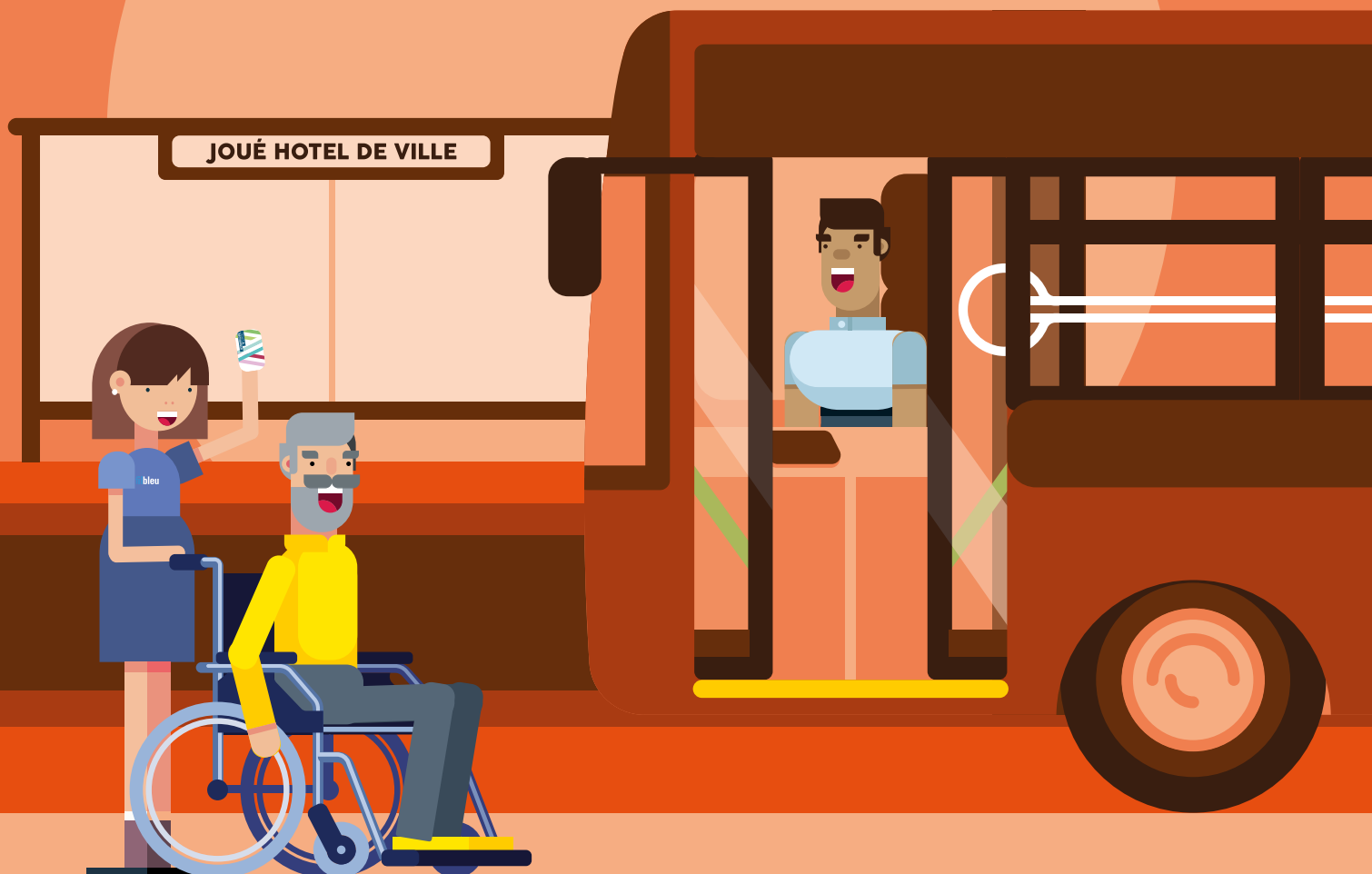


RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024



SOMMAIRE

LES SOCIÉTÉS EXPLOITANTES ET LE CADRE CONTRACTUEL

1.1 L'organisation des transports	8
1.2 Les sociétés exploitantes	8

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE11

LES ÉTUDES

3.1 Le programme d'études prévisionnel.....	24
3.2 Les études réalisées	25

LE SERVICE OFFERT

4.1 L'offre théorique	30
4.2 L'offre réalisée	35
4.3 L'offre par ligne.....	37
4.4 Les perturbations significatives.....	43
4.5 La Calèche.....	47
4.6 Les Places Kilométriques Offertes.....	48
4.7 Les vitesses commerciales.....	50

LA FRÉQUENTATION

5.1 Les validations par ligne	54
5.2 Relation entre validations et fréquentations	56
5.3 Les validations par titre.....	57
5.4 Analyse des tendances.....	59
5.5 Focus sur le Transport À la Demande (TAD)	61
5.6 Les parking-relais (P+R)	64
5.7 La fréquentation des parcs à vélos (P+V)	64
5.8 La tarification.....	65
5.9 Les recettes par titre	67

LA RELATION CLIENTS ET LA COMMUNICATION

6.1 La dynamique commerciale.....	72
6.2 La communication institutionnelle et les relations publiques.....	77
6.3 L'information voyageurs	80
6.4 La lutte contre la fraude.....	85
6.5 Le réseau de distribution	89
6.6 Le Centre de Relation Clientèle.....	91

LA SÉCURITÉ ET LA SINISTRALITÉ

7.1 La sûreté	96
7.2 La sinistralité par mode.....	100
7.3 La sécurité tramway	101

LE PARC ET LES INFRASTRUCTURES

8.1 Le matériel roulant bus.....	107
8.2 Le matériel roulant tramway	114
8.3 Les infrastructures et bâtiments.....	122
8.4 L'énergie et les courants faibles	132
8.5 Méthodes de maintenance.....	137
8.6 Le projet 2 ^e ligne de tramway	139

LES INVESTISSEMENTS

9.1 Le PPI délégataire	142
9.2 Le bilan financier.....	144

L'ORGANISATION FIL BLEU

10.1 L'organigramme Keolis Tours	150
10.2 Les effectifs Keolis Tours.....	152
10.3 Les éléments de la gestion sociale	154
10.4 L'absentéisme.....	157
10.5 L'accidentologie du travail	157
10.6 Le programme de formation.....	159
10.7 Les nouveaux accords d'entreprise.....	162
10.8 La conflictualité	162

LA POLITIQUE QUALITÉ ET LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

11.1 La politique qualité	166
11.2 La responsabilité sociale.....	170
11.3 La responsabilité sociétale	172
11.4 La politique accessibilité.....	174
11.5 La responsabilité environnementale	175

LES RATIOS ÉCONOMIQUES FIL BLEU

12.1 Les ratios offre et usage	178
12.2 Les ratios de productivité	178
12.3 Les ratios de performance	179
12.4 Les recettes par voyage	179

LE SERVICE FIL BLANC

13.1 Le fonctionnement du service.....	182
13.2 L'offre de transport	183
13.3 Les moyens mis en œuvre.....	184
13.4 La fréquentation et les clients.....	187
13.5 La qualité de service.....	192
13.6 Les indicateurs économiques	195

LES COMPTES D'EXPLOITATION.....

197

GLOSSAIRE

216

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024



LES SOCIÉTÉS EXPLOITANTES ET LE CADRE CONTRACTUEL

1.1 L'organisation des transports	8
1.2 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 de la Mobilité (AOM) au Syndicat des Mobilités de Touraine (SMT) depuis le 15 décembre 2018.

Depuis le 1^{er} 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 (DSP) 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 Déléataire les biens nécessaires à l'exploitation des services tels que les bus, les rames de tramway et les dépôts tout en restant le propriétaire
- contrôle le Déléataire
- assure les investissements de son ressort : acquisitions et rénovations des matériels roulants, 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 34 avenue Léonard de Vinci 92400 Courbevoie, s'est vu 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 Déléataire » dans le présent rapport.

Dans le cadre de la convention de Délégation de Service Public, le Déléataire 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 telle que décrite 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



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024



LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE



FRÉQUENTATION : L'ANNÉE DE TOUS LES RECORDS

Avec 44,3 millions de voyages, le réseau Fil Bleu a battu à nouveau son record de fréquentation qui datait de 2023. La fréquentation du réseau Fil bleu à l'occasion de grands événements marque de nouveaux records :

- La braderie de Tours avec 57 481 voyages sur la journée contre 50 079 voyages en 2023
- Les 10-20 km de Tours avec 35 076 voyages contre 30 559 en 2023
- Les week-ends de décembre pour les fêtes de Noël totalisant plus de 620 000 voyages contre 544 000 voyages en 2023

La fin d'année a également été marquée par des records de fréquentation à l'approche des fêtes :

- Les jeudi 28 et vendredi 29 novembre 2024 ont atteint respectivement plus de 183 000 et près de 191 000 voyages, contre habituellement une moyenne de 169 000 voyages ces jours-là.
- Le samedi 14 décembre a enregistré 115 812 voyages, contre une moyenne habituelle de 95 000 voyages pour un samedi.

L'ensemble des lignes du réseau Fil bleu (hors tramway et ligne 2) continue de progresser également : 19 254 millions de voyages en 2024 contre 17 513 en 2023, soit une hausse de 9,9%.

Avec 19,1 millions de voyages en 2024, le tramway atteint une performance historique avec une hausse de 4,8% (18,2 millions en 2023).



Quant à la ligne 2 Tempo, elle progresse et passe à 5,9 millions de voyages en 2024 contre 5,7 millions en 2023, soit une hausse de 3,9%. A noter que la ligne 4 progresse fortement sur l'année 2024, avec une hausse de fréquentation de 12,5%.

La fréquentation du service Résabus continue d'augmenter avec 55 464 voyages en 2024 contre 47 767 en 2023, soit +16%.

La fréquentation des parkings-vélos continue de progresser également. En 2024, on compte 37 707 entrées contre 36 621 en 2023, sur les 15 parkings-vélos sécurisés du territoire.

La fréquentation des parkings-relais est en nette hausse avec 196 583 entrées contre 169 983 en 2023. Le mois de décembre reste le mois pendant lequel les P+R sont les plus plébiscités avec 19 790 entrées.

À partir du 1^{er} décembre, la descente à la demande est généralisée sur l'ensemble des lignes circulant après 22h.

LES RECETTES EN COHÉRENCE AVEC LES OBJECTIFS CONTRACTUELS



En 2024, et pour la 1^{ère} fois depuis la crise COVID, le niveau de recettes du trafic n'est pas loin d'atteindre les objectifs contractuels. Avec 24,8 millions d'euros, c'est 1,8 millions en plus par rapport à 2023 (soit +7,9%).

Les ventes d'abonnement ont augmenté de +6,3%, le nombre d'abonnés dépassant la barre des 60 000 pour la première fois à la rentrée 2024. Les progressions sont particulièrement marquées sur les actifs de 26-64 ans, les ventes de Pass 26-64 ans n'ayant pas été freinées par l'augmentation tarifaire de la rentrée 2024, passant de 9 000 par mois en début 2023, à plus de 10 000 en 2024.

Les ventes sur titres occasionnels tels que le titre unitaire sont aussi positives, augmentant de +2,4% par rapport à 2023.

TOUJOURS DES MANIFESTATIONS ET TRAVAUX IMPACTANT LA RÉALISATION, MAIS UNE QUALITÉ DE SERVICE INTERNE RETROUVÉE

Si l'année 2024 a été marquée par différentes manifestations et des travaux dimensionnant comme ceux de l'A10 à la rentrée de septembre, les bons chiffres de fréquentation sont liés au retour à la normale de la production des services. Grâce à un plan d'action volontariste concernant le recrutement et la lutte contre l'absentéisme, aucun plan de transport adapté n'a été mis en place et les services ont été couverts à 100%.

DES AJUSTEMENTS D'OFFRE PRINCIPALEMENT ORIENTÉS SUR LE NORD DE LA VILLE DE TOURS

À la rentrée scolaire 2024, plusieurs lignes ont fait l'objet de modifications. Ces modifications concernent particulièrement le nord du réseau. Une restructuration des lignes urbaines desservant Tours Nord et Saint-Cyr-sur-Loire a été opérée fin août 2024. Le but de ces ajustements de rentrée est d'adapter l'offre à la demande :



- Ligne 10 : elle est supprimée au Nord entre la gare de Tours et Beffroi. La ligne fonctionne de Paul Doumer à Gare de Tours.
- Ligne 12 : l'itinéraire est modifié et dessert la zone Fusaparc, les quais Paul Bert et Porte de Loire par le pont Napoléon.
- Ligne 13 : la ligne est créée entre « Beffroi et Petite Arche » avec une fréquence aux 15/20' en semaine, période scolaire.
- Ligne 17 : l'itinéraire est modifié et dessert le secteur Saint-Symphorien à la place de la ligne 18, ainsi que les rues Mayer et Mûriers. Un nouveau terminus est implanté à Saint-Cyr Equatop.
- Ligne 18 : la ligne est supprimée.
- Ligne 53 : l'itinéraire de la ligne 53 express, en semaine, est modifié et passe par la base aérienne.
- Ligne 57 / R57 : le Résabus 57 fonctionnant du lundi au samedi est supprimé et remplacé par un prolongement systématique de la ligne 57 à « Merluce ».
- Ligne N2 : une ligne de nuit est créée à Tours Nord fonctionnant du jeudi au samedi, selon les mêmes modalités que la N1. À cette occasion, la descente à la demande entre deux arrêts est expérimentée sur les lignes N1 et N2 (expérimentation).
- Ligne 71 : la ligne est créée entre « Parc Grandmont <> Petite Madelaine » et fonctionne les mercredis et samedis après-midi. Un bus est proposé toutes les 20 à 25 min.
- Résabus : plusieurs adaptations ont été réalisées sur pratiquement l'ensemble des lignes (fusion de lignes, création d'arrêt et prolongement de lignes).

Sans oublier les renforts d'offre pour répondre aux besoins de déplacements à l'occasion d'événements marquants tels que par exemple :

- La braderie : la fréquence du tramway est améliorée aux 12 min de 7h à 22h, au lieu de 15 min.
- Les 10 & 20 km de Tours : la fréquence du tramway est améliorée aux 12 min de 7h à 15h, au lieu de 15 min.
- Fêtes de fin d'année : une offre améliorée sur le tramway aux 15 min l'après-midi et une ligne Tempo 2 également aux 15 min de 12h à 19h pendant les 4 dimanches précédant Noël.
- Foire de Tours : l'offre a été renforcée sur la ligne 16 pour offrir une fréquence entre 10 et 25 min de 18h à minuit, en complément de l'offre de la ligne 83.

LA DYNAMIQUE COMMERCIALE AU SERVICE DE LA MOBILITÉ ALTERNATIVE

Un mois sans ma voiture

De nombreuses Métropoles et réseaux de transports ont mené des opérations dites « Un mois sans voiture ». Ces opérations permettent de sensibiliser les publics aux mobilités alternatives à la voiture individuelle et de communiquer sur l'offre et les produits disponibles sur le territoire.

L'édition 2024 a permis de donner une autre épaisseur à l'opération. L'expérience a montré aux candidats les avantages d'agir sur leur mobilité et leur a fait prendre conscience des bienfaits qu'ils pouvaient en retirer.

C'est la raison pour laquelle, nous avons axé l'opération autour de 3 types de partenariats : mobilité, loisirs et médias / acteurs locaux :

- Création du visuel : dans le même esprit que celui des éditions précédentes.
- Animation sur les réseaux Facebook et Tiktok
- Animation terrain
- Collaboration avec les partenaires mobilité
- Collaboration avec les partenaires loisirs
- Collaboration avec les médias et acteurs locaux
- Organisation de la soirée de clôture au CCCOD
- Collaboration du personnel Keolis Tours



Les résultats de cette opération sont très encourageants avec :

- 127 personnes ont candidaté
- 20 participants retenus, dont un hors métropole de Tours
- Découverte des alternatives à la voiture disponibles sur le territoire : bus, tram, vélo, covoiturage, autopartage, car, train, marche, ...
- 2 tonnes de CO2 économisées
- 2 candidats ont vendu leur voiture
- 10 candidats ont pris un abonnement Fil Bleu
- 4 candidats ont souscrit un abonnement longue durée VELOCITI

La conquête terrain

Être présent sur le terrain, c'est aller à la rencontre des futurs clients du réseau, mieux comprendre leurs besoins et renforcer la proximité avec les usagers Fil Bleu. Cette démarche est essentielle pour accroître la notoriété du réseau et asseoir son rôle d'acteur clé de la mobilité locale. En 2024, elle se résume en :

- 70 journées de présence à de grands événements : Foire de Tours, Braderie de Tours, Tours en Fête, banquets CCAS, ...
- 98 entreprises visitées dans le cadre des plans de mobilité : SKF, IDEF, le SIEL, Orange, Tours Habitat...
- 151 journées dans les établissements scolaires : tous les collèges et lycées publics et privés de Tours Métropole Val de Loire, Université de Tours, CFA, ...
- 17 opérations d'information le long des corridors des lignes



- 26 présences dans les centres commerciaux, gares, ... : Leclerc Joué-Lès-Tours, Ma Petite Madelaine, Les Atlantes, Auchan, Marché Coty, ...

La fidélisation

La politique de fidélisation est un levier stratégique essentiel. Elle permet de renforcer le lien avec les usagers réguliers en valorisant leur engagement et en leur offrant des avantages exclusifs, comme :

- Opération « Bienvenue » : 4 400 courriers envoyés aux nouveaux clients encartés afin de leur rappeler les services et les avantages Fil Bleu.
- Opération « Nouveaux voisins » : 1 200 courriers envoyés à des prospects suivant un fichier loué à La Poste.
- Une newsletter : 6 000 abonnés reçoivent les informations du réseau ainsi que les événements à venir qui sont autant d'occasions de bouger en transports en commun.
- Animation d'un réseau de partenaires « avantages abonnés ». Ce sont des commerces locaux dans lesquels les abonnés Fil Bleu peuvent bénéficier de réductions sur présentation de leur carte en cours de validité.

La communication institutionnelle et les relations publiques

Elle est le socle de l'implantation locale et prend plusieurs formes :

- Les campagnes institutionnelles comme la campagne de rentrée sur la gamme tarifaire ou la campagne de Noël
- Les relations médias avec par exemple 262 articles de presse
- Les partenariats, à la fois institutionnels (ex : Tours Volley Ball) et sociétaux (ex : Association magie à l'hôpital)



UNE INFORMATION DE QUALITÉ ET CIBLÉE

L'information voyageur est le ciment de la mobilité. En 2024, les équipes de Fil Bleu ont proposé une information ciblée comme :

- Une signalétique événementielle pour la Fête Foraine et la Foire de Tours 2024, avec la mise en place d'affichage d'informations commerciales incitatives et la mise en place d'une signalétique piéton
- L'expérimentation d'une nouvelle signalétique sur le Pôle d'Echange Multimodal de la Gare de Tours
- Une aide à l'accès au temps réel grâce à des QR Codes sur les grilles horaires des arrêts
- Un accès aux parcs à vélo via le M-Ticket pour optimiser le parcours client



UN RÉSEAU DE DISTRIBUTION EFFICIENT ET DIVERSIFIÉ

Les différents canaux de distribution permettent un parcours client sans couture. Leurs poids dans les recettes commerciales sont les suivants (par ordre décroissant) :

- Le prélèvement automatique : 47%
- Les canaux de proximités (DTT et dépositaires) : 30%
- L'agence et les stands : 9%
- La vente à bord : 6%
- Le M-Ticket : 5%
- La e-boutique : 3%

LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE POUR PRÉSERVER LES RECETTES ET FAVORISER LA TRANQUILLITÉ À BORD

Grace à un retour à un effectif nominal de contrôleurs, lié au plan de recrutement et à la baisse de l'absentéisme, le nombre de contrôles a progressé de +13% par rapport à 2023.

En 2024, plusieurs partenariats supplémentaires ont été mis en place avec notamment la ville de La Riche, Saint-Avertin et Saint-Pierre-des-Corps.

25 218 procès-verbaux ont été dressés en 2024, soit une hausse de 14,6 % par rapport à 2023. En revanche, on observe une baisse du taux de recouvrement avec 45,1 % contre 47,1% en 2023.

Le personnel des bureaux participe à la lutte contre la fraude lors d'opérations « *coup de poing* », une fois par mois, en présence des forces de l'ordre.

Les médiateurs participent aussi sous un format dissuasif à travers des opérations d'incitation à la validation.



LES MOYENS MATÉRIELS ET LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

2024 a été marqué par la mise en service du 1^{er} Bus à Haut Niveau de Service (BHNS) articulé roulant au BioGNV au mois de février, suivi de 14 autres jusqu'à fin septembre.

Pour maintenir ces 15 nouveaux véhicules BioGNV, un barnum dédié a été installé en attendant la mise aux normes de l'atelier.

Toujours dans une démarche de développement durable et de prolongation d'utilisation des biens, le SMT a demandé à Keolis de réaliser une rénovation mi-vie sur 24 bus gazole et de les mettre aux nouvelles couleurs.

La démarche de développement durable de Keolis est aussi déclinée à travers des plans de réductions des consommations, notamment sur la consommation électrique du tramway en jouant sur la climatisation, ainsi que la maîtrise de la consommation en eau de la plateforme tramway.



VIE DE L'ENTREPRISE

La sécurité est la base du projet d'entreprise de Keolis Tours. Malgré un engagement quotidien, nous avons à déplorer trois décès en 2024 : le décès d'une personne âgée tombée dans le bus, le décès d'une jeune femme percutée par un bus alors qu'elle traversait sans avoir regardé et sans avoir la priorité au feu et enfin, le décès d'un conducteur de Keolis Tours, qui a été fauché par une voiture alors qu'il rentrait chez lui à moto après son service. Ces 3 accidents mortels sont un traumatisme pour l'ensemble des agents de l'entreprise et nous rappellent nos obligations de résultat concernant la sécurité.

Le plan de recrutement massif initié en 2023 pour à la fois lutter contre l'absentéisme, éviter de devoir déployer un Plan de Transport Adapté et minimiser les Services Non Assurés, s'est poursuivi avec le recrutement de 61 Conducteurs-Receveurs sur l'année 2024.

Ce plan de recrutement commence à porter ses fruits avec :

- Un absentéisme en baisse sur le dernier semestre 2024
- Aucun Service Non Assuré sur l'ensemble de l'année 2024

Toujours avec l'objectif de lutte contre l'absentéisme et de fidélisation des collaborateurs, après la signature d'un accord QVT à l'été 2023 et la mise en place d'un groupe de travail dédié, cette année 2024 a pu voir les premières actions se concrétiser, telles que :

- Trois créneaux de sport proposés chaque semaine gratuitement aux collaborateurs. Une coach intervient sur le site de Saint-Pierre-des-Corps et de Tours Nord pour dispenser des séances collectives d'une heure.
- 22 créneaux de 15 minutes de massages Amma assis sont également proposés une fois par mois gratuitement aux collaborateurs. La masseuse se déplace sur les quatre sites de l'entreprise.
- Une nouvelle salle de repos a été aménagée sur le site de Saint-Pierre-des-Corps.
- Les espaces extérieurs ont été aménagés également avec l'achat de nouveaux mobiliers.
- Un forfait mobilité durable a été mis en place pour récompenser et inciter les collaborateurs à se déplacer en mode doux sur leurs trajets domicile-travail.
- Une première campagne de commande de chèques CESU préfinancés par l'entreprise a été déployée en fin d'année. L'objectif est d'apporter un soutien aux collaborateurs dans différentes thématiques de la vie quotidienne telles que la garde d'enfants, l'aide aux aidants, etc.

Le système de management santé et sécurité au travail de Keolis Tours est reconnu selon la norme ISO 45001 depuis 2020. Cette année s'est déroulé le premier audit de suivi sur l'ensemble des activités de la filiale du nouveau cycle de certification (3 ans). Aucune non-conformité mineure ou majeure n'a été relevée lors de l'audit. A noter sur ce thème



de Santé Sécurité au Travail, le record de 1 000 jours consécutifs sans accident du travail à l'atelier de maintenance bus, qui a donné lieu à l'organisation d'un moment de convivialité pour marquer l'événement.

RSE, PARTENARIATS ET ACTIONS SOLIDAIRES

La politique RSE de Keolis Tours s'illustre dans plusieurs domaines ou à travers des partenariats locaux, à savoir :

- Des partenariats d'innovation avec des entreprises tourangelles :
 - › « *Expert décision* » qui permet de tester la mise en place de la télémétrie avancée sur les rames de tramway
 - › Civitime qui développe des sensibilisations sur des thématiques RSE sous forme de jeu. Différentes thématiques (préservation de l'eau, biodiversité, ...) sont mises à disposition du personnel via le portail interne
- Des partenariats institutionnels :
 - › Des conventions partenariales ont été signées avec les villes de Saint-Pierre-des-Corps, La Riche et Saint-Avertin, pour partager des informations sur les incidents et mener des missions communes avec nos vérificateurs et la police municipale
 - › Un tournoi interquartiers de football regroupant des jeunes de 12 à 15 ans de l'ensemble du Syndicat des Mobilités de Touraine
- Des actions solidaires :
 - › Dix collaborateurs volontaires ont donné leur sang à l'Hôtel de Ville de Tours à l'occasion de la Journée Mondiale des Donneurs de Sang
 - › D'anciens ordinateurs fixes et portables ont été mis en vente en interne. La totalité de l'argent récolté a été reversé à l'association ADEL CENTRE qui a pour but d'aider les enfants atteints de leucémies ou de cancer et leur famille
 - › Une collecte de jouets et de livres a été réalisée sur nos différents sites au profit du Secours Populaire pour les fêtes de fin d'année

Elle se décline aussi par une politique accessibilité volontariste avec :

- Le service gratuit « Mon Guide Fil Bleu » qui permet d'accompagner une personne de 70 ans et plus sur un trajet avec le réseau Fil Bleu
- Les ateliers de mobilité menés par le service de médiation qui organise, en lien avec les associations de quartier, dont Wimoov, des temps pédagogiques pour les personnes âgées ou les personnes isolées ou, encore, éloignées de l'emploi et dont le dénominateur commun est la difficulté à se déplacer et le souhait d'un retour à la mobilité
- La formation du personnel à l'accueil et à l'accompagnement des voyageurs fragiles

La responsabilité environnementale est une préoccupation quotidienne des équipes et se traduit en 2024 par :

- La mise en place de 10 vélos de service à assistance électrique, mis à disposition des différentes directions de l'entreprise, pour inciter les collaborateurs à privilégier dans la mesure du possible l'utilisation d'un vélo pour se rendre à diverses réunions
- Une amélioration de la valorisation ou traitement de certains déchets :
 - › Des vêtements de travail donnés à une association tourangelle permettant la réutilisation des vêtements en état et la valorisation du textile pour les plus abimés
 - › Les déchets ne pouvant être triés, préalablement éliminés par enfouissement, sont désormais transférés au centre de traitement de Blois afin d'être valorisés de manière énergétique
 - › Les biodéchets issus de notre restauration collective ainsi que les gravats et le bitume sont également valorisés
- Le maintien de la certification ISO 14001 pour l'ensemble des activités de l'entreprise. L'engagement de Keolis pour la protection de l'environnement est reconnu depuis plusieurs années au travers de cette certification.



FIL BLANC, UNE DYNAMIQUE À L'IMAGE DE FIL BLEU

Avec plus de 76 300 voyages en 2024, la fréquentation est en hausse de 6,97% par rapport à 2023.

Cette hausse de fréquentation a été rendue possible grâce à 3 facteurs :

- Une baisse significative de l'absentéisme, passé de 11% en 2023 à 7.9% en 2024
- Un recours accru à la sous-traitance qui a progressé de 15,6%
- Une amélioration de la disponibilité des véhicules en fin d'année grâce à un programme intensif de modifications et d'entretiens sous-traité au service technique de Keolis Tours

2024 a été marqué par une réorganisation à la suite du départ, fin septembre, de la directrice Bénédicte Fourmond.

Pour pallier ce départ, plusieurs actions ont été mises en place. Le directeur général de Keolis Tours et Keolis Tours Access a accentué sa présence sur le site et a nommé Madame Claire Monmousseau cheffe de centre. Une alternante au service réservation est arrivée début septembre. Et pour finir, différentes missions ont été réparties sur certains membres du comité de direction de Keolis Tours (RH, finances, statistiques).

Cette réorganisation n'a pas eu d'impact sur la qualité de service puisque l'enquête satisfaction diligentée par le SMT obtient un score historique de 98,4%.



LES CHIFFRES CLÉS



LA POPULATION DU RESSORT TERRITORIAL FIL BLEU

316 142 habitants, soit +0,4% vs 2023

L'OFFRE FIL BLEU

9 409 138 kms commerciaux

soit +3,4% vs 2023

Tramway 14% de l'offre commerciale

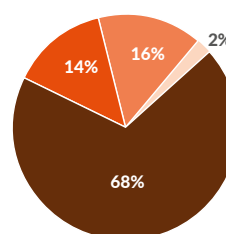
Bus en propre 68% de l'offre commerciale

Sous-traitance (hors TAD) 16% de l'offre commerciale

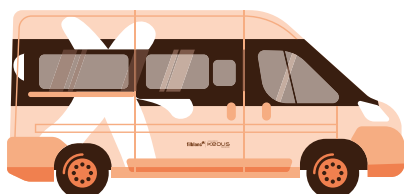
Transport À la Demande (TAD) 2% de l'offre commerciale

La vitesse commerciale 18,56 km/h, soit -0,7% vs 2023

Production de l'offre commerciale en 2024



■ Tramway ■ Bus en propre ■ Sous-traitance (hors TAD) ■ TAD



L'OFFRE FIL BLANC

904 933 kms commerciaux

soit +7,4% vs 2023

LE PARC EN PROPRE

21 rames de tramway

11,7 ans d'âge moyen

115 bus diesel et 45 bus GNV

8,6 ans d'âge moyen

5 minibus électriques

11,4 ans d'âge moyen

18 véhicules TPMR

5,3 ans d'âge moyen

LES PARCS-RELAIS

7 P+R

196 583 entrées

15 P+V

37 707 entrées



L'EFFECTIF (YC MISES À DISPOSITION KEOLIS SA ET INTÉRIM)

759 agents (+4,7% vs 2023)

dont 490 conducteurs Fil Bleu et 19 conducteurs Fil Blanc

LES RECETTES DU TRAFIC FIL BLEU

24 754 413 € HT soit +7,97% vs 2023

Titres à voyages 41% des recettes du réseau

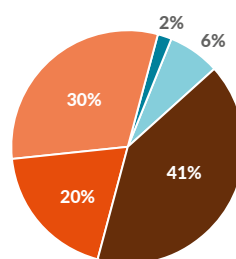
Abonnements tout public 20% des recettes du réseau

Abonnements jeunes 30% des recettes du réseau

Abonnements seniors 2% des recettes du réseau

Abonnements sociaux et AAH 6% des recettes du réseau

Mix tarifaire en 2024



■ Titres à voyages ■ Abonnements tout public
■ Abonnements jeunes ■ Abonnements seniors
■ Abonnements sociaux



LES RECETTES DU TRAFIC FIL BLANC

106 289 € HT

LA CONTRIBUTION FINANCIÈRE

78 383 958 € HT

Coût au km commercial 8,34 €/km

Le reste à charge de l'AO 50 608 814 € HT

Contribution par voyage 1,31 €/voyage

LA FRÉQUENTATION DU RÉSEAU FIL BLEU

38 699 423 validations soit +7,0% vs 2023

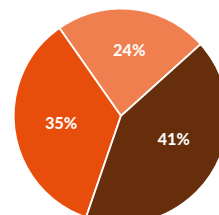
Tramway 41% des validations du réseau

Lignes bus fortes (2, 3, 4 et 5) 35% des validations du réseau

Autres lignes 24% des validations du réseau

En redressant les données de validations des titres groupe et de la non-validation, la fréquentation s'établit à **44 266 516 voyages**.

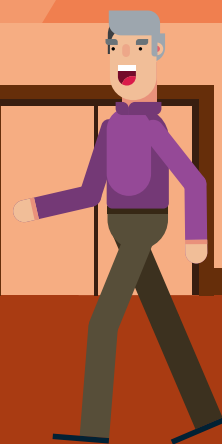
Répartition des validations en 2024



■ Tramway ■ Lignes bus fortes (2, 3, 4 et 5) ■ Autres lignes

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024


3



LES ÉTUDES

3.1 Le programme d'études prévisionnel.....	24
3.2 Les études réalisées	25





Afin de continuellement améliorer la qualité de service du réseau, Keolis Tours réalise régulièrement des études. Les principaux enseignements des études de l'année 2024 sont présentés dans ce chapitre.

3.1 LE PROGRAMME D'ÉTUDES PRÉVISIONNEL

Enquête	Objectif de l'enquête	Période d'enquête
Non validation	Mesurer la non-validation du réseau Fil Bleu pour en réaliser une cartographie	Novembre - Décembre 2024
Baromètre Satisfaction	Connaître la satisfaction de la clientèle Fil Bleu sur tous les éléments du réseau	Novembre 2024
Baromètre IV	Évaluer la qualité de l'Information Voyageurs (IV) sur toutes les étapes du parcours client	Novembre 2024
Groupes clients	Connaître les spécificités de mobilité et attentes de groupes de clients via des entretiens longs	Rentrée 2024

Une autre enquête a été réalisée, hors programme d'études prévisionnel :

Enquête	Objectif de l'enquête	Période d'enquête
Calèche	Connaître la clientèle de la calèche et ses attentes	Juin 2024



3.2 LES ÉTUDES RÉALISÉES

NON VALIDATION

Objectifs de l'enquête

- Mesurer la non-validation du réseau Fil Bleu en fonction de la ligne, du type de jour et de la tranche horaire
- Connaître l'évolution du taux de non-validation depuis la dernière enquête réalisée en 2022

La non-validation est le fait de monter dans les transports sans valider de titre à bord. Elle est à différencier de la seule fraude dite "dure" car elle englobe aussi les cas où un client possède un titre en règle, comme un abonnement, sans le valider.

Méthodologie et échantillon

Dix enquêteurs ont voyagé dans les transports. Ils comptaient séparément le nombre de montées et le nombre de validations. L'écart entre les deux permet d'évaluer la non-validation. Un redressement des résultats est effectué en fonction du type de ligne, du type de jour et de la tranche horaire pour obtenir des résultats représentatifs.

Principaux résultats de l'enquête

La non-validation sur le réseau a augmenté depuis la dernière étude de 2022, ce qui vient confirmer la tendance de fond d'augmentation de la fraude constatée par l'enquête fraude de 2023.

La non-validation se place à 20,3% sur le tramway (+3,7 pts) et 11,3% sur le bus (+2,8 pts) avec une moyenne réseau à 14,9%.

Sur le tramway, il y a une nette progression de la non-validation le matin, relativement épargnée auparavant : le taux passe de 10% avant 12h en 2022 à 17% en 2024.

Sur le bus, la non-validation reste maîtrisée sur la Tempo 2, mais progresse sur les lignes urbaines, qui voient leur taux de non-validation doubler, passant de 6,8% à 13,2%.

BAROMÈTRE SATISFACTION

Objectifs de l'enquête

- Mesurer la satisfaction des clients Fil Bleu sur la qualité des déplacements en transports en commun
- Connaître les attentes des clients pour identifier des leviers d'amélioration potentiels de leur satisfaction
- Comparer les résultats d'une année sur l'autre pour voir les évolutions de tendance

Méthodologie et échantillon

L'enquête a été réalisée par le bureau d'études MV2 et supervisée par les équipes de Keolis Tours. Elle s'est déroulée principalement par téléphone, à partir d'une base de clients Fil Bleu ayant voyagé récemment sur le réseau.

Des clients anonymes, utilisateurs de tickets et ne figurant pas dans la base clients, ont aussi été interrogés pour atteindre des profils plus occasionnels.

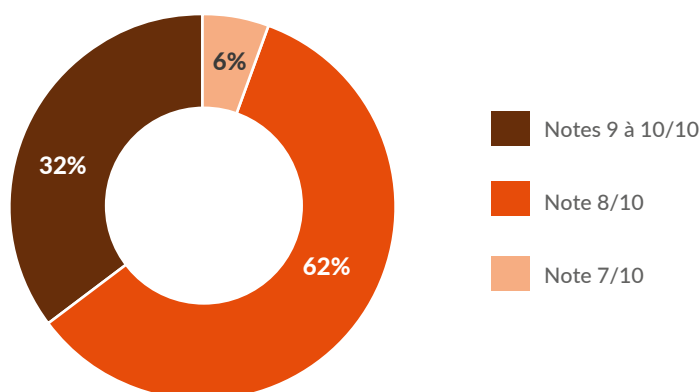
Le baromètre satisfaction est posé tous les ans avec des intitulés de questions identiques d'une année sur l'autre, afin de connaître l'évolution de la satisfaction.

Au total, 500 répondants ont donné leur avis.

Principaux résultats de l'enquête

Les répondants devaient donner une note de satisfaction du réseau de 1 à 10. Aucun n'a donné en dessous de 7. La moyenne a progressé depuis l'an dernier, passant de 8,1/10 en 2023 à 8,3/10 en 2024.

Satisfaction globale - détail



Toutes les catégories de clients sont satisfaites, y compris les occasionnels (8,2/10 de moyenne). La localisation impacte la satisfaction : les clients du centre-ville étant légèrement plus satisfaits (8,4/10) que les clients de 2^{ème} couronne ou Hors Métropole (8,1/10).

La satisfaction est générale sur les éléments du réseau : accueil, fréquence, confort... Aucun critère n'a de note en dessous de 8, mis à part les critères touchant aux parkings-relais (accès et place disponible) qui concernent peu de répondants.

BAROMÈTRE IV

Objectif de l'enquête

Évaluer la qualité de l'Information Voyageurs (IV) à toutes les étapes du parcours client.

Méthodologie et échantillon

L'enquête a été intégrée au baromètre de satisfaction.

Principaux résultats de l'enquête

Les informations à bord, aux arrêts et en cas de perturbation ont reçu des notes de satisfaction moyennes respectives de 8,4, 8,3 et 8,3/10 soit des moyennes hautes, similaires à la moyenne générale du réseau.

L'utilisation du site Internet est en net recul d'année en année depuis 2020, au profit de l'application qui est de plus en plus utilisée.

