37	Saint-Laurent-En-Gâtines (37380)	1	Rochecorbon (37210)	9
Cholet (49300)	1	Sassay (41700)	1	Saint-Avertin (37550)	57
Cinq-Mars-La-Pile (37500)	3	Saunay (37110)	1	Saint-Cyr-Sur-Loire (37540)	83
Clermont-Ferrand (63000)	1	Savigne Sur Lathan (37340)	1	Saint-Étienne-De-Chigny (37230)	3
Cormery (37320)	1	Soisy Sous Montmorency (95230)	1	Saint-Genouph (37510)	1
Ferrière Sur Beaulieu (37600)	1	Sorigny (37250)	1	Saint-Pierre-Des-Corps (37700)	56
Jupilles (72500)	1	Thenac (17460)	1	Savonnières (37510)	8
La Croix En Touraine (37150)	1	Tinkeux (51430)	1	Tours (74100)	621
Larcay (37270)	2	Truyes (37320)	1	Vernou-Sur-Brenne (37210)	1
Les Ulis (91940)	1	Valencay (36600)	1	Vouvray (37210)	7
Loudun (86200)	1	Valenton (94460)	1		
Montreuil Sous Bois (93100)	1	Veigné (37250)	1		
Monts (37260)	5	Vineuil (41350)	1		
<b>Total</b>			<b>104</b>	<b>Total</b>	<b>1203</b>

### Clients temporaires

À titre supplétif, et sur dossier, le service peut être accessible aux personnes en situation de handicap moteur ou visuel temporaire, uniquement pour un accès temporaire, en fonction de la durée et de la nature du handicap, en justifiant par certificat médical de l'impossibilité d'accéder au réseau urbain.

En 2019, 40 personnes ont bénéficié du service Fil Blanc à titre temporaire suite à des accidents domestiques.

## Relations avec la clientèle

Évolution tarifaire : le prix du ticket unitaire est de 1,50 € depuis le 1<sup>er</sup> août 2014.

### Détail des annulations par cause et délai

Nombre	2019
Annulations cause client	17 125
Annulations cause service	985
Causes diverses	1 955
<b>TOTAL</b>	<b>20 065</b>

Délais d'annulation	2019
<6h	1 684
< 12 h	604
12 à 24 h	2 046
1 à 2 jours	4 369
>= 2 jours	11 362
<b>TOTAL</b>	<b>20 065</b>

Refus	2019
Refus cause service	68
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>

## 13.5 LA QUALITÉ DE SERVICE

### RÉFÉRENTIEL QUALITÉ ET AUDITS

Un référentiel basé sur le nouveau contrat de DSP a été construit conjointement avec le SMT lors du 2<sup>e</sup> trimestre et a été mis en oeuvre avec l'avenant 1.

Les audits ont débuté à partir du 3<sup>e</sup> trimestre.

L'ensemble des critères de Fil Blanc a été intégré dans un livret distribué à l'ensemble du personnel.

### INTÉRESSEMENT MAXIMAL PAR INDICATEURS

Ponctualité des véhicules	+ 4 000 à - 4 000 € HT
Satisfaction de l'utilisateur	+ 3 000 à - 3 000 € HT
Propreté des véhicules	+ 4 000 à - 4 000 € HT
Informations des voyageurs	+ 3 000 à - 3 000 € HT
<b>TOTAL</b>	<b>+ 14 000 à - 14 000 € HT</b>

Tous les montants sont exprimés en euros 2017 et seront indexés par application de la formule définie à l'article 26.1 de la convention DSP.

## LES SEUILS DE BONUS / MALUS

Seuils de conformité Fil Blanc				
	Ponctualité	État / propreté	Information Voyageurs	Satisfaction des usagers 1 fois / an
Limite Malus (< limite)	90%	92,5%	94%	90%
Limite Bonus (≥ limite)	92,5%	95%	97%	95%

## LES RÉSULTATS

Pourcentage de conformité				
	Ponctualité	État / propreté	Information Voyageurs	Satisfaction des usagers
1 <sup>er</sup> Trimestre 2019	NC	NC	NC	100,00%
2 <sup>e</sup> Trimestre 2019	NC	NC	NC	100,00%
3 <sup>e</sup> Trimestre 2019		95,75%	77,78%	100,00%
4 <sup>e</sup> Trimestre 2019		97,08%	100,00%	100,00%
Moyenne 2019				

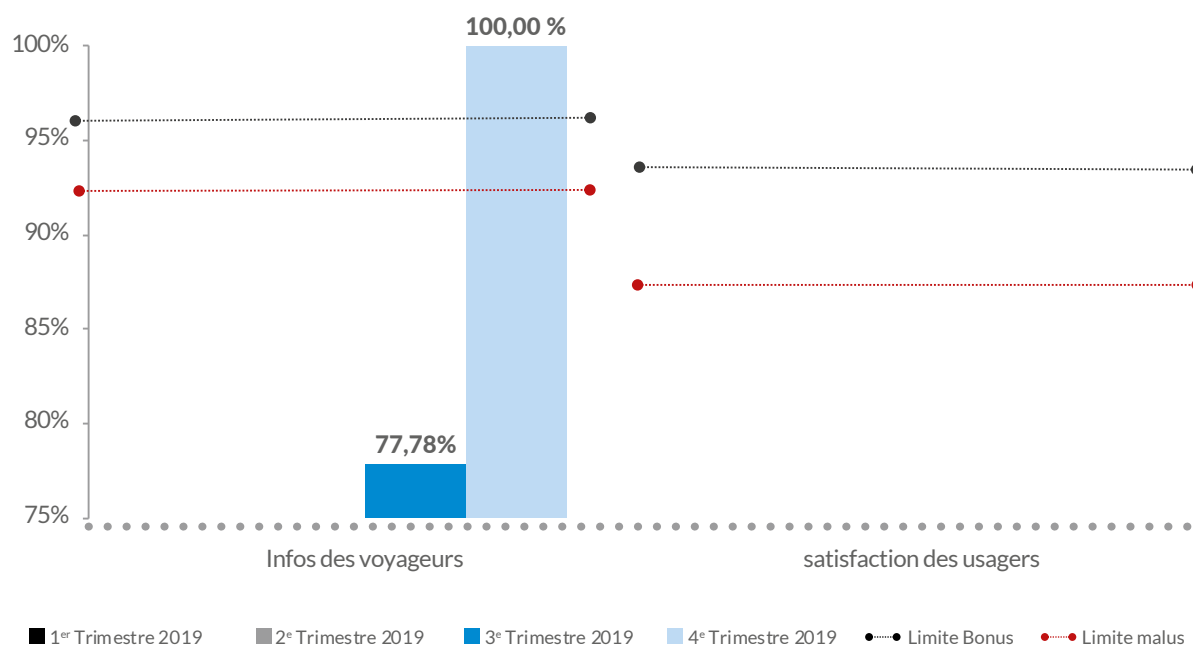
L'indicateur « *Information Voyageurs* » lié au site internet a nécessité la mise à jour de documents sur le site et la création d'un lien pour la réservation en ligne entre le 3<sup>e</sup> et le 4<sup>e</sup> trimestre.