Sur les sujets concernant l'application, la satisfaction reste élevée, mais moins que le reste du réseau : la fiabilité des alertes, la recherche d'itinéraire et la facilité d'utilisation de l'application ont respectivement obtenu des notes moyennes de 8,1, 8,1 et 8,0/10, avec 5% des clients peu satisfaits sur les deux derniers critères.

GROUPES CLIENTS

Objectifs de l'enquête

Connaître les spécificités de mobilité et les attentes de clients et non-clients seniors.

Méthodologie et échantillon

Deux tables rondes de 2 heures 30 ont été organisées et animées par le bureau d'études AMP Conseil qui avait organisé le recrutement en amont.

L'enquête visant les seniors, les participants avaient entre 60 et 80 ans.

La première table ronde accueillait 9 participants utilisateurs réguliers des transports en commun et la deuxième, 8 participants utilisateurs occasionnels, afin de diversifier les points de vue.



Principaux résultats de l'enquête

Les seniors rencontrés restent très actifs et pratiquent une grande diversité d'activités et de loisirs.

Les répondants s'inscrivent dans la multimodalité, utilisant beaucoup de modes de transports différents selon le contexte, ce qui les fait tendre vers une pratique occasionnelle des transports en commun.

Les transports en commun sont encore beaucoup utilisés pour se rendre au centre-ville. Le prix, la complexité et le confort sont des freins à leur utilisation. La marche est en concurrence des transports, pour des raisons de gestion de temps, confort, santé et prix.

CALÈCHE

Objectif de l'enquête

Connaître la clientèle de la calèche, ses attentes et sa satisfaction.

Méthodologie et échantillon

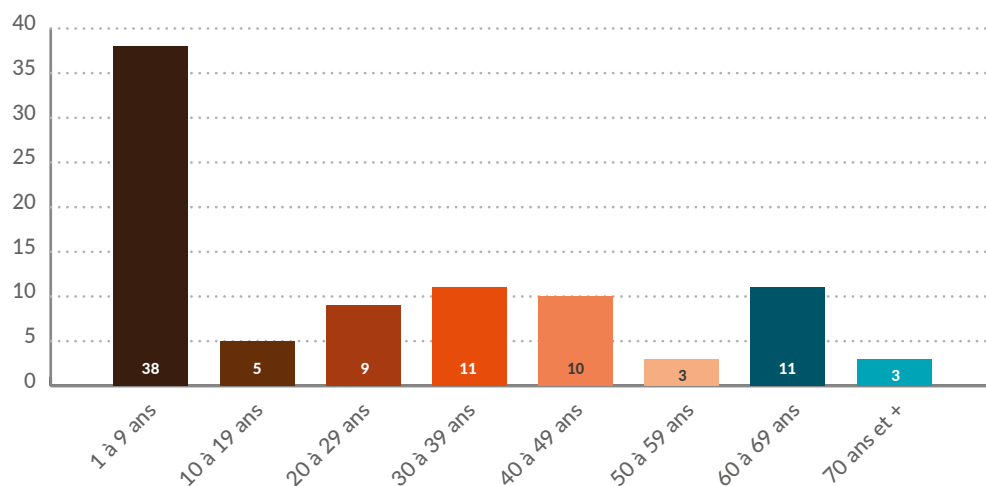
Une enquêtrice recrutée par Fil Bleu a posé un court questionnaire en face à face aux clients, après leur descente de la calèche.

L'enquête s'est déroulée fin juin et a duré 4 jours. Les clients répondaient en groupe, pour fluidifier le questionnaire. 40 questionnaires ont été remplis, pour 90 personnes recensées.

Principaux résultats de l'enquête

Plus de la moitié des clients interrogés venaient de Tours, et environ un tiers était extérieur au PTU. Une grande majorité des groupes étaient des familles avec enfants, les autres étant principalement des couples sans enfants.

Répartition clients calèche par tranche d'âge



Tous les clients interrogés ont été satisfaits du service de la calèche.

Il a été proposé aux clients de classer 4 critères selon leur importance ;

- le fait de réaliser une balade agréable
- le côtoiement des chevaux
- la découverte de la ville
- le prix attractif

Les répondants ont très largement plébiscité le fait de réaliser une balade agréable en premier critère et le prix était le critère le moins attractif. La découverte de la ville et la proximité avec les chevaux sont ex aequo au centre.

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024



LE SERVICE OFFERT

4.1 L'offre théorique	30
4.2 L'offre réalisée	35
4.3 L'offre par ligne.....	37
4.4 La Calèche	43
4.5 Les perturbations significatives	47
4.6 Les Places Kilométriques Offertes.....	48
4.7 Les vitesses commerciales.....	50



4.1 L'OFFRE THÉORIQUE

Le premier semestre a été marqué par l'intégration de légères modifications d'offre pour répondre à des besoins identifiés, retirer des moyens inefficaces ou corriger certains points.

Lors de l'été, le réseau s'est adapté notamment aux travaux Vélival sur l'avenue de la Tranchée, ainsi qu'à ceux de la rue de Suède à Tours Nord.

À la rentrée 2024, après plusieurs années de développement d'offre, la dynamique s'est encore poursuivie avec des mesures qui ont concerné principalement :

- le réseau bus à Tours Nord (L10, L12, L13, L17)
- la création d'une seconde ligne de Nuit (N2) sur Tours Nord
- le développement de plusieurs services Résabus (R3, R6, R7, R8, R9, R10)

Enfin, à la rentrée et à l'automne, l'offre de certaines lignes du réseau bus a dû s'adapter aux travaux qui ont eu lieu :

- travaux sur l'autoroute A10, avec un impact sur les lignes 3, 4, 5, 10 et 16
- travaux sur la rue Edouard Vaillant, avec un impact sur les lignes 3, 14, 19 et 83

DU 1^{ER} JANVIER AU 7 JUILLET : QUELQUES AJUSTEMENTS MINEURS

La base de l'offre effective pour ce début d'année 2024 est une offre nominale à 100% mise en œuvre le 6 novembre 2023.

Sur cette base, des ajustements ont été apportés :

- Ligne 53 (8 janvier) : l'itinéraire des courses « *express* » emprunte le boulevard A. Gance au lieu de la rue Védrières dans le sens vers Vaucanson pour éviter la thrombose routière.
- Ligne 70 (8 janvier) : le doublage de 17h40 partant de MFR Rougemont est supprimé car sous-fréquenté.
- Ligne 2 (29 janvier) : le renfort de 16h20 des Douets en semaine scolaire est supprimé car sous-fréquenté.
- Ligne 50 (29 janvier) : le renfort de 8h02 au départ de Vaugareau est supprimé en semaine car sous-fréquenté.
- Lignes 16 et 19 pour le forum de l'orientation (16 février) : des renforts de ligne 16 entre Lycée Grandmont et Vallée du Cher sont ajoutés. Les passages de la ligne 19 via Becquerel sont modifiés.
- Lignes 17 et 58 (26 février) : l'arrêt Christ-Roi en direction de Tranchée est ajouté de manière expérimentale, car en mixité avec la voie de tram sur l'axe Maginot.
- Ligne 50 (9 mars) : la déviation du marché de Luynes par la levée de la Loire, le samedi matin, en direction de Vaugareau est intégrée dans l'offre nominale.
- Ligne N1 (30 mars) : une course est supprimée pour se recalier avec le passage à l'heure d'été au cours de la nuit.
- Ligne 2 (2 avril) : le renfort de 7h43 « Gare Vinci > Les Douets » est supprimé et le renfort « Lac > Les Douets » à 7h57 est ajouté.
- Ligne 56 (2 avril) : le renfort de 18h31 direction Ste Agathe est supprimé en semaine scolaire.
- Lignes 17, 58 (19 avril) : l'expérimentation de l'arrêt bus à « Christ-Roi » sur l'axe Maginot Nord est pérennisée.
- Ligne 16 (du 26 avril au 20 mai) : pour la fête foraine et la foire de Tours, une offre renforcée est mise en œuvre
 - › les 26 et 27 avril, le 3, 4, 7, 10, 11, 17 et 18 mai pour offrir une fréquence entre 10 et 25' de 18h à 00h.
 - › le 28 avril, le 6, 8, 9, 12, 19 et 20 mai pour offrir une fréquence entre 20 et 40' de 14h à 21h (00h les 8 et 9 mai).
 - › du 26/04 au 20/05, exploitation de la ligne 83 (voir tableau sur la ligne 83).



Notons que la qualité de service de l'ensemble du réseau Bus a été nettement améliorée cette année, grâce au dispositif mis en place par les équipes du SMT qui facilitait la circulation des véhicules Fil Bleu (navette et bus) sur l'avenue de Florence, en entrant et sortant du dépôt.

- Tram (31 mai et 1^{er} juin) : pour les « années Joué », un aller-retour est ajouté offrant un dernier départ de J. Monnet à 1h du matin.
- Tram et Ligne 2 (21 juin) : pour la fête de la musique, la fréquence sur ces lignes est améliorée (15 minutes au lieu de 30 minutes) et l'amplitude étendue jusqu'à 1h du matin.
- Lignes 2, 4, 14, 19, 58, 66, 67, 69, 70 (1 au 5 juillet) : pendant ces cinq jours, il est nécessaire de répondre à des besoins scolaires avec l'entrée en application du calendrier d'offre « petites vacances scolaires ». Les courses scolaires, les renforts et les lignes spéciales précitées sont donc maintenus pendant cette semaine.



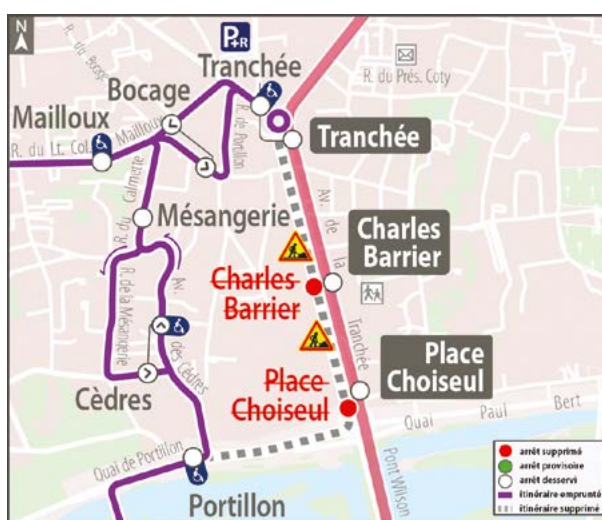
Communication faite à l'arrêt LAC pour valoriser les renforts de la ligne 16 pendant la fête foraine et la foire



Photo du dispositif mis en place par le SMT pour empêcher le stationnement anarchique sur l'avenue de Florence

DU 8 JUILLET AU 25 AOÛT : DES AJUSTEMENTS POUR ACCOMPAGNER LES TRAVAUX SUR L'AVENUE DE LA TRANCÉE ET LA RUE DE SUÈDE

- Ligne 32 (du 6 juillet au 25 août) : pendant la période estivale, l'itinéraire de la ligne se fait à « Fac 2 Lions » au lieu de « Lycée Grandmont ». 4 courses sont ajoutées le samedi et 2 en semaine.
- Lignes 2 et 17 (du 6 juillet au 25 août) : en raison des travaux sur la rue de Suède, la ligne 2 est déviée par « Bois Aubry » et la ligne 17 par l'avenue du Danemark.
- Lignes 10 et 14 (du 6 juillet au 25 août) : en raison des travaux sur l'avenue de la Tranchée, la ligne 10 est coupée en deux parties (Beffroi <> Tranchée et Place Choiseul <> Paul Doumer) et la ligne 14 passe par l'avenue des Cèdres dans un sens.



Exemple de la déviation de la ligne 14

DU 26 AOÛT AU 20 OCTOBRE : UNE OFFRE RETRAVAILLÉE PRINCIPALEMENT À TOURS NORD ET DES ADAPTATIONS DE L'OFFRE EN LIEN AVEC LES TRAVAUX DE L'A10

À partir du 26 août, plusieurs lignes ont fait l'objet de modifications pour cette rentrée. Tours Nord est un secteur particulièrement concerné par ces modifications. Le but de ces ajustements de rentrée est d'adapter l'offre à la demande :

- Ligne 10 : la ligne 10 est supprimée au Nord entre la gare de Tours et Beffroi. La ligne fonctionne de Paul Doumer à Gare de Tours.
- Ligne 12 : l'itinéraire est modifié et dessert la zone Fusaparc, les quais Paul Bert et Porte de Loire par le pont Napoléon.
- Ligne 13 : la ligne est créée entre « Beffroi et Petite Arche » avec une fréquence aux 15/20' en semaine période scolaire.
- Ligne 17 : l'itinéraire est modifié et dessert le secteur St Symphorien à la place de la ligne 18, ainsi que les rues Mayer et Mûriers. Un nouveau terminus est implanté à St Cyr Equatop.
- Ligne 18 : la ligne est supprimée.
- Ligne 53 : l'itinéraire de la ligne 53 express, en semaine, est modifié et passe par la base aérienne.
- Ligne 57 / R57 : le Résabus 57 fonctionnant du lundi au samedi est supprimé et remplacé par un prolongement systématique de la ligne 57 à « Merluce ».
- Ligne N2 : une ligne de nuit est créée à Tours Nord fonctionnant du jeudi au samedi, selon les mêmes modalités que la N1. À cette occasion, la descente à la demande entre deux arrêts est expérimentée sur les lignes N1 et N2 (expérimentation).
- Ligne 71 : la ligne est créée entre « Parc Grandmont <> Petite Madelaine » et fonctionne les mercredis et samedis après-midi. Un bus est proposé toutes les 20 à 25 min.
- Résabus 2 et Résabus 8 : ces services sont fusionnés et 3 courses sont ajoutées. Le Résabus 2 est supprimé.
- Résabus 3 : 4 arrêts sont créés (St Pierre Gare, Farges, Epines fortes, Florence) pour améliorer le maillage.
- Résabus 6 : le service est étendu à la commune de Druye.
- Résabus 7 : le service est étendu à Petit Bournais (nouveau terminus situé à Chanceaux-sur-Choisille).



Communication valorisant la descente à la demande entre deux arrêts sur les dépliants

- Résabus 9 : 6 arrêts sont créés dans les ZI Cassantin et Papillon ainsi qu'à proximité de la base aérienne. Trois départs sont ajoutés.
- Résabus 10 : le service est étendu dans le quartier de St Symphorien grâce à l'ajout de 18 arrêts et d'un nouveau point de rabattement à Chopin.

En parallèle, l'impact des travaux de l'A10 (au niveau de la bretelle d'autoroute à Saint Avertin) du 26/08 au 18/10 a été anticipé afin d'atténuer les effets sur la qualité de service. Les lignes 3, 4, 5, 10 et 16 ont été concernées :

- Lignes 4, 5 et 10 : la fréquence est réduite aux 11 min au lieu de 10 min sur les lignes 4 et 5, et de 15 à 20 min sur la ligne 10.
- Lignes 3 et 16 : les horaires sont modifiés sans variation des fréquences.

À partir de septembre, d'autres ajustements sont injectés :

- Ligne 58 (2 septembre) : la zone "hôpital Pagès" et la ZI Haute Limouillère sont desservies grâce à une modification de l'itinéraire. La ligne est renumérotée de 58 en 68.

DU 21 OCTOBRE AU 31 DÉCEMBRE : QUELQUES ADAPTATIONS D'OFFRE POUR ACCOMPAGNER LES TRAVAUX RUE E. VAILLANT

À partir du 28 octobre, au milieu des vacances scolaires, les travaux sur la rue E. Vaillant commencent. Les lignes 3, 14, 19 et 83 sont déviées par la rue Jolivet dans le sens Sud > Nord, jusqu'au 2 décembre.

- Lignes N1 et N2 (27 octobre) : une course est ajoutée pour se recalier avec le passage à l'heure d'hiver au cours de la nuit.
- Du 23/11 au 22/12 : sur les lignes pouvant accueillir ce type de véhicule, des articulés sont affectés le samedi et le dimanche en raison des fréquentations importantes.
- Lignes 3, 12, 13, 17, 53 (2 décembre) : les horaires des lignes sont modifiés dans le but d'adapter les temps de parcours et in fine la qualité de service.
- Lignes 2, 3, 4, 5 (2 décembre) : la descente à la demande entre deux arrêts est déployée sur ces lignes après 22h.
- Tram (du 01/12 au 22/12) : l'offre est améliorée aux 13 min le matin et 10 min l'après-midi au lieu de 15 min toute la journée, pendant les 4 dimanches précédant Noël.
- Ligne 2 (du 01/12 au 22/12) : l'offre est améliorée aux 15 min de 12h à 19h au lieu de 30 min, pendant les 4 dimanches précédant Noël.
- Ligne 71 (du 01/12 au 22/12) : la ligne fonctionne exceptionnellement le dimanche après-midi de 13h à 19h (un bus toutes les 20min).
- Tram (5 décembre) : une rame supplémentaire est injectée de 8h à 12h pour absorber la fréquentation liée à l'ouverture du magasin Primark.
- Ligne 2 (6 décembre) : un départ « Douets > Gare de Tours » vers 00h30 est ajouté le vendredi. Ce trajet est en expérimentation.

- Tram (15 septembre) : pour la braderie, la fréquence est améliorée aux 12 min de 7h à 22h au lieu de 15 min.
- Tram (22 septembre) : pour les 10 & 20 km de Tours, la fréquence est améliorée aux 12 min de 7h à 15h au lieu de 15 min.



- Ligne 71 (14 décembre) : la ligne 71 est prolongée aux Atlantes via l'avenue de Bordeaux et le quartier des Fontaines. Elle fonctionne entre « Atlantes et Petite Madelaine ».
- Tram (31 décembre) : la ligne fonctionne exceptionnellement toute la nuit toutes les 30min.
- Lignes N1 et N2 (31 décembre) : les lignes fonctionnent exceptionnellement.

ZOOM SUR L'OFFRE PROPOSÉE PAR LA LIGNE 83

Date	Événement	Type d'offre	Nb de validations	Impact en km commerciaux	Ratio Validations /km
13/01/24	Concert Pascal Obispo	concert	53	10	5,3
26/01/24	Concert Sardou	concert	60	10	6,0
27/01/24	Concert Grand Corps Malade	concert	123	10	12,3
09/02/24	Concert Ninho	concert	146	11	13,3
16/02/24	Forum de l'orientation	salon	699	54	13,0
09/03/24	Concert Patrick Bruel	concert	52	10	5,2
23/03/24	Concert Calogero	concert	64	10	6,4
26/03/24	Concert Johnny Symphonique Tour	concert	6	10	0,6
26/04/2024 au 20/05/2024	Foire et fête foraine	salon	14 288	2 683	5,3
24/05/2024 au 26/05/2024	Tours Tattoo Show	salon	234	217	1,1
16/06/24	Concert Star Academy	concert	55	10	5,5
28/06/2024 au 30/06/2024	Japan Tours Festival	salon	1 520	442	3,4
18/10/2024 au 20/10/2024	Mariage Habitat	salon	307	344	0,9
25/10/2024 au 28/10/2024	Auto&mobile	salon	269	493	0,5
08/11/24	Concert Slimane	concert	49	11	4,5
15/11/2024 au 17/11/2024	Ferme Expo + concerts de Gims le 15/11 et Disney le 17/11	salon	622	319	1,9
22/11/2024 au 25/11/2024	Mer et Vigne + concert 10 Commandements	salon	426	514	0,8
26/11/24	Concert Sardou	concert	11	11	1,0
13/12/24	Spectacle Alban Ivanov	concert	20	10	2,0
14/12/24	Salon de l'étudiant	salon	119	112	1,1

L'offre typée "salon" correspond à un passage de bus toutes les 30 mn environ pendant l'amplitude de fonctionnement de l'événement. L'offre typée "concert" correspond à une ou deux courses avant l'événement et un départ après l'événement.

4.2 L'OFFRE RÉALISÉE

LES KILOMÈTRES TOTAUX

Offre kilométrique par mode (kilomètres totaux)	Réalisé 2024	Réalisé 2023	Contrat 2024	Variation 2024 vs 2023		Variation 2024 vs Contrat	
				Km	%	Km	%
Tramway	1 297 010	1 277 143	1 311 561	19 867	1,6 %	-14 551	-1,1 %
Standards	4 153 126	4 125 739	3 984 109	27 387	0,7 %	169 017	4,2 %
Articulés	3 225 992	3 086 797	3 480 224	139 195	4,5 %	-254 232	-7,3 %
Minibus	103 509	88 831	111 411	14 678	16,5 %	-7 902	-7,1 %
Cars	14 989	26 153	72 801	-11 164	-42,7 %	-57 812	-79,4 %
Sous-traités bus	1 714 474	1 602 837	1 605 357	111 637	7,0 %	109 117	6,8 %
Sous-traités taxis	193 598	183 599	223 335	10 000	5,4 %	-29 737	-13,3 %
Sous-traités car	99 795	80 452	0	19 343	24,0 %	99 795	-
	10 802 493	10 471 551	10 788 798	330 943	3,2 %	13 695	0,1 %
dont TAD	206 334	200 547	171 758	5 787	2,9 %	34 577	20,1 %
dont hors TAD	10 596 159	10 271 004	10 617 040	325 156	3,2 %	-20 881	-0,2 %

LES KILOMÈTRES COMMERCIAUX

Hors TAD, le total des kilomètres commerciaux réalisés en 2024 est légèrement supérieur au contrat de 0.47%. Cette évolution est due aux modifications de l'offre de la rentrée de septembre 2024, ainsi qu'aux renforts d'offre sur les dimanches de décembre sur les lignes 2 et 71.

Nous pouvons constater une augmentation de 3.31 % par rapport à l'année 2023. Cette évolution s'explique par les perturbations ayant eu lieu en 2023 qui ont entraîné des suppressions de courses comme le plan de transport adapté du 1^{er} au 11 février 2023), les nombreuses manifestations contre la réforme des retraites et les émeutes de l'été 2023.

L'augmentation des kilomètres TAD réalisés (+6% par rapport à 2023) s'explique par les modifications de l'offre ayant eu lieu en septembre 2023 et également en septembre 2024 (extensions des zones de couverture des résabus 3,6,7 et 9, et élargissement du résabus 10 avec un véhicule supplémentaire).



Offre kilométrique par mode (kilomètres commerciaux)	Réalisé 2024	Réalisé 2023	Contrat 2024	Variation 2024 vs 2023		Variation 2024 vs Contrat	
				Km	%	Km	%
Tramway	1 281 000	1 264 330	1 293 515	16 670	1,3 %	-12 515	-1,0 %
Standards	3 540 492	3 486 712	3 352 804	53 779	1,5 %	187 688	5,6 %
Articulés	2 807 391	2 700 944	2 988 412	106 446	3,9 %	-181 021	-6,1 %
Minibus	89 326	76 629	98 787	12 697	16,6 %	-9 461	-9,6 %
Cars	6 141	10 105	28 914	-3 964	-39,2 %	-22 773	-78,8 %
Sous-traités bus	1 447 728	1 341 169	1 387 335	106 559	7,9 %	60 393	4,4 %
Sous-traités taxis réguliers	5 000	7 725	23 771	-2 725	-35,3 %	-18 771	-79,0 %
Sous-traités Cars	39 212	33 055	0	6 157	18,6 %	39 212	-
Total hors TAD	9 216 289	8 920 669	9 173 538	295 620	3,3 %	42 751	0,5 %
TAD	192 849	181 813	171 758	11 036	6,1 %	21 091	12,3 %
Total	9 409 138	9 102 482	9 345 296	306 656	3,4 %	63 842	0,7 %

LES KILOMÈTRES DE DÉVIATIONS

Sur l'année 2024, les déviations ont engendré un surplus de kilomètres réalisés de +21 961 km.

La ligne la plus impactée est la ligne 50 avec à elle seule, +6 740 km principalement dus aux différentes déviations générées par la commune de Luynes dans la rue Saint-Venant et dans le bourg pour des raisons variées (travaux, commémorations, brocantes, déménagements, mariages, livraisons...). Nous avons déjà fait ce constat en 2023, et cela impacte aussi les lignes 57 et 68.

De même, la ligne C1 reste encore très impactée par les déviations. Alors que c'est une ligne courte, elle comptabilise +5 127 km de déviation et se retrouve en deuxième position des lignes les plus fortement impactées. Elle est la ligne la plus impactée au ratio kilométrique.

Ligne	Δ km
PLAN B	77
2	1 123
3	2 390
4	-236
5	1 736
10	98
11	-2 129
12	335
13	340
14	396
15	-767
16	3 262
17	2 276

Ligne	Δ km
18	268
19	513
C1	5 127
N1	-8
N2	5
30	-771
31	-39
32	28
34	161
35	-87
36	2 232
50	6 740
51	348
52	95

Ligne	Δ km
53	-315
54	-2 714
56	-7
57	530
58	1 067
66	-11
67	-51
68	-7
69	-47
70	0
72	5
73	0
83	0
Total	21 961


4.3 L'OFFRE PAR LIGNE

LES KILOMÈTRES PAR LIGNE


	2024			2023			Variation 2024 vs 2023		
Lignes	Commercial	HLP	TOTAL	Commercial	HLP	TOTAL	Commercial	HLP	TOTAL
Tramway - Ligne A	1 281 000	4 816	1 285 816	1 264 330	4 791	1 269 121	1,3 %	0,5 %	1,3 %
Techniques Tram	-	11 194	11 194	-	8 022	8 022	-	39,5 %	39,5 %
TOTAL TRAM	1 281 000	16 010	1 297 010	1 264 330	12 813	1 277 143	1,3 %	24,9 %	1,6 %
Plan B	4 368	1 445	5 814	4 602	1 323	5 925	-5,1 %	9,3 %	-1,9 %
S/T PRT	4 368	1 445	5 814	4 602	1 323	5 925	-5,1 %	9,3 %	-1,9 %
Ligne 2	1 146 830	154 993	1 301 823	1 071 522	150 537	1 222 058	7,0 %	3,0 %	6,5 %
Ligne 3	857 259	92 375	949 633	835 712	91 272	926 984	2,6 %	1,2 %	2,4 %
Ligne 4	464 427	31 790	496 217	448 204	32 017	480 221	3,6 %	-0,7 %	3,3 %
Ligne 5	626 026	45 511	671 537	601 975	45 296	647 270	4,0 %	0,5 %	3,7 %
S/T lignes Fortes	3 094 542	324 669	3 419 210	2 957 412	319 122	3 276 534	4,6 %	1,7 %	4,4 %
Ligne 10	357 223	32 637	389 861	433 599	38 969	472 568	-17,6 %	-16,2 %	-17,5 %
Ligne 11	371 759	69 478	441 237	368 802	71 120	439 922	0,8 %	-2,3 %	0,3 %
Ligne 12	183 278	22 653	205 931	165 550	21 648	187 197	10,7 %	4,6 %	10,0 %
Ligne 13 (à partir du 26/08/2024)	96 704	4 998	101 701	-	-	-	-	-	-
Ligne 14	608 812	74 725	683 537	541 599	77 440	619 039	12,4 %	-3,5 %	10,4 %
Ligne 15	468 256	52 840	521 096	457 885	50 972	508 857	2,3 %	3,7 %	2,4 %
Ligne 16	387 542	46 321	433 863	366 398	47 158	413 556	5,8 %	-1,8 %	4,9 %
Ligne 17	319 726	40 758	360 484	299 586	35 695	335 282	6,7 %	14,2 %	7,5 %
Ligne 18 (jusqu'au 25/08/2024)	82 327	12 776	95 104	123 632	19 326	142 958	-33,4 %	-33,9 %	-33,5 %
Ligne 19	56 849	33 520	90 369	55 342	34 638	89 981	2,7 %	-3,2 %	0,4 %
Ligne C1	89 326	13 698	103 023	76 608	12 096	88 704	16,6 %	13,2 %	16,1 %
Ligne N1	8 246	1 429	9 675	8 045	1 409	9 454	2,5 %	1,4 %	2,3 %
Ligne N2 (à partir du 01/09/2024)	3 108	551	3 659	-	-	-	-	-	-
S/T lignes Urbaines	3 033 155	406 386	3 439 541	2 897 046	410 472	3 307 519	4,7 %	-1,0 %	4,0 %
Ligne 30	340 887	65 915	406 802	328 417	62 172	390 589	3,8 %	6,0 %	4,2 %
Ligne 31	149 895	25 806	175 701	144 367	25 803	170 169	3,8 %	0,0 %	3,3 %
Ligne 32	33 664	35 857	69 521	32 230	31 164	63 394	4,4 %	15,1 %	9,7 %
Ligne 34	35 578	26 802	62 379	33 212	24 881	58 093	7,1 %	7,7 %	7,4 %



	2024			2023			Variation 2024 vs 2023		
Lignes	Commercial	HLP	TOTAL	Commercial	HLP	TOTAL	Commercial	HLP	TOTAL
Ligne 35	20 780	19 636	40 416	19 726	20 765	40 491	5,3 %	-5,4 %	-0,2 %
Ligne 36	32 647	18 222	50 868	30 218	16 312	46 530	8,0 %	11,7 %	9,3 %
Ligne 50	423 331	70 928	494 259	416 278	66 916	483 194	1,7 %	6,0 %	2,3 %
Ligne 51	95 797	10 085	105 883	93 240	10 240	103 480	2,7 %	-1,5 %	2,3 %
Ligne 52	105 937	11 192	117 129	104 988	10 629	115 617	0,9 %	5,3 %	1,3 %
Ligne 53	163 831	14 798	178 630	160 142	17 741	177 883	2,3 %	-16,6 %	0,4 %
Ligne 54	158 065	33 773	191 838	153 996	33 948	187 944	2,6 %	-0,5 %	2,1 %
Ligne 56	144 689	33 280	177 970	144 090	32 752	176 842	0,4 %	1,6 %	0,6 %
Ligne 57	31 917	25 167	57 084	30 508	19 506	50 015	4,6 %	29,0 %	14,1 %
Ligne 58 (jusqu'au 25/08/2024)	11 525	8 432	19 957	60 291	18 094	78 385	-80,9 %	-53,4 %	-74,5 %
S/T lignes Suburbaines	1 748 543	399 893	2 148 436	1 751 704	390 925	2 142 628	-0,2 %	2,3 %	0,3 %
Ligne F55 et Résabus (dont R31 et R57)	192 849	13 485	206 334	181 813	18 734	200 547	6,1 %	-28,0 %	2,9 %
S/T lignes Résabus	192 849	13 485	206 334	181 813	18 734	200 547	6,1 %	-28,0 %	2,9 %
Ligne 66	7 947	11 872	19 819	8 128	12 668	20 796	-2,2 %	-6,3 %	-4,7 %
Ligne 67	8 767	15 621	24 388	8 901	15 662	24 562	-1,5 %	-0,3 %	-0,7 %
Ligne 68 (à partir du 01/09/2024)	7 670	5 536	13 206	-	-	-	-	-	-
Ligne 69	5 375	9 901	15 276	5 348	7 621	12 968	0,5 %	29,9 %	17,8 %
Ligne 70	4 068	18 709	22 777	5 138	20 483	25 620	-20,8 %	-8,7 %	-11,1 %
Ligne 71 (à partir du 01/09/2024)	5 146	1 006	6 153	-	-	-	-	-	-
Ligne 72	4 434	7 243	11 677	8 156	13 036	21 191	-45,6 %	-44,4 %	-44,9 %
Ligne 73	5 141	3 281	8 422	5 108	3 473	8 580	0,6 %	-5,5 %	-1,9 %
Ligne 83 (Navette Parc Expos)	5 291	838	6 129	3 989	717	4 707	32,6 %	16,8 %	30,2 %
S/T lignes Spéciales	53 839	74 007	127 846	44 766	73 659	118 425	20,3 %	0,5 %	8,0 %
Essais et formations	-	4 286	4 286	-	3 919	3 919	-	9,4 %	9,4 %
Spéciaux et occasionnels	841	316	1 157	809	401	1 209	4,0 %	-21,2 %	-4,4 %
Autres techniques bus	-	152 861	152 861		137 702	137 702	-	11,0 %	11,0 %
S/T techniques	841	157 462	158 303	809	142 021	142 830	4,0 %	10,9 %	10,8 %
TOTAL BUS	8 128 137	1 377 346	9 505 483	7 838 152	1 356 256	9 194 408	3,7 %	1,6 %	3,4 %
Dont déviations	21 881	-	21 881	28 910	-	28 910	-24,3 %	-	-24,3 %
TOTAL BUS + TRAM	9 409 138	1 393 356	10 802 493	9 102 482	1 369 069	10 471 551	3,4 %	1,8 %	3,2 %



	Contrat 2024			Variation 2024 vs Contrat		
Lignes	Commercial	HLP	TOTAL	Commercial	HLP	TOTAL
Tramway - Ligne A	1 293 515	5 060	1 298 575	-1,0 %	-4,8 %	-1,0 %
Techniques Tram	-	12 986	12 986	-	-13,8 %	-13,8 %
TOTAL TRAM	1 293 515	18 046	1 311 561	-1,0 %	-11,3 %	-1,1 %
Plan B	1 363	493	1 856	220,5 %	193,2 %	213,2 %
S/T PRT	1 363	493	1 856	220,5 %	193,2 %	213,2 %
Ligne 2	1 078 477	141 508	1 219 985	6,3 %	9,5 %	6,7 %
Ligne 3	845 222	94 148	939 370	1,4 %	-1,9 %	1,1 %
Ligne 4	494 509	29 175	523 684	-6,1 %	9,0 %	-5,2 %
Ligne 5	717 683	46 698	764 381	-12,8 %	-2,5 %	-12,1 %
S/T lignes Fortes	3 135 891	311 528	3 447 419	-1,3 %	4,2 %	-0,8 %
Ligne 10	465 722	43 406	509 128	-23,3 %	-24,8 %	-23,4 %
Ligne 11	405 044	81 096	486 139	-8,2 %	-14,3 %	-9,2 %
Ligne 12	160 391	27 221	187 612	14,3 %	-16,8 %	9,8 %
Ligne 13 (à partir du 26/08/2024)	-	-	-	-	-	-
Ligne 14	501 089	72 926	574 015	21,5 %	2,5 %	19,1 %
Ligne 15	454 375	54 916	509 291	3,1 %	-3,8 %	2,3 %
Ligne 16	360 749	38 551	399 301	7,4 %	20,2 %	8,7 %
Ligne 17	286 983	42 187	329 170	11,4 %	-3,4 %	9,5 %
Ligne 18 (jusqu'au 25/08/2024)	123 142	14 773	137 915	-33,1 %	-13,5 %	-31,0 %
Ligne 19	16 809	32 506	49 315	238,2 %	3,1 %	83,2 %
Ligne C1	98 787	10 655	109 442	-9,6 %	28,6 %	-5,9 %
Ligne N1	8 277	1 409	9 686	-0,4 %	1,4 %	-0,1 %
Ligne N2 (à partir du 01/09/2024)	-	-	-	-	-	-
S/T lignes Urbaines	2 881 369	419 645	3 301 014	5,3 %	-3,2 %	4,2 %
Ligne 30	332 098	59 981	392 079	2,6 %	9,9 %	3,8 %
Ligne 31	199 309	53 470	252 779	-24,8 %	-51,7 %	-30,5 %
Ligne 32	39 752	38 833	78 585	-15,3 %	-7,7 %	-11,5 %
Ligne 34	38 307	36 697	75 004	-7,1 %	-27,0 %	-16,8 %
Ligne 35	36 499	19 324	55 824	-43,1 %	1,6 %	-27,6 %
Ligne 36	15 562	25 363	40 925	109,8 %	-28,2 %	24,3 %
Ligne 50	402 387	102 261	504 648	5,2 %	-30,6 %	-2,1 %
Ligne 51	91 706	15 048	106 754	4,5 %	-33,0 %	-0,8 %




	Contrat 2024			Variation 2024 vs Contrat		
Lignes	Commercial	HLP	TOTAL	Commercial	HLP	TOTAL
Ligne 52	96 578	16 991	113 569	9,7 %	-34,1 %	3,1 %
Ligne 53	157 712	10 942	168 653	3,9 %	35,2 %	5,9 %
Ligne 54	162 549	39 328	201 877	-2,8 %	-14,1 %	-5,0 %
Ligne 56	137 629	24 292	161 921	5,1 %	37,0 %	9,9 %
Ligne 57	39 286	67 446	106 731	-18,8 %	-62,7 %	-46,5 %
Ligne 58 (jusqu'au 25/08/2024)	52 772	13 773	66 546	-78,2 %	-38,8 %	-70,0 %
S/T lignes Suburbaines	1 802 146	523 749	2 325 895	-3,0 %	-23,6 %	-7,6 %
Ligne F55 et Résabus (dont R31 et R57)	171 758	-	171 758	12,3 %	-	20,1 %
S/T lignes Résabus	171 758	-	171 758	12,3 %	-	20,1 %
Ligne 66	8 373	12 710	21 083	-5,1 %	-6,6 %	-6,0 %
Ligne 67	9 212	13 982	23 193	-4,8 %	11,7 %	5,1 %
Ligne 68 (à partir du 01/09/2024)	-	-	-	-	-	-
Ligne 69	5 665	8 598	14 263	-5,1 %	15,1 %	7,1 %
Ligne 70	13 875	12 531	26 406	-70,7 %	49,3 %	-13,7 %
Ligne 71 (à partir du 01/09/2024)	-	-	-	-	-	-
Ligne 72	2 793	4 875	7 668	58,7 %	48,6 %	52,3 %
Ligne 73	13 835	14 468	28 303	-62,8 %	-77,3 %	-70,2 %
Ligne 83 (Navette Parc Expos)	5 502	2 421	7 923	-3,8 %	-65,4 %	-22,6 %
S/T lignes Spéciales	59 254	69 584	128 838	-9,1 %	6,4 %	-0,8 %
Essais et formations	-	-	-	-	-	-
Spéciaux et occasionnels	-	-	-	-	-	-
Autres techniques bus	-	100 458	100 458	-	52,2 %	52,2 %
S/T techniques	-	100 458	100 458	-	56,7 %	57,6 %
TOTAL BUS	8 051 781	1 425 456	9 477 237	0,9 %	-3,4 %	0,3 %
Dont déviations		-	-	-	-	-
TOTAL BUS + TRAM	9 345 296	1 443 502	10 788 798	0,7 %	-3,5 %	0,1 %

DÉTAIL DES KILOMÈTRES SPÉCIAUX

Évènement	Mois	Km Commerciaux	Km Totaux
Convention PAPREC	avril	17	17
Prestation Caisse des Dépôts	juin	15	45
Aucard de Tours	juin	337	474
Festival Horizons	juin	191	224
Navette Gloriette	juillet	113	200
CAESARODONUM	août	168	197
TOTAL SPÉCIAUX		841	1 157

NOMBRE DE COURSES PAR LIGNES

Lignes	2024	2023	2022
Tramway - Ligne A	87 572	87 009	87 508
TOTAL TRAM	87 572	87 009	87 508
Plan B	241	364	384
S/T PRT	241	364	384
Ligne 2	77 774	73 162	73 639
Ligne 3	53 439	52 148	53 327
Ligne 4	51 880	50 128	51 585
Ligne 5	51 449	49 998	51 425
S/T lignes Fortes	234 542	225 436	229 976
Ligne 10	32 087	27 873	29 156
Ligne 11	22 481	22 218	22 745
Ligne 12	21 400	21 311	21 704
Ligne 13	10 134	-	-
Ligne 14	28 026	25 260	28 072
Ligne 15	19 714	19 243	23 087
Ligne 16	26 581	25 153	25 637
Ligne 17	21 356	20 552	21 000
Ligne 18	11 860	18 232	18 238
Ligne 19	4 918	4 825	3 852
Ligne C1	24 608	21 636	24 366
Ligne N1	555	537	205
Ligne N2(à compter du 01/09/2024)	215	-	-
S/T lignes Urbaines	223 935	206 840	218 062
Ligne 30	19 538	18 802	19 589
Ligne 31	11 852	11 476	11 739
Ligne 32	1 824	1 701	1 943



Lignes	2024	2023	2022
Ligne 34	1 821	1 686	1 803
Ligne 35	2 125	2 041	2 105
Ligne 36	2 464	2 365	2 459
Ligne 50	16 550	16 234	16 642
Ligne 51	11 102	10 814	10 999
Ligne 52	11 573	11 358	11 162
Ligne 53	8 716	8 517	10 075
Ligne 54	9 951	9 621	9 880
Ligne 56	12 056	11 887	12 060
Ligne 57	1 454	1 523	1 547
Ligne 58 (à compter du 29/08/2022)	588	4 062	1 636
S/T lignes Suburbaines	111 614	112 087	113 639
Ligne F55 et Résabus (dont R31 et R57)	1 182	1 783	1 808
S/T lignes Résabus	1 182	1 783	1 808
Ligne 60 (du 26/08/2019 au 28/08/2022)	-	-	1 164
Ligne 61 (du 26/08/2019 au 28/08/2022)	-	-	488
Ligne 62 (du 26/08/2019 au 28/08/2022)	-	-	978
Ligne 63 (du 26/08/2019 au 28/08/2022)	-	-	663
Ligne 64 (du 26/08/2019 au 28/08/2022)	-	-	243
Ligne 65 (du 26/08/2019 au 28/08/2022)	-	-	134
Ligne 66	521	533	524
Ligne 67	522	529	344
Ligne 68 (du 26/08/2019 au 28/08/2022)	386	-	3 160
Ligne 69	348	345	355
Ligne 70	876	1 069	593
Ligne 71 (du 26/08/2019 au 29/08/2021)	1 188	-	-
Ligne 72	504	958	1 225
Ligne 73	501	491	455
Ligne 74 (du 26/08/2019 au 28/08/2022)	-	-	354
Ligne 83 (Navette Parc Expos)	1 609	1 252	1 236
Spéciaux et occasionnels, essais formation	81	53	138
S/T lignes Spéciales	6 536	5 230	12 054
TOTAL BUS	578 050	551 740	575 923
TOTAL BUS + TRAM	665 622	638 749	663 431

4.4 LA CALÈCHE



CIRCUITS, TERMINUS ET HORAIRES

Le service de la Calèche suscite un grand intérêt en répondant aux attentes de nos clients. Le terminus, situé désormais à l'ombre du grand cèdre dans la cour du Musée des Beaux-Arts, est un emplacement très apprécié, offrant une visibilité optimale du service.

Avantages pour le service et ses clients :

- Les chevaux évoluent dans un cadre ombragé et plus serein.
- Un accès à l'eau est garanti toute l'année.
- Les clients bénéficient d'un environnement agréable et sécurisé, notamment pour les enfants.
- Le partenariat avec le Musée des Beaux-Arts profite aux deux parties : la Calèche gagne en visibilité auprès des visiteurs du Musée, tandis que les clients peuvent prolonger leur visite en découvrant le Musée.

Les différents circuits permettent de varier l'expérience. En été, trois circuits sont proposés :

- Le circuit des Halles
- Le circuit de la Petite Boucherie
- Le circuit des Bords de Loire

La meneuse sélectionne le circuit en fonction des envies des clients, des conditions météorologiques et de la charge dans la Calèche.

En hiver, un circuit spécial Noël dessert les trois marchés de Noël (Résistance, Heurteloup et Porte de Loire), avec un arrêt à la place de la Résistance.

PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT

En janvier 2024, la Calèche a circulé du 02 au 07 janvier.

Du lundi au dimanche :

- 1 départ le matin (sauf le dimanche) : 11h
- 3 départs l'après-midi : 15h, 16h et 17h

Ne circule pas les jours fériés.

Modifications des horaires pour le bien-être des chevaux :

Depuis juillet, les horaires ont été ajustés pour éviter les pics de chaleur et capter une clientèle différente.

Horaires de circulation 2024 :

- Mai, juin et septembre (du 2 mai au 29 septembre) :
 - › Du mardi au dimanche :
 - 2 départs le matin : 10h30 et 11h30 (sauf le dimanche et jours fériés)
 - 3 départs l'après-midi : 15h30, 16h30 et 17h30
- Juillet et août (du 2 juillet au 31 août) :
 - › Du mardi au dimanche :
 - 3 départs le matin : 09h30, 10h30 et 11h30
 - 2 départs l'après-midi : 16h30 et 17h30 (sauf le dimanche et jours fériés)
- Du 21 décembre 2024 au 5 janvier 2025
 - › du lundi au dimanche :
 - 1 départ le matin (sauf le dimanche) : 11h
 - 3 départs l'après-midi : 15h, 16h et 17h
 - service suspendu le 25 décembre et le 1^{er} janvier



Sécurité et événements spéciaux :

Pour des raisons de sécurité, la Calèche peut circuler partiellement ou être suspendue lors de certains événements (fête nationale, foire, braderie).

Fréquentation et ajustements des horaires :

Les conditions climatiques extrêmes, telles que les pics de canicule, peuvent conduire à des ajustements d'horaires, avec des départs limités ou des arrêts complets de la Calèche à certaines périodes. À chaque modification, une communication claire a été mise en place via nos différents canaux (site Fil Bleu, réseaux sociaux, panneaux à l'entrée du Musée).

ORGANISATION

Le service repose sur une équipe de quatre chevaux, appartenant aux Haras de Muralis à Saint-Senoch.

Deux chevaux sont en activité tandis que les deux autres sont au repos.

Pendant la période de fonctionnement, les chevaux et le matériel sont entretenus à Saint-Cyr-sur-Loire, au CFE La Grenadière.

La Calèche est équipée d'une rampe d'accès pour les personnes à mobilité réduite (PMR).

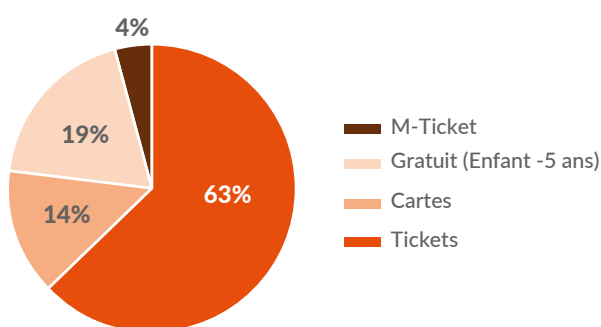
L'emplacement dans la cour du Musée des Beaux-Arts garantit un stationnement ombragé, sécurisé et bien visible

pour les clients.

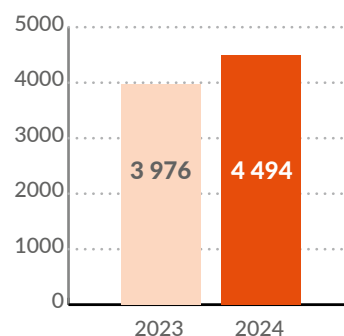
Une signalétique claire a été installée : un panneau extérieur indique l'accès à la cour pour le départ de la Calèche, tandis qu'un autre à l'intérieur présente les horaires, les circuits et les tarifs actualisés.

FRÉQUENTATION

Répartition des titres utilisés



Voyages Calèche



L'année 2024 a marqué un record avec une augmentation de plus de 27 % du nombre de billets vendus : 3 202 billets contre 2 518 en 2023.

En tout, 4 494 voyages ont été réalisés, incluant les ventes, les abonnés et les enfants.

Les abonnés et les enfants de moins de 5 ans bénéficient d'un accès gratuit au service.

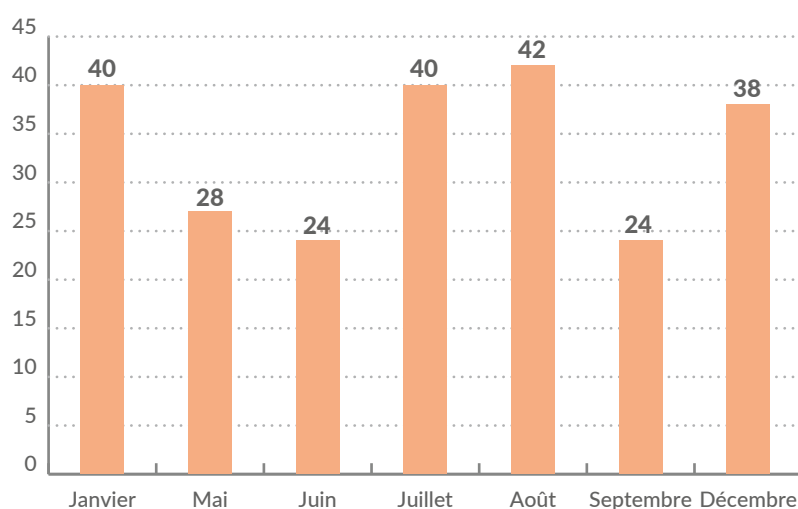
ACTIONS MENÉES

Plusieurs initiatives ont été mises en place pour dynamiser la fréquentation du service Calèche :

- Communication renforcée via les réseaux sociaux (Facebook, newsletter, site Fil Bleu)
- Un nouveau terminus plus visible et plus agréable
- Mise en place de nouveaux horaires afin d'attirer une clientèle différente et limiter les pics de chaleur
- Diversification des circuits proposés
- Un circuit spécial « marchés de Noël », qui attire en moyenne 35 personnes par jour pendant les fêtes



Moyenne des montées en calèche par jour selon le mois



Remontées clients :

Nous avons reçu 6 remontées clients durant l'année 2024

- 1 qui plébiscite le service
- 1 qui plébiscite le service et demande un arrêt au niveau de la Grenadière à Saint-Cyr-sur-Loire
- 1 qui interroge sur la place des chevaux en ville
- 1 qui n'avait plus de place dans la calèche le temps d'installer l'application M Ticket
- 1 qui demande un système de réservation
- 1 qui demande un terminal de paiement



4.5 LES PERTURBATIONS SIGNIFICATIVES

L'année 2024 n'a pas été marquée par des perturbations significatives. Lors du second tour des élections législatives de juillet, il avait été décidé, en prévention de possibles émeutes, de limiter le réseau à 20h. Un mouvement social national a eu lieu le 1^{er} octobre, sans impact sur le réseau tramway et la mise en place d'un plan de transport de niveau D sur le bus soit 85% de l'offre nominale.

Par ailleurs, quelques jours de fortes chaleurs ont eu un impact sur l'offre de la Citadine pendant les mois de juin, juillet et août.

A noter, il n'y a eu aucun mouvement social en interne.

	janv.	févr.	mars	avr.	mai	juin	juil.
Perte de km bus	-	-	-	-	-	-323	-1 549
Intempéries et canicule	-	-	-	-	-	-323	-356
Journées de grève	-	-	-	-	-	-	-
Plan de transport adapté	-	-	-	-	-	-	-
Émeutes	-	-	-	-	-	-	-1 193
Perte de km tramway	-	-	-	-	-	-	-443
Intempéries et canicule	-	-	-	-	-	-	-
Journées de grève	-	-	-	-	-	-	-
Plan de transport adapté	-	-	-	-	-	-	-
Émeutes	-	-	-	-	-	-	-443
Total km Bus + Tramway	-	-	-	-	-	-323	-1 991
Perte de validations (Milliers)	-	-	-	-	-	-	-
Intempéries et canicule	-	-	-	-	-	-	-
Journées de grève	-	-	-	-	-	-	-
Plan de transport adapté	-	-	-	-	-	-	-

	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total 2023
Perte de km bus	-	-	-4 293	-	-	-6 260
Intempéries et canicule	-	-	-4 293	-	-	-774
Journées de grève	-	-	-89	-	-	-
Plan de transport adapté	-	-	-	-	-	-4 293
Émeutes	-	-	-	-	-	-1 193
Perte de km tramway	-	-	-	-	-	-443
Intempéries et canicule	-	-	-	-	-	-
Journées de grève	-	-	-	-	-	-
Plan de transport adapté	-	-	-	-	-	-
Émeutes	-	-	-	-	-	-443
Total km Bus + Tramway	-	-	-4 293	-	-	-6 703
Perte de validations (Milliers)	-	-	-	-	-	-
Intempéries et canicule	-	-	-	-	-	-
Journées de grève	-	-	-	-	-	-
Plan de transport adapté	-	-	-	-	-	-

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 assises dans les véhicules.

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

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

Lignes	2024	2023	Variation (2024 vs 2023)	2022	Variation (2024 vs 2022)
Tramway - Ligne A	358 680 018	354 012 340	1,3 %	357 396 689	0,36 %
TOTAL TRAM	358 680 018	354 012 340	1,3 %	357 396 689	0,36 %
Plan B	529 715	689 464	-23,2 %	895 136	-40,82 %
S/T PRT	529 715	689 464	-23,2 %	895 136	-40,82 %
Ligne 2	192 341 322	180 028 345	6,8 %	181 790 732	5,80 %
Ligne 3	86 011 216	84 063 560	2,3 %	86 292 040	-0,33 %
Ligne 4	46 840 198	45 259 617	3,5 %	46 961 022	-0,26 %
Ligne 5	97 255 928	92 529 151	5,1 %	95 397 466	1,95 %
S/T lignes Fortes	422 448 663	401 880 674	5,1 %	410 441 259	2,93 %
Ligne 10	45 167 196	54 964 995	-17,8 %	55 562 547	-18,71 %
Ligne 11	52 496 396	51 837 930	1,3 %	52 871 565	-0,71 %
Ligne 12	18 697 903	16 956 503	10,3 %	17 588 215	6,31 %
Ligne 13	9 962 837	-		-	
Ligne 14	61 539 922	54 697 138	12,5 %	51 093 249	20,45 %
Ligne 15	47 556 142	46 485 493	2,3 %	47 454 610	0,21 %
Ligne 16	46 946 143	45 152 578	4,0 %	44 496 529	5,51 %
Ligne 17	32 177 526	29 293 921	9,8 %	30 440 894	5,70 %
Ligne 18	7 930 801	12 085 569	-34,4 %	12 712 445	-37,61 %
Ligne 19	6 164 589	5 980 215	3,1 %	4 392 650	40,34 %
Ligne C1	1 936 562	1 723 868	12,3 %	1 958 313	-1,11 %
Ligne N1 (à compter du 01/09/2022)	1 294 957	1 261 027	-	447 728	189,23 %
Ligne N2 (à compter du 01/09/2024)	486 843	-	-	-	-
S/T lignes Urbaines	332 357 816	320 439 236	3,7 %	319 018 743	4,18 %
Ligne 30	35 385 611	34 030 432	4,0 %	34 326 666	3,08 %
Ligne 31	15 416 148	14 812 449	4,1 %	15 345 415	0,46 %
Ligne 32	3 459 285	3 274 924	5,6 %	3 726 199	-7,16 %
Ligne 34	3 624 581	3 372 866	7,5 %	3 615 267	0,26 %
Ligne 35	2 118 156	2 032 106	4,2 %	2 086 532	1,52 %
Ligne 36	3 067 127	2 945 251	4,1 %	3 057 421	0,32 %
Ligne 50	59 182 034	57 565 786	2,8 %	58 982 876	0,34 %
Ligne 51	9 942 903	9 674 928	2,8 %	9 838 091	1,07 %
Ligne 52	11 025 555	10 822 976	1,9 %	10 635 676	3,67 %
Ligne 53	16 737 121	16 239 083	3,1 %	16 039 915	4,35 %



Lignes	2024	2023	Variation (2024 vs 2023)	2022	Variation (2024 vs 2022)
Ligne 54	22 539 803	21 397 451	5,3 %	22 308 540	1,04 %
Ligne 56	14 990 083	14 633 718	2,4 %	14 991 488	-0,01 %
Ligne 57	3 194 983	3 022 480	5,7 %	3 061 030	4,38 %
Ligne 58 (jusqu'au 25/08/2024)	1 049 356	5 932 997	-	2 410 541	-56,47 %
S/T lignes Suburbaines	201 732 746	199 757 448	1,0 %	200 425 655	0,65 %
Ligne F55 et Résabus (dont R31 et R57)	1 376 524	1 246 801	10,4 %	1 701 476	-19,10 %
S/T lignes Résabus	1 376 524	1 246 801	10,4 %	1 701 476	-19,10 %
Ligne 60 (du 26/08/2019 au 28/08/2022)	-	-	-	1 023 879	-100,00 %
Ligne 61 (du 26/08/2019 au 28/08/2022)	-	-	-	277 825	-100,00 %
Ligne 62 (du 26/08/2019 au 28/08/2022)	-	-	-	507 637	-100,00 %
Ligne 63 (du 26/08/2019 au 28/08/2022)	-	-	-	496 140	-100,00 %
Ligne 64 (du 26/08/2019 au 28/08/2022)	-	-	-	219 742	-100,00 %
Ligne 64 (du 26/08/2019 au 28/08/2022)	-	-	-	66 616	-100,00 %
Ligne 66	798 577	817 803	-2,4 %	816 035	-2,14 %
Ligne 67	884 852	900 083	-1,7 %	876 492	0,95 %
Ligne 68 (à compter du 01/09/2024)	773 120	-	-	4 530 015	-82,93 %
Ligne 69	541 225	536 841	0,8 %	561 191	-3,56 %
Ligne 70	408 219	517 127	-21,1 %	364 429	12,02 %
Ligne 71 (à compter du 26/08/2024)	567 377	-	-	-	-
Ligne 72	565 030	1 077 897	-47,6 %	1 467 983	-61,51 %
Ligne 73	533 564	522 928	2,0 %	455 305	17,19 %
Ligne 74 (du 26/08/2019 au 28/08/2022)	-	-	-	518 551	-100,00 %
Ligne 83 (Navette Parc Expos)	686 517	509 643	34,7 %	444 134	54,57 %
Spéciaux et occasionnels, essais formation	113 785	105 067	8,3 %	176 673	-35,60 %
S/T lignes Spéciales	5 872 266	4 987 388	17,7 %	12 802 648	-54,13 %
TOTAL BUS	964 317 731	929 001 012	3,8 %	945 284 917	2,01 %
TOTAL BUS + TRAM	1 322 997 749	1 283 013 352	3,1 %	1 302 681 605	1,56 %

4.7 LES VITESSES COMMERCIALES

	2024		2023		2022	
	Bus	Tramway	Bus	Tramway	Bus	Tramway
Kilomètres commerciaux	7 964 180	1 290 145	7 696 133	1 275 473	7 816 534	1 286 283
Heures commerciales	428 795	69 855	410 960	69 062	412 056	69 657
Vitesse commerciale Théorique	18,5734	18,4688	18,7272	18,4686	18,9696	18,4660

La vitesse commerciale théorique correspond aux données (kilomètres et heures) commerciales théoriques issues de l'outil HASTUS (en propre + affrétés, hors TAD).

En 2024, la diminution de la vitesse commerciale des bus est liée à l'ajustement des temps de parcours, mais aussi aux différents travaux (Autoroute A10, rue Édouard Vaillant) pour lesquels les temps de parcours ont été allongés.

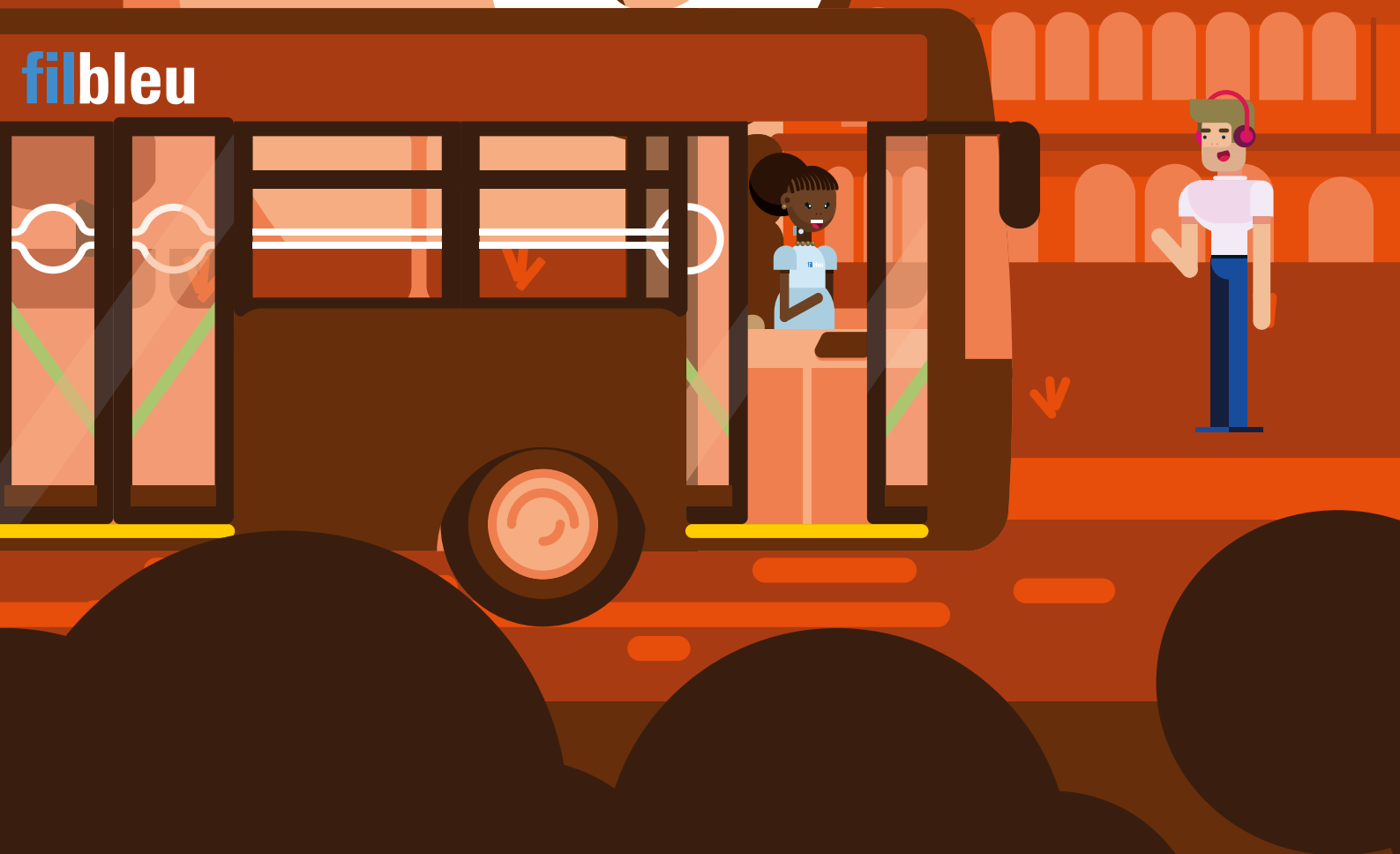
La vitesse commerciale du tramway issue du Système d'Aide à l'Exploitation (SAE) est la suivante :

	2024			2023			2022		
	Km Com.	Hres Com.	VC	Km Com.	Hres Com.	VC	Km Com.	Hres Com.	VC
Vitesse commerciale SAE Tramway	1 278 780	70 625	18,1066	1 261 022	69 792	18,0683	1 273 618	70 311	18,1141



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

5



LA FRÉQUENTATION

5.1 Les validations par ligne	54
5.2 Relation entre validations et fréquentations	56
5.3 Les validations par titre.....	57
5.4 Analyse des tendances.....	59
5.5 Focus sur le Transport À la Demande (TAD)	61
5.6 Les parkings-relais (P+R)	64
5.7 La fréquentation des parcs à vélos (P+V).....	64
5.8 La tarification.....	65
5.9 Les recettes par titre	67

5.1 LES VALIDATIONS PAR LIGNE

Lignes	2024			2023			Variation 2024 vs 2023		
	Validations	Kilomètres commerciaux	V/K	Validations	Kilomètres commerciaux	V/K	Validations	Kilomètres commerciaux	V/K
Ligne A	15 808 108	1 281 000	12,34	15 068 669	1 264 330	11,92	4,9 %	1,3 %	3,5 %
dont M-ticket	324 365			126 982			155,4 %		
Plan B	6 787	4 368	1,55	8 276	4 602	1,80	-18,0 %	-5,1 %	-13,6 %
S/T Tramway	15 814 895	1 285 368	12,30	15 076 945	1 268 932	11,88	4,9 %	1,3 %	3,6 %
Ligne 2	5 388 119	1 146 830	4,70	5 182 153	1 071 522	4,84	4,0 %	7,0 %	-2,9 %
Ligne 3	2 768 642	857 259	3,23	2 700 820	835 712	3,23	2,5 %	2,6 %	-0,1 %
Ligne 4	2 445 066	464 427	5,26	2 174 284	448 204	4,85	12,5 %	3,6 %	8,5 %
Ligne 5	2 919 873	626 026	4,66	2 709 126	601 975	4,50	7,8 %	4,0 %	3,6 %
S/T Lignes fortes	13 521 700	3 094 542	4,37	12 766 383	2 957 412	4,32	5,9 %	4,6 %	1,2 %
Ligne 10	1 097 658	357 223	3,07	1 223 281	433 599	2,82	-10,3 %	-17,6 %	8,9 %
Ligne 11	947 829	371 759	2,55	895 369	368 802	2,43	5,9 %	0,8 %	5,0 %
Ligne 12	220 022	183 278	1,20	194 280	165 550	1,17	13,2 %	10,7 %	2,3 %
Ligne 13 (à partir du 26/08/2024)	124 546	96 704	1,29						
Ligne 14	1 254 225	608 812	2,06	1 089 004	541 599	2,01	15,2 %	12,4 %	2,5 %
Ligne 15	808 009	468 256	1,73	757 284	457 885	1,65	6,7 %	2,3 %	4,3 %
Ligne 16	943 548	387 542	2,43	827 188	366 398	2,26	14,1 %	5,8 %	7,8 %
Ligne 17	469 086	319 726	1,47	388 742	299 586	1,30	20,7 %	6,7 %	13,1 %
Ligne 18 (jusqu'au 25/08/2024)	98 143	82 327	1,19	138 701	123 632	1,12	-29,2 %	-33,4 %	6,3 %
Ligne 19	121 931	56 849	2,14	114 932	55 342	2,08	6,1 %	2,7 %	3,3 %
Ligne C / C1	102 892	89 326	1,15	76 823	76 608	1,00	33,9 %	16,6 %	14,9 %
Ligne N1	12 557	8 246	1,52	11 849	8 045	1,47			
Ligne N2 (à partir du 29/08/2024)	1 813	3 108	0,58						
S/T Lignes urbaines	6 202 259	3 033 156	2,04	5 717 453	2 897 046	1,97	8,5 %	4,7 %	3,6 %
Ligne 30	460 189	340 887	1,35	412 846	328 417	1,26	11,5 %	3,8 %	7,4 %
Ligne 31	112 108	149 895	0,75	98 453	144 367	0,68	13,9 %	3,8 %	9,7 %
Ligne 32	28 383	33 664	0,84	25 167	32 230	0,78	12,8 %	4,4 %	8,0 %
Ligne 34	42 382	35 578	1,19	39 977	33 212	1,20	6,0 %	7,1 %	-1,0 %
Ligne 35	18 693	20 780	0,90	17 698	19 726	0,90	5,6 %	5,3 %	0,3 %
Ligne 36	30 575	32 647	0,94	29 743	30 218	0,98	2,8 %	8,0 %	-4,8 %
Ligne 50	746 743	423 331	1,76	739 274	416 278	1,78	1,0 %	1,7 %	-0,7 %
Ligne 51	94 797	95 797	0,99	90 151	93 240	0,97	5,2 %	2,7 %	2,3 %
Ligne 52	105 362	105 937	0,99	99 649	104 988	0,95	5,7 %	0,9 %	4,8 %
Ligne 53	152 924	163 831	0,93	137 310	160 142	0,86	11,4 %	2,3 %	8,9 %



Lignes	2024			2023			Variation 2024 vs 2023		
	Validations	Kilomètres commerciaux	V/K	Validations	Kilomètres commerciaux	V/K	Validations	Kilomètres commerciaux	V/K
Ligne 54	175 103	158 065	1,11	169 995	153 996	1,10	3,0 %	2,6 %	0,4 %
Ligne 56	157 924	144 689	1,09	155 864	144 090	1,08	1,3 %	0,4 %	0,9 %
Ligne 57	20 280	31 917	0,64	18 307	30 508	0,60	10,8 %	4,6 %	5,9 %
Ligne 58	7 967	11 525	0,69	19 196	60 291	0,32			
S/T Lignes suburbaines	2 153 430	1 748 543	1,23	2 053 630	1 751 704	1,17	4,9 %	-0,2 %	5,0 %
Ligne R2	70		0,00	168		0,00	-	-	-
Ligne R3	4 003		0,00	1 822		0,00	-	-	-
Ligne R4	5 663		0,00	5 538		0,00	-	-	-
Ligne R5	11 201		0,00	10 402		0,00	-	-	-
Ligne R6	7 949		0,00	7 065		0,00	-	-	-
Ligne R7	1 056		0,00	1 335		0,00	-	-	-
Ligne R8	840		0,00	891		0,00	-	-	-
Ligne R9	6 565		0,00	6 649		0,00	-	-	-
Ligne R10	8 455		0,00	8 711		0,00	-	-	-
Ligne R11	4 052		0,00	4 157		0,00	-	-	-
Ligne R12	878			885					
S/T Lignes Résabus	50 732	192 849	0,26	47 623		0,26	6,5 %	6,1 %	0,4 %
Ligne 66	9 889	7 947	1,24	7 105	8 128	0,87	39,2 %	-2,2 %	42,4 %
Ligne 67	11 179	8 767	1,28	11 994	8 901	1,35	-6,8 %	-1,5 %	-5,4 %
Ligne 68 (à partir du 01/09/2024)	5 166	7 670	0,67		-	0,00			
Ligne 69	5 018	5 375	0,93	5 589	5 348	1,05	-10,2 %	0,5 %	-10,7 %
Ligne 70	11 676	4 068	2,87	16 533	5 138	3,22	-29,4 %	-20,8 %	-10,8 %
Ligne 71 (à partir du 01/09/2024)	4 562	5 146							
Ligne 72	14 513	4 434	3,27	23 040	8 156	2,83	-37,0 %	-45,6 %	15,9 %
Ligne 73	20 643	5 141	4,02	20 172	5 108	3,95	2,3 %	0,7 %	1,7 %
Ligne 83 (Navette Parc Expos)	19 123	5 291	3,61	16 988	3 989	4,26	12,6 %	32,6 %	-15,1 %
Spéciaux et occasionnels	66	841	0,08	29	809	0,04			
Navette train	7 286		0,00	20 027	-	0,00	-63,6 %	-	-
S/T Lignes spéciales	109 121	54 680	2,00	121 477	45 575	2,67	-10,2 %	20,0 %	-25,1 %
Ligne non reconnue	161 231			109 749			46,9 %		
M-Ticket (bus)	686 055			272 896			151,4 %		
TOTAL BUS + TRAM	38 699 423	9 409 138	4,11	36 166 156	9 102 482	3,97	7,0 %	3,4 %	3,5 %

Les validations M-Ticket enregistrées sur les lignes de bus n'entrent pas dans le calcul des V/K par ligne, car elles ne sont pas affectées à une ligne en particulier.

Les validations dans les transports du réseau Fil Bleu ont augmenté de +7,0% en 2024 par rapport à 2023, atteignant 38,7 millions de validations sur l'année, soit un record pour le réseau qui dépasse largement les niveaux pré-COVID. L'augmentation de fréquentation est plus nette sur le bus, à +8,5%, contre +4,9% sur le tramway.

Les validations des navettes trains reliant Tours à Saint-Pierre-des-Corps sont en recul, suite à un incident billettique empêchant les validations sur le 1^{er} semestre.

5.2 RELATION ENTRE VALIDATIONS ET FRÉQUENTATIONS

	2024	2023	Variation 2024 vs 2023	
			En volume	En %
Validations	38 699 423	36 166 156	2 533 267	7 %
Redressement (fraude et non validation)	5 308 335	4 994 148	314 187	6 %
Redressement groupe	258 758	271 782	-13 024	-5 %
TOTAL Fréquentation	44 266 516	41 432 086	2 834 430	7 %

La fréquentation correspond aux validations auxquelles on ajoute :

- Un redressement pour la non-validation, qui inclut la fraude. En 2023 et 2024, les taux de non-validation utilisés sont les taux mesurés lors de la dernière enquête non-validation qui date de novembre 2022. Les taux étaient de 16,6% pour le tramway et 8,5% pour le bus.
- Un redressement pour les titres Groupe et 1h Famille avec lesquels des groupes peuvent voyager en réalisant une seule validation. Pour chaque validation de titre Groupe 10-20, il est estimé que 15 personnes voyagent ; 30 personnes en moyenne voyagent par validation de titre Groupe 21-40 et 3 personnes par validation de titre 1h Famille.

5.3 LES VALIDATIONS PAR TITRE

	Validations		Variation 2024 vs 2023	
	2024	2023	En volume	En %
Titre Unitaire	896 760	1 465 952	-569 192	-38,8 %
Titre Unitaire à bord (depuis le 01/08/23)	670 285	313 996	356 289	113,5 %
2 Voyages	957 931	1 336 176	-378 245	-28,3 %
2 Voyages à bord (depuis le 01/08/23)	350 727	161 971	188 756	116,5 %
10 Voyages	1 102 283	1 152 606	-50 323	-4,4 %
Carte à voyage	102 423	121 636	-19 213	-15,8 %
Liberté	2 714 770	2 745 111	-30 341	-1,1 %
M-Ticket (1V-2V-10V) (depuis le 01/08/23)	901 565	230 070	671 495	291,9 %
24 Heures	467 803	414 956	52 847	12,7 %
48 Heures	147 704	115 912	31 792	27,4 %
1 heure Famille	20 428	20 291	137	0,7 %
Ticket Événement	73 652	81 221	-7 569	-9,3 %
Groupe 10 à 20	2 386	2 557	-171	-6,7 %
Groupe 21 à 40	6 362	6 738	-376	-5,6 %
Ticket P+R	178 427	163 289	15 138	9,3 %
Pass Congrès 24H	0	8	-8	-100,0 %
Pass Congrès 48H	474	69	405	587,0 %
Pass Congrès 72H	504	250	254	101,6 %
Pass Congrès 96H	0	-	0	-
Pass Congrès 120H	1	-	1	-
Titres à voyages	8 594 485	8 332 809	261 676	3,1 %
Pass 5 - 10 ans	637 977	380 195	257 782	67,8 %
Pass 11 - 18 ans	8 950 282	8 063 631	886 651	11,0 %
Pass 19 - 25 ans	5 462 968	5 358 639	104 329	1,9 %
Pass 26 - 64 ans	4 947 732	4 518 446	429 286	9,5 %
Pass + 65 ans	989 708	925 987	63 721	6,9 %
Pass Etudiant annuel	390 762	349 852	40 910	11,7 %
Pass QF 700 (depuis le 01/08/24)	82 967	-	82 967	
Pass QF 550	2 528 355	2 486 707	41 648	1,7 %
Pass QF 350	4 109 604	3 860 291	249 313	6,5 %
Pass Invalides	692 142	682 679	9 463	1,4 %
Pass AAH	1 017 910	938 179	79 731	8,5 %
Abonnements	29 810 407	27 564 606	2 245 801	8,1 %
Rémi Zen	135 791	116 115	19 676	16,9 %
Titre correspondance Rémi	13 100	13 232	-132	-1,0 %
Libre circulation	135 553	132 730	2 823	2,1 %
Non reconnu *	10 087	6 664	3 423	51,4 %
Autres	294 531	268 741	25 790	9,6 %
TOTAL Validations	38 699 423	36 166 156	2 533 267	7,0 %

*Les validations "Non reconnu" correspondent à des validations partiellement remontées dans la billettique, ayant subi une perte d'informations. Leur poids est négligeable dans le total des validations (inférieur à 0,1%).

MOBILITÉ DES TITRES

La mobilité des voyageurs abonnés a augmenté en 2024.

Les abonnés 19-25 ans font figure d'exception, leur mobilité a baissé de 8%. Ce sont en partie les effets long terme de la baisse de prix du titre en 2019, qui amène chaque année des clients moins mobiles à favoriser l'abonnement plutôt que des titres occasionnels.

	Ventes + Mois offerts	Validations	Mobilité 2024	Mobilité 2023
Pass 11-18 ans	195 232	8 950 282	45,8	43,0
Pass 19-25 ans	187 035	5 462 968	29,2	30,9
Pass 26-64 ans	120 848	4 947 732	40,9	41,2
Pass +65 ans	24 094	989 708	41,1	40,9
Pass QF 700 (depuis le 01/08/24)	1 674	82 967	49,6	
Pass QF 550	42 579	2 528 355	59,4	57,5
Pass QF 350	65 402	4 109 604	62,8	60,4
Pass AAH	23 719	1 017 910	42,9	43,3
Titre 24h	109 071	467 803	4,3	4,4
Titre 48h	20 825	147 704	7,1	7,1

Le Pass 5-10 est retiré de l'analyse de mobilité car depuis le 1^{er} août 2024, le Pass est gratuit et chargé jusqu'aux 11 ans de l'enfant.