Les véhicules Fil Blanc sont maintenus dans un état et une propreté satisfaisants.

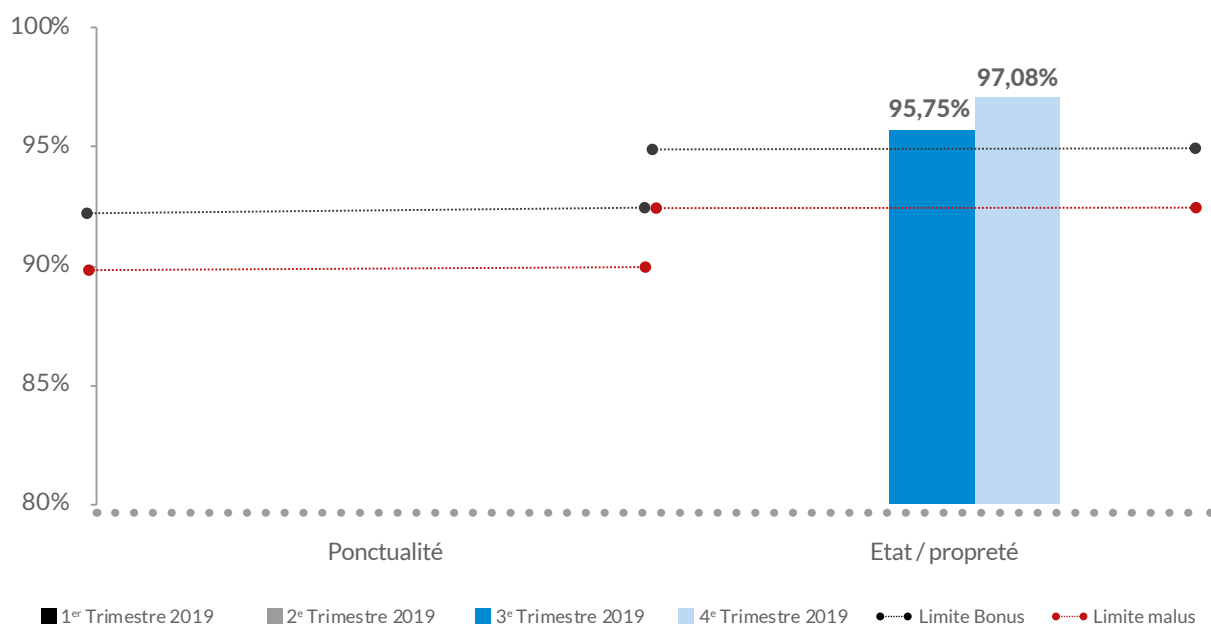
L'outil actuel de suivi de la production du TPMR ne permet pas de fournir un rapport d'exploitation répondant au contrat. Un nouvel outil a été testé fin 2019 intégrant ces nouveaux critères, mais celui-ci n'a pas répondu aux attentes.

L'enquête annuelle de satisfaction réalisée en fin d'année a conclu à un taux de satisfaction globale de 97% des usagers du service Fil Blanc.

## Information Voyageur et satisfaction des usagers



## Ponctualité et État/propreté des véhicules

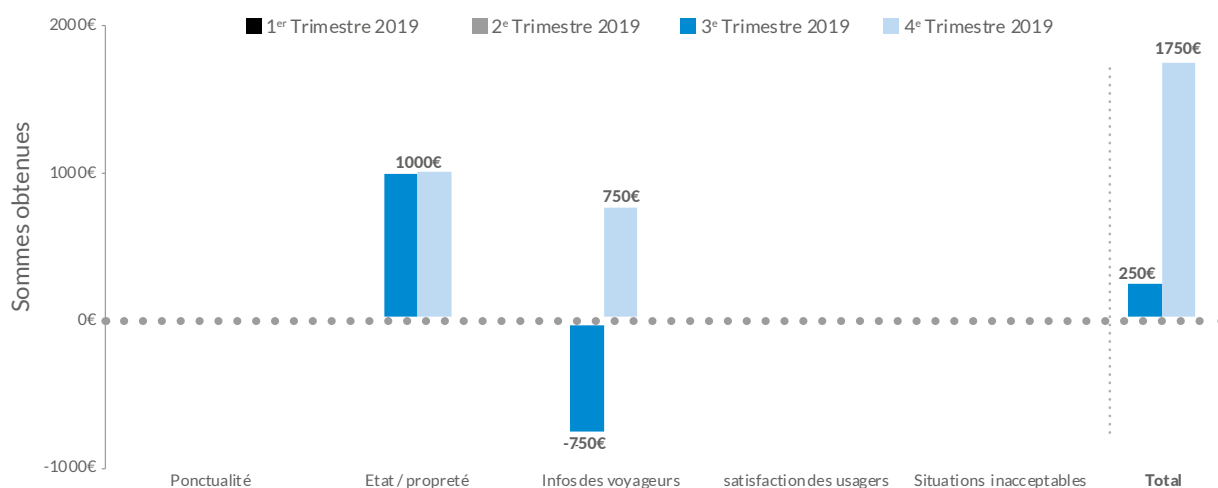




### Situations inacceptables

Il n'y a pas eu de situations inacceptables remontées.

### BONUS / MALUS OBTENUS



## 13.6 LES INDICATEURS ÉCONOMIQUES

### RATIOS DE PRODUCTIVITÉ

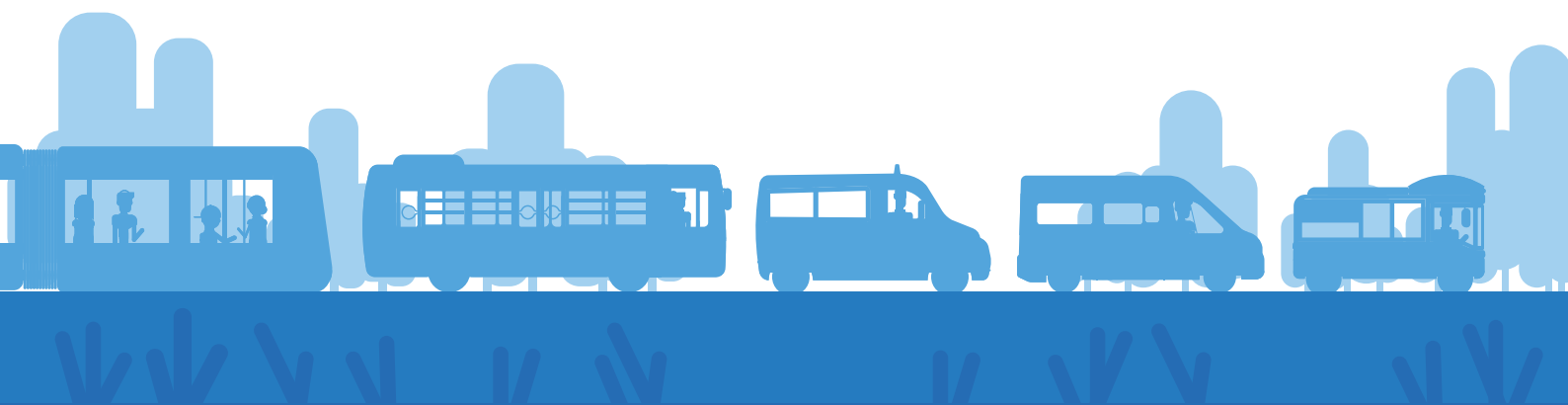
	2019	2018	%
<b>Données</b>			
Nombre kilomètres moyens propres	665 780	621 562	7,1%
Nombre kilomètres estimés sous-traitance	346 966	301 620	15,0%
Nombre transports totaux	82 517	77 495	6,5%
Nombre transports moyens propres	57 045	54 209	5,2%
Nombre transports sous-traitance TAXIS	22 345	19 030	17,4%
Nombre transports en sous-traitance interne CAT	2 877	4 241	-32,2%
Accompagnateurs gratuits	5 161	4 944	4,4%
Accompagnateurs payants	2 389	2 483	-3,8%
Nombre clients	1 307	1 148	13,9%
Nombre heures de conduite moyens propres Fil Blanc	28 139	27 008	4,2%
ETC - Base 1607 h/an	17,5	16,8	4,2%
<b>Ratios de productivité moyens propres</b>			
Temps moyen par transport	0,5	0,5	-1,0%
Kilomètres parcourus par agent roulant	38 022	36 998	2,8%
Kilomètres par transport en propre	11,67	11,47	1,8%
Nombre de transports par conducteur par an	3 258	3 226	1,0%
Nombre de refus	68	78	-12,8%
Part refus	0,1%	0,1%	-18,1%

RAPPORT  
D'ACTIVITÉ  
2019

14



# **LES COMPTES D'EXPLOITATION**



## LA CONTRIBUTION FINANCIÈRE ET L'ENGAGEMENT RECETTES

**La Contribution Financière D se décompose en 5 termes :**    **L'Engagement Recettes se décompose en 2 termes :**

DVB : les charges variables bus

R trafic : Recettes du trafic

DVT : les charges variables tramway

R divers : Autres produits

DF : les charges fixes

DA : les charges de sous-traitance transport

DI : les charges d'amortissement

Les services Fil Bleu et Fil Blanc sont assurés par deux sociétés distinctes, Keolis Tours et Keolis Tours Access, et font l'objet de facturation séparée.

Pour 2019, les montants HT avant indexation sont les suivants :

Fil Bleu et Fil Blanc			2019	Convention	Avenant 1	Dont Fil Bleu	Dont Fil Blanc
DVB	Charges variables bus	€2017	26 258 157	24 583 153	1 675 004	25 391 805	866 352
DVT	Charges variables tramway	€2017	5 923 255	5 923 255	0	5 923 255	0
DF	Charges fixes	€2017	25 136 657	24 241 697	894 961	24 632 180	504 477
DA	Charges de sous-traitance	€2017	5 690 068	5 263 589	426 480	5 305 505	384 564
Do	Contribution Financière	€2017	63 008 137	60 011 693	2 996 444	61 252 744	1 755 393
Ro trafic	Recettes	€2018	22 823 728	22 652 026	171 703	22 702 275	121 453
Ro divers	Produits divers	€2017	771 421	773 739	-2 317	771 421	0
Ro	Engagement de recettes		23 595 150	23 425 764	169 385	23 473 696	121 453

## LES INDICES

Les tableaux ci-dessous récapitulent tous les indices utilisés dans les formules d'indexation prévues à l'article 26 de la Convention et présentées ci-après.

Les indices de substitution pour les séries arrêtées et les coefficients de raccordement figurent à l'article 16 de l'avenant 1.