Les principales évolutions de mobilité entre 2024 et 2023 sont :

- l'augmentation de la mobilité des 11-18 ans, qui se concentre sur le 1^{er} semestre 2024 et avait débuté à la rentrée 2023
- et la baisse de la mobilité des 19-25 ans, qui se concentre sur le 2^{ème} semestre 2024 et se poursuit au début d'année 2025.

Les clients de ces pass sont concentrés sur des tranches d'âge réduites : 63% des clients du pass 11-18 ont entre 16 et 18 ans, et 50% des clients du pass 19-25 ont soit 19 soit 20 ans.

Le turnover des clients à l'échelle de ces titres est donc important, plus que sur d'autres titres, ce qui est un élément d'explication des fortes variations de mobilité à chaque nouvelle rentrée scolaire.

La baisse de mobilité des pass 19-25 ans peut aussi être mise en parallèle avec la hausse des ventes (+6% sur la fin d'année) ; le titre attire une nouvelle clientèle, moins mobile.

5.4 ANALYSE DES TENDANCES

ÉVOLUTION DES VOLUMES DE VALIDATION PAR TRIMESTRE

Évolution de la fréquentation par trimestre	Validations		Variation 2024 vs 2023	
	2024	2023	En volume	En %
Janvier à mars	10 335 358	9 509 472	825 886	8,7 %
Avril à juin	9 497 813	8 656 029	841 784	9,7 %
Juillet à septembre	8 155 791	7 613 486	542 305	7,1 %
Octobre à décembre	10 710 461	10 387 169	323 292	3,1 %
TOTAL	38 699 423	36 166 156	2 533 267	7,0 %

Janvier à mars

L'année 2024 a démarré positivement, avec une progression de +8,7% des validations sur le premier trimestre par rapport à 2023. Cette progression s'explique à la fois par une bonne tendance du réseau (autour de +5%) et par la comparaison avec un début d'année 2023 plus difficile, chahuté par les blocages du réseau dans le centre-ville lors des manifestations contre la réforme des retraites.

Avril à juin

Au cours d'une année scolaire, de septembre à juin, à cause des changements de rythme des scolaires et étudiants, la fréquentation des réseaux de transports en commun baisse habituellement. C'était moins le cas cette année ; les jeunes ont continué à investir le réseau sur le deuxième trimestre.

Les validations ont donc atteint quasiment +10% sur le deuxième trimestre par rapport à 2023, sans que des événements particuliers affectent le réseau en 2023 ou 2024, contrairement au premier trimestre. Pour le Pass 11-18, la progression de validations est à +18%.

Juillet à septembre

Les mois d'été ont été très positifs avec une tendance de fréquentation suivant celle des mois précédents.

Le mois de septembre implique tous les ans une rupture : avec les changements d'habitudes et remplacements des scolaires et étudiants, le réseau est profondément modifié. La tendance de fréquentation en septembre indique la grande tendance pour l'année scolaire suivante. Cette année, la tendance de fréquentation en septembre était à +3%, une bonne progression compte tenu des records de fréquentation déjà battus sur l'année scolaire 2023-2024.

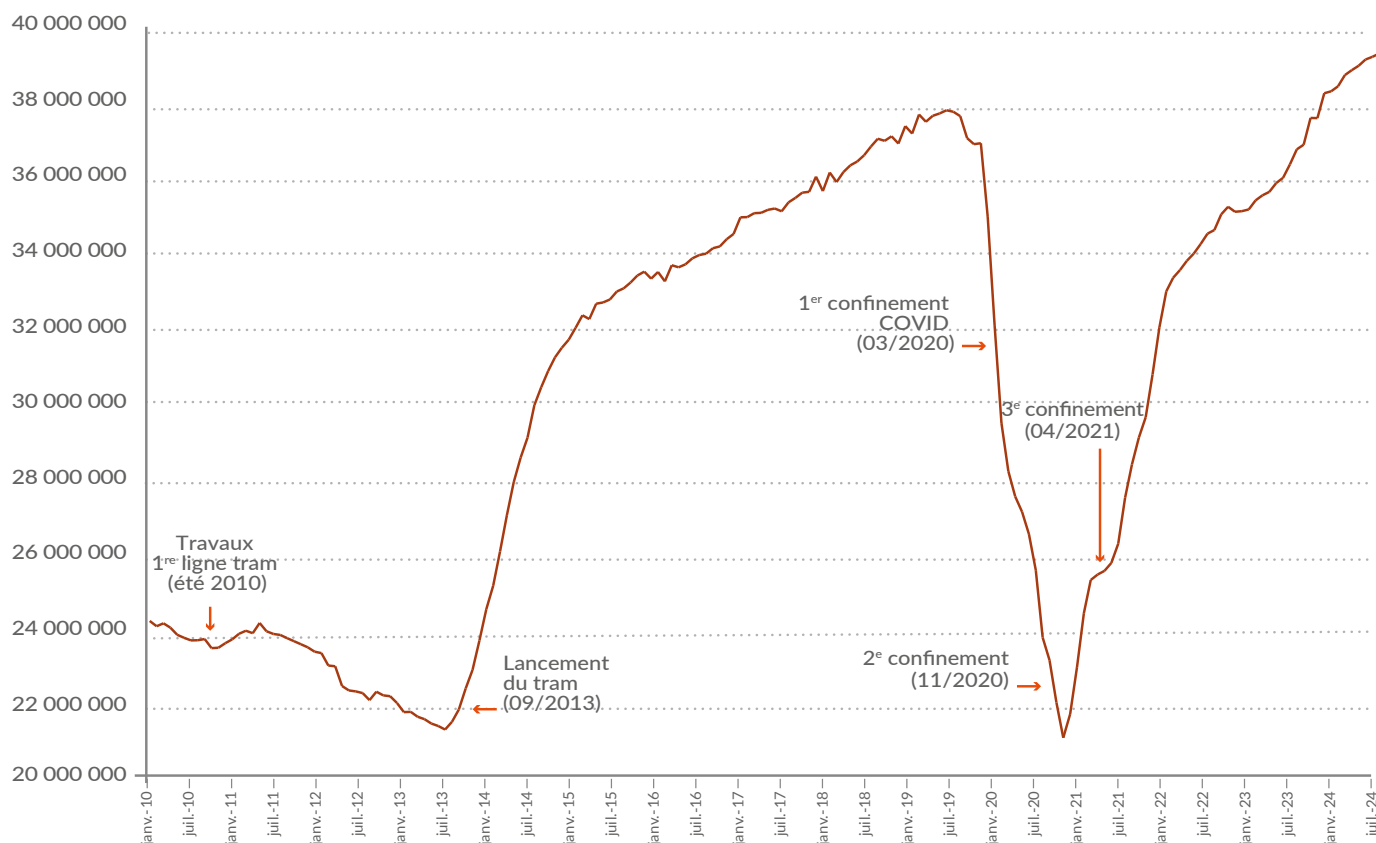
Plusieurs records ont d'ailleurs été battus en septembre : la meilleure fréquentation pour un mois, avec 3 759 233 validations, et la meilleure fréquentation pour un dimanche, le jour de la braderie de Tours, le 15 septembre, avec plus de 50 000 validations.

Octobre à décembre

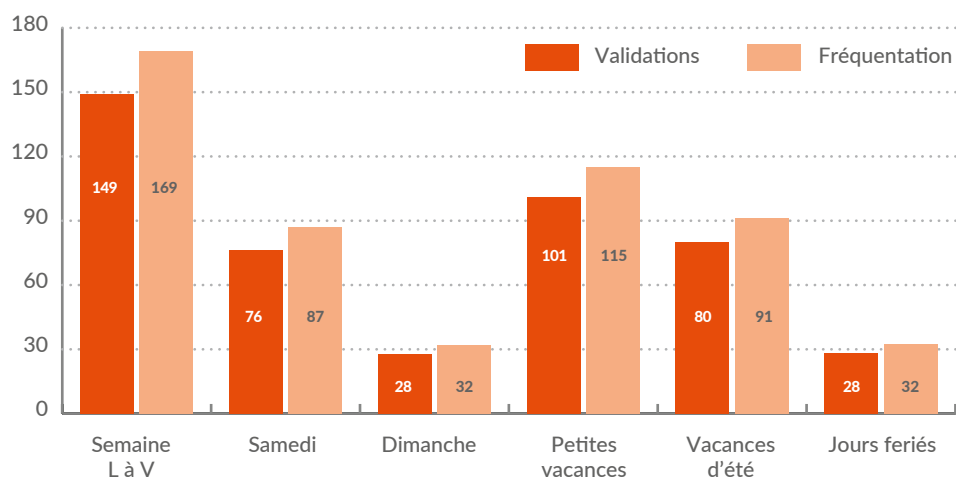
Les derniers mois de l'année ont suivi la tendance de septembre. D'autres records de fréquentation ont été franchis, le samedi (+ de 100 000 validations le samedi 14 décembre) et tous jours confondus (+ de 168 000 validations le vendredi 29 novembre).

ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION DEPUIS 2010

Validations 12 mois mobiles



Validations / fréquentation par type de jours (en milliers)




5.5 FOCUS SUR LE TRANSPORT À LA DEMANDE (TAD)

Les lignes R3, R6, R7, R8, R9 et R10 ont été étendues à la rentrée 2024.

	2024			2023		
Lignes	Validations	Courses réalisées*	Taux de groupage (Validations / Courses)	Validations	Courses réalisées*	Taux de groupage (Validations / Courses)
Ligne R4	5 623			5 538		
Ligne R5	11 160			10 402		
Ligne R6	7 856			7 065		
Ligne R10 (à cpter du 30/08/2021)	8 515			8 711		
Ligne R11 (à cpter du 30/08/2021)	4 016			4 157		
S/T TAD zonal	37 170			35 873		
Ligne R2	76	71	1,1	168	144	1,2
Ligne R3	3 978	1 595	2,5	1 822	1097	1,7
Ligne R7	1 038	644	1,6	1 335	723	1,8
Ligne R8	835	653	1,3	891	610	1,5
Ligne R9	6 562	1 920	3,4	6 649	1892	3,5
Ligne R12 (à cpter du 01/09/2022)	849	412	2,1	885	459	1,9
Ligne R32 (dimanche)	251	107	2,3	253	136	1,9
Ligne R34 (dimanche)	104	62	1,7	203	124	1,6
Ligne R35 (dimanche)	18	8	2,3	11	10	1,1
Ligne R36 (dimanche)	12	8	1,5	21	18	1,2
Ligne R51 (dimanche)	183	102	1,8	213	116	1,8
Ligne R52 (dimanche)	83	46	1,8	92	58	1,6
Ligne R53 (dimanche)	220	117	1,9	171	122	1,4
Ligne R56 (dimanche)	256	131	2,0	219	111	2,0
Ligne R57 semaine + dimanche	482	286	1,7		437	0,0
S/T TAD lignes virtuelles	14 947	6 162	2,3	12 933	6 057	2,1
TOTAL TAD	52 117			48 806		

* Hors zonal



	2024				2023			
Lignes	Courses potentielles*	Taux de déclenche- ment*	Clients différents**	Validations par client**	Courses potentielles*	Taux de déclenche- ment*	Clients différents**	Validations par client**
Ligne R4			349	16,1			424	13,1
Ligne R5			937	11,9			1204	8,6
Ligne R6			384	20,5			430	16,4
Ligne R10 (à cpter du 30/08/2021)			309	27,6			324	26,9
Ligne R11 (à cpter du 30/08/2021)			405	9,9			529	7,9
S/T TAD zonal			2 384	86			2 911	73
Ligne R2	1176	6 %	11	6,9	1757	8 %	22	7,6
Ligne R3	2520	63 %	99	40,2	2510	44 %	67	27,2
Ligne R7	1512	43 %	29	35,8	1506	48 %	40	33,4
Ligne R8	2432	27 %	90	9,3	2416	25 %	91	9,8
Ligne R9	2520	76 %	261	25,1	2510	75 %	275	24,2
Ligne R12 (à cpter du 01/09/2022)	972	42 %	75	11,3	984	47 %	104	
Ligne R32 (dimanche)	248	43 %	78	3,2	248	55 %	44	5,8
Ligne R34 (dimanche)	248	25 %	41	2,5	248	50 %	13	15,6
Ligne R35 (dimanche)	248	3 %	8	2,3	248	4 %	5	2,2
Ligne R36 (dimanche)	248	3 %	9	1,3	248	7 %	5	4,2
Ligne R51 (dimanche)	248	41 %	63	2,9	248	47 %	77	2,8
Ligne R52 (dimanche)	248	19 %	30	2,8	248	23 %	38	2,4
Ligne R53 (dimanche)	248	47 %	83	2,7	248	49 %	89	1,9
Ligne R56 (dimanche)	248	53 %	89	2,9	248	45 %	96	2,3
Ligne R57 semaine + dimanche	1062				1812	24 %		
Ligne R57 dimanche	248				248		54	0,2
S/T TAD lignes virtuelles	14426	43 %	966		15 727	39 %	1 020	
TOTAL TAD	14 426		3 350	15,6	15 727		3 931	12,4

* Hors zonal

** Hors TAD spécial et R31 / R57 semaine



	2024			2023		
Lignes	Courses réalisées*	Courses refusées	Taux de refus	Courses réalisées*	Courses refusées	Taux de refus
Ligne R4		1 077			1 315	
Ligne R5		2 017			2 246	
Ligne R6		1 380			1 010	
Ligne R10 (à cpter du 30/08/2021)		189			293	
Ligne R11 (à cpter du 30/08/2021)		178			185	
S/T TAD zonal		4 841			5 049	
Ligne R2	71	18	20,2 %	144	11	7,1 %
Ligne R3	1 595	112	6,6 %	1097	46	4,0 %
Ligne R7	644	20	3,0 %	723	9	1,2 %
Ligne R8	653	48	6,8 %	610	26	4,1 %
Ligne R9	1 920	406	17,5 %	1 892	585	23,6 %
Ligne R12 (à cpter du 01/09/2022)	412	23	5,3 %	459	21	4,4 %
Ligne R32 (dimanche)	107	35	24,6 %	136	33	19,5 %
Ligne R34 (dimanche)	62	8	11,4 %	124	7	5,3 %
Ligne R35 (dimanche)	8	2	20,0 %	10	0	0,0 %
Ligne R36 (dimanche)	8	0	0,0 %	18	1	5,3 %
Ligne R51 (dimanche)	102	4	3,8 %	116	7	5,7 %
Ligne R52 (dimanche)	46	1	2,1 %	58	1	1,7 %
Ligne R53 (dimanche)	117	5	4,1 %	122	7	5,4 %
Ligne R56 (dimanche)	131	3	2,2 %	111	12	9,8 %
Ligne R57 semaine + dimanche	286	0	0,0 %	437	0	0,0 %
S/T TAD lignes virtuelles	6 162	685	10,0 %	6 057	766	11,2 %
TOTAL TAD		5 526			5 815	

* Hors zonal

Les montées en Résabus ont progressé de 7%, et le taux de refus a baissé de 2,4 points.

5.6 LES PARKINGS-RELAIS (P+R)

Entrées par P+R	Capacité	Entrées		Variation 2024 vs 2023 en %
		2024	2023	
Heure Tranquille	90	37 099	25 397	46 %
Jean Monnet	261	22 088	19 119	16 %
Lac	252	11 565	9 718	19 %
Mayer	236	21 755	19 540	11 %
Sagerie	200	16 424	14 185	16 %
Tranchée	162	50 705	46 706	9 %
Vaucanson	282	36 947	35 318	5 %
Total		196 583	169 983	16 %

L'année 2024 a vu un net regain dans l'utilisation des parkings-relais, avec quasiment 200 000 entrées, soit +16% par rapport à l'an dernier. Le niveau de 2018 n'est cependant pas encore atteint.

5.7 LA FRÉQUENTATION DES PARCS À VÉLOS (P+V)

Parc à vélos	Capacité	Entrées		Variation 2024 vs 2023 en %
		2024	2023	
Beffroi	36	714	806	-11 %
Jean Monnet	36	1 649	1 863	-11 %
Marne	36	997	952	5 %
Monconseil	36	240	352	-32 %
Rotière	36	301	467	-36 %
Vaucanson	30	602	633	-5 %
Verdun	36	594	484	23 %
St Pierre	68	5 985	6 338	-6 %
Palais des Sports	31	1 849	1 545	20 %
Lac	31	3 477	2 796	24 %
Granges Galand	20	586	602	-3 %
Velpeau	18	1 708	1 605	6 %
Sagerie	40	1 030	1 279	-19 %
La Riche	18	684	671	2 %
Gare de Tours	192	17 291	16 228	7 %
Total général		37 707	36 621	3 %

La fréquentation en parking vélo progresse, avec de fortes disparités selon les parcs. Le P+V de la gare de Tours est très utilisé, enregistrant près de la moitié du trafic. Les deux tiers (67 %) des montées en P+V sont réalisés avec le pass Parc à Vélos à 15 €/an. Au niveau des abonnements, le pass 11-18 ans est le plus utilisé en P+V (10 % du total des montées en P+V), suivi du pass 26-64 ans (9 %). Le pass Parc à Vélos 24H à 1 €, introduit à la rentrée 2024, reste pour l'instant peu utilisé.

5.8 LA TARIFICATION

Plusieurs changements tarifaires ont été mis en place au 1^{er} août 2024 :

- Les pass QF 700 et Pass Parc à Vélo 24h ont été introduits
- Tous les clients entre 5 et 10 ans bénéficient de la gratuité totale sur le réseau
- Une augmentation tarifaire a été introduite, portée sur la gamme des titres occasionnels et l'abonnement 26-64 ans et + de 65 ans
- les abonnements jeunes et les titres à bord n'ont pas subi de hausse

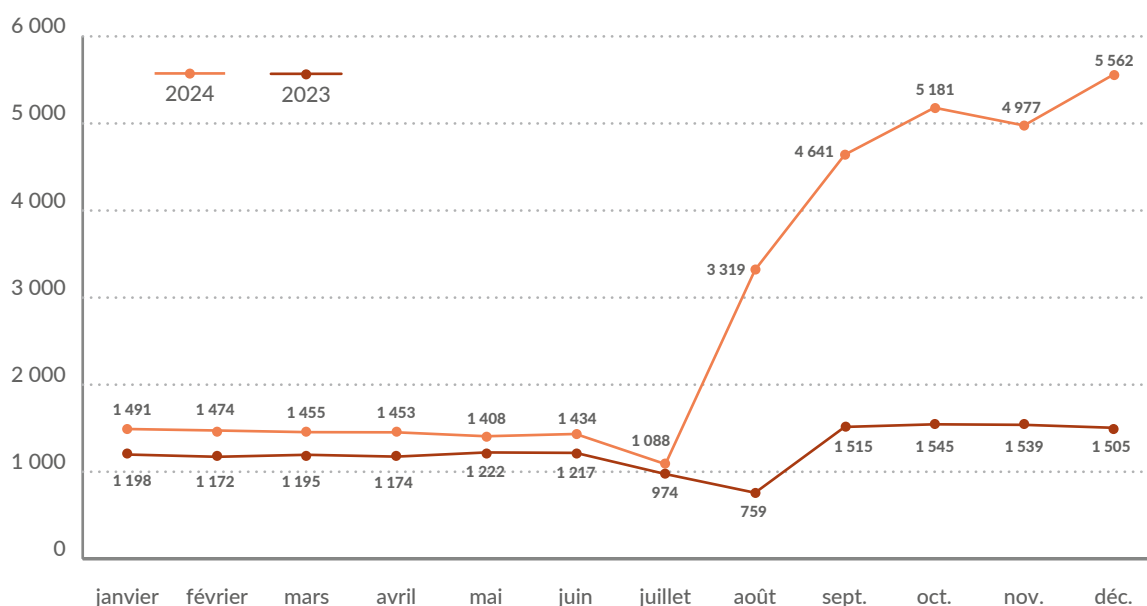
Titre	Validité	Tarif janvier - juillet	Tarif août - décembre
Voyages			
Enfant de moins de 5 ans		Gratuit	Gratuit
1 voyage (tram, bus et calèche)	1 heure	1,60 €	1,80 €
1 voyage à bord du bus (depuis le 01/08/2023)	1 heure	2,00 €	2,00 €
2 voyages	1 heure / voyage	3,00 €	3,30 €
2 voyages à bord du bus (depuis le 01/08/2023)	1 heure / voyage	3,50 €	3,50 €
10 voyages	1 heure / voyage	14,00 €	16,00 €
Carte à voyages	1 heure / voyage	1,40 €	1,60 €
Liberté	1 heure	1,40 €	1,60 €
M-ticket (jusqu'au 31/07/23)	1 heure	1,40 €	
1 Heure Famille	1 heure	2,60 €	2,80 €
Groupe 10 à 20	1 heure	14,60 €	17,60 €
Groupe 21 à 40	1 heure	20,60 €	27,60 €
Ticket 24H	24 heures	4,10 €	4,40 €
Ticket 48H	48 heures	6,20 €	6,60 €
Ticket journée évènement	1 journée	1,90 €	1,90 €
Parking relais	1 journée	4,10 €	4,10 €
Ticket sans contact		0,10 €	0,10 €
Abonnements			
AAH <80% dispensé de recherche d'emploi	Du 1 ^{er} au dernier jour du mois	5,30 €	5,30 €
Invalides	Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre	Gratuit	Gratuit
PASS 5-10 ans	Du 1 ^{er} au dernier jour du mois	12,00 €	Gratuit
PASS 11-18 ans	Du 1 ^{er} au dernier jour du mois	23,00 €	23,00 €
PASS 19-25 ans	Du 1 ^{er} au dernier jour du mois	23,00 €	23,00 €
PASS 26-64 ans	Du 1 ^{er} au dernier jour du mois	45,00 €	49,00 €
PASS +65 ans	Du 1 ^{er} au dernier jour du mois	29,00 €	30,00 €
PASS étudiant annuel	Du 1 ^{er} jour d'achat au dernier jour du 12 ^e mois	230,00 €	230,00 €
PASS QF 700	Du 1 ^{er} au dernier jour du mois		23,00 €
PASS QF 550	Du 1 ^{er} au dernier jour du mois	19,90 €	19,90 €
PASS QF 350	Du 1 ^{er} au dernier jour du mois	9,90 €	9,90 €
Pass Parcs à Vélo 24H (depuis le 01/08/24)	24 heures		1,00 €
Pass Parcs à Vélo 1 an	Du 1 ^{er} jour d'achat au dernier jour du 12 ^e mois	15,00 €	15,00 €

Entre le 1^{er} août et le 31 décembre, 4 123 cartes ont été créées avec un titre « Pass Gratuit 5-10 ans ». A cela s'ajoutent un peu plus de 4 000 cartes présentes dans le système pour des clients ayant des Pass 5-10 ans ou des cartes Liberté sur lesquelles les titres gratuits ont été chargés directement. Au total donc, plus de 8 000 titres 5-10 ans gratuit ont été chargés.

Le nombre de clients actifs du Pass 5-10 a naturellement bondi. 5 562 clients uniques ont voyagé avec ce titre en décembre. Avec la mise en place de la gratuité du titre pass 5-10 ans, la fréquentation du titre a plus que doublé sur la fin d'année (+112%), et le nombre d'utilisateurs du titre est passé de 1 400 en moyenne à 4 700 (soit +245%).

La gratuité a permis d'attirer une nouvelle clientèle, moins mobile, sur le réseau.

Nombre de clients actifs - pass 5-10



Les ventes du Pass QF 700 restent pour l'instant mineures par rapport aux Pass QF 350 et 550, atteignant les 500 ventes en décembre, contre 3 600 pour le QF 550 et 5 400 pour le QF 350.

5.9 LES RECETTES PAR TITRE

Les recettes sur l'année 2024 progressent de +8% par rapport à 2023.

Les ventes d'abonnement ont augmenté de +6,3%, le nombre d'abonnés dépassant la barre des 60 000 pour la première fois à la rentrée 2024. Les progressions sont particulièrement marquées sur les actifs de 26-64 ans, les ventes de Pass 26-64 ans n'ayant pas été freinées par l'augmentation tarifaire de la rentrée 2024, passant de 9 000 par mois en début 2023, à plus de 10 000 par mois fin 2024.

Les ventes sur titres occasionnels tels que le titre unitaire sont aussi positives, augmentant de 2,4% par rapport à 2023. L'effet prix des augmentations tarifaires, que ce soit sur les titres à bord en 2023, et sur l'ensemble des titres occasionnels en 2024, a porté l'augmentation des recettes des titres occasionnels à +8% en 2024 par rapport à 2023.

Ventes de titres	2024		2023		Variation 2024 vs 2023	
	Nombre	Recettes HT	Nombre	Recettes HT	Variation en volume	Variation en recettes
Titre Unitaire	981 894	1 504 904	1 264 382	1 839 101	-22 %	-18 %
Titre Unitaire à bord	517 209	940 380	245 056	445 556	111 %	111 %
Carte à voyage	95 940	130 067	104 599	133 126	-8 %	-2 %
Carte à 2 voyages	540 682	1 536 925	610 080	1 663 855	-11 %	-8 %
Carte à 2 voyages à bord	136 137	433 163	64 378	204 839	111 %	111 %
Carte à 10 voyages	134 753	1 816 580	116 915	1 488 009	15 %	22 %
Liberté	2 139 740	2 851 305	2 159 813	2 748 853	-1 %	4 %
Ticket 24 heures	109 071	419 581	94 562	352 458	15 %	19 %
Ticket 48 heures	20 825	120 843	16 242	91 546	28 %	32 %
Calèche	3 202	4 903	2 518	3 663	27 %	34 %
1h Famille	18 192	44 411	17 672	41 770	3 %	6 %
Titre évènement	67 030	115 779	59 210	102 272	13 %	13 %
Groupe 10/20	1 982	28 017	2 623	34 814	-24 %	-20 %
Groupe 21/40	3 910	75 826	6 044	113 188	-35 %	-33 %
Ticket P+R	68 273	155 274	39 521	147 306	73 %	5 %
Pass Congrès 24H	0	0	5	18	-100 %	-100 %
Pass Congrès 48H	204	1 094	250	1 341	-18 %	-18 %
Pass Congrès 72H	132	962	99	711	33 %	35 %
Pass Congrès 96H	0	0	0	0		
Pass Congrès 120H	0	0	0	0		
Pass Congrès 168H	0	0	0	0		
Titres à voyages	4 839 176	10 180 014	4 803 969	9 412 425	1 %	8 %
Pass 5 - 10 ans	16 487	76 047	11 421	124 593	44 %	-39 %
Pass 11 - 18 ans	195 232	3 653 613	167 799	3 508 525	16 %	4 %
Pass 19 - 25 ans	187 035	3 482 263	155 630	3 254 082	20 %	7 %
Pass 26 - 64 ans	120 848	4 879 964	104 454	4 273 118	16 %	14 %
Pass + 65 ans	24 094	610 824	21 436	565 131	12 %	8 %
Pass Etudiant annuel	11 824	207 042	9 304	194 538	27 %	6 %

Ventes de titres	2024		2023		Variation 2024 vs 2023	
	Nombre	Recettes HT	Nombre	Recettes HT	Variation en volume	Variation en recettes
Pass QF 700	1 674	35 002				
Pass QF 550	42 579	770 293	43 254	782 504	-2 %	-2 %
Pass QF 350	65 402	588 618	63 879	574 911	2 %	2 %
Pass Invalides	2 966	0	3 144	0	-6 %	
Pass AAH	23 719	114 282	21 651	104 318	10 %	10 %
Abonnements	691 860	14 417 947	601 972	13 381 720	15 %	8 %
Pass Tout Public						
Pass Scolaire mensuel						
Pass Scolaire famille nombreuse						
Pass Etudiant mensuel						
Pass +65 ans mensuel subventionné						
Pass +65 ans mensuel non subventionné						
Pass demandeur d'emploi subventionné						
Pass demandeur d'emploi mensuel non subventionné						
Abonnements (gamme tarifaire 1 ^{er} août 2018)	0	0	0	0		
Rémi Zen Multi / Starter	4 910	173 903	4 319	147 239	14 %	18 %
Titre correspondance Rémi	10 734	12 198	10 635	12 085	1 %	1 %
Annulation à imputer : gestes commerciaux	0	-29 649	0	-26 353		13 %
Autres	15 644	156 452	14 954	132 971	5 %	18 %
Total Recettes titres hors compensation	5 546 680	24 754 413	5 420 895	22 927 116	2 %	8 %

MOIS OFFERTS

- Pour l'achat de 11 mois consécutifs d'un abonnement 26-64 ans ou +65 ans, un douzième mois d'abonnement est offert.
- Pour l'achat de 10 mois consécutifs d'un abonnement 11-18 ou 19-25 ans, deux mois d'abonnements sont offerts.

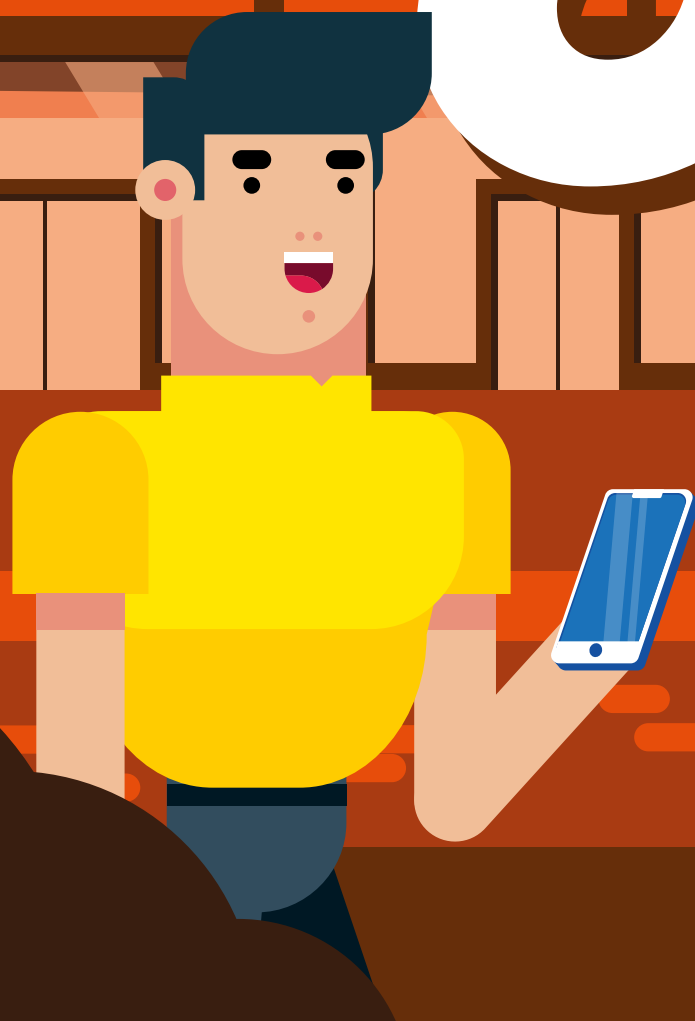
La part de mois d'abonnement offert dans le total a augmenté en 2024 sur tous les abonnements ; plus de clients gardent leur abonnement toute l'année durant, sans marquer de pause.

Mois offerts	2024	2023	Variation
Pass 11-18 ans	20 494	19 033	8%
Pass 19-25 ans	20 492	17 968	14%
Pass 26-64 ans	5 740	5 173	11%
Pass +65 ans	1 251	1 180	6%



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

6



LA RELATION CLIENTS ET LA COMMUNICATION

6.1 La dynamique commerciale.....	72
6.2 La communication institutionnelle et les relations publiques.....	77
6.3 L'information voyageurs	80
6.4 La lutte contre la fraude.....	85
6.5 Le réseau de distribution	89
6.6 Le Centre de Relation Clientèle.....	91

6.1 LA DYNAMIQUE COMMERCIALE

1 MOIS SANS MA VOITURE

Objectif

De nombreuses Métropoles et réseaux de transports ont mené des opérations dites « Un mois sans voiture ». Ces opérations permettent de sensibiliser les publics aux mobilités alternatives à la voiture individuelle et de communiquer sur l'offre et les produits disponibles sur le territoire.

Une première opération de ce type a été menée par Fil Bleu sur le territoire de Tours Métropole Val de Loire en 2021. 23 personnes ayant laissé leur voiture au garage ont été accompagnées pendant un mois. 12 partenaires locaux ont participé à cette première édition.

En 2022, elle a été déclinée sous un angle professionnel. Ce sont 65 salariés qui ont accepté de jouer le jeu. Cette édition a été menée en totale collaboration avec les 10 entreprises engagées et en partenariat avec les médias locaux.

Face au succès de ces deux premières éditions, l'expérience a été renouvelée en 2024.

Les dates

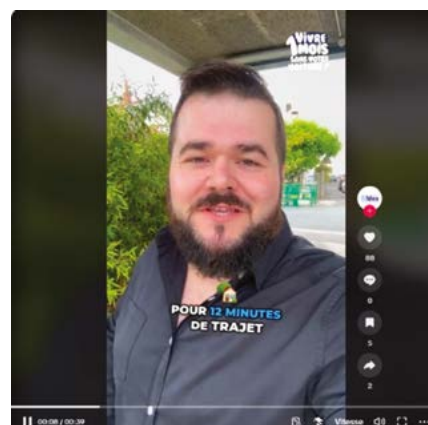
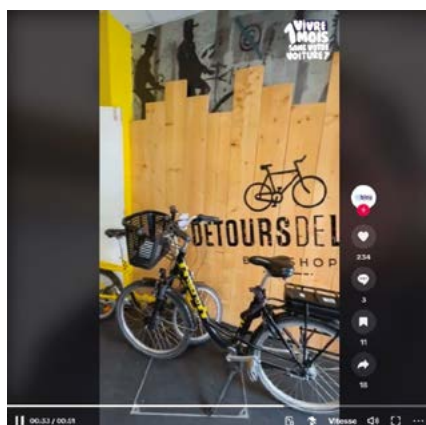
Du 23 mai au 20 juin

Les moyens

L'édition 2024 a permis de donner une autre épaisseur à l'opération. L'expérience a montré aux candidats les avantages d'agir sur sa mobilité et leur a fait prendre conscience des bienfaits qu'ils pouvaient en retirer.

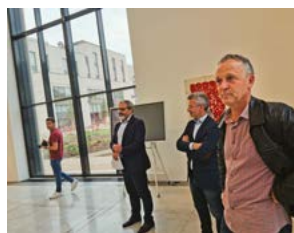
C'est la raison pour laquelle nous avons axé l'opération autour de 3 types de partenariats : mobilité, loisirs et médias / acteurs locaux.

- Création du visuel : dans le même esprit que celui des éditions précédentes.
- Animation sur les réseaux Facebook et Tiktok
 - › Recrutement des candidats
 - › Relai tout le long de l'opération de la part de Fil Bleu, mais aussi des candidats



- Animation terrain
 - › Organisation de challenges tout au long des 4 semaines. La participation aux challenges permettait aux candidats de remporter des points et de gagner davantage de cadeaux
- Collaboration avec les partenaires mobilité
 - › Abonnements TC, Pass découvertes, prêts de vélos Velociti, dons d'équipements vélo, abonnements autopartage Citiz, service de livraison de courses, ateliers pratiques de conduite à vélo

- Collaboration avec les partenaires loisirs
 - › Abonnement bibliothèque, visites privées d'expositions, de châteaux, escape game en famille, shopping, etc...
- Collaboration avec les médias et acteurs locaux
 - › Partenariat avec le groupe NR : accompagnement et relai tout au long de l'opération, du recrutement à la soirée de clôture
 - › Partenariat avec les commerçants locaux
 - Cadeaux aux candidats en échange de visibilité
 - › Organisation de la soirée de clôture au CCCOD



- Collaboration du personnel Keolis Tours
 - › 16 salariés se sont portés volontaires pour être parrains d'un ou plusieurs candidats à l'opération

Le budget global 48 000€

Les résultats

- 127 candidats
- 20 participants retenus, dont un hors métropole de Tours
- Découverte des alternatives à la voiture disponibles sur le territoire : bus, tram, vélo, covoiturage, autopartage, car, train, marche, ...
- 2 tonnes de CO2 économisées
- 2 candidats ont vendu leur voiture
- 10 candidats ont pris un abonnement Fil Bleu
- 4 candidats ont souscrit un abonnement longue durée VELOCITI

ANIMATION DES RÉSEAUX SOCIAUX

Objectif

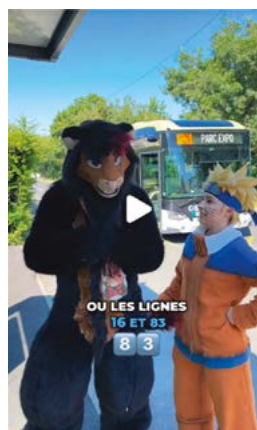
Au travers de l'opération « Un mois sans ma voiture » 2024, nous avons mesuré la puissance des réseaux sociaux qui complètent, voire supplantent parfois, la force des médias locaux.

Là où le web et Facebook Fil Bleu restent majoritairement des supports de diffusion pour l'information voyageurs, TikTok et Instagram sont des vecteurs indéniables de notoriété. Ils sont devenus, régulièrement, le premier canal par le biais duquel les non-utilisateurs des transports en commun de la Métropole de Tours entendent parler du réseau de transport.

Pour le moment, la diffusion sur les réseaux sociaux Fil Bleu s'effectue quasiment exclusivement sans sponsoring, ni achat d'espace. Le contenu permet, à lui seul, de faire progresser les audiences.

Type de support	Audience
Site Internet (Actu)	4 600 vues /jour en moyenne
Newsletter	6 000 abonnés
Facebook	14 200 abonnés
Instagram	3 200 abonnés
X (ex-Twitter)	6 600 abonnés
Tik Tok	15 600 abonnés

Ces bons résultats permettent de tenter des expérimentations. Si le contenu des publications TikTok reste majoritairement axé sur l'humain, le métier, le savoir-faire et les coulisses de l'organisation, les bons résultats incitent à publier du contenu qui permettra à l'ensemble des abonnés sur cette plateforme de s'approprier la marque Fil Bleu. La deuxième année d'animation du réseau Tiktok a permis d'intéresser et d'attirer un autre public, venant compléter celui des passionnés de bus et de modes ferrés.