Les valeurs des indices de référence retenues pour la période 0 sont les suivantes :

- indices de référence correspondant à la moyenne arithmétique des indices du 1<sup>er</sup> octobre 2016 au 30 septembre 2017, conformément à l'article 26 de la Convention

Variable	Nature	Identifiant INSEE	0	oct-16	nov-16	déc-16	janv-17	févr-17	mars-17	avr-17	mai-17	juin-17	juil-17	août-17	sept-17	Coef. Rac.
G	Gazole	001764283	104,4925	98,86	100,17	101,21	109,63	109,73	108,14	107,77	105,08	102,57	101,59	103,57	105,59	
S	Salaires	001567457	114,4250	113,7	113,7	113,7	114,3	114,3	114,3	114,7	114,7	114,7	115	115	115	
R&P	Production industrielle	010534444	100,0750	99,1	99,2	99,3	99,7	100	100,3	100,5	100,5	100,6	100,4	100,6	100,7	
F	FSD3	FSD3	123,5333	122,4	122,7	123,4	124,4	124,5	123,8	124	123,1	123	123,4	123,8	123,9	
E	Electricité	001771242	103,5546	119,5	124,1	125,1	129,6	129,1	125,5	119,6	109,8	105,7	105,3	105,2	105,7	1,1300
P'	Moteur électrique	001653640	102,7930	106,5	106,5	109,1	109,1	109,2	109,2	109,4	109,4	109,4	109,4	109,3	109,3	1,0586
W	Bus et car	001653206	105,1705	111	111,5	110,9	111,5	111,8	111,3	111,4	111,4	112,1	111,9	112	111,6	1,0605
ING	Ingénierie	001711010	110,7917	110,1	110,2	110,5	110,9	110,8	110,8	110,9	110,8	110,8	111,1	111,3	111,3	

- indices de référence correspondant à la moyenne arithmétique des indices du 1<sup>er</sup> janvier 2017 au 31 décembre 2017, conformément à l'article 26 de la Convention

Variable	Nature	Identifiant INSEE	0	oct-16	nov-16	déc-16	janv-17	févr-17	mars-17	avr-17	mai-17	juin-17	juil-17	août-17	sept-17
C	Charges sociales	000483612	12,8900	12,89	12,89	12,89	12,89	12,89	12,89	12,89	12,89	12,89	12,89	12,89	12,89
C	Charges sociales	000483613	1,9000	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90
C	Charges sociales	000483614	8,5500	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55
C	Charges sociales	001782339	3,4500	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45
C	Charges sociales	000867638	0,3000	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30
C	Charges sociales	000483616	4,6500	4,65	4,65	4,65	4,65	4,65	4,65	4,65	4,65	4,65	4,65	4,65	4,65
C	Charges sociales	000809832	1,2000	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20
C	Charges sociales	000483622	4,0125	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,05	4,05	4,05
C	Charges sociales	000483623	0,1750	0,20	0,20	0,20	0,20	0,20	0,20	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15
C	Charges sociales	000483626	0,4500	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45
C	Charges sociales	000483628	0,5000	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50
C	Charges sociales	000483629	0,6800	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68
C	Charges sociales	000483631	1,0000	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00

Variable	Nature	Identifiant INSEE	0	janv-18	févr-18	mars-18	avr-18	mai-18	juin-18	juil-18	août-18	sept-18	oct-18	nov-18	déc-18
IPC	Prix à la conso.	1763852	102,8175	101,67	101,64	102,42	102,59	103,06	103,07	102,96	103,48	103,25	103,37	103,14	103,16

Les valeurs des indices retenues pour l'indexation 2019 sont les suivantes :

- indices de l'année 2019 correspondant à la moyenne arithmétique des indices du 1<sup>er</sup> octobre 2018 au 30 septembre 2019, conformément à l'article 26 de la Convention

Variable	Nature	Identifiant INSEE	2019	oct-18	nov-18	déc-18	janv-19	févr-19	mars-19	avr-19	mai-19	juin-19	juil-19	août-19	sept-19	Coef. Rac.
G	Gazole	001764283	125,4108	131,95	128,44	123,19	121,15	124,46	126,59	127,27	128,48	123,57	123,15	122,39	124,29	
S	Salaires	010562719	117,8213	101,90	101,90	101,90	102,70	102,70	102,70	103,10	103,10	103,10	103,40	103,40	103,40	1,1464
R&P	Production industrielle	010534444	101,9917	101,90	101,90	101,90	101,90	102,00	102,10	102,10	102,10	102,10	102,00	102,00	101,90	
F	FSD3	FSD3	129,1083	130,10	129,10	128,40	128,30	128,60	128,80	129,50	129,10	128,80	129,60	129,70	129,30	
E	Electricité	10534766	111,6417	96,90	105,90	113,80	119,40	129,70	132,60	123,80	107,90	101,00	101,30	103,40	104,00	
P'	Moteur électrique	10534696	105,7747	100,90	101,20	101,10	102,40	102,40	102,20	102,30	102,30	102,30	102,60	103,00	103,20	1,0354
W	Bus et car	1653206	102,0750	99,70	100,10	101,10	103,00	103,40	103,40	103,10	102,90	103,60	100,70	101,90	102,00	
ING	Ingénierie	001711010	115,9583	115,10	115,10	115,10	115,30	115,70	116,10	116,40	116,30	116,40	116,70	116,70	116,60	

- indices de l'année 2019 correspondant à la moyenne arithmétique des indices du 1<sup>er</sup> janvier 2019 au 31 décembre 2019, conformément à l'article 26 de la Convention