LA CONQUÊTE TERRAIN

Objectif

Être présent sur le terrain, c'est aller à la rencontre des futurs clients du réseau, mieux comprendre leurs besoins et renforcer la proximité avec les usagers Fil Bleu. Cette démarche est essentielle pour accroître la notoriété du réseau et asseoir son rôle d'acteur clé de la mobilité locale. Les actions terrain sont complétées par de l'information auprès des habitants du SMT via le journal de rentrée Le Fil, distribué à 130 000 exemplaires, et par des relais dans les magazines municipaux.

Les dates

- 70 journées de présence à de grands événements : Foire de Tours, Braderie de Tours, Tours en Fête, banquets CCAS, ...
- 98 entreprises visitées dans le cadre des plans de mobilité : SKF, IDEF, le SIEL, Orange, Tours Habitat, ...
- 151 journées dans les établissements scolaires : tous les collèges et lycées publics et privés de Tours Métropole Val de Loire, Université de Tours, CFA, ...
- 17 opérations d'information le long des corridors des lignes
- 26 présences dans les centres commerciaux, gares, ... : Leclerc Joué-lès-Tours, Ma Petite Madelaine, Les Atlantes, Auchan, Marché Coty, ...

Les moyens

Fil Bleu a été présent sur le terrain à travers des stands d'information et de vente, des ateliers théoriques sur la mobilité et des sessions pratiques pour accompagner les usagers dans leurs déplacements. Ce travail s'inscrit dans une collaboration étroite avec les services de médiation, permettant d'harmoniser nos messages et de compléter l'information voyageurs par des actions de sensibilisation et de prévention.

Gagnez du temps à la rentrée !
Si vous ne pouvez pas lire ce message, [cliquez ici](#).



Gagnez du temps avec nos stands de rentrée !

filbleu
02 47 66 10 10
filbleu.fr

Pour bien préparer la rentrée, retrouvez-nous en stand !

A partir du 24 août, **Fil Bleu** vient à votre rencontre pour faciliter vos démarches et vous faire gagner du temps. Retrouvez-nous en stand pour poser toutes vos questions, découvrir les nouveautés de la rentrée, créer votre carte de transport...

En centre-ville

Gare de Tours <ul style="list-style-type: none">du samedi 24 août au lundi 2 septembre de 10h30 à 17h30	Joué-lès-Tours - Hôtel de Ville <ul style="list-style-type: none">du vendredi 30 août au lundi 2 septembre de 11h à 17h30
Porte de Loire <ul style="list-style-type: none">du jeudi 29 août au lundi 2 septembre de 11h à 17h30	La Braderie de Tours - Hôtel de Ville <ul style="list-style-type: none">le dimanche 15 septembre de 8h30 à 19h30

Dans les centres commerciaux

Auchan Petite Arche - Tours Nord <ul style="list-style-type: none">du mardi 27 août au samedi 31 août de 10h30 à 18h	Ma Petite Madelaine - Chambray-lès-Tours <ul style="list-style-type: none">le samedi 31 août et le mercredi 4 septembre de 10h30 à 18h
Atlantes - Saint-Pierre-des-Corps <ul style="list-style-type: none">du mardi 27 août au jeudi 29 août de 10h30 à 18h	

Lors des fêtes des associations

Sur les différents forums des associations <ul style="list-style-type: none">le samedi 7 septembre	Tours en fête <ul style="list-style-type: none">le dimanche 8 septembre
---	--

Sur les sites universitaires

- du lundi 2 septembre au lundi 9 septembre

[Plus d'infos sur les stands](#)

[Consulter le magazine de la rentrée "Le Fil"](#)

LA FIDÉLISATION

Objectif

La politique de fidélisation est un levier stratégique essentiel. Elle permet de renforcer le lien avec les usagers réguliers en valorisant leur engagement et en leur offrant des avantages exclusifs. En cultivant la satisfaction et la confiance des clients existants, Fil Bleu favorise leur fidélité à long terme, ce qui contribue à stabiliser les recettes tout en réduisant les coûts liés à l'acquisition de nouveaux clients. De plus, les usagers satisfaits deviennent souvent de véritables ambassadeurs, améliorant toujours l'image de Fil Bleu et attirant de nouveaux voyageurs.

Les moyens

- Opération « Bienvenue » : 4 400 courriers. Premier contact avec les nouveaux clients encartés afin de leur rappeler les services et les avantages Fil Bleu.
- Opération « Nouveaux voisins » : 1 200 courriers envoyés à des prospects suivant un fichier loué à La Poste.
- Une newsletter : 6 000 abonnés reçoivent les informations du réseau ainsi que les événements à venir qui sont autant d'occasions de bouger en transports en commun.
- Animation d'un réseau de partenaires « avantages abonnés ». Ce sont des commerces locaux dans lesquels les abonnés Fil Bleu peuvent bénéficier de réductions sur présentation de leur carte en cours de validité. Les partenaires sont mis en avant sur l'ensemble des supports Fil Bleu au moins une fois par an. Ils bénéficient également de visibilité lors d'opérations ponctuelles, de jeux concours par exemple, au cours desquels Fil Bleu fait gagner des cadeaux offerts par lesdits partenaires.



6.2 LA COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE ET LES RELATIONS PUBLIQUES

CAMPAGNES INSTITUTIONNELLES

Campagne de rentrée gamme tarifaire



Objectif

Les campagnes de communication « Anticipation » et « Rentrée » 2024 ont été conçues pour se répondre visuellement et conceptuellement, avec des visuels et des Baseline quasi identiques. Le message a été centré sur les avancées tarifaires votées par les élus, à savoir, le maintien du tarif à 23€/mois pour les moins de 26 ans, l'élargissement du nombre de titres solidaires, la gratuité pour les moins de 11 ans et l'accompagnement gratuit des plus de 70 ans.

Dates

Du 14 août au 30 septembre

Les moyens

Supports Fil Bleu, achat d'espaces sur Google, des sites web et dans des magazines locaux, JC Decaux print, motion design sur les afficheurs digitaux Cocktail Vision, radios et télévisions locales, 37°, Info Tours, La Nouvelle République.

Budget 28 000€

Campagne de Noël

Objectif

La période est festive et la communication se veut plus légère et colorée. Elle met en lumière les week-ends avant Noël à 1,90€ la journée et incite fortement les occasionnels à se déplacer en transports en commun. Les achats d'espace sont complétés par des jeux et des animations pour enfants qui permettent à la communauté de participer, de gagner des cadeaux et d'accroître la notoriété de la marque.

Dates

Du 15 novembre au 31 décembre

Les moyens

Supports Fil Bleu, achat d'espaces dans des magazines locaux imprimés et digitaux, radios et télévisions locales, diffusion de sacs à pain personnalisés et collaboration avec une influenceuse locale. Les animations, jeux, calendrier de l'Avent, etc. sont proposées via les réseaux sociaux Fil Bleu.

Budget 12 000€



RELATIONS MÉDIAS

Les médias locaux suivent le réseau Fil Bleu et reprennent les différentes publications. La grande majorité du temps, le ton est neutre. Les sites web des villes de la Métropole se font également le relais des informations Fil Bleu.

Cette année, sont parus des articles positifs dans les médias à propos de la brigade policière dans les transports en commun et du record de fréquentation du réseau, par exemple. L'opération « Un mois sans ma voiture » a été particulièrement suivie par les médias locaux, dans le cadre du partenariat signé avec eux.

- 262 articles de presse (papier et web)
- 16 reportages TV
- 19 communiqués de presse

LES PARTENARIATS

Nous nous faisons fort d'associer le réseau aux petits et grands événements de la Métropole à travers des partenariats locaux. Ces collaborations renforcent l'ancrage de Fil Bleu dans le territoire et témoignent de notre engagement envers les acteurs et les habitants métropolitains. Soutenir ces initiatives, c'est participer activement à la vie locale et contribuer à son dynamisme.

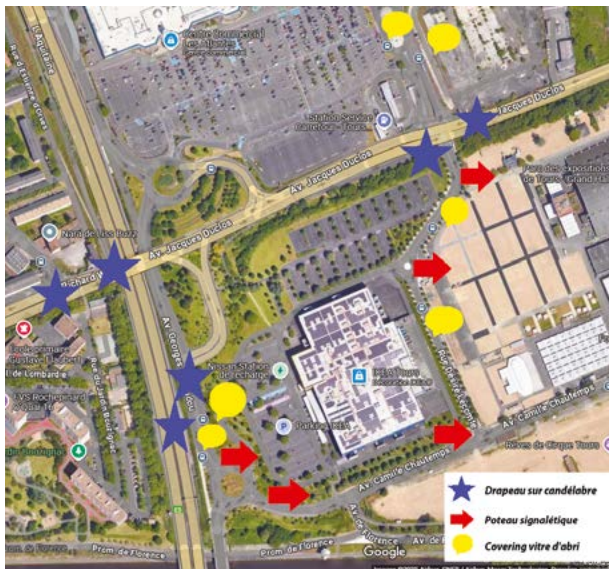
Quelques exemples de partenariats :

- Partenariats institutionnels :
 - › Tours Volley Ball
 - › Chambray-lès-Tours Hand Ball
 - › Journées Portes Ouvertes de l'Université
 - › Musées de Tours / Opéra de Tours
 - › TEDx Tours
 - › 10 & 20 km et marathon de Tours
- Partenariats sociétaux et environnementaux :
 - › Wimoov : 5 000€ en don pour l'organisation de la mobilité des Séniors et 260 tickets pour les ateliers pratiques de mobilité
 - › Etablissement Français du sang
 - › Association Magie à l'Hôpital : don des recettes (3 500 €) issues de la vente des pulls Fil Bleu en décembre 2024



6.3 L'INFORMATION VOYAGEURS

SIGNALÉTIQUE ÉVÈNEMENTIELLE : FÊTE FORAINE ET FOIRE DE TOURS 2024



Du 28 avril au 21 mai 2024, l'événement annuel et festif « Fête Foraine & Foire de Tours » s'est tenu au Parc des Expositions.

Afin d'accompagner l'offre événementielle Fil Bleu tout au long de cette période, Keolis Tours a proposé et mis en œuvre un accompagnement inédit visant à promouvoir la mobilité en transport en commun par la mise en place :

- d'informations commerciales incitatives extrêmement visibles quelques semaines avant l'événement
- d'une signalétique piéton aux abords des sites festifs et des arrêts de bus pendant l'événement

L'objectif était de garantir une expérience client optimale dans le parcours entre les bus et les sites festifs grâce à la mise en place de signalétique simple et percutante à différents points stratégiques.

Affichage d'informations commerciales incitatives



En complément du plan d'action de communication, l'enjeu était :

- De promouvoir l'offre Fil Bleu autour du site quelques semaines avant et durant tout l'événement
- D'encourager et inciter les automobilistes qui passent quotidiennement aux abords du « Parc Expo » à venir en bus au moment de l'événement, notamment les plus occasionnels
- D'utiliser du mobilier existant
- De penser un système simple, flexible et reconductible

Keolis Tours a donc proposé la mise en place de drapeaux sur les candélabres aux alentours du site sur les avenues Pompidou et Duclos ainsi que le Boulevard Wagner. Le Syndicat des Mobilités de Touraine a alors mis en œuvre cette proposition par l'achat et la pose de 8 drapeaux (6 autour du Parc des Expo et 2 au Parking Relais du Lac).

Mise en place d'une signalétique piéton

Les grands événements tels que la Foire et la Fête Foraine attirent un public large. Que les clients soient occasionnels du réseau Fil Bleu, ou qu'ils viennent d'autres secteurs (intra ou extra métropole), leur déplacement en transport en commun vers le Parc des Expositions ne relève pas d'un parcours régulier ou banal. Les clients peuvent donc être soumis à une perte de repères et/ou un défaut d'orientation sur un parcours qu'ils ne maîtrisent pas.

Keolis Tours a proposé et mis en place une signalétique piéton permettant d'aider les clients à s'orienter entre les sites festifs et les arrêts de bus.

L'idée a également été de penser un système « simple et flexible » pouvant être reconduit d'année en année.

Cette signalétique a été déployée :

- Sur le mobilier urbain du réseau (vitre des abris)

- Grâce à un mobilier temporaire simple et résistant : des poteaux signalétiques sur platines avec flèches directionnelles (mobilier temporaire issu de la récupération de poteaux réformés)

Les arrêts concernés : Pompidou, Atlantes et Parc Expo ainsi que l'arrêt Lac Ouest et l'entrée du parking relais du Lac.

Les itinéraires jalonnés entre le site festif et les arrêts : rond-point Ikéa, avenue Jacques Duclos, rue Désiré Lecomte et avenue Camille Chautemps.



EXPÉRIMENTATION SIGNALÉTIQUE D'UN PEM : LE CAS DE LA GARE DE TOURS

Le Pôle d'Echange Multimodal, dit PEM, de la Gare de Tours est le point nodal du réseau Fil Bleu, mais aussi la porte d'entrée principale de la Métropole de Tours. C'est un lieu majeur avec une configuration complexe où de nombreux modes de transport convergent en plein cœur de ville : train, car, bus, tram, voiture, vélo, piéton.

Le site est relativement complexe et le passage d'un mode à l'autre peut se révéler difficile compte tenu des ruptures d'accompagnement pour passer d'un mode à l'autre. D'autre part, le PEM est relativement vaste et s'étale sur toute la place du général Leclerc jusqu'aux rues des Aumônes, Edouard Vaillant et le boulevard Heurteloup, ce qui perturbe l'orientation des usagers.

Le réseau Fil Bleu dessert 6 points d'arrêt différents : 2 quais tram et 4 arrêts de bus. A noter sur les 6 arrêts, 4 portent le nom de Gare de Tours et 2 le nom de Gare Vinci. En septembre 2023, le SMT a souhaité revoir le nom des arrêts Gare Vinci implantés de part et d'autre du boulevard Heurteloup, à hauteur du Palais des congrès de Tours.

Dans ce contexte, Keolis Tours a proposé de mener une étude globale sur ce pôle dans le but de :

- Trouver la meilleure identification pour les arrêts du réseau Fil Bleu
- Faciliter le déplacement de tous les usagers sur l'ensemble du PEM

L'étude s'est traduite par la réalisation d'enquêtes qualitatives et quantitatives ainsi qu'un audit global in situ.

Le résultat a montré qu'il était nécessaire de créer une signalétique multimodale afin de :

- Faciliter l'orientation et les liaisons entre les modes
- Valoriser l'offre multimodale
- Rassurer les voyageurs et leur offrir une expérience positive

Deux projets ont évolué en parallèle :

- La présentation de l'étude et des préconisations à l'ensemble des acteurs de la mobilité présents sur le PEM s'est tenue le 29 mai 2024 en vue d'ouvrir les échanges



- Un dossier d'expérimentation entre le SMT et Keolis Tours a été mis en œuvre en vue d'appliquer certaines préconisations sur le mobilier Fil Bleu

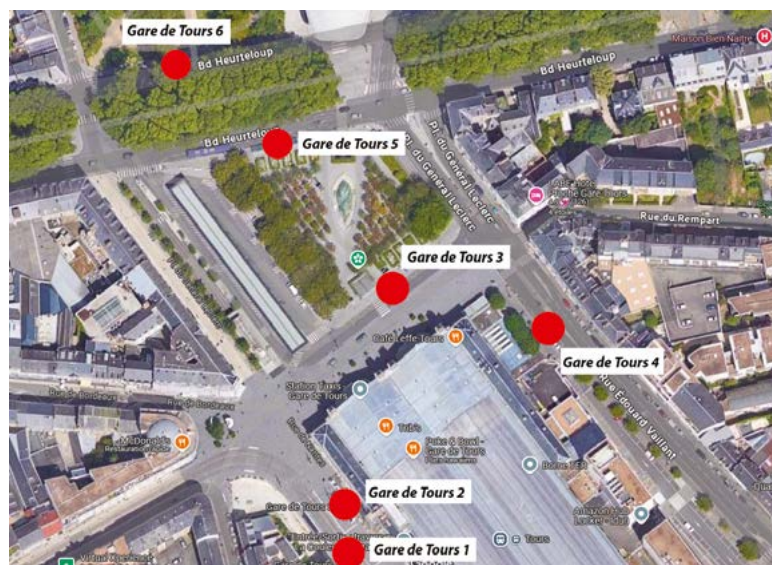
Pour le second projet, les objectifs retenus étaient de :

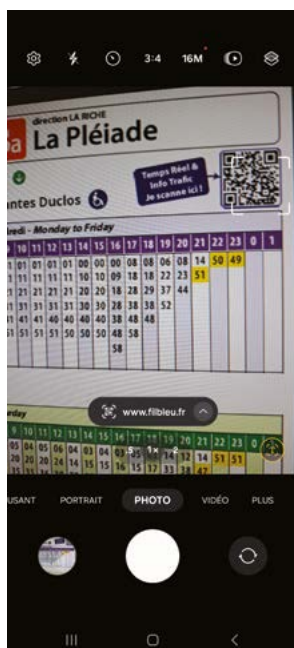
- mettre en cohérence avec un nom unique l'ensemble des arrêts Fil Bleu du pôle en y ajoutant un numéro pour assurer une meilleure identification
- réaliser une signalétique très visible, très simple et percutante pour aider le déplacement des usagers sur le PEM.

Ainsi, les arrêts ont été renommés en Gare de Tours 1 à 6. Une signalétique a été posée sur les vitres des abris bus et tram.

La signalétique mise en œuvre est composée des éléments suivants pour chaque mobilier :

- Le rappel du nom de l'arrêt et des lignes qui le desservent (visible sur les 4 côtés pour certains arrêts)
- L'affichage d'un plan de quartier orienté en 3D avec les principaux repères (vous êtes ici, arrêts et desserte du PEM, bâtiments, distances-temps, ...)
- Une signalétique simple redirigeant vers les autres arrêts du réseau et les principaux lieux remarquables
- Le plan du réseau Fil Bleu en très grande taille





AIDE À L'ACCÈS AU TEMPS RÉEL : LES QR CODE SUR LES GRILLES HORAIRES

Le temps réel est un outil mis à disposition des clients depuis une dizaine d'années. Avec l'émergence des nouvelles technologies et un taux d'équipement smartphone des populations en constante progression, il est apparu pertinent de proposer et d'encourager l'accès à cette fonctionnalité depuis tous les points d'arrêt du réseau.

Pour chaque client doté d'un smartphone et d'une connexion internet, cela permet, en un clic, de consulter les prochains passages lorsqu'il est à son arrêt.

Le geste est simple et consiste à scanner le QR code qui est imprimé sur la grille horaire au point d'arrêt afin d'être redirigé directement sur la page du site filbleu.fr indiquant le temps réel.

ACCÈS AUX PARCS À VÉLOS VIA LE M-TICKET : OPTIMISATION DU PARCOURS CLIENT

En 2024, la gamme tarifaire des Parcs à Vélos s'est étoffée. Un nouveau tarif permet aux clients occasionnels d'accéder aux P+V grâce au ticket Parcs à vélos 24h.

Afin d'encourager l'accès à cette offre, l'achat de ce titre disponible sur les canaux traditionnels (agence, e-boutique, distributeurs automatiques) a été également intégré au M-Ticket sur l'application Fil Bleu.

L'utilisateur occasionnel peut en toute autonomie et de manière totalement dématérialisée, acheter son ticket pour accéder aux Parcs à vélos.

Il lui suffit de créer un compte sur M-Ticket depuis l'appli Fil Bleu, d'acheter un Ticket Pass Parcs à vélos 24h et de scanner les QR codes pour ouvrir la porte.

Mode d'emploi

Afin de décrire le parcours, une vidéo explicative a été réalisée et mise en ligne sur la page Parcs à vélos du site filbleu.fr et une communication via les réseaux sociaux.



6.4 LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Comme en 2023, la fréquentation a continué sa progression en 2024. Notre plan d'actions contre la fraude mis en place en 2023 a porté ses fruits en 2024. Les heures ont progressé entre 2023 et 2024 grâce au recrutement de 4 agents en 100% vérification et à la baisse de l'absentéisme. Les effectifs ont été mobilisés sur toutes les lignes.

LES CONTRÔLES

Le nombre de contrôles a augmenté de 13% par rapport à 2023. Le nombre de procès-verbaux dressés a connu la même progression.

Les contrôles sont réalisés sur toutes les lignes et tous les modes, en prenant en compte les fréquentations, les validations, les signalements des conducteurs et les résultats de l'enquête fraude réalisée en novembre 2023. La fraude étant plus importante dans le tram, le taux de contrôle y est de 1,6 %, contre 1,3 % sur le mode bus.

Le retour des effectifs de vérificateurs a permis de reprendre les services de nuit : 28 fermetures de réseau (horaire 20h20-01h35) ont été réalisées en 2024 contre 11 en 2023. Le nombre de missions en ouverture réseau (prise de service à 4h40) reste stable avec 15 missions en 2024 (13 en 2023).

Bus	2024	2023	Variation 2024 vs 2023
Nombre de contrôles voyageurs	323 991	291 231	11,2 %
Taux de contrôle sur fréquentation	1,29 %	1,25 %	3,2 %
Nombre de PV fraude	13 497	11 567	16,7 %
Taux de verbalisation	4,17 %	3,97 %	4,9 %
Taux de fraude enquêté	5,80 %	5,10 %	
Nombre de contrôles voyageurs référence*	90 721	93 090	
Nombre de PV fraude référence*	3 351	2 437	
Taux de verbalisation référence*	3,69 %	2,62 %	
Nombre de contrôles voyageurs M, M-1 et M-2	88 036	90 280	
Nombre de PV fraude M, M-1 et M-2	3 595	3 558	
Taux de verbalisation M, M-1 et M-2	4,08 %	3,94 %	
Taux de fraude estimé	6,19 %	6,42 %	

*référence 2024 :
09/2023 à 11/2023
référence 2023 :
10/2021 à 12/2021

Tramway	2024	2023	Variation 2024 vs 2023
Nombre de contrôles voyageurs	307 225	265 685	15,6 %
Taux de contrôle sur fréquentation	1,61 %	1,46 %	10,3 %
Nombre de PV fraude	11 288	10 355	9,0 %
Taux de verbalisation	3,67 %	3,90 %	-5,7 %
Taux de fraude enquêté	6,30 %	4,40 %	
Nombre de contrôles voyageurs référence*	84 332	82 600	
Nombre de PV fraude référence*	3 264	2 553	
Taux de verbalisation référence*	3,87 %	3,09 %	
Nombre de contrôles voyageurs M, M-1 et M-2	82 513	77 843	
Nombre de PV fraude M, M-1 et M-2	2 887	3 016	
Taux de verbalisation M, M-1 et M-2	3,50 %	3,87 %	
Taux de fraude estimé	5,93 %	5,18 %	

*référence 2024 :
09/2023 à 11/2023
référence 2023 :
10/2021 à 12/2021

Ensemble du réseau	2024	2023	Variation 2024 vs 2023
Nombre de contrôles voyageurs	631 216	556 916	13,3 %
Nombre d'heures de contrôle	46 763	40 899	14,3 %
Taux de contrôle sur fréquentation	1,43 %	1,34 %	6,7 %
Nombre de contrôles par heure agent	13,5	13,6	-0,7 %
Nombre de PV fraude	24 785	21 922	13,1 %
Taux de verbalisation	3,93 %	3,94 %	-0,2 %
Nombre de PV émis (fraude et comportement)	25 218	22 004	14,6 %
Taux de recouvrement	45,06 %	47,16 %	-4,5 %
Taux de fraude enquêté	6,00 %	4,70 %	
Nombre de contrôles voyageurs référence*	175 053	175 690	
Nombre de PV fraude référence*	6 615	4 990	
Taux de verbalisation référence*	3,78 %	2,84 %	
Nombre de contrôles voyageurs M, M-1 et M-2	170 549	168 123	
Nombre de PV fraude M, M-1 et M-2	6 482	6 574	
Taux de verbalisation M, M-1 et M-2	3,80 %	3,91 %	
Taux de fraude estimé	6,02 %	5,77 %	

*référence 2024 :
09/2023 à 11/2023
référence 2023 :
10/2021 à 12/2021

Le 15 septembre 2024, à l'occasion de la braderie organisée dans le centre-ville de Tours, les équipes de vérificateurs et de médiateurs étaient présentes sur le dispositif de contrôles à la station gare de Tours. 6 147 personnes ont été contrôlées, 232 procès-verbaux ont été dressés et 62 paiements immédiats ont été réalisés.



LES PARTENARIATS

En 2024, nous avons mis en place de nouveaux partenariats. Une convention a été signée avec les villes de La Riche, Saint-Avertin et Saint-Pierre-des-Corps. Celle-ci a abouti à des opérations communes.

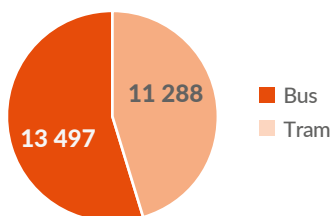
Le nombre d'opérations communes diminue de manière générale. On enregistre une baisse de 26,9% avec le commissariat de Joué-lès-Tours. En revanche, le nombre de missions communes avec la commune de Saint-Cyr-sur-Loire a augmenté de 50% en 2024.

Nombre d'opérations	2024	2023	Variation 2024 vs 2023
Commissariat de Joué-lès-Tours	19	26	-26,9 %
Commissariat de Tours	10	12	-16,7 %
Gendarmerie	6	10	-40,0 %
Total	35	48	-27,1 %
Police municipale de Joué-lès-Tours	21	27	-22,2 %
Police municipale de La Riche	4	8	-50,0 %
Police municipale de Saint-Avertin	4	2	100,0 %
Police municipale de Saint-Pierre-des-Corps	2	0	-
Police municipale de Saint-Cyr-sur-Loire	6	4	50,0 %
Police municipale de Tours	54	44	22,7 %
Total	91	85	7,1 %

PV-Nb de contrôles	Nombre de PV			Nombre de personnes contrôlées		
	2024	2023	Variation 2024 vs 2023	2024	2023	Variation 2024 vs 2023
Commissariat de Joué-lès-Tours	388	538	-27,9 %	5 860	8 024	-27,0 %
Commissariat de Tours	660	777	-15,1 %	8 274	11 628	-28,8 %
Gendarmerie	100	192	-47,9 %	2 034	4 237	-52,0 %
Total	1 148	1 507	-23,8 %	16 168	23 889	-32,3 %
Police municipale de Joué-lès-Tours	409	553	-26,0 %	5 868	8 448	-30,5 %
Police municipale de La Riche	27	59	-54,2 %	418	1 385	-69,8 %
Police municipale de Saint-Avertin	51	29	75,9 %	880	555	58,6 %
Police municipale de Saint-Pierre-des-Corps	17	0	-	200	0	-
Police municipale de Saint-Cyr-sur-Loire	6	3	100,0 %	827	517	60,0 %
Police municipale de Tours	2 036	1 453	40,1 %	28 515	22 268	28,1 %
Total	2 546	2 097	21,4 %	36 708	33 173	10,7 %

LES PROCÈS VERBAUX

Procès verbaux



25 218 procès-verbaux ont été dressés en 2024, soit une hausse de 14,6% par rapport à 2023.

On note une légère augmentation de la verbalisation dans les bus (13 497 procès-verbaux dans les bus et 11 288 procès-verbaux dans les trams).

3 731 procès-verbaux ont été payés immédiatement, soit un taux de règlement immédiat à 15,1%, comme en 2023.

Nous notons un taux de recouvrement à 45,1% avec 11 363 procès-verbaux réglés. Le taux de recouvrement sur 2023 était à 47,1%.

Des mesures commerciales sont proposées, comme le « Pass Pass », soit par les vérificateurs, soit par l'assistante en charge du recouvrement. 42,1% des Pass Pass proposés ont abouti à la vente d'un abonnement.

L'INCITATION À LA VALIDATION

Initiées fin 2023, les missions d'incitation à la validation se sont poursuivies en 2024. Régulièrement, nos équipes de médiateurs organisent une mission sur une heure et recensent le nombre de contrôles visuels (ils n'ont pas d'appareil de contrôle), le nombre de validations constatées et le nombre de rappels effectués.

Les missions réalisées aux entrées et sorties scolaires :

- 618 opérations
- Nombre de clients contrôlés : 43 625
- Nombre de validations : 42 429
- Nombre de rappels à la validation : 235
- Clients préférant descendre : 557
- Clients restés en fraude (nous laissons les mineurs poursuivre leur trajet) : 93

Les missions en embarqué ou en fixe :

- Nombre de tramways contrôlés : 3 478
- Nombre de clients contrôlés : 76 637
- Nombre de validations : 70 223
- Nombre de rappels à la validation : 1 446
- Nombre de rappels : 431
- Nombre de clients restés en fraude (mineurs ou courts trajets) : 4 537



Ces informations sont ensuite partagées avec le service de contrôle de voyageurs pour monter des missions.

Le 16 avril 2024, nous avons organisé une journée pédagogique. Lors de cette journée, les vérificateurs, accompagnés des collaborateurs de tous les services, ont arpenté le réseau munis de flyers. L'objectif était de rappeler les raisons de la validation et de distribuer un flyer expliquant le montant des amendes. Lors de cette journée, 110 flyers ont été distribués.

LES INTERVENTIONS FRAUDE

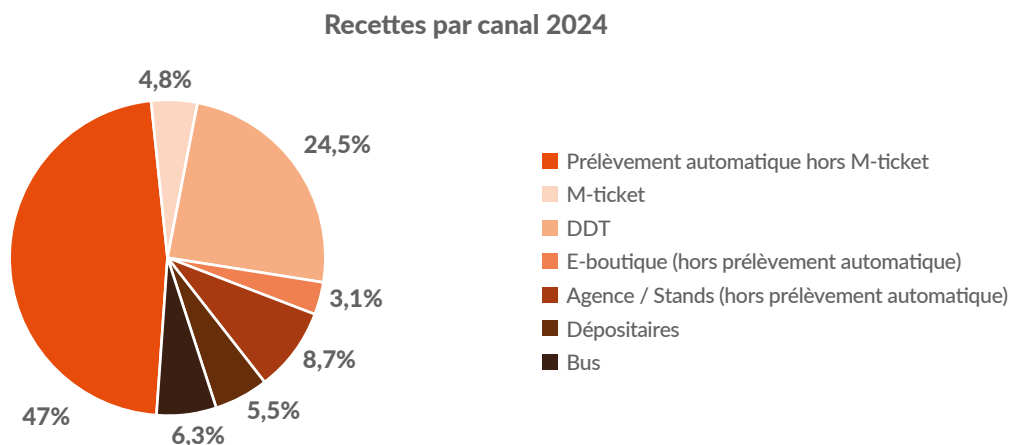
Comme les années précédentes, les signalements fraude sont encouragés, soit en direct par les conducteurs en demande d'intervention, soit à posteriori par un signalement.

En moyenne sur l'année, les vérificateurs répondent favorablement à 56,5% aux demandes d'intervention des conducteurs pour de la fraude.

57,7% des signalements réalisés sur le portail interne donnent lieu à une mission organisée.

6.5 LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Les différents canaux de distribution permettent un parcours client sans interruption.



LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE (47%)

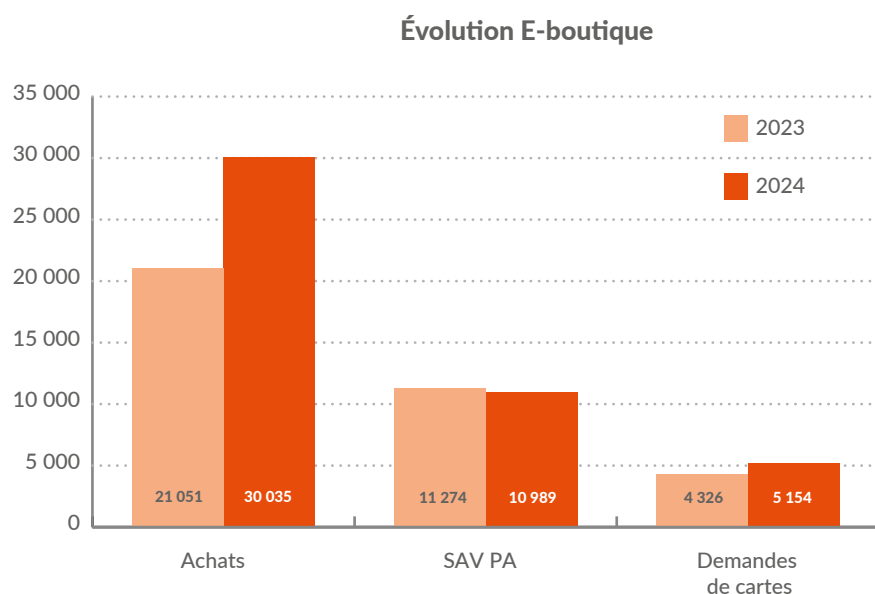
Les abonnements en prélèvement automatique permettent de les recharger sans aucune contrainte. C'est profiter du réseau Fil Bleu toute l'année et en toute liberté. Un avantage qui plaît à une majorité de nos clients. La part de ce canal augmente de 0,5 point entre 2023 et 2024.


LES CANAUX DE PROXIMITÉ (30%)

Les 76 Distributeurs de Titres de Transport (DDT) et les 64 dépositaires Fil Bleu permettent aux clients de recharger des titres de transport dans l'ensemble des communes de la métropole.

Ce canal est en baisse de 1,3 point par rapport à 2023, ce qui s'explique par la démocratisation de l'utilisation des achats sur smartphone et un report vers le canal M-Ticket.

LA E-BOUTIQUE (3,1%)





Le poids de ce canal continue d'augmenter, passant de 2,8% à 3,1% en 2024. Il représente également une partie importante des ventes d'abonnements en prélèvement automatique (ventes intégrées dans le canal prélèvement automatique). Plus besoin de se déplacer, la création d'une carte et l'achat d'un abonnement mensuel sont réalisés à distance et à n'importe quel moment de la journée.

LA VENTE A BORD (6,3%)

L'achat de tickets de dernière minute à bord est majoré depuis août 2023 : 1 voyage à 2€ et 2 voyages à 3,50€, ce qui explique une diminution des ventes sur ce canal de 1,6 point entre 2023 et 2024 au profit d'autres canaux de distribution.

LE M-TICKET (4,8%)

La part du M-Ticket a progressé de 2,7 points entre 2023 et 2024. De nouvelles habitudes de consommation se sont mises en place, avec des clients toujours plus connectés.

L'ensemble des titres occasionnels sont disponibles tels que les titres 24h, 48h, 1h famille, Calèche et le ticket événement.

L'AGENCE ET LES STANDS (8,7%)

Avec le changement de gamme tarifaire au 1^{er} août 2024, la fréquentation de l'agence commerciale est en hausse par rapport à 2023. Une évolution qui s'explique par la création des cartes gratuites pour les 5-10 ans et l'obligation de valider à bord.

Les ventes réalisées en face à face sont en baisse au profit de la dématérialisation.

6.6 LE CENTRE DE RELATION CLIENTÈLE

AU CENTRE D'APPELS

Le changement de gamme tarifaire et le lancement du nouveau réseau en août 2024 ont impacté l'efficacité et le nombre d'appels entrants durant la période.

En moyenne, le taux d'efficacité des appels entrants en 2024 est de 91%, soit +3 points par rapport à 2023.

- Nombre d'appels entrants : 72 956 (soit -4,7% par rapport à 2023)
- Nombre d'appels traités : 66 668 (soit -1,3% par rapport à 2023)

Les clients sont de plus en plus autonomes et utilisent l'ensemble des canaux de communication disponibles, tels que l'application signalements, les mails, les discussions, et les réseaux sociaux.

La qualification des appels entrants se décline de la façon suivante :

- Les demandes d'information (horaires, itinéraires) : 57%
- Les objets perdus/trouvés : 14% (en hausse de 2%)
- La billettique vente : 13% (en hausse de 3%, cela inclus l'application M-Ticket)
- Les réservations TAD : 10% (en hausse de 2% à la suite des modifications du réseau)
- Les appels inexploitable (questions autres que sur le réseau Fil Bleu), la fraude, la sureté, la sécurité et les PV : 6% (stable depuis 2023)

Les lignes de « Transport A la Demande » (TAD) se sont développées avec le nouveau réseau rentrée 2024, c'est plus de 6% de validations en plus sur l'année. Les clients utilisateurs du service peuvent réserver directement via l'application ou par téléphone.

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

Ce poste polyvalent assure l'information au quotidien sur le réseau (trafics, perturbations, annonces sonores, etc.) et les réponses au téléphone sur les heures de frange et le samedi principalement.

En moyenne, le taux d'efficacité des appels entrant en 2024 est de 95%.

- Nombre d'appels entrants : 8 490 (-3,3% par rapport à 2023)
- Nombre d'appels traités : 8 089 (-3,7% par rapport à 2023)

LES RÉPONSES AUX RÉCLAMATIONS CLIENTS

Le service enregistre un total de 2 757 retours clients, ce qui reste stable par rapport à l'année 2023. Toutes les réponses ont été apportées dans les 10 jours ouvrés. Le délai moyen de réponse est d'environ 4,5 jours.

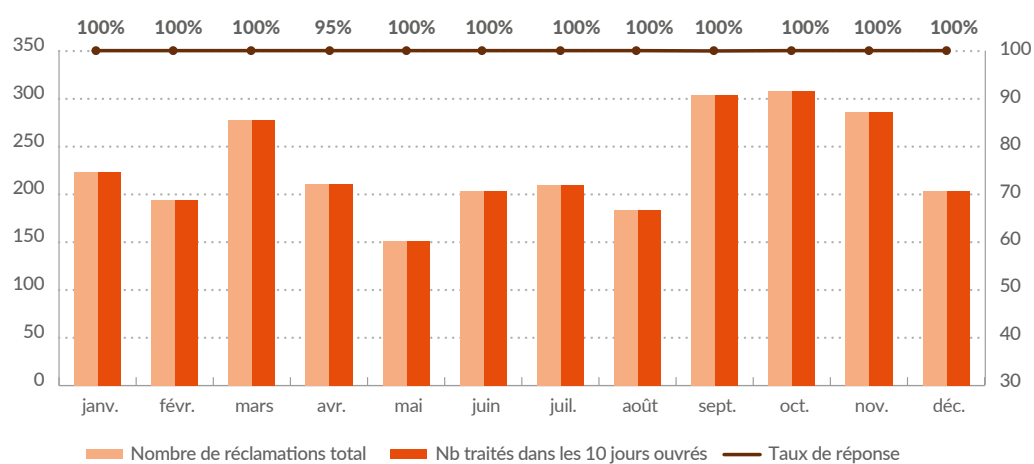
L'ensemble des retours concernent :

- Offre de transport : 42%
- Comportement : 21%
- Confort - Amélioration : 15%
- Billettique - Vente : 16%
- PV - Fraude - Sureté : 3,6%
- Règlement du réseau et sécurité : 2,4%

Les sujets qui sont des irritants pour les clients :

- Les services non assurés, les avances, les retards et les déviations
- Le fonctionnement du M-Ticket et la vente à distance pour la boutique en ligne (attestations et facturations)
- Les demandes d'annulation de comptes Résabus (TAD)

Réclamations client 2024





RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024



LA SÉCURITÉ ET LA SINISTRALITÉ

7.1 La sûreté	96
7.2 La sinistralité par mode.....	100
7.3 La sécurité tramway	101




7.1 LA SÛRETÉ

Tous les signalements des collaborateurs sont recensés et répertoriés en fonction de la nomenclature ISIS (Intégration Standardisée des Informations Sûreté). Mais la sûreté est aussi le lien entre tous les services de l'entreprise.

LES CHIFFRES SÛRETÉ

Atteintes aux biens et aux personnes		2024	2023	2022
Atteintes au personnel	Atteintes à l'intégrité du personnel	83	62	53
	Agression physique	35	21	16
	Agression physique par projectile	1	1	1
	Agression verbale	47	40	36
	Atteintes sexuelles	3	0	0
	Viol	0	0	0
	Agression sexuelle	3	0	0
	Harcèlement sexuel	0	0	0
	Vol avec violences / menaces	0	0	0
	Vol avec violences	0	0	0
	Vol avec menaces	0	0	0
	Dépôt de plainte	27	24	17
	Nombre ITT	3	0	9
Atteintes aux biens	Sans atteinte aux personnes	198	238	117
	Vol simple	1	1	0
	Dégradation	147	170	78
	Tag	33	47	19
	Jets de projectile avec dégâts	15	20	20
	Incendie	0	0	0
	Vol effraction	2	0	0
	Dépôt de plainte	31	56	50
Perturbation de service	Atteintes visant à perturber le service	55	68	87
	Entrave à la circulation	17	9	7
	Jets de projectile sans dégâts	14	21	29
	Visée laser / Altération environnement	5	3	10
	Manipulation des équipements	19	35	41
	Colis / Alerte	0	0	0
	Dépôt de plainte	5	4	10



Atteintes aux biens et aux personnes		2024	2023	2022
Tranquillité	Atteintes à la tranquillité	347	343	443
	Infraction règlement	28	21	17
	Altercation / comportement déviant	319	319	426
	Produit illicite	0	3	0
	Dépôt de plainte	1	0	4
Coûts	Coût du vandalisme	60 040 €	104 542 €	238 248 €
	Bus	5 236 €	2 818 €	22 127 €
	Tramway	27 234 €	37 968 €	211 481 €
	Matériel Fixe	27 570 €	63 757 €	5 715 €

Les atteintes aux personnes

Le nombre d'atteintes augmente de 32%. La plus forte augmentation porte sur les agressions physiques sur le personnel. Les vérificateurs représentent 70% des agressions avec une majorité de bousculades. Nous constatons que les agressions sont moins graves qu'en 2023 et ne génèrent que très peu d'arrêts. Nous avons amélioré la qualité des remontées des agressions des vérificateurs puisque depuis 2024, chaque bousculade signalée par nos vérificateurs est recensée dans nos incidents... Cela peut en partie expliquer la hausse des agressions sur les vérificateurs.

Pour lutter contre les agressions sur les vérificateurs, en complément du recyclage sûreté sécurité proposé à chaque vérificateur dans l'année, nous avons mis en place depuis janvier 2024, un cours de self défense encadré par un moniteur. Les vérificateurs apprennent essentiellement à se protéger.

Les agressions verbales qui touchent principalement les conducteurs connaissent aussi une augmentation (+17%).

Nous recensons pour 2024, 27 dépôts de plainte effectués par nos collaborateurs (conducteurs, vérificateurs) pour des agressions physiques ou verbales. Chaque collaborateur agressé est accompagné lors de son dépôt de plainte par un manager et sur la suite de la procédure. Un suivi est réalisé par le service PMCV (Prévention Médiation Contrôle de Voyageurs) sur le suivi judiciaire (contact avec le commissariat pour connaître l'évolution de la plainte, avec le Parquet, avec notre avocat qui nous représente en audience et suit le dossier d'indemnisation des victimes). Depuis 2024, Madame La Procureure souhaite être informée de toute agression physique sur vérificateur. Un signalement Parquet est rédigé et envoyé à chaque agression physique ayant donné lieu à plainte.

Nous avons mis en place fin 2023, un signalement des atteintes sexistes et sexuelles à destination de nos clients (victimes ou témoins) depuis l'application Fil Bleu ou le site internet Fil Bleu. Nous comptabilisons 24 signalements dont la moitié depuis l'application Fil Bleu en 2024 contre 16 en 2023. A chaque signalement, un contact par le mode choisi est pris dans les 24 heures. Les informations sont échangées avec les services de police ou de gendarmerie compétente. Nous mettons à disposition des forces de l'ordre les éléments de preuve. Nous pouvons en fonction de l'échange avec la victime lui proposer un accompagnement par nos médiateurs.

Les atteintes aux biens

Après une hausse importante entre 2022 et 2023, tous les types d'atteintes aux biens diminuent cette année.

Les deux vols par effraction concernent les cambriolages dans le local Vinci. Les auteurs ont été interpellés et ont été condamnés lors de l'audience du 17 septembre 2024 à 10 mois d'emprisonnement intégralement assortis d'un sursis probatoire de 2 ans (avec obligation de travail et obligation de rembourser les victimes). Sur le plan civil, ils doivent rembourser la somme de 8 073 € et 1 200 € de frais de procédure. Un des auteurs a mis en place un échancier avec notre avocat.

Entre juin 2024 et décembre 2024, nous avons enregistré un flux de vols dans nos P+V (Parkings Vélos), avec 13 vélos et 3 trottinettes dérobés. Grâce à un travail en collaboration avec les forces de police nationale et municipale, les auteurs ont pu être rapidement interpellés.

Les perturbations de service

Sur le premier semestre, plusieurs rodéos avec motos ont perturbé le service tramway. Les échanges avec nos partenaires ont permis de remédier à cette activité très impactante pour la sécurité et notre régularité.

Nous notons une baisse des manipulations des équipements (décompression de portes par exemple).

Les atteintes à la tranquillité

Il y a une constance sur ce type d'atteintes cette année. Le maillage du territoire par nos équipes de vérificateurs et médiateurs permet d'avoir une présence visible préventive ou dissuasive. En 2024, les médiateurs ont effectué 5 307 accompagnements dont 65,34% dans les trams.

Le coût du vandalisme

La baisse du coût débutée en 2022 continue sa chute en 2024 avec une diminution de 42%. Un travail est mené sur le suivi des indemnisations. Par exemple, nous avons subi d'importantes dégradations sur les sièges des trams durant le printemps 2022, et les auteurs ont commencé à rembourser en 2024.

LES ACTIONS PARTENARIALES

Dans le cadre du partenariat avec la Police Nationale, en janvier nous avons accueilli l'équipe cynophile pour un entraînement à la détection de stupéfiants. Ces exercices permettent de maintenir le lien avec nos partenaires et pour les équipes cynophiles de gagner en efficacité.

L'année 2024 est l'année de la mise en place de la Brigade de Sécurisation des Transports en Commun (BSTC). Cette équipe composée de 11 policiers travaille de concert avec le service Prévention Médiation et Contrôle de Voyageurs (PMCV). La BSTC est présente sur chaque opération renforcée mensuelle et de manière inopinée accompagne nos équipes de vérificateurs sur le terrain.

MÉDIATION

Tout au long de l'année, nos équipes de médiation ont mené des actions pour créer du lien et lutter contre les incivilités et encourager la mobilité.

Créer du lien

C'est le fruit d'un partage régulier lors de réunions hebdomadaires sûreté où nous échangeons sur les incidents sûreté remontés par les collaborateurs et les missions organisées en fonction par le service médiation. Les liens se créent dès l'école primaire. En 2024, nous avons sensibilisé 35 classes de CM2 soit un total de 996 élèves. Nous avons accueilli 8 stagiaires en classe de 3^{ème} ou au lycée et une personne qui a réalisé ses 105 heures de Travail d'Intérêt Général avec la médiation.



Les entrées et sorties scolaires génèrent régulièrement des irritants pour nos clients comme le chahut ou des incivilités. C'est pour cette raison que nos médiateurs ont été présents tout au long de l'année aux entrées et sorties scolaires des collèges ou lycées. En 2024, nous comptabilisons 626 présences aux entrées ou sorties scolaires.

En 2024, comme les autres années, les médiateurs créent du lien sur les différents secteurs de la Métropole. Ainsi les médiateurs ont été présents :

- Joué-lès-Tours : 936 heures
- Tours : 835 heures
- Saint-Pierre-des-Corps : 748 heures
- Tours nord : 352 heures
- La Riche : 315 heures

Comme chaque année, Keolis Tours a organisé un tournoi de foot inter quartiers en juin. Tous les quartiers du Syndicat des Mobilités de Touraine étaient représentés. Cette année, une animation boxe était proposée aux jeunes de 12 à 15 ans et une animation slogan. Le slogan gagnant sera apposé sur les maillots pour le tournoi 2025.

Tout au long de l'année scolaire, les médiateurs ont participé à des journées citoyennes où ils ont pu créer du lien et sensibiliser les jeunes des collèges de l'Arche de Lude, la Rabière et Michelet dans le cadre de l'opération Daytours'sport. La dernière journée s'est déroulée le 11 juin au château de la Bourdaisière où Monsieur le Sous-Préfet a remis aux médiateurs un diplôme symbolique pour leur participation active. Ils ont été présents sur toutes les structures de quartiers et lors des animations organisées par les quartiers pendant les vacances.

Un partenariat a été mis en place avec les secteurs jeunesse de la ville de Joué-Lès-Tours et le centre social Rabière. Une rencontre avec les jeunes de 11 à 25 ans a eu lieu le 28 février 2024 où les médiateurs ont pu présenter le projet. Dans un second temps, les médiateurs sont intervenus pour présenter leur métier et les autres métiers Fil Bleu, informer sur l'articulation du réseau. A cette occasion, il y a eu un échange sur les incidents rencontrés par nos clients et nos collaborateurs sur ce secteur. Une activité sur l'application collaborative "Kahoot" a permis de manière ludique de tester la connaissance des jeunes sur l'entreprise. Ce temps d'échanges s'est ponctué par des saynètes où les jeunes se sont mis dans la peau de médiateurs et devaient intervenir sur des incivilités dans les transports en commun.

La réussite de ce nouveau partenariat a permis de le mettre en place sur les villes de Saint-Pierre-des-Corps et sur le secteur du quartier des Rives du Cher à Tours.



Encourager la mobilité

En 2024, les actions pour encourager la mobilité de nos clients se sont poursuivies grâce à des ateliers mobilité en collaboration avec Wimoov pour encourager la mobilité des seniors, avec l'UFCV pour aider dans l'insertion professionnelle, avec la SNCF pour encourager la multimodalité, avec l'association IRECOV (Institut de Rééducation et d'Education pour la Communication, l'Ouïe et la Vue) pour inciter les personnes sourdes ou mal voyantes, avec les ESAT (Établissement et service d'accompagnement par le travail) ou IME (institut médical éducatif) pour accompagner la mobilité des personnes en situation de handicap.

Quelques exemples : le 14 mars, la médiation a participé avec la SNCF à l'accompagnement de jeunes de l'E2C (école de la 2^e chance). Le 28 mars, les seniors ont pu visiter le Centre d'Exploitation et de Maintenance (CEM) et ont été accompagnés jusqu'au musée des Beaux-Arts. Le 4 avril, un accompagnement et une visite du CEM ont été réalisés avec des personnes de l'IRECOV.

Nos équipes de médiateurs ont été présents pour informer les voyageurs lors des manifestations.

Comment se déplacer dans le réseau Fil Bleu et SNCF ?

Découvrir le réseau et les services Fil Bleu. Comment se déplacer et adopter les bons comportements dans les bus et tramways.

Explorer l'accessibilité du réseau SNCF et être conseillé(e) pour l'achat de titres de transport en ligne et via mobile.

Comprendre la signalétique en gare.

Être sensibilisé(e) aux règles de sécurité et de citoyenneté lors du voyage en train.

Ouvert à tous inscription au :

02 47 76 40 32 contact@ateliersdesprojets.com

29 Mai

9h00 - 10h00 Fil Bleu

10h00 - 12h00 SNCF

À TOURS
7 rue Frédéric Sauvage

Atelier des projets

RÉQUISITIONS

Le service sûreté collabore efficacement avec la police et la gendarmerie pour répondre rapidement et qualitativement aux réquisitions reçues. Un travail de recherche en amont par le service sûreté permet aux forces de l'ordre d'affiner leurs réquisitions.

253 réquisitions ont été traitées en 2024. En 2024, pour gagner encore en efficacité, une astreinte dédiée aux réquisitions urgentes a été mise en place. Le soir et les week-ends les services de police et de gendarmerie ont un numéro dédié aux réquisitions urgentes.

7.2 LA SINISTRALITÉ PAR MODE

Après une année record sur le nombre de kilomètres bus entre deux accidents responsables, 2024 est, a contrario, l'une des moins bonnes années avec notamment deux accidents tragiques à déplorer :

- Le 23 août : sur la ligne 3a, aux Fontaines, une dame âgée, PMR, chute au démarrage du bus et décède quelques jours plus tard
- Le 21 novembre : sur la plateforme, à Charcot, une jeune fille de 21 ans traverse sans regarder devant un bus de la ligne 2 et percute le pare-brise ; emmenée consciente par les pompiers, elle décède également quelques jours après

Bus	2024	2023	Variation 2024 vs 2023	
			Accidents	%
Nombre d'accidents responsables	239	181	58	32,0 %
Nombre d'accidents non responsables	90	77	13	16,9 %
TOTAL	329	258	71	27,5 %
Nombre d'accidents corporels	37	31	6	19,4 %
Nombre d'accidents matériels	292	227	65	28,6 %

Depuis plusieurs mois et en lien avec les difficultés post Covid de recrutement, de plus en plus de conducteurs inexpérimentés à la conduite sont embauchés causant de fait davantage d'accidents le temps d'appréhender le gabarit des bus.

Quant au tramway, les résultats 2024 sont en amélioration versus 2023.

Le tableau ci-dessous expose tous les sinistres, y compris les chutes à bord ou sur le quai.

Tramway	2024	2023	Variation 2024 vs 2023	
			Accidents	%
Nombre d'accidents responsables	18	16	2	12,5 %
Nombre d'accidents non responsables	9	13	-4	-30,8 %
TOTAL	27	29	-2	-6,9 %
Nombre d'accidents corporels	14	11	3	27,3 %
Nombre d'accidents matériels	13	18	-5	-27,8 %

7.3 LA SÉCURITÉ TRAMWAY

LES FAITS MARQUANTS

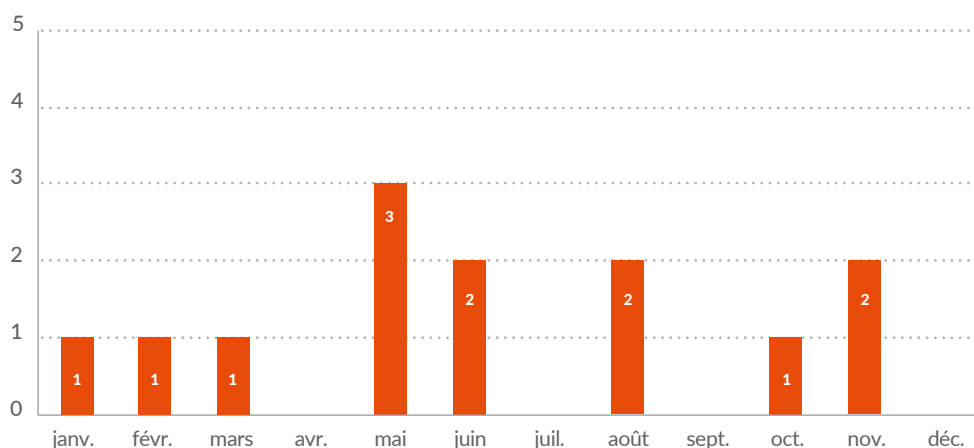
- Le 20/02 à 10h00 – un camion de ramassage des conteneurs de tri arrache un hauban de lac avec son bras non replié, avant la station Beffroi en V2
- Le 18/03 à 8h22 – en arrivant à la station Monconseil en V2, la rame 55 a son pantographe sectionné.
- Le 16/06 à 18h58 – Collision tramway avec un piéton en V2 sur le site propre Grammont. Le tiers est gravement blessé.
- Le 23/11 à 5h00 – Incendie au niveau du coffre batteries APS de la rame 57 sur le remisage du CDEM.

LES INDICATEURS SÉCURITÉ TRAMWAY

En 2024, le nombre de collisions s'élève à 13. Le nombre de tiers blessés à la suite de ces collisions est de 3, dont un blessé grave.

13 voyageurs ont été victimes d'incidents (chute suite à une collision, 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



Indicateurs

Nombre de collisions / 10000 km				
Nb de collisions	Nb Km	Fil Bleu	National (22**)	STPG* (22**)
13	1 297 010	0,100	0,163	0,154

Nombre d'évènements / 10000 km				
Nb d'évènements	Nb Km	Fil Bleu	National (22**)	STPG* (22**)
49	1 297 010	0,378	0,300	0,297

Nombre de collisions / 10 intersections		
Nb de collisions	Nb intersections	Fil Bleu
9	82	1,10

NOTA : sur 13 collisions, 9 ont eu lieu sur une intersection

Victimes tiers / 10 000 de Km			
Nb de tiers	Nb km	Fil Bleu	National (22**)
3	1 297 010	0,023	0,031

Victimes voyageurs*** / 1 million Voyages		
Victimes voyageurs	Nb de voyages	Fil Bleu
13	19 089 903	0,681

* L'indicateur STPG : concerne seulement les réseaux mis en exploitation commerciale à compter de 2006

** Dernier indicateur communiqué concerne l'année 2022

*** Victimes voyageurs constatées avec intervention des secours

LE RÈGLEMENT DE SÉCURITÉ DE L'EXPLOITATION (RSE)

Le RSE n'a pas fait l'objet de modifications en 2024.

LE PLAN D'INTERVENTION ET DE SÉCURITÉ (PIS)

Le PIS n'a pas fait l'objet de modifications en 2024.



Exercice Annuel

L'exercice annuel s'est déroulé le 22 novembre 2024 à 21h30.

Le scénario simulé était une collision avec un piéton dans une zone en courbe, légèrement en pente, engazonnée et faiblement éclairée.

Formation continue

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

Au programme : rappel théorique du SDIS, visite toiture et du 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 directrice QHSE.



AMÉLIORATION DES CARREFOURS

Comme chaque année, plusieurs améliorations de carrefours ont été apportées, en collaboration avec le SMT et les services de la Ville de Tours.

Carrefour	Actions Réalisées	Resp. d'actions
Traversée piétonne entre la station Choiseul et la station Charles Barrier	Mise en place de lisses basses / balisettes afin d'interdire la traversée de la plateforme par les VL	Syndicat des Mobilités de Touraine
Traversée cycles Carrefour coté pont Wilson T501	Mise en place de 8 lisses basses pour la sécurisation des traversées cycles	Syndicat des Mobilités de Touraine
Traversée cycles plateforme tramway place de la gare T603	Mise en place de panneaux statiques pour la sécurisation des traversées cycles	Syndicat des Mobilités de Touraine
Traversée plateforme par les VL rue Jean de la Fontaine T1001	Modification des temps de dégagement VL plus important avec limitation des durées de vert VL	Syndicat des Mobilités de Touraine
Carrefour Maréchal Juin / Europe / Eiffel T112	Modification des temps de cycle afin d'optimiser la priorité au feu pour les BHNS	Syndicat des Mobilités de Touraine
Carrefour Europe / Coppée T203	Modification des temps de cycle afin d'optimiser la priorité au feu pour les BHNS	Syndicat des Mobilités de Touraine

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024



LE PARC ET LES INFRASTRUCTURES

8.1 Le matériel roulant bus.....	107
8.2 Le matériel roulant tramway	114
8.3 Les infrastructures et bâtiments.....	122
8.4 L'énergie et les courants faibles	132
8.5 Méthodes de maintenance.....	137
8.6 Le projet 2 ^e ligne de tramway.....	139



GÉNÉRALITÉS

2024 a intensifié la démarche écologique du Syndicat des Mobilités de Touraine (SMT) avec la mise en service commerciale du premier Bus à Haut niveau de Service (BHNS) articulé GNV au mois de février et l'ensemble de ces nouveaux BHNS GNV (15 au total) à fin septembre.

En préparation des travaux de réhabilitation de l'atelier de maintenance bus, un barnum permettant la maintenance des bus gasoil et GNV a été mis en service au cours de cette année.



Galaxy A33 5G

Bus en cours de rénovation mi-vie

Cette démarche écologique et volontariste du SMT, se décline également au travers de la rénovation mi-vie de 24 bus qui a été réalisée cette année conformément au planning. Cette rénovation réalisée entièrement par les équipes de Keolis Tours démontre tout le savoir-faire des agents et leur implication au quotidien..

Cette responsabilité environnementale se décline également dans des actions réalisées par Keolis Tours tout au long de l'année comme :

- Une réduction de la consommation du tramway avec la modification des consignes de température dans le tramway
- Une maîtrise de la consommation de l'eau de la plateforme tramway avec une quantité < 30 000 m3
- Une consommation maîtrisée en gasoil pour le parc bus alors que nous battons des records de fréquentation

Concernant le tramway, nous travaillons de concert avec une entreprise locale basée à Saint-Pierre-des-Corps sur la remontée d'informations qui nous permettra de pouvoir disposer de données de types consommation, freinage, sablage.... Cela nous permettra la mise en place d'un module écoconduite sur la partie tramway dans les mois à venir.

Keolis Tours a été récompensé cette année lors d'un concours organisé par la SNCF concernant les impressions en 3 dimensions (3D). Ce prix a mis en avant le savoir-faire acquis par les techniciens Fil Bleu au cours des dernières années sur cette technique et l'apport au quotidien des solutions de remplacement que procure la 3D en termes de réactivité, flexibilité, adaptabilité et coût de fabrication.



Bouton de demande d'arrêt bus en 3D



8.1 LE MATÉRIEL ROULANT BUS

ÉVOLUTION DU PARC

% de réserve sur parc en pointe (Parc en propre)	Au 31/12/2024				Au 31/12/2023			
	Nb de réserves	% de réserves (Res/Pointe)	Heures pointe matin	Total Parc	Nb de réserves	% de réserves (Res/Pointe)	Heures pointe matin	Total Parc
Bus articulés	6	12,2 %	49	55	6	12,2 %	49	55
BHNS	1	5,3 %	19	20	1	5,3 %	19	20
Bus standards (yc réserve qualité)	13	18,1 %	72	85	14	19,7 %	71	85
Minibus électriques	2	66,7 %	3	5	2	66,7 %	3	5
Cars	1	11,1 %	9	10	1	11,1 %	9	10
Total en propre	23	15,1 %	152	175	24	15,9 %	151	175

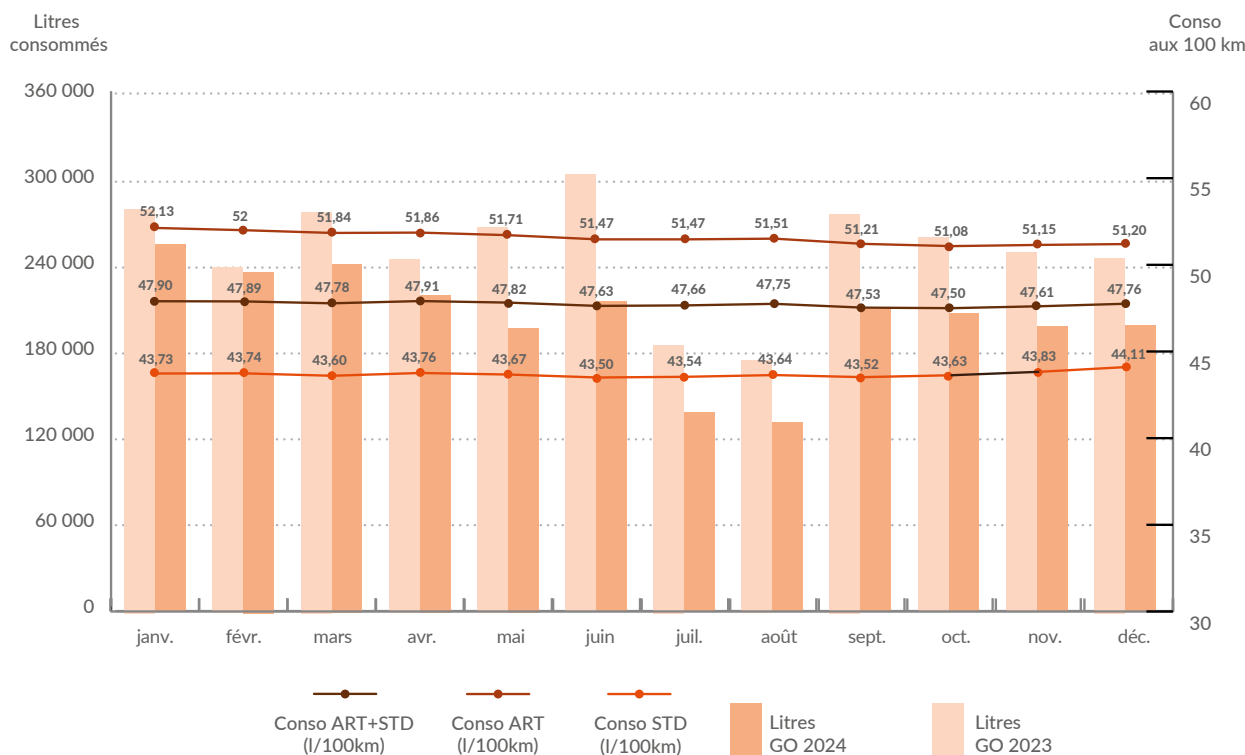
Au cours de l'année 2024, nous avons intégré 15 bus articulés GNV sur la ligne BHNS, permettant la réforme des bus articulés Euro3 de marque Vanhool.

Âge moyen du parc	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2022
STD GO	11,86	10,82	11,40
STD GNV	1,91	0,87	0,30
Minibus électriques	11,40	10,40	9,40
ART et BHNS GO	11,75	12,30	11,30
ART GNV	0,94		
Cars	15,91	14,91	13,91
Total	9,37	9,97	10,95

On note un rajeunissement du parc bus dû à la réforme des bus Vanhool Euro3 et Euro4 GO, remplacés par les bus articulés Scania GNV.

CONSOMMATION

Consommation de gazoil



La consommation moyenne sur l'année est en baisse de 0,3% par rapport à 2023, passant de 47,9l/100km à 47,8l/100km. Cette baisse est liée à la baisse de la consommation sur les articulés (-2%). On note une augmentation de la consommation sur les bus standards de l'ordre de 0,8%.

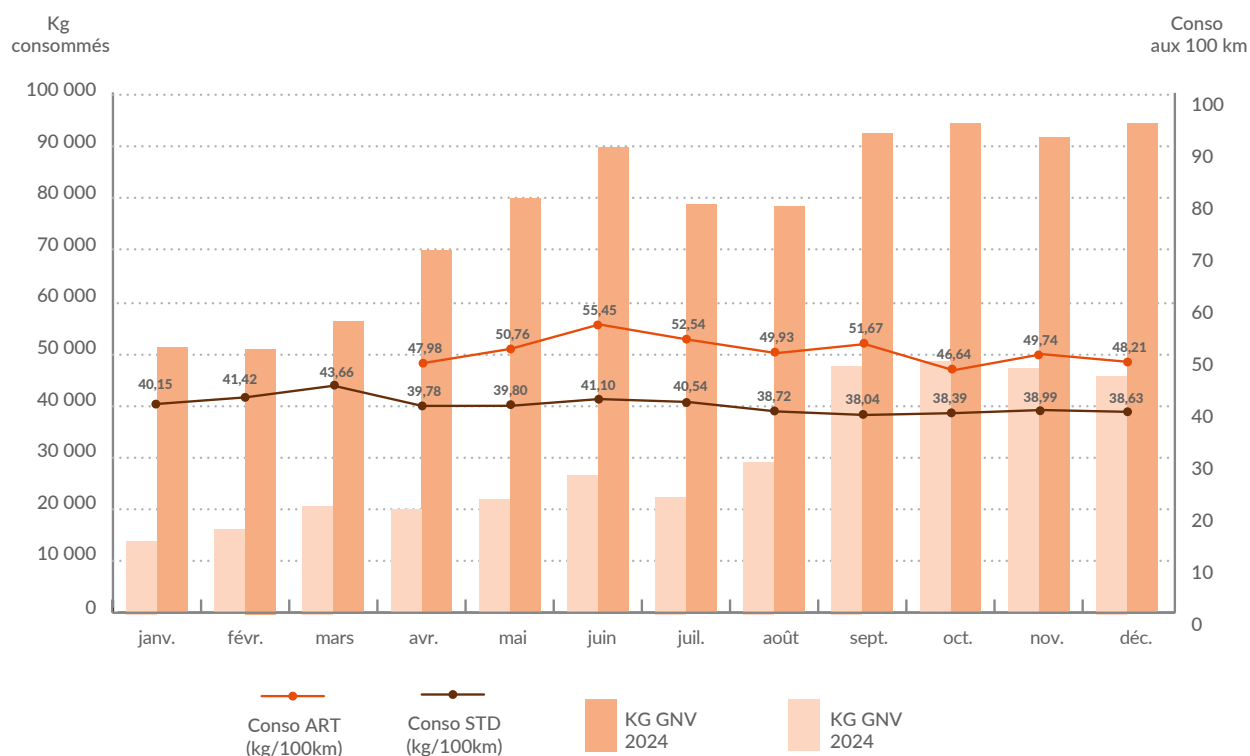
Par catégorie de véhicule, la consommation moyenne annuelle 2024 est la suivante :

- Vanhool E3/4 (Std) = 44,2l/100km (-1,3% vs 2023)
- Vanhool E5 (Std) = 42,1l/100km (+1,6% vs 2023)
- Scania (Std) = 44,7l/100km (+2,1% vs 2023)
- Citaro E3/4 (Art) = 54,4l/100km (-2,7% vs 2023)
- Citaro E5 (Art) = 51,9l/100km (-2,3% vs 2023)
- Citaro E6 (Art) = 49,8l/100km (-1,7% vs 2023)
- Solaris (Art) = 54,2l/100km (-1,3% vs 2023)

La consommation moyenne des cars pour cette année est de 31,4l/100km, soit une baisse de 2,48%.



Consommation de GNV

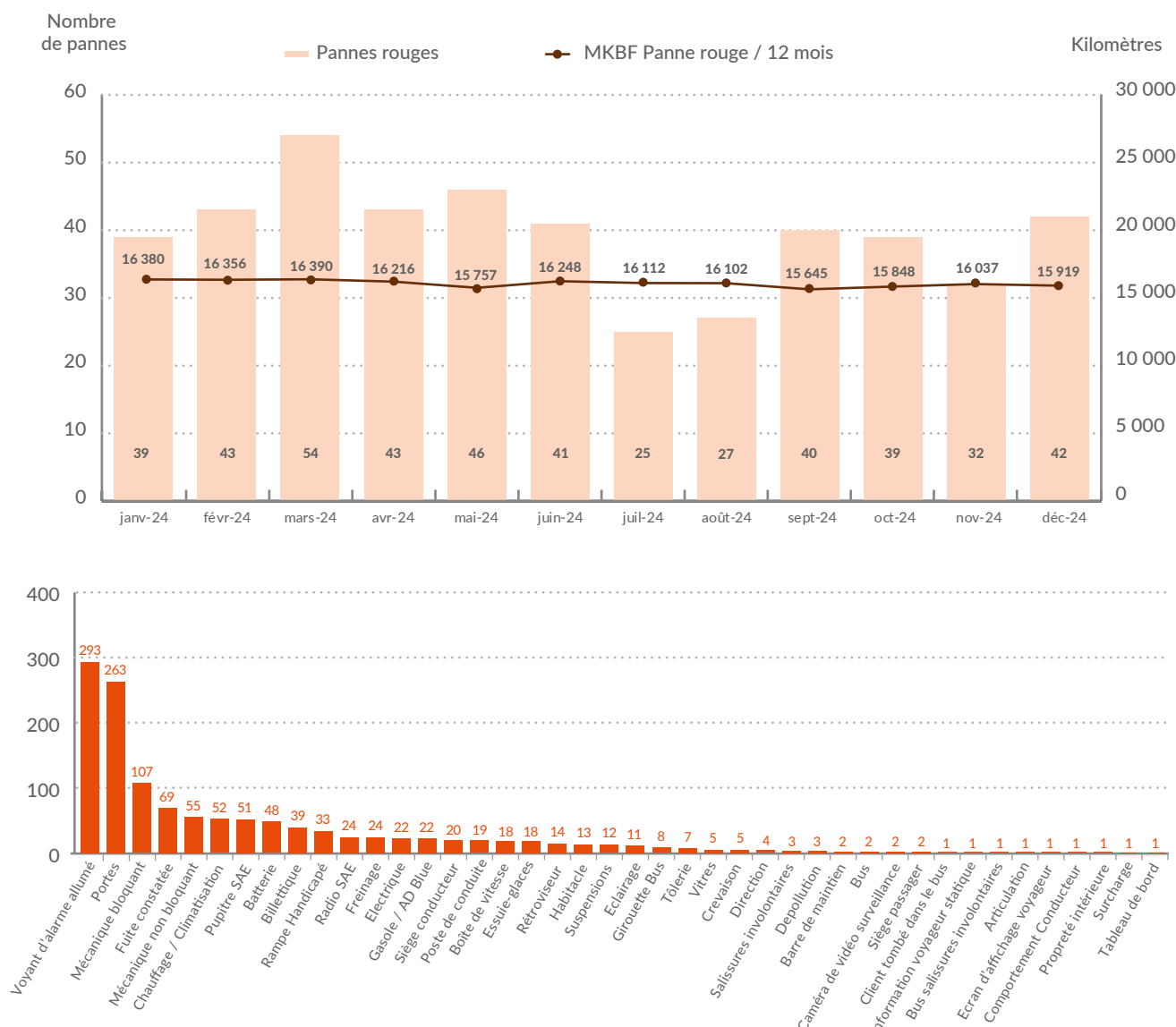


En 2024, la consommation moyenne des bus Scania standards (30 véhicules) et articulés (15 véhicules) est de 42,07kg/100km.

FIABILITÉ

	2024	2023	2022
Nb pannes Rouges	471	450	436
Kilomètres	7 497 616	7 327 520	7 528 925
Ratio aux 10 000 km	0,63	0,61	0,58

Pannes rouge bus



Une panne est dite rouge lorsqu'elle occasionne un désagrément pour les clients. Une panne est dite bleue quand le dépannage est effectué sans que le client soit impacté.

Le nombre de pannes rouges est en augmentation de 4,7%, passant de 450 à 471. La MKBF (Moyenne Kilométrique de Bon Fonctionnement), qui correspond au nombre moyen de kilomètres parcourus entre deux pannes, est en diminution : elle passe de 16 283 en 2023 à 15 919 en 2024, soit -2,2%.

Pour la répartition des pannes par type de bus, on constate que 23% des pannes rouges concernent les bus GNV (standards et articulés). Cela est lié à la phase de déverminage de ces véhicules. La revue trimestrielle du plan d'actions avec le fournisseur de bus GNV devrait permettre de diminuer fortement le nombre de pannes sur ces bus.

Dans les faits marquants, on peut noter la mise en service du barnum permettant d'augmenter notre capacité d'intervention en simultané dans l'atelier. Nous avons également une nette amélioration des pannes de rampes PMR avec une baisse de 63% des pannes.

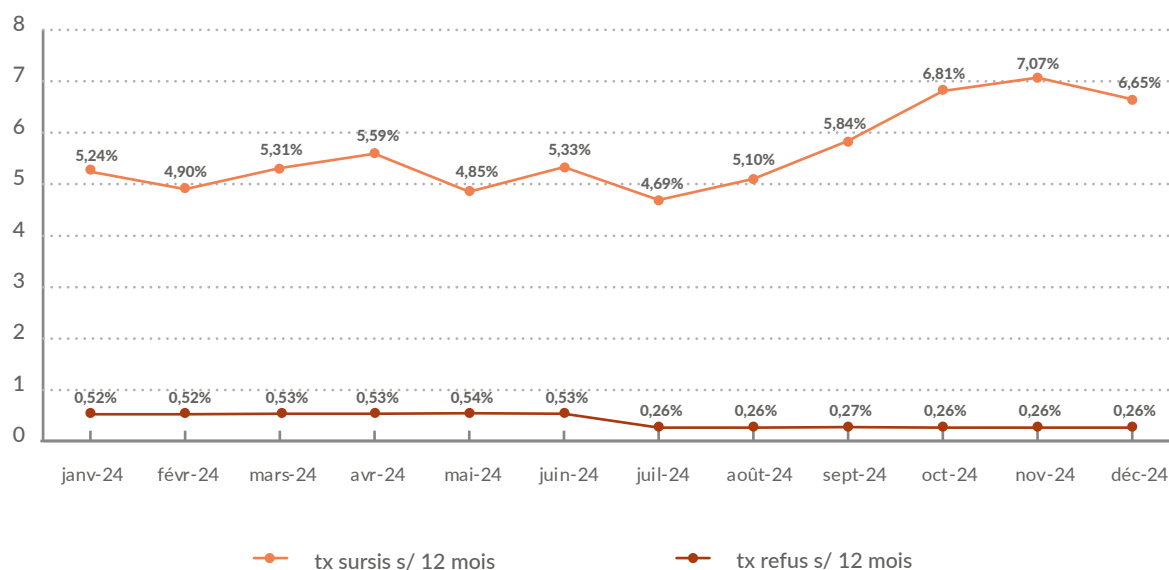


DISPONIBILITÉ

Le taux de disponibilité des bus standards et articulés est de 100% pour cette année 2024. Il est en revanche de 99,1% pour les minibus électriques. Ce taux est dû à un nombre de pannes élevé sur ces bus (véhicules de 2012 avec un kilométrage approchant les 280 000 km).