Variable	Nature	Identifiant INSEE	2019	janv-19	févr-19	mars-19	avr-19	mai-19	juin-19	juil-19	août-19	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19	Coef. Rac.
C	Charges sociales	000483612	13,0000	13,00	13,00	13,00	13,00	13,00	13,00	13,00	13,00	13,00	13,00	13,00	13,00	
C	Charges sociales	000483613	1,9000	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	1,90	
C	Charges sociales	000483614	8,5500	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	8,55	
C	Charges sociales	000483623	3,4500	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	
C	Charges sociales	000867638	0,3000	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	
C	Charges sociales	010593198	4,7200	4,72	4,72	4,72	4,72	4,72	4,72	4,72	4,72	4,72	4,72	4,72	4,72	1,0000
C	Charges sociales	010593204	1,2900	1,29	1,29	1,29	1,29	1,29	1,29	1,29	1,29	1,29	1,29	1,29	1,29	1,0000
C	Charges sociales	000483622	4,0500	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	
C	Charges sociales	000483623	0,1500	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	
C	Charges sociales	000483626	0,4500	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	
C	Charges sociales	000483628	0,5000	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	
C	Charges sociales	000483629	0,6800	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	
C	Charges sociales	000483631	1,0000	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
IPC	Prix à la conso.	001763852	103,7683	102,67	102,73	103,43	103,76	103,86	104,12	103,91	104,40	104,04	103,99	103,92	104,39	

## INDEXATION DU TERME DVB

La formule d'actualisation est la suivante :

$$A = 0,121 \times \frac{G}{G_0} + 0,805 \times \frac{Sx(1+C)}{S_0x(1+C_0)} + 0,047 \times \frac{R}{R_0} + 0,027 \times \frac{F}{F_0}$$

	Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2019
DVBo	25 391 805	866 352	26 258 157
A	1,0519	1,0519	1,0519
DVBn	26 709 639	911 316	27 620 955

## INDEXATION DU TERME DVT

La formule d'actualisation est la suivante :

$$B = 0,083 \times \frac{E}{E_0} + 0,713 \times \frac{Sx(1+C)}{S_0x(1+C_0)} + 0,183 \times \frac{T}{T_0} + 0,021 \times \frac{F}{F_0}$$

Avec :

$$T/T_0 = 0,6 \times \frac{P}{P_0} + 0,4 \times \frac{P'}{P'_0}$$

	Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2019
DVTo	5 923 255	0	5 923 255
B	1,0343	1,0343	1,0343
DVTn	6 126 422	0	6 126 422

## INDEXATION DU TERME DF

La formule d'actualisation est la suivante :

$$C = 0,050 + 0,644 \times \frac{Sx(1+C)}{S_0x(1+C_0)} + 0,100 \times \frac{F}{F_0} + 0,206 \times \frac{ING}{ING_0}$$

	Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2019
DFo	24 632 180	504 477	25 136 657
C	1,0346	1,0346	1,0346
DFn	25 484 453	521 932	26 006 385

## INDEXATION DU TERME DA

La formule d'actualisation est la suivante :

$$D = 0,116 \times \frac{G}{G_0} + 0,667 \times \frac{S \times (1 + C)}{S_0 \times (1 + C_0)} + 0,060 \times \frac{R}{R_0} + 0,119 \times \frac{W}{W_0} + 0,038 \times \frac{P}{P_0}$$

	Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2019
DAo	5 305 505	384 564	5 690 068
D	1,0428	1,0428	1,0428
DAn	5 532 580	401 023	5 933 603

## MODULATION DU D EN FONCTION DU TAUX DE DÉCLENCHEMENT DU TRANSPORT À LA DEMANDE

Selon les modalités de l'avenant 1, article 11.2 :

	Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2019
Taux de déclenchement prévisionnel du TAD	30,20%		30,20%
Taux de déclenchement réel du TAD *	29,63%		29,63%
Niveau de charges TAD en €2017	233 027		233 027
Indexation coef A	1,0519		1,0519
Niveau de charges TAD en €2019	245 121		245 121
Ajustement du niveau de charges en %	-0,94%		-0,94%
Solde	-2 313		-2 313

\* Calculé sur l'ensemble de l'année 2019

## RÉFACTION DE LA CONTRIBUTION FINANCIÈRE

Selon les modalités de l'article 31.2 de la convention :

	Tram		Bus		Sous-traitance	
Réfaction par kilomètre	Responsable	Non responsable	Responsable	Non responsable	Responsable	Non responsable
Réfaction par km en €2017	3,240	0,428	3,421	0,428	2,073	0,405
Indexation	1,0343	1,0343	1,0519	1,0519	1,0428	1,0428
Réfaction par km en €2019	3,351	0,443	3,599	0,450	2,162	0,422





	Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2019
Kms commerciaux tram contractuels	1 287 436		1 287 436
Kms commerciaux bus en propre contractuels	6 509 734		6 509 734
Kms commerciaux sous-traitance contractuels	1 535 911		1 535 911
Kms commerciaux tram art. 15.2	1 274 562		1 274 562
Kms commerciaux bus en propre art. 15.2	6 444 637		6 444 637
Kms commerciaux sous-traitance art. 15.2	1 520 552		1 520 552
Kms commerciaux réels tram	1 240 937		1 240 937
Kms commerciaux réels bus en propre	6 319 671		6 319 671
Kms commerciaux réels sous-traitance	1 512 690		1 512 690
Kms tram soumis à réfaction	-33 624		-33 624
<i>dont responsabilité Déléataire</i>	-19 552		-19 552
<i>dont non responsable</i>	-14 072		-14 072
Kms bus en propre soumis à réfaction	-124 966		-124 966
<i>dont responsabilité Déléataire</i>	-119 376		-119 376
<i>dont non responsable</i>	-5 590		-5 590
Kms sous-traitance soumis à réfaction	-7 862		-7 862
<i>dont responsabilité Déléataire</i>	-7 507		-7 507
<i>dont non responsable</i>	-355		-355
<b>Total en €2019</b>	<b>-520 224</b>		<b>-520 224</b>

## AJUSTEMENT DU D SUR LA CET (COTISATION ECONOMIQUE TERRITORIALE)

L'ajustement du D sur la CET est indexé avec le coefficient C, conformément à l'article 25.5 de la convention.

	Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2019
CET en €2017	884 553	0	884 553
C	1,0346	1,0346	1,0346
CET en €2019	915 159	0	915 159
CET 2019	897 033	3 101	900 134
<b>Solde CET</b>	<b>-18 126</b>	<b>3 101</b>	<b>-15 025</b>

## AJUSTEMENT DU D SUR LES AIDES AUX SALAIRES

L'ajustement du D sur les aides aux salaires est indexé avec le coefficient C, conformément à l'article 25.5 de la convention.

	Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2019
Aides aux salaires en €2017	6 620	0	6 620
C	1,0346	1,0346	1,0346
Aides aux salaires en €2019	6 849	0	6 849
Aides aux salaires 2019	36 554	18 230	54 784
<b>Solde Aides aux salaires</b>	<b>-29 706</b>	<b>-18 230</b>	<b>-47 936</b>

## AJUSTEMENT DU D SUR LE REMBOURSEMENT DE TICPE

La formule d'actualisation prévue à l'article 25.5 de la convention est la suivante :

	Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2019
Remboursement TICPE en €2017	712 719	0	712 719
Indexation F	1,0451	1,0451	1,0451
Remboursement TICPE en €2019	744 884	0	744 884
Remboursement TICPE réel	755 447	0	755 447
<b>Solde TICPE</b>	<b>-10 563</b>	<b>0</b>	<b>-10 563</b>

## MODULATION DU D POUR LA PART D'AMORTISSEMENTS DES PROJETS NON RÉALISÉS

Application de l'article 47 de la convention pour les projets d'investissement du programme 2019 non réalisés au 31 mars 2020 :

	Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2019
Dotations aux amortissements sur projet reporté en €2017	0	57 283	57 283
C	1,0346	1,0346	1,0346
<b>Report dotations aux amortissements en €2019</b>	<b>0</b>	<b>59 265</b>	<b>59 265</b>

## CALCUL DU DN


En synthèse, le Dn en €2019 HT est le suivant :

	Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2019
DVBn	26 709 639	911 316	27 620 955
DVTn	6 126 422	0	6 126 422
DFn	25 484 453	521 932	26 006 385
DAn	5 532 580	401 023	5 933 603
Solde taux de déclenchement TAD	-2 313	0	-2 313
Réfaction de kilomètres	-520 224	0	-520 224
Solde CET	-18 126	3 101	-15 025
Solde Aides aux salaires	-29 706	-18 230	-47 936
Solde TICPE	-10 563	0	-10 563
Report dotations aux amortissements	0	-59 265	-59 265
<b>Dn</b>	<b>63 272 164</b>	<b>1 759 877</b>	<b>65 032 041</b>
Acomptes	62 842 472	1 824 240	64 666 712
<b>Solde</b>	<b>429 692</b>	<b>-64 363</b>	<b>365 329</b>

## DÉTAIL DU R RÉALISÉ EN 2019

### Recettes Fil Bleu :

TITRES	Nombre	Montant TTC	Montant HT
Titres à voyages			
Titre Unitaire	1 733 246	2 773 194	2 521 085
Carte à voyages	167 178	234 049	212 772
Carte à 2 voyages	678 894	2 036 682	1 851 529
Carte à 10 voyages	101 976	1 427 664	1 297 876
Liberté	2 389 119	3 344 773	3 040 703
Ticket 24 heures	95 416	391 206	355 641
Ticket 48 heures	14 728	91 314	83 012
Calèche	2 350	3 760	3 418
1 H Famille	23 123	60 120	54 654
Titre Évènement	36 425	69 208	62 916
Autres titres			
Ticket Groupe 10 a 20	1 947	28 426	25 842
Ticket Groupe 21 a 40	7 022	144 653	131 503
Parking Relais tous modes	75 229	263 610	239 645
Parking Relais Gratuit	51 769	0	0
Pass (gamme tarifaire 1 <sup>er</sup> août 2019)			
Pass 5 - 10 ans	4 761	57 132	51 938
Pass 5 - 10 ans mois offert	199	0	0
Pass 11 - 18 ans	68 198	1 568 554	1 425 958
Pass 11 - 18 ans mois offert	6 719	0	0
Pass 19 - 25 ans	50 560	1 162 880	1 057 164
Pass 19 - 25 ans mois offert	4 251	0	0
Pass 26 - 64 ans	42 788	1 925 460	1 750 418
Pass 26 - 64 ans mois offert	3 142	0	0
Pass + 65 ans	7 780	225 620	205 109
Pass + 65 ans mois offert	573	0	0
Pass Etudiant	1 948	44 804	40 731
Pass Etudiant mois offert	0	0	0
Pass QF 550	16 875	335 813	305 284
Pass QF 350	17 524	173 488	157 716
Tout Public (gamme tarifaire 1 <sup>er</sup> août 2018)			
Pass Mensuel	70 106	2 769 187	2 517 443
Pass Mensuel 12 <sup>eme</sup> mois offert	2 663	0	0
Scolaire (gamme tarifaire 1 <sup>er</sup> août 2018)			
Pass scolaire	84 506	2 095 749	1 905 226
Pass Scolaire Fam Nom 100%	6 111	151 553	137 775
Pass Scolaire Fam Nom 50%	3 062	49 911	45 373