CONTRÔLE TECHNIQUE OBLIGATOIRE

Taux de refus et sursis



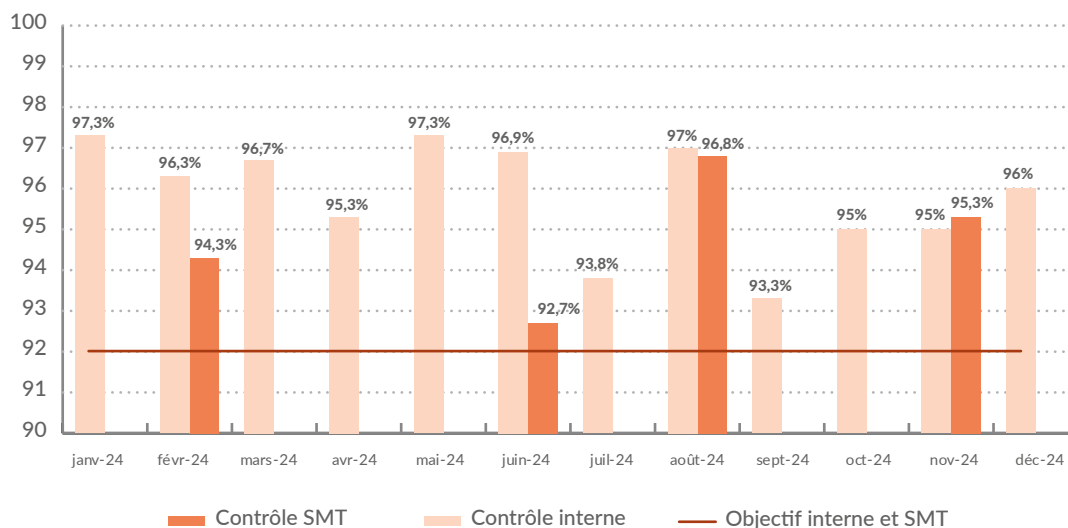
Le taux de refus pour l'année 2024 est de 0,2% et le taux de sursis est de 5,6%.

Le sursis nous laisse un mois pour corriger l'anomalie décelée sur le bus. L'essentiel de ces anomalies n'est malheureusement pas décelable par l'atelier bus. Des outillages spécifiques seraient nécessaires pour faire ces contrôles (banc de freinage et plaque à jeu).

Chaque sursis est repris en atelier et le bus représenté dans un délai d'un mois au contrôle technique.

PROPRETÉ DES VÉHICULES

Propreté bus 2024



La qualité des nettoyages reste conforme à l'attendu, le suivi bimensuel est resté activé durant toute l'année.

Une prestation complémentaire (bimensuelle) a été mise en place pour les 45 bus GNV en début d'année : elle concerne le décapage des sols des bus car le nettoyage quotidien ne permettait pas un résultat convenable.



8.2 LE MATÉRIEL ROULANT TRAMWAY

ÉVOLUTION DU PARC

Il n'y a pas eu d'évolution du parc en 2024, le parc est constitué de 21 rames Citadis 402.

OPÉRATIONS 300 000 ET 600 000 KM

Opérations 300 000 kms	R2019	R2020	R2021	R2023	R2024	R2024	R2025
Contrat (chapitre VII)	11	-	-	-	-	-	-
numéro de rames	58-63-69-61- 66-70-62-60- 65-59-64	-	-	-	-	-	-
Réalisé/projeté	11	-	-	-	-	-	-
numéro de rames	58-63-69-61- 66-70-62-60- 65-59-64	-	-	-	-	-	-

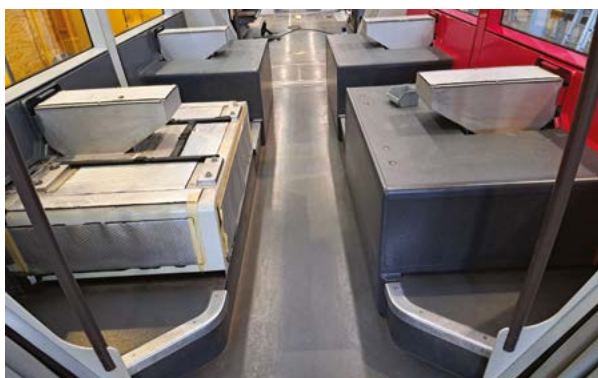
Opérations 600 000 kms Maintenance tramway	R2019	R2020	R2021	R2023	R2024	R2024	R2025
Contrat (chapitre VII)	-	1	3	1	6	8	2
numéro de rames	-	53	54-52-51	55	56-57-63-67- 98-71	58-59-60-61- 62-66-69-70	64-65
Réalisé/projeté	-	1	3	2	5	8	2
numéro de rames	-	53	54-52-51	55-57	71-56-67- 58-68	59-69-61-63- 70-60-66-65	62-64

Opérations 600 000 kms Visuel tramway	R2019	R2020	R2021	R2023	R2024	R2024	R2025
Contrat (chapitre VII)	-	2	3	4	4	4	4
numéro de rames	-	-	-	-	-	-	-
Réalisé/projeté	-	0	1	2	4	5	5
numéro de rames	-	-	53	52-54	51-55-56-57	71-61-67- 58-68	69-59-60- 62-63

Les 2 dernières révisions 600 000 km des rames auront lieu en 2025. Ensuite, les prochains enjeux à venir concerneront les maintenances 900 000 km qui arrivent pour les rames qui roulent le plus.

En 2024, 5 rames ont été rénovées en visuel. Cette opération conséquente en temps d'immobilisation des rames et de main d'œuvre est réalisée sur les périodes de congés scolaires pour qu'il n'y ait pas d'impact sur la disponibilité des rames en exploitation.

Comme pour les rames précédentes, les éléments démontables (barres de maintien, socles et pieds de portes) ont été repeints, les profilés d'angles des caissons de sièges également. Tous les sièges, les anti-dérapants des seuils de portes, les films anti-vandalisme ont été remplacés à neuf et les rames ont été nettoyées en profondeur. À fin 2024, 12 rames ont été ainsi rénovées. Il faut en moyenne 4 semaines pour réaliser cette opération sur une rame et 2 ETP.



Au niveau de la maintenance 600 000 km des organes, 24 bogies ont été révisés par les constructeurs dans leurs ateliers. Trois entreprises interviennent pour cette prestation : révisions complètes des ponts avec leur descente de mouvement, des patins magnétiques (freins), des moteurs électriques, faisceaux et amortisseurs. Depuis fin octobre, la cadence de ces révisions a été doublée pour pouvoir respecter les échéances kilométriques réglementaires. Ainsi, toutes les 3,5 semaines, 4 bogies sont révisés. Cette nouvelle organisation devrait permettre d'avoir révisé tous les bogies (84 au total) fin 2025.

OPÉRATIONS SPÉCIFIQUES

En complément, cette année, toutes les sphères hydrauliques (accumulateurs) des freins ont été remplacées en préventif. Pareillement, les supports des câblages en toiture sont remplacés au fur et à mesure par des pièces en inox car ils présentent des traces de rouille importantes.

En complément, au vu de l'âge moyen du parc, Keolis Tours a effectué des « états des lieux » de certaines structures et équipements des rames afin d'en évaluer l'usure générale et d'anticiper les obsolescences. Notamment, des sujets portent sur des états de corrosion au niveau des portes, l'état des sols.

Conjointement avec le constructeur Alstom, un diagnostic « Diag 360 » des équipements de l'électronique Train Control & Information System du tramway (TCMS) a été fait afin d'établir des actions de maintenance pour les années futures.



PROJETS TRAMWAY

Les projets initiés précédemment ont été poursuivis et de nouveaux projets ont été mis en œuvre :

Anti-crissement

Poursuite du déploiement du système de graissage automatique embarqué « *Top of rail* ». Une des deux rames qui restaient à faire est terminée, la dernière rame est aussi entièrement équipée du système mécanique, le câblage sera finalisé début 2025.

Economie d'énergie

Une nouvelle courbe de température a été déployée sur l'ensemble des groupes de climatisation/chauffage des salles voyageurs afin d'optimiser la consommation électrique. La consigne de chauffage est désormais de 19°C et la climatisation est déclenchée à partir de 26°C.

En parallèle, l'installation de capteurs de CO2 va se terminer sur janvier 2025. Ces capteurs vont également contribuer à maximiser le fonctionnement des groupes de climatisation/chauffage à bon escient.

Moteur de pantographe

Les moteurs de pantographes, très sollicités sur le réseau lors des changements de mode de captage (LAC/APS), finissent par perdre en performance. Ainsi, avec une entreprise locale, un moteur a été conçu et testé pendant presque 3 ans avec succès. L'installation des premiers moteurs dits industrialisés a commencé cette année.

Vidéo surveillance

En 2024 a débuté le remplacement du système de vidéosurveillance dans les tramways. 8 rames ont été faites. Ces travaux consistent à remplacer les 8 caméras des salles voyageurs, les 2 caméras frontales des cabines de conduite, ainsi que les enregistreurs et les switches.

Les nouveaux équipements présentent une meilleure définition d'image, un flux vidéo plus important, un pilotage des switches et une utilisation du système en wifi.

Mesures ondulatoires des rails par un système embarqué

Avec le constructeur des ponts des bogies, Keolis Tours a démarré une étude de mesure des déformations du rail (usure ondulatoire) avec une rame de tramway. L'objectif est de déceler au plus tôt ces déformations avec leur localisation et de surveiller l'impact vibratoire transmis sur les roulements des ponts. Les premières données seront accessibles en 2025.

Mise à niveau des logiciels de maintenance

Certains diagnostics sur les tramways sont réalisés à l'aide de PC équipés de plusieurs logiciels de maintenance. Ces derniers ont été mis à niveau pour pouvoir fonctionner avec les nouvelles versions de Windows.

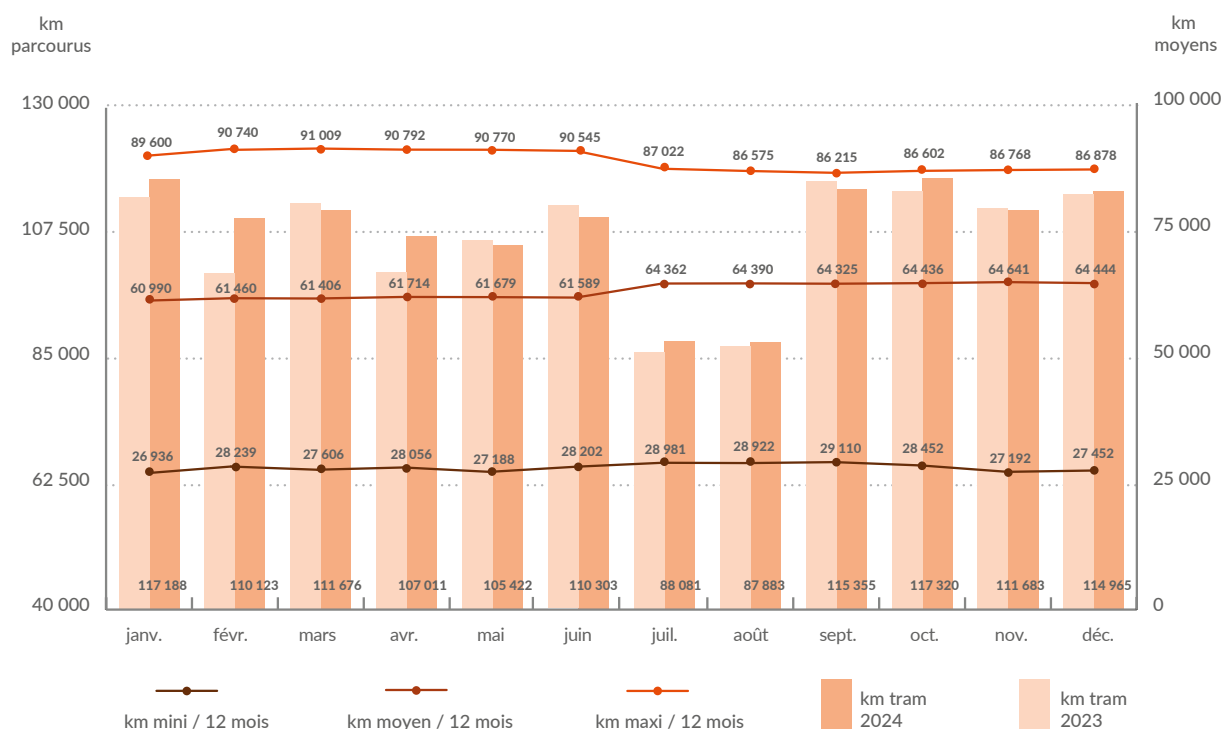
Modules entrées-sortie du tour en fosse

Le tour en fosse est un équipement majeur dans le processus d'entretien des tramways puisqu'il permet de faire le reprofilage des roues. Les systèmes périphériques des automates étant obsolètes, les éléments ont été remplacés.

Automate installation de sablage

Pour la même raison que pour le tour en fosse, le pupitre de commande de l'installation de remplissage des réservoirs de sable pour les tramways a été remplacé.

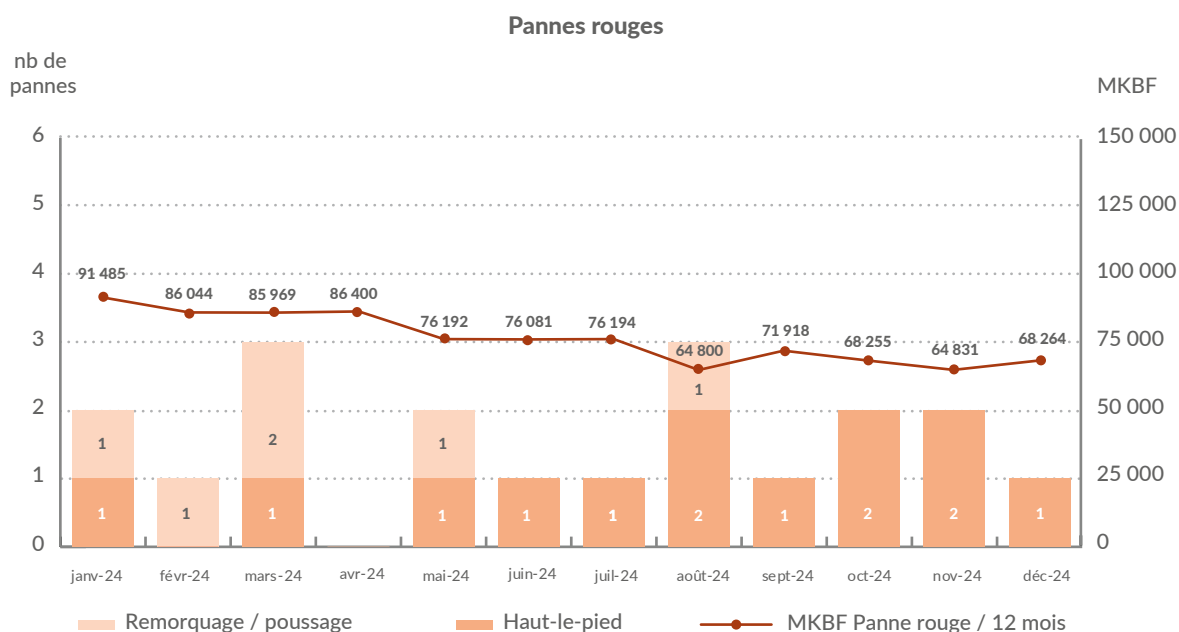
KILOMÉTRAGE RÉALISÉ



La stratégie kilométrique sur la flotte tramway n'a pas évolué (création d'écarts kilométriques entre rames afin de lisser la charge de maintenance) :

- La rame 53 demeure la rame la plus forte avec 816 969 km parcourus
- L'écart moyen entre rames est de 11 442 km (11 874 km en 2023)
- Le roulage moyen des rames est de 61 300 km (60 816 km en 2023)
- L'écart entre la première rame et la dernière rame est de 228 836 km en cumulé soit presque quatre ans de roulage moyen. L'écart a été maintenu par rapport à 2023.

FIABILITÉ



La fiabilité matérielle a diminué par rapport aux années précédentes. Le nombre de pannes rouges correspondant au Haut-le-Pied (HLP) et Remorquage-Poussage (R/P) est de 19 (13 HLP + 6 R/P) en 2024 contre 14 (11 HLP + 3 R/P) en 2023 et 16 (11 HLP + 6 R/P) en 2022. Cette diminution est principalement due aux vieillissement des rames de tramways.

	2024	2023	2022
Nb pannes rouges	19	14	16
Kilomètres	1 297 010	1 277 143	1 290 872
Ratio aux 10 000 km	0,15	0,11	0,12

Les fonctions des pannes principales observées en 2024 sont :

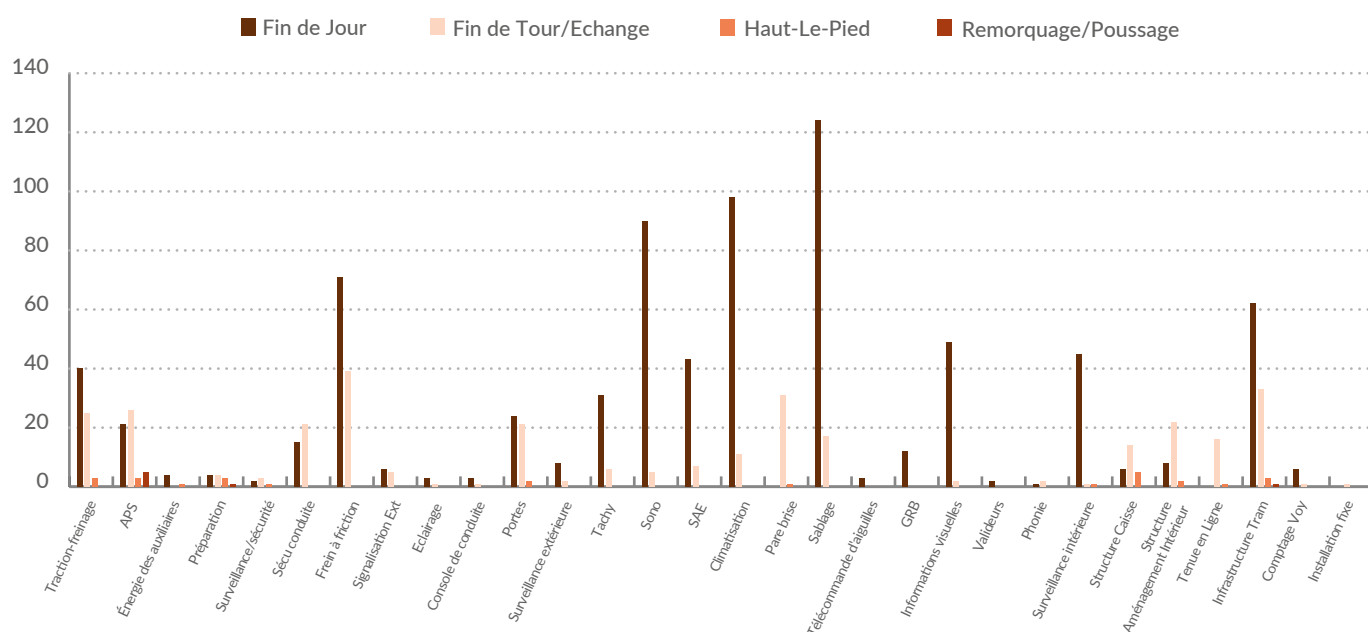
- F20 (APS : Alimentation Par le Sol), F22 (Préparation) et F99 (Infrastructure Tram) sont les fonctions ayant eu un impact pour les R/P en 2024.
- F70 (structure caisse), F99 (Infrastructure Tram) ainsi que F20 (APS), F10 (traction/freinage) et F22 (Préparation) sont les fonctions les plus retrouvées pour les HLP.

Les pannes majeures observées en 2024 sont :

- Désagréations d'élastomères de roue
- Incendie d'un coffre batteries APS
- Défaits sur carte BCU (Brake Control Unit)



Défauts par fonction

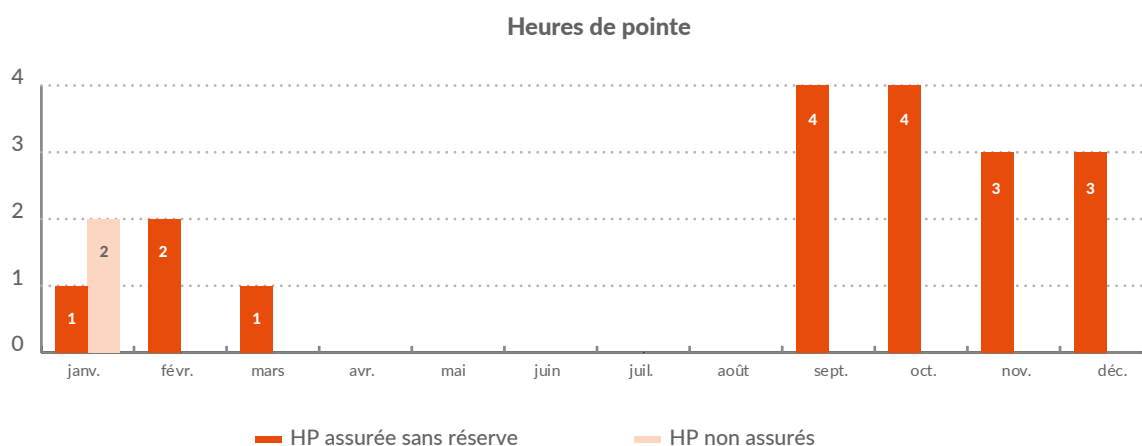


Actions mises en œuvre

Pour les élastomères, des actions sont en cours avec le groupe et Alstom pour comprendre la cause du problème. De même pour les cartes BCU, une visite de l'entreprise italienne a été organisée en juin pour que les interlocuteurs comprennent les circonstances et le contexte lié au problème. Des réunions se poursuivent à ce jour.



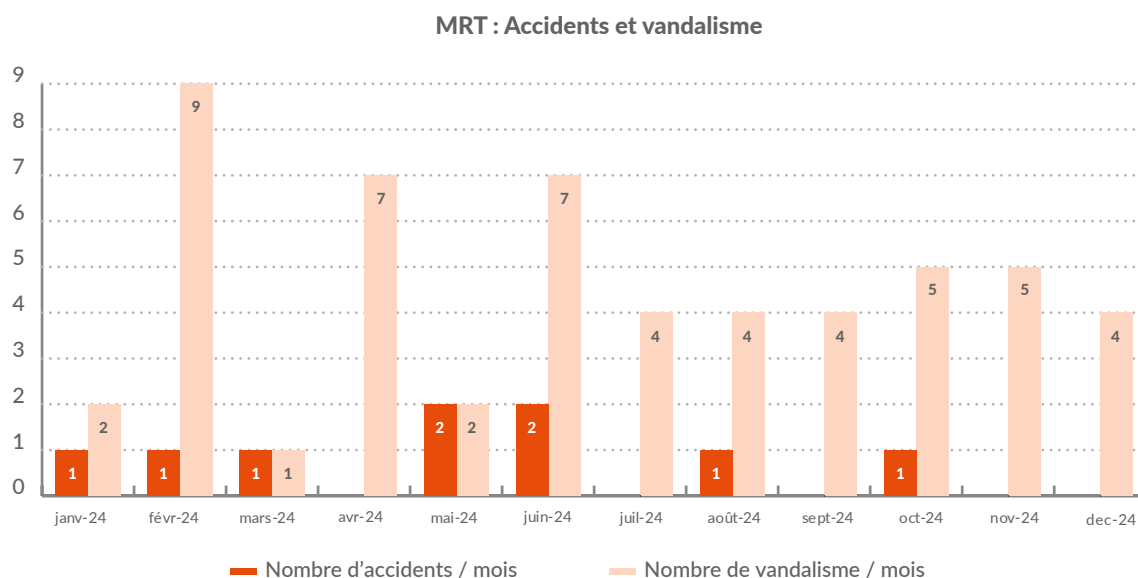
DISPONIBILITÉ



Lors des mois avec une exploitation renforcée avec 18 rames en exploitation (entre septembre et mars), les heures de pointe ont été assurées sans réserve exploitation à 18 reprises, c'est-à-dire avec 3 rames dans l'atelier pour traiter à la fois les opérations préventives obligatoires et les aléas qui se sont greffés.

Néanmoins, la disponibilité des 18 rames a été assurée pendant les heures de pointe (HP).

ACCIDENTS ET VANDALISME

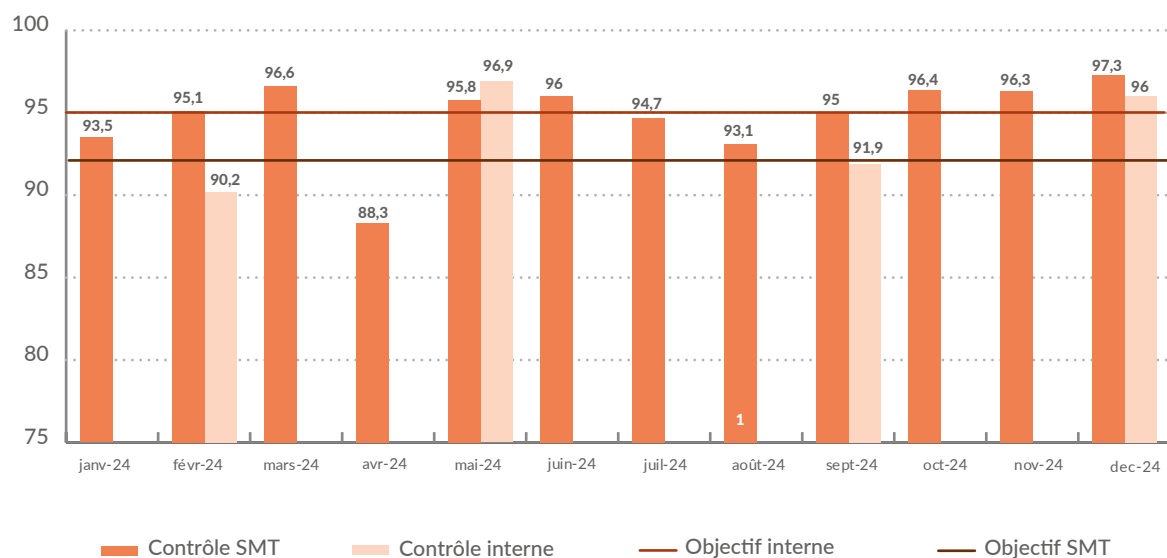


Le nombre d'actes de vandalisme observés sur le tramway est en baisse avec 54 actes en 2024 contre 60 en 2023 et 56 en 2022.

L'accidentologie a diminué cette année avec 9 accidents en 2024 contre 20 accidents en 2023.

PROPRETÉ DES RAMES

Résultats des contrôles propreté (% de conformité)



Le niveau de propreté est bon, hormis une baisse en avril, mais il s'est amélioré sur le reste de l'année.

8.3 LES INFRASTRUCTURES ET BÂTIMENTS

CENTRE D'EXPLOITATION ET DE MAINTENANCE (CDEM)

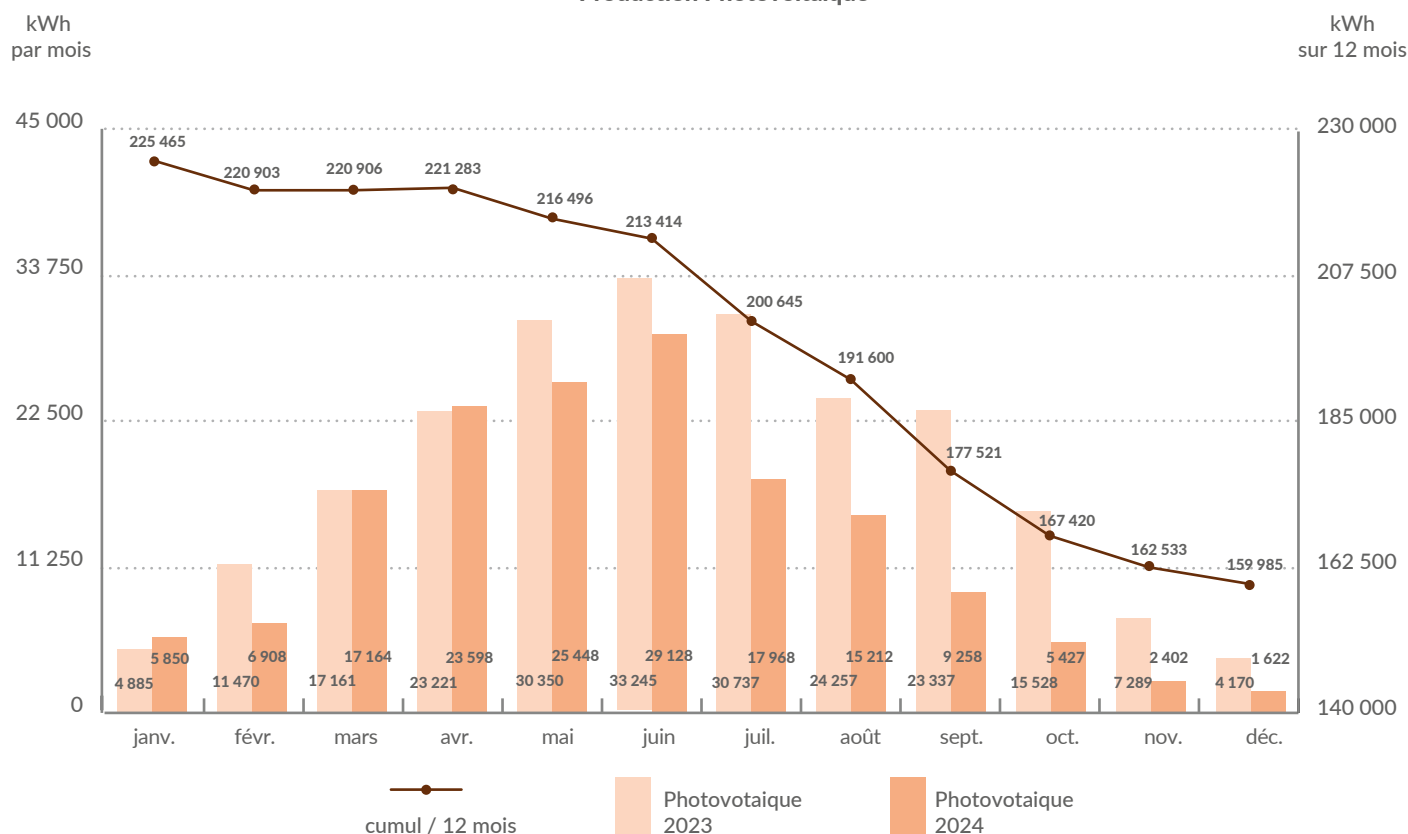
Chauffage et climatisation

En 2024, plusieurs interventions ont été réalisées au Centre de Maintenance sur la partie chauffage/climatisation :

- Le capteur de pression du circuit haute pression de la Pompe A Chaleur (PAC) dédiée au local informatique a été remplacé à la suite d'une défaillance interne liée au vieillissement. Le circuit d'alimentation a également fait l'objet d'un contrôle de conformité en termes d'étanchéité.
- S'agissant du réseau PAC bureaux, nous avons également procédé au remplacement des deux pompes de circulation d'eau glacée (usure liée au vieillissement). Nous nous sommes assurés que la circulation du fluide se faisait dans les conditions attendues (performance énergétique) et qu'il n'y avait pas de fuite après réparation.
- Repositionnement des manomètres mesurant la pression sur les circuits de climatisation permettant une lecture des valeurs avec la mise en place d'un clapet anti-retour.

Toiture et photovoltaïque

Production Photovoltaïque



Dans le cadre du protocole de la garantie décennale du Centre d'Exploitation et de Maintenance (CDEM) où nous avons accompagné le SMT, des réparations des fuites provenant de la toiture ont eu lieu à l'été 2024. A ce jour, une partie de la toiture a été traitée. Un devis est en cours par le SMT pour finaliser les dernières reprises.

L'inspection préventive annuelle du générateur solaire a été menée en mai 2024 et n'a pas révélé d'anomalie. Un

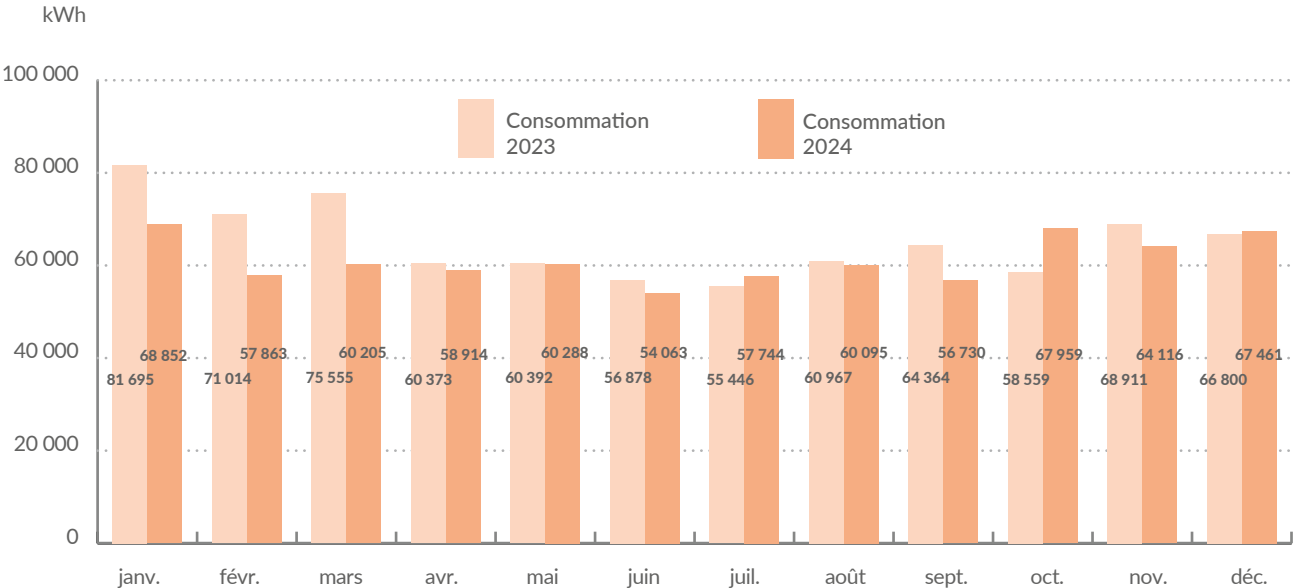
formulaire de conformité Q19 a été délivré à la suite de cette inspection. Cependant, après la réparation d'une partie du désordre lié à la toiture, les boîtiers situés à l'arrière des panneaux photovoltaïques se sont révélés défectueux. Au total, 216 boîtiers ont été remis en conformité et un rapport d'autocontrôle a été transmis. Quelques connecteurs doivent être remplacés lors de l'entretien annuel de 2025 (vieillesse).

Cette année, la production d'énergie électrique avec le générateur solaire s'élève à 160 MWh, soit un recul de près de 30% par rapport à l'année dernière. Cela est essentiellement dû à l'arrêt partiel d'une partie du générateur (panneaux photovoltaïques démontés) jusqu'à la fin du chantier toiture.

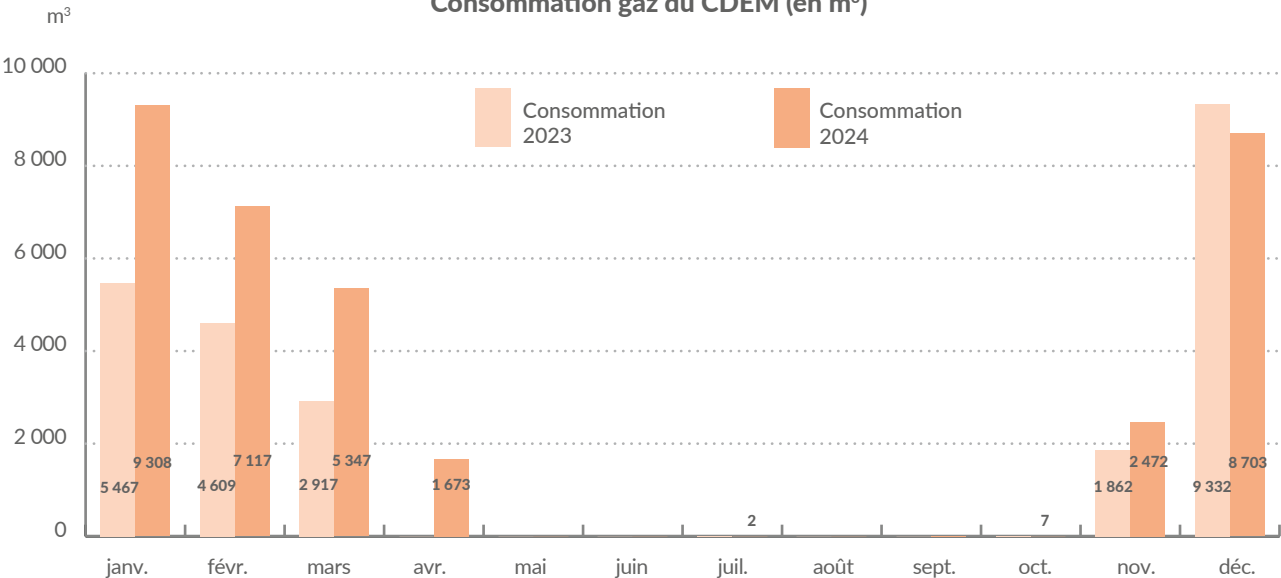
Gestion Technique Bâtiment (GTB)

La GTB existante a été remplacée afin d'apporter plus de précision dans la collecte de données (capteurs) et en accord avec la pérennité du matériel en place (automate).