TITRES	Nombre	Montant TTC	Montant HT
Pass Scolaire Fam Nom gratuit	1 614	0	0
Pass Scolaire 12 <sup>ème</sup> mois offert	772	0	0
Pass Etudiant (gamme tarifaire 1 <sup>er</sup> août 2018)			
Pass Etudiant	74 181	2 047 396	1 861 269
Pass Etudiant 12 <sup>ème</sup> mois offert	446	0	0
Seniors (gamme tarifaire 1 <sup>er</sup> août 2018)			
Pass + 65 ans subventionné	14 312	250 460	227 691
Pass + 65 ans non subventionné	8 175	237 075	215 523
Pass + 65 ans 12 <sup>ème</sup> mois offert	390	0	0
Demandeurs d'emploi (gamme tarifaire 1 <sup>er</sup> août 2018)			
Pass demandeur d'emploi subventionné	51 196	271 339	246 672
Pass demandeur d'emploi non subventionné	9 251	180 395	163 995
Invalides			
Invalides gratuits	4 667	0	0
Pass AAH	17 479	92 639	84 217
Starters	5 601	191 519	174 108
Rémi	18 300	22 856	20 778
Annulation à imputer	0	-53 717	-48 834
Recettes du Trafic	5 976 572	24 668 768	22 426 153
Compensation TSEEH	454	17 661	16 055
Compensation Région Pass scolaire Trim gratuit	12 647	491 968	447 244
Tarif Intermodal starter salarié Région CVDL	723	24 462	22 238
Compensations	13 824	534 090	485 537
Recettes du Trafic + Compensations	5 990 396	25 202 858	22 911 689
Revente Energie EDF	0	43 547	43 547
Amendes	0	293 766	293 766
Duplicata cartes	0	61 503	51 252
Publicité	0	313 554	261 295
Envoi courriers	2 180	2 180	1 817
Produits financiers	0	0	0
Dossiers Invalides	4 667	46 670	38 892
TSC	1 101 641	110 164	91 803
Parking vélo	125	1 875	1 563
Recettes Diverses		873 259	783 935
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>26 076 117</b>	<b>23 695 624</b>

## Recettes Fil Blanc :

	Nombre	Montant TTC	Montant HT
Déplacements	67 465	101 198	91 998
Indemnité forfaitaire pour annulation tardive AD	2 331	6 993	6 357
Indemnité forfaitaire pour annulation tardive AD + accompagnateur	83	374	340
Indemnité forfaitaire pour déplacement inutile	498	2 988	2 716
<b>TOTAL</b>	<b>70 377</b>	<b>111 552</b>	<b>101 411</b>

## MODULATION DU R EN FONCTION DU TAUX DE DÉCLENCHEMENT DU TRANSPORT À LA DEMANDE

Selon les modalités de l'avenant 1, article 11.2 (identique à l'article 15.6 de la convention)

	Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2019
Nb de courses prévisionnelles TAD	9 255		9 255
Nb de courses ajustées TAD	9 167		9 167
Impact fréquentation (1,2 voy./course)	-105		-105
Recette unitaire moyenne €2018 HT	0,60		0,60
<b>Ajustement de l'ER</b>	<b>-63</b>		<b>-63</b>

## INDEXATION DU TERME R TRAFIC ET BONUS RECETTES

La formule d'actualisation prévue à l'article 27.1 de la convention est la suivante :

Par exception, pour l'exercice 2019, les dispositions convenues à l'article 17 de l'avenant 1 prévoient l'application d'un taux d'actualisation de 1,00114 au terme R0 trafic.

	Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2019
R0 trafic en €2018	22 702 275	121 453	22 823 728
Ajustement ER TAD	-63		-63
Coefficient d'indexation	1,00114	1,00114	1,00114
Rn trafic en €2019	22 728 093	121 592	22 849 685
<b>Recettes trafic réelles</b>	<b>22 911 689</b>	<b>101 411</b>	<b>23 013 100</b>
Dépassement en €	183 596	-20 181	163 416
Dépassement en % de l'engagement indexé			0,7%
Partage : 50% du dépassement entre 0 et 4%			81 708
Partage : 35% du dépassement entre 4 et 6%			0
Partage : 20% du dépassement > 6%			0
<b>Solde</b>	<b>81 708</b>	<b>0</b>	<b>81 708</b>

## INDEXATION DU TERME R DIVERS

La formule d'actualisation est la suivante (article 27.2 de la convention) :

	Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2019
Ro divers en €2017	771 421	0	771 421
Coefficient d'indexation	1,0451	1,0451	1,0451
Rn divers en €2019	806 212	0	806 212
<b>Recettes diverses réelles</b>	<b>783 935</b>	<b>0</b>	<b>783 935</b>
<b>Solde</b>	<b>-22 278</b>	<b>0</b>	<b>-22 278</b>

## INTÉRESSEMENT À LA QUALITÉ DE SERVICE ET PÉNALITÉS

Les montants contractuels sont donnés en € 2017 et indexés sur la base du coefficient A calculé ci-avant, conformément aux articles 8 et 47 de la convention.

	Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2019
Intéressement à la qualité de service en €2017	-17 500	5 000	-12 500
A	1,0519	1,0519	1,0519
<b>Intéressement à la qualité de service en €2019</b>	<b>-18 408</b>	<b>5 260</b>	<b>-13 149</b>

	Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2019
Situations inacceptables	0	0	0
Non-respect des obligations de maintenance	0	0	0
Décalage d'un investissement au-delà du 31/03	0	2 211	2 211
Décalage d'un investissement au-delà du 30/06	0	0	0
Reporting contractuel		0	0
Non respect de la continuité du service	0	0	0
Engagement spécifique : certification ISO/OHSAS	2 000		2 000
Engagement spécifique : labellisation site internet Fil Blanc		0	0
Engagement spécifique : embauche PEE CDD/CDI/alternance	0		0
Engagement spécifique : embauche PEE interim	0		0
Engagement spécifique : actions commerciales	0		0
Engagement spécifique : application TPMR		35 000	35 000
Engagement spécifique : refonte du site internet	0		0
Engagement spécifique : application mobile	5 000		5 000
Disponibilité de l'APS	0		0
Plan de continuité informatique	0		0
Inventaire physique semestriel des TSC/BSC	0		0
Audit externe de la chaîne recettes	0		0
<b>Total Pénalités en €2017</b>	<b>7 000</b>	<b>37 211</b>	<b>44 211</b>
A	1,0519	1,0519	1,0519
<b>Pénalités en €2019</b>	<b>7 363</b>	<b>39 142</b>	<b>46 506</b>



## INDEXATION DE LA REDEVANCE D'OCCUPATION DU DOMAINE PUBLIC

Le montant de la redevance est indexé avec le coefficient C calculé ci-avant.

	Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2019
Redevance d'occupation du domaine public en €2011	1 100 000	0	1 100 000
C	1,0346	1,0346	1,0346
Redevance d'occupation du domaine public en €2019	1 138 060	0	1 138 060
Redevance d'occupation du domaine public versée	1 100 000	0	1 100 000
<b>Solde</b>	<b>-38 060</b>	<b>0</b>	<b>-38 060</b>

## REDEVANCE POUR UTILISATION DES MATÉRIELS POUR ASSURER DES SERVICES SPÉCIAUX ET OCCASIONNELS

Application des articles 14.2 et 42.2 de la convention, respectivement pour les périmètres Fil Bleu et Fil Blanc.

	Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2019
Redevance Km en €2017	0,4000	0,2500	
Indice W pour Fil Bleu et coef C pour Fil Blanc	0,9706	1,0473	
Redevance Km en €2019	0,3882	0,2618	
Nombre de Km	1387	0	1387
Total en €2019	538	0	538

## SYNTHÈSE DU COÛT DU RÉSEAU

en € courant HT		Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2019
<b>Produits</b>		<b>24 882 272</b>	<b>140 553</b>	<b>25 022 825</b>
Rn trafic	Recettes du trafic	22 911 689	101 411	23 013 100
Rn divers	Recettes diverses	806 212	0	806 212
	Intéressement à la qualité de service	18 408	0	18 408
	Pénalités	7 363	39 142	46 506
	Redevance d'utilisation des MR pour services occ.	538	0	538
	Régularisations produits années antérieures	0	0	0
	Redevance d'occupation du domaine public	1 138 060	0	1 138 060
<b>Charges</b>		<b>63 353 872</b>	<b>1 765 136</b>	<b>65 119 008</b>
Dn	Contribution Financière	63 272 164	1 759 877	65 032 041
	Ajustement retard de livraison de véhicules	0	0	0
	Intéressement à la qualité de service	0	5 260	5 260
	Régularisations charges années antérieures	0	0	0
Rn trafic	Partage des recettes du trafic	81 708	0	81 708
Rn divers	Partage des recettes diverses	0	0	0
<b>Investissements</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Investissements autres		0	0	0
<b>Solde à la charge du Syndicat des Mobilités de Touraine</b>		<b>38 471 600</b>	<b>1 624 583</b>	<b>40 096 183</b>

## SYNTHÈSE DU SOLDE FINANCIER

en € courant		Fil Bleu		Fil Blanc		2019	
		HT	TTC	HT	TTC	HT	TTC
Rn trafic	Recettes du trafic	0	0	0	0	0	0
Rn divers	Recettes diverses	-22 278	-26 733	0	0	-22 278	-26 733
	Redevance d'utilisation des MR pour services occ.	-538	-646	0	0	-538	-646
	Redevance d'occupation du domaine public	-38 060	-45 672	0	0	-38 060	-45 672
	Régularisations produits années antérieures	0	0	0	0	0	0
Dn	Contribution Financière	429 692	472 661	-64 363	-70 800	365 329	401 862
	Ajustement retard de livraison de véhicules	0	0	0	0	0	0
	Intéressement à la qualité de service	-18 408	-20 249	5 260	5 785	-13 149	-14 464
	Pénalités	-7 363	-8 100	-39 142	-43 056	-46 506	-51 156
Rn trafic	Partage des recettes du trafic	81 708	89 879	0	0	81 708	89 879
Rn divers	Partage des recettes diverses	0	0	0	0	0	0
<b>Solde</b>		<b>424 752</b>	<b>461 140</b>	<b>-98 246</b>	<b>-108 071</b>	<b>326 506</b>	<b>353 069</b>







# GLOSSAIRE

**APS** : Alimentation Par le Sol

**ART** : Articulé

**BHNS** : Bus à Haut Niveau de Service

**BIV** : Borne d'Information Voyageurs

**CDEM** : Centre d'Exploitation et de Maintenance

**CFO** : Courant FORT

**CFA** : Courant FAible

**CDD** : Contrat à Durée Déterminée

**CDI** : Contrat à Durée Indéterminée

**CNIL** : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

**CODIR** : COmité de DIRection

**CRC** : Centre de Relation Clientèle

**CRM** : Customer Relationship Management

**DAT** : Demande d'Autorisation de Travaux

**DSP** : Délégation de Service Public

**DTT** : Distributeurs de Titres de Transport

**EPF** : Équipement de Priorité au Feu

**GMAO** : Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur

**GPA** : Gestion des Prélèvements Automatiques

**IB2V** : Infrastructures Bâtiments, Voies et Voiries

**IV** : Information Voyageurs

**LAC** : Ligne Aérienne de Contact

**MEA/DAC** : Machine à Encaissement Automatique/ Distributeur Automatique de Carnet

**MKBF** : Moyenne de Bon Fonctionnement Kilométrique

**MRB** : Matériel Roulant Bus

**MRT** : Matériel Roulant Tram

**NAO** : Négociations Annuelles Obligatoires

**OR** : Opération Renforcée

**PCA** : Plan de Continuité d'Activité

**PCC** : Poste de Commandement Centralisé

**PCI** : Poste de Contrôle et d'Informations

**PRA** : Plan de Reprise d'Activité

**PVS** : Petites Vacances scolaires

**QF** : Quotient Familial

**RIOM** : Remote Inputs/Outputs Modules

**RSE** : Responsabilité Sociétale de l'Entreprise

**SAEIV** : Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs

**SEPA** : Single Euro Payment Area

**SF** : Signalisation Ferroviaire

**SGI** : Système de Gestion Intégré

**SI** : Système d'Information

**SIG** : Système d'Information Géographique (acronyme similaire à celui du tramway)

**SLT** : Signalisation Lumineuse de Trafic

**SPDC** : Saint-Pierre-des-Corps

**SSR** : Sous-Stations de Redressement

**STD** : Standard

**STRMTG** : Service Technique des Remontées Mécaniques et des Transports Guidés

**TAD** : Transport À la Demande

**TEC** : Tous Engagés Clients

**TN** : Tours Nord

**TSC** : Ticket Sans Contact



# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