Consommation électrique du CDEM (en kWh)



Consommation gaz du CDEM (en m³)



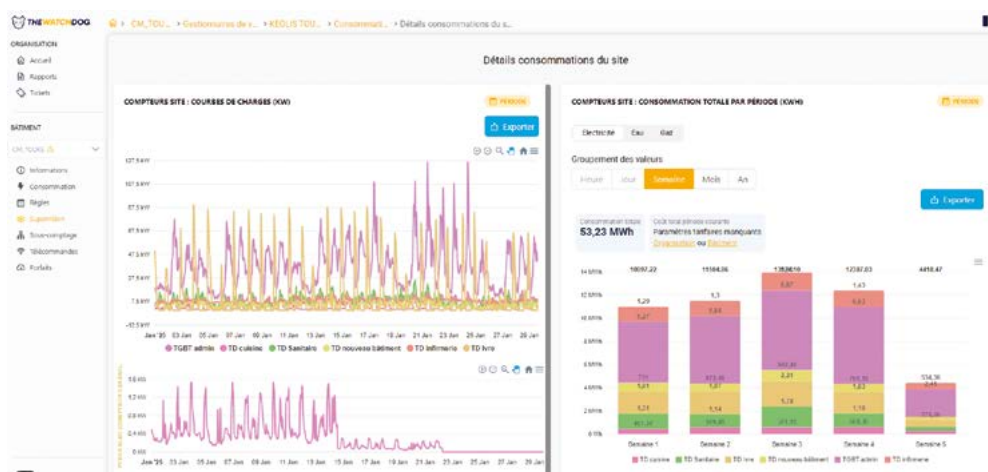
DEPOT SUD DE SAINT-PIERRE-DES-CORPS

Barnum et travaux de mise en conformité atmosphère explosive (ATEX)

Remplacement et mise en service de la centrale incendie et détection gaz sur la travée GPL de l'atelier ainsi que sous le barnum extérieur.

Gestion Technique Bâtiment (GTB)

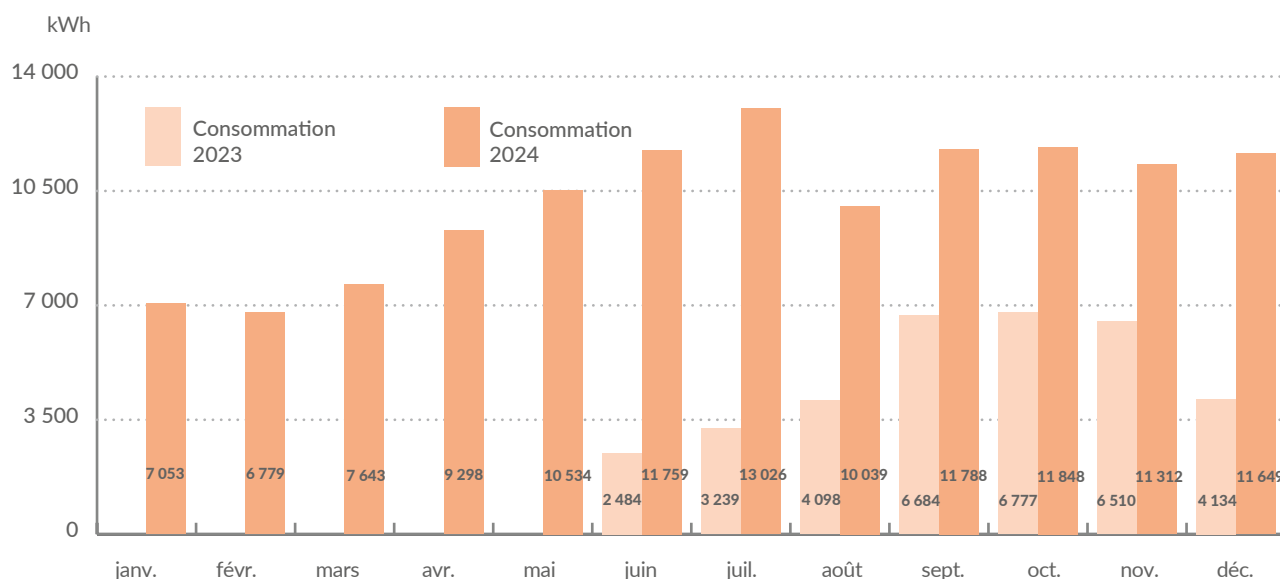
Une GTB a été installée puis mise en service afin d'apporter les capacités d'enregistrement, de suivi et d'analyse des consommations d'énergie. Le but étant de piloter activement dans la durée l'efficacité énergétique du bâtiment et de répondre à la réglementation.



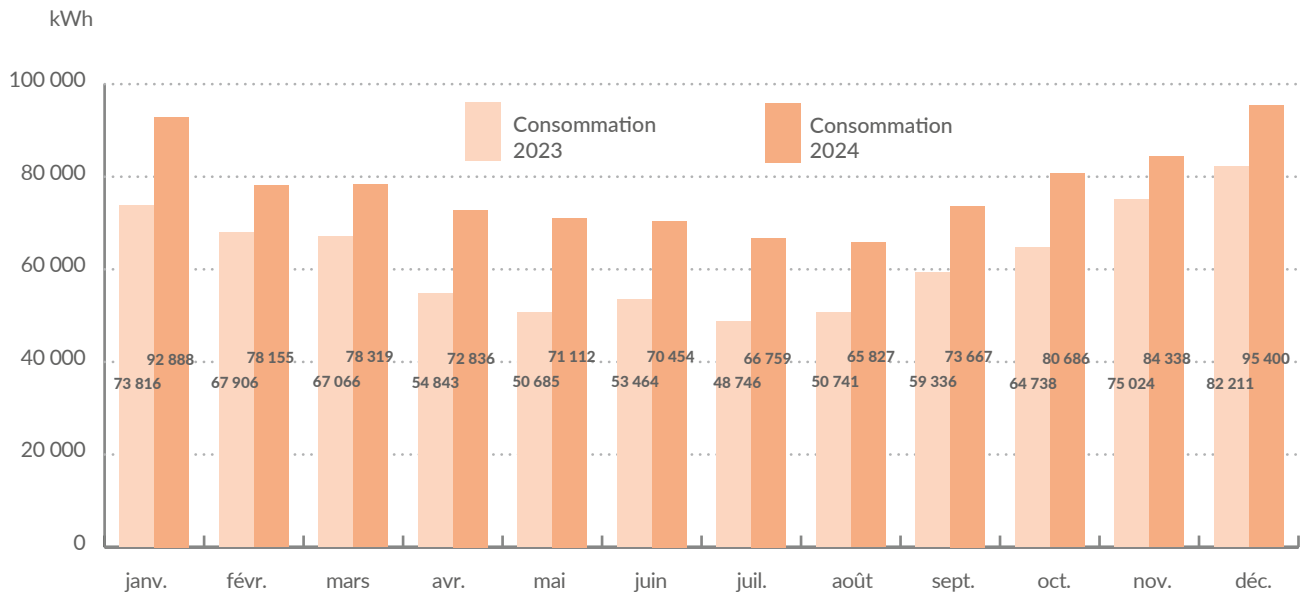
Générateur de secours

Le générateur de secours a fait l'objet d'une maintenance préventive : nous avons remplacé les batteries, leurs cosses ainsi que les câbles électriques. Les durites des circuits de refroidissement ainsi que le liquide de refroidissement ont également été remplacés.

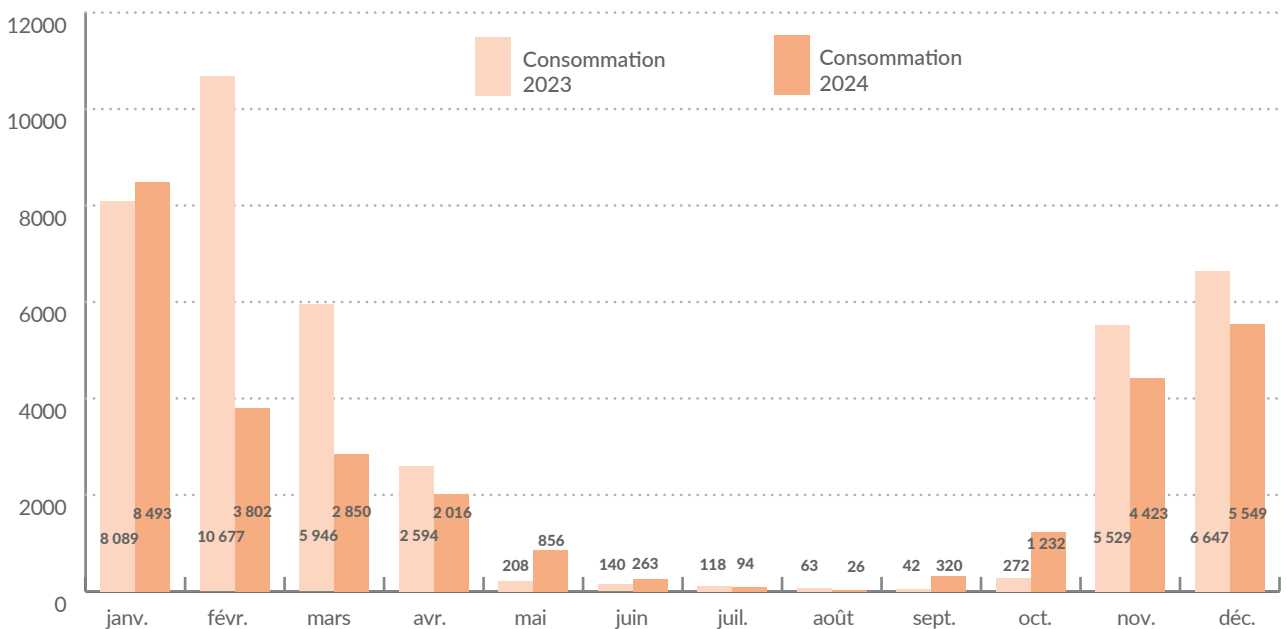
Consommation électrique station compression



Consommation électrique du site de SPDC



Consommation gaz du site de SPDC (hors gaz de traction)



AGENCE COMMERCIALE

L'entreprise RECORD est intervenue au mois d'août 2024 afin de remettre en conformité les portes automatiques de l'agence. Un jeu de cellules de détection a notamment été remplacé.

Le variateur pour le circuit d'insufflation de ventilation de la VMC à l'agence a été remplacé.

BATIMENT VINCI

En octobre 2024, une infiltration d'eau était rapportée par l'équipe sur place et la maintenance a effectué un pré-diagnostic puis s'est mise en relation avec le syndic de copropriété afin d'entreprendre les réparations adéquates. Le syndic a alors mandaté l'entreprise Couverture Quinet avec qui nous avons rédigé un plan de prévention afin de réparer une bavette en zinc ainsi que le capotage de cheminée attenant.

TERMINUS



Deux nouveaux terminus ont été mis en place en 2024 : Liodière à Joué-lès-Tours et Equatop à Saint-Cyr-sur-Loire.

Les travaux de voirie à Saint-Pierre-des-Corps et Saint-Avertin ont engagé les équipes des Installations Fixes (IF) pour mettre en place des cabines WC aussi confortables que possible pour les conducteurs-receveurs de ces lignes de bus.

STATION

Installation et mise en service de nouvelles LED sur les colonnes de Buren aux stations de tramway de la ligne A allant de Vaucanson à la gare de Tours en raison de la vétusté de l'éclairage d'origine. Les autres stations seront réalisées en 2025.

ENTRETIEN DE LA VOIE



Comme chaque année, le nettoyage régulier des voies est un point important de l'activité de l'équipe Voie. Plus de 700 heures ont été consacrées au nettoyage haute pression des aiguilles en ligne et un peu plus de 600 heures au nettoyage des fonds de rail des voies de tramway avec la même méthode. Enfin, la balayeuse est également fortement sollicitée pour le nettoyage des rails et des plateformes minérales.

Les maintenances décennales ont été menées sur les Appareils De Voies (ADV) motorisés et manuels. Les maintenances des ADV motorisés en ligne ainsi que sur le dépôt sont toutes effectuées. La majeure partie des ADV manuels ont été faits à l'exception de 4 qui seront finalisés en 2025.

Dans le cadre de notre suivi d'usure des rails sur le réseau de la ligne A, nous avons également procédé aux rechargements de trois courbes situées à Monconseil, Beffroi et Gare de Tours. Le rechargement consiste en un rajout de matière (plusieurs cordons d'incox) sur des zones identifiées des rails afin de garantir la circulation en sécurité des rames de tramway (écartement de voie) et d'améliorer le confort des voyageurs en mobilité.

En mars 2024, des opérations de meulage pour corriger l'usure ondulatoire ont été mises en œuvre à divers endroits du réseau. Cette année, le meulage s'est essentiellement concentré sur le secteur de Marne à Christ-Roi, le secteur de Jean Jaurès à la gare de Tours ainsi que le secteur de Palais des sports jusqu'à la station Liberté. Un secteur important a également été meulé dans la zone de l'Heure Tranquille jusqu'à Pont Volant.

PLATEFORMES

Plateforme enherbée



Cette année, la plateforme enherbée a fait l'objet de vingt-deux tontes sur le réseau de la ligne A. L'année 2024 a été une année pluvieuse. Par ailleurs, un vandalisme important a eu lieu, principalement concentré sur les secteurs Bulle d'O et Pont de Cher, notamment en période de festival.

Dans ce dernier secteur, les racines environnantes sont à surveiller aux abords des voies de rails.

Par ailleurs, dans le cadre du projet de la 2^{ème} ligne de tramway, des essais de plusieurs variétés de substrats ont été menés cette année sur une portion de la voie

ligne A. Des réunions trimestrielles ont eu lieu durant cette année afin de voir l'évolution des différentes essences plantées en fonction du climat et des conditions d'irrigation (certaines zones n'étaient pas arrosées).

Les résultats ont été partagés avec le Syndicat des Mobilités de Touraine.

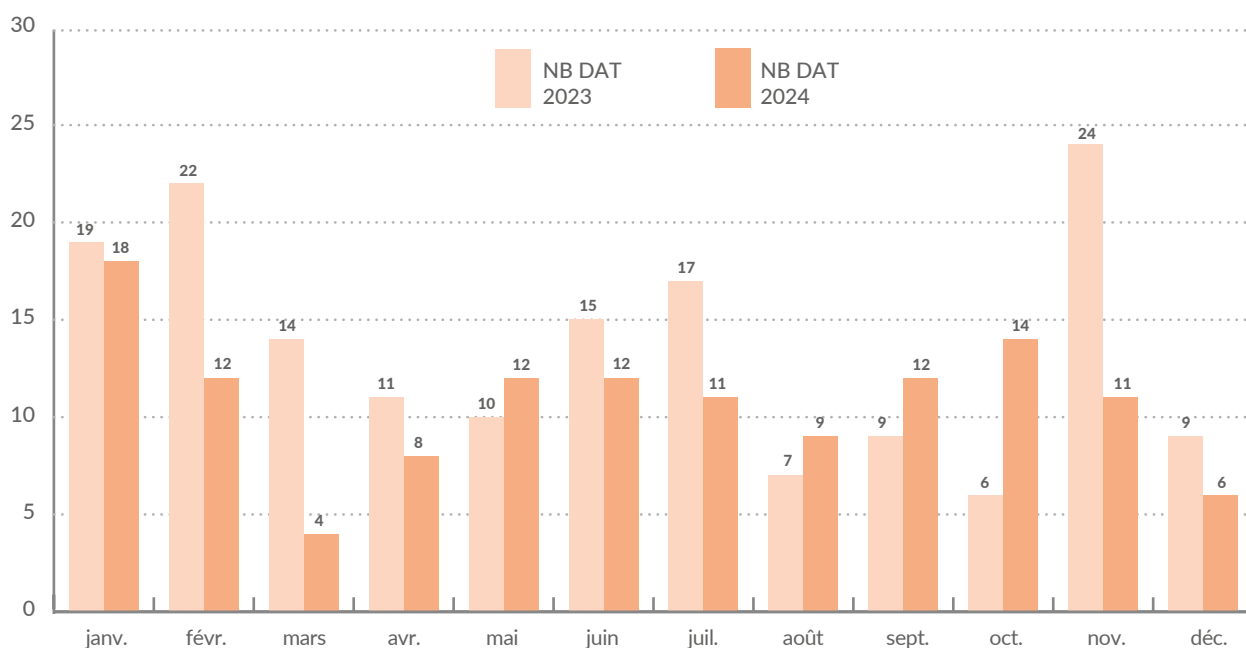
Plateforme minérale

La plateforme minérale a également été un centre d'attention particulier. Nous avons effectué un nombre important de mise en sécurité (190 interventions) dont la majeure partie se concentrait sur les secteurs Charcot, Verdun, Rotière, Jean Jaurès et Charles Gille pour les plus importants. La sécurité des usagers reste une des priorités absolues sur le réseau.

DEMANDE D'AUTORISATION DE TRAVAUX

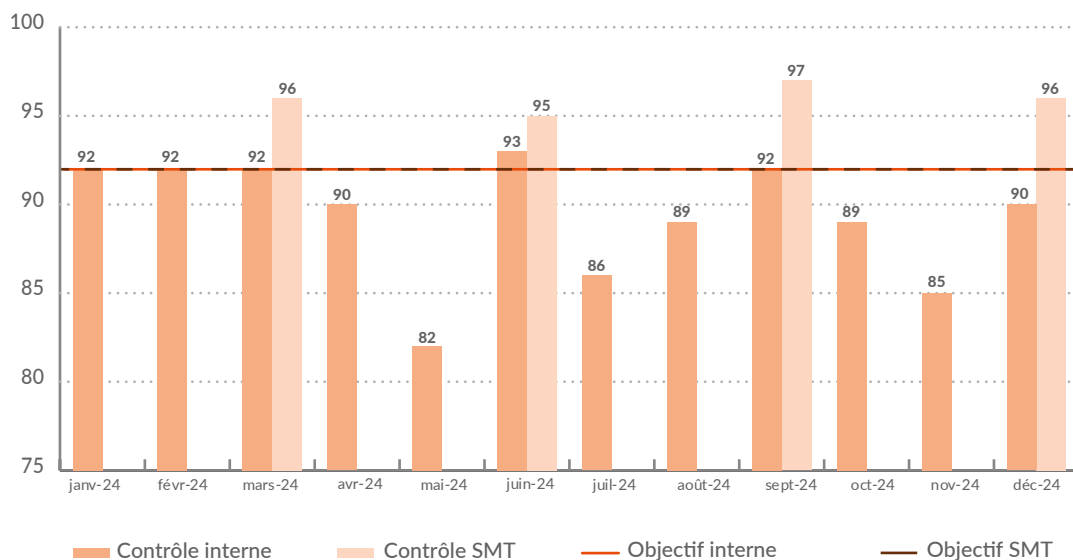
En 2024 il y a eu 129 Demandes d'Autorisation de Travaux (DAT) émises, soit une baisse de 20% par rapport à 2023. Dans la majorité de ces demandes, la présence d'une vigie obligatoire était mentionnée pour des raisons de sécurité (53% des demandes en 2024). Plus de 60% des DAT réalisées en 2024 sont inhérentes à des travaux de voirie. Viennent ensuite les demandes pour de l'éclairage public et des travaux d'élagage.

Demande d'autorisation de travaux (DAT)



Les infrastructures aux points d'arrêts et aux stations

Résultats des contrôles propreté structures (poteaux, abris, BIV, DTT)



Les résultats internes (Keolis-Samsic) des contrôles de structures laissent apparaître une baisse sensible de la qualité. Cela est notamment dû à des mouvements de personnel chez notre prestataire : changement fréquent de l'intervenant.

L'arrivée d'un nouvel intervenant chargé de l'entretien des structures devrait, d'après le prestataire, permettre de revenir dans les seuils attendus lors des contrôles mensuels. Nous apportons une vigilance particulière à ce sujet. À ce jour, cela n'est pas confirmé par les résultats des contrôles mensuels. Le sujet est évoqué mensuellement lors des réunions avec Samsic afin qu'ils trouvent des pistes de progrès.

À la rentrée, l'année 2024 a connu des modifications importantes du réseau, principalement sur le nord de Tours, mais également des changements de production en raison de gros chantiers (travaux A10, travaux réseau d'eau Vaillant). Ces modifications ont été menées en complément des traditionnelles poses horaires estivales et de rentrée. Dans le cadre de la modification du réseau de rentrée, ce sont environ 228 têtes de poteaux qui ont été changées, 180 stickers d'indices de lignes posés, plus d'une quarantaine de massifs créés permettant l'implantation de nouveaux poteaux, ainsi que la pose de stickers de vitres sur les abris de la gare de Tours.

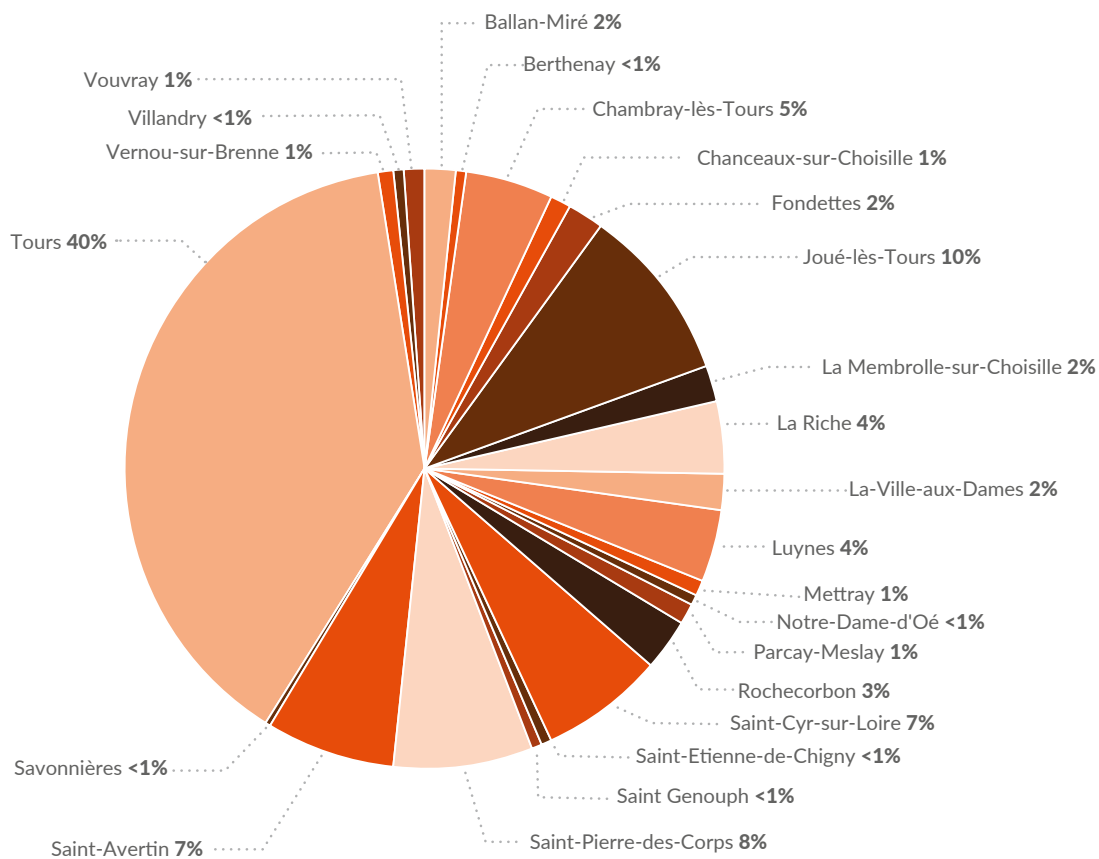
Par ailleurs, d'importants travaux sur diverses communes du Syndicat des Mobilités de Touraine ont impacté le réseau durant plusieurs semaines.

Des relations de proximité avec les services techniques des différentes communes du Syndicat des Mobilités de Touraine ainsi qu'avec les services de la métropole permettent de limiter au maximum l'impact des travaux sur le réseau Fil Bleu. Le service I2V maintient également des relations de communication privilégiées avec les diverses entreprises intervenant régulièrement sur les communes, permettant d'obtenir des informations plus précises sur les durées des travaux prévus, limitant ainsi les perturbations pour les clients du réseau Fil Bleu.

En effet, de nombreuses entreprises prévoient des délais généralement beaucoup plus importants dans leurs demandes d'arrêts. Nos contacts privilégiés nous permettent d'affiner les dates des déviations à prévoir.

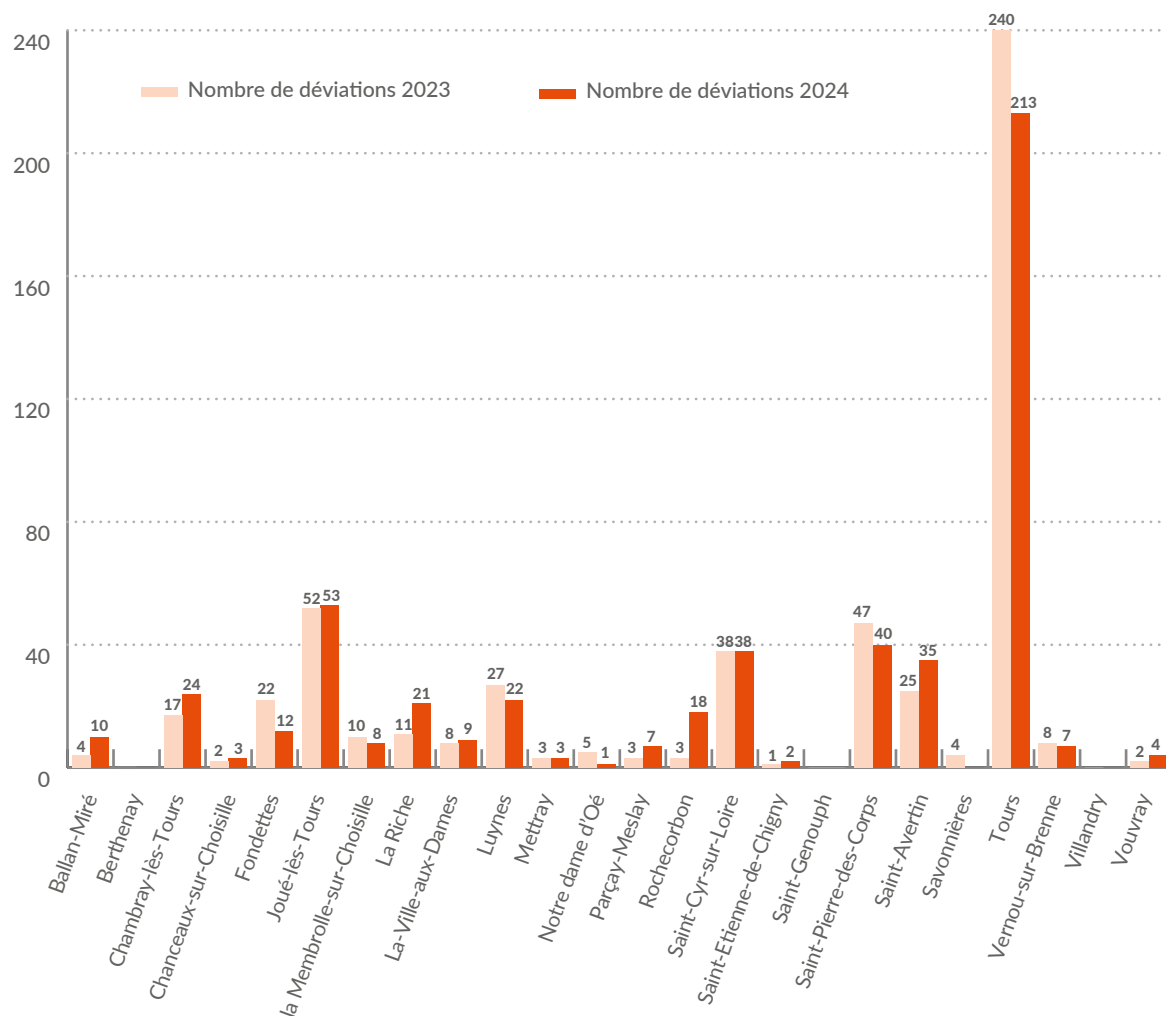


Répartition des travaux par communes



Le service I2V a reçu environ 4 500 arrêtés de circulation sur l'adresse arrêtés-circulation@filbleu.fr, dont environ 1 900 impactant le réseau Fil Bleu.

Comparatif déviations par communes 2023-2024



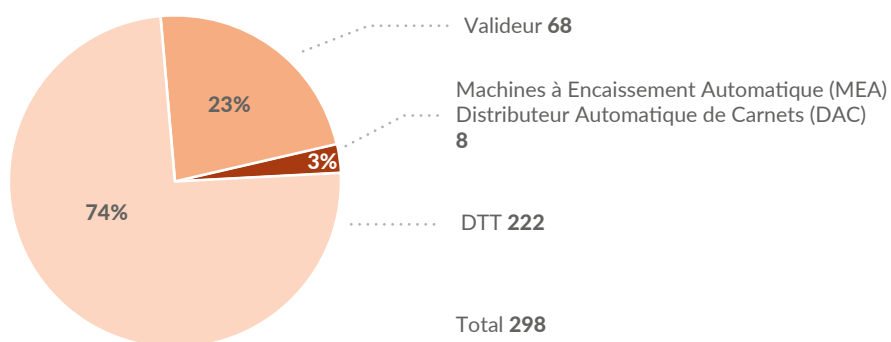
L'équipe Informations Voyageurs Voiries a également réalisé plus de 1 500 interventions (changements de vitres sur les structures, maintenance) et résolu plus de 450 signalements concernant les structures terrain (affichages sauvages, cadre d'information ouvert, TAG, etc.).

8.4 L'ÉNERGIE ET LES COURANTS FAIBLES

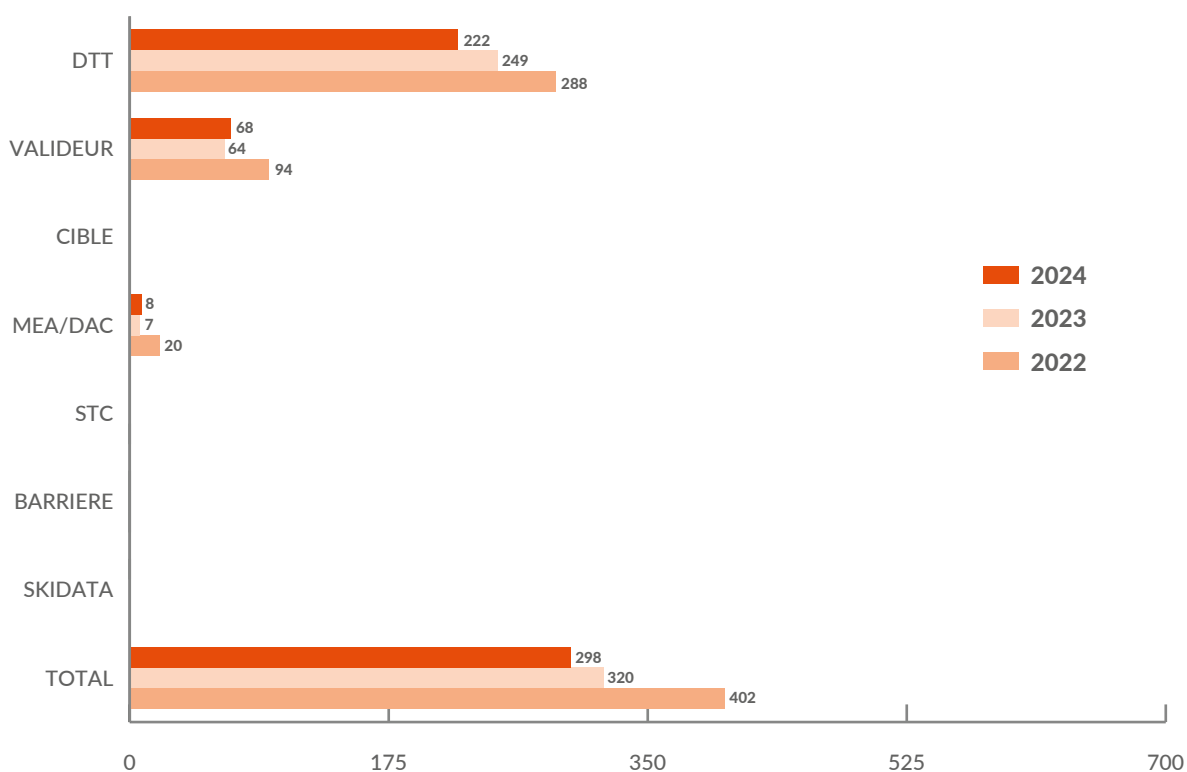
BILLETTIQUE

Le nombre de pannes billettiques pour l'année 2024 s'élève à 298, soit -22 pannes par rapport à 2023. Un travail de remplacement de certains composants comme les roulements des imprimantes TSC des DTT a permis une forte diminution des pannes.

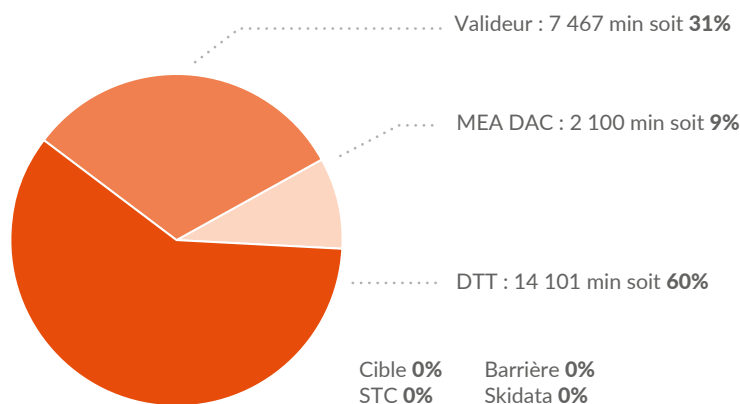
Pannes billettiques 2024



Nombre de pannes billettiques 2022/2023/2024



Minutes perdues en 2024



Ce graphique représente le nombre de minutes où les équipements ont été indisponibles pour cause de défaillance technique.

15 valideurs KUBA de type Rugged ont été déployés dans les P+V et mis en service. Ces valideurs permettent notamment la lecture d'un QR code.



RELAIS SÉCURITAIRE DE LA SIGNALISATION FERROVIAIRE

Dans le but de toujours mieux servir les intérêts en matière de sécurité, 258 relais sécuritaires de type N.S1 (notamment utilisés pour la signalisation ferroviaire de la ligne A) ont été envoyés en réhabilitation. Chaque relais a fait l'objet d'une inspection détaillée et d'une remise en état, accompagnées d'un rapport de vérification.

CONSOMMATION BORNES NAVETTES ÉLECTRIQUES (VE) DU DÉPÔT SUD

Afin de mieux suivre les consommations électriques, un dispositif de suivi et d'enregistrement des consommations d'énergie électrique pour les recharges quotidiennes des navettes électriques au dépôt Sud a été mis en place. Le système est interfacé avec la nouvelle GTB, installée au dépôt bus de Saint-Pierre-Des-Corps.

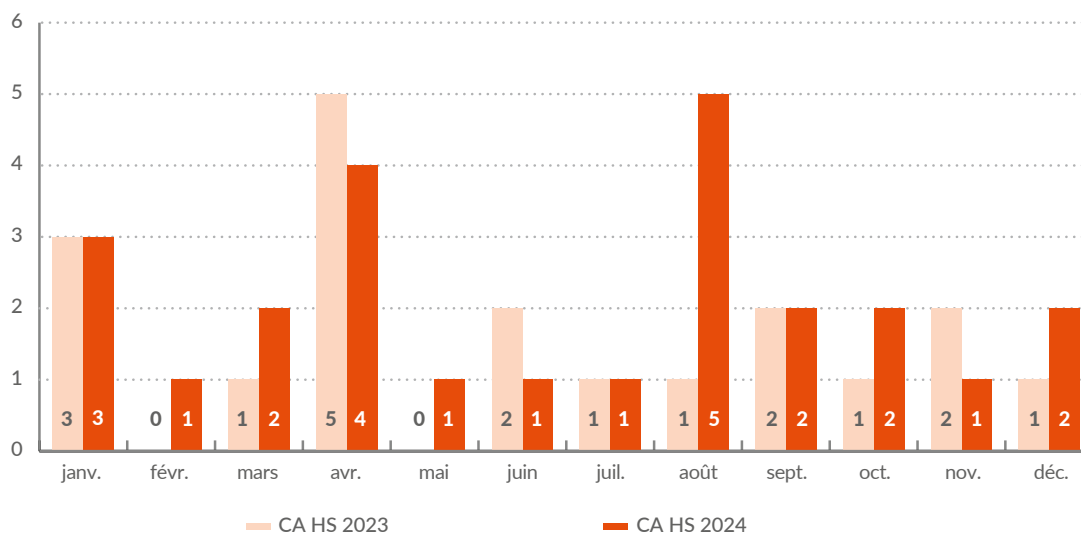
IMPRESSION 3D

L'équipe maintenance des installations fixes a gagné le challenge annuel SYNAPSES en partenariat avec la SNCF et a remporté une imprimante 3D. Ce gain a notamment permis de relancer la fabrication en interne de 130 caches boutons pour les bus. Le développement de ces compétences en interne améliore l'expérience client et optimise l'activité maintenance en étant réactif et économiquement pertinent.



ALIMENTATION PAR LE SOL (APS)

25 coffrets APS ont été remplacés en 2024. Les causes principales des défaillances APS sont essentiellement dues à des segments non-alimentés sur la section ou encore la Ligne Pilote qui se met en défaut.



Il est à noter que les poutres APS, positionnées dans les carrefours où la circulation est très dense, sont dans un état de dégradation avancée. Le décalage du remplacement de ces poutres par une version améliorée prévue initialement en 2024, fragilise fortement l'exploitation du tramway.



LIGNE AÉRIENNE DE CONTACT (LAC)

Lors de la maintenance annuelle de la LAC, les équipes Courant Fort (CFO) ont essentiellement entretenu des accastillages en retirant la corrosion ou remplacé des modules d'isolation par exemple. Les écarteurs de câbles delta et des bras de rappel ont été inspectés. Nous avons également procédé au remplacement complet du portique (accastillage) qui soutient la LAC dans le secteur Liberté, à la suite des émeutes de 2023 où un bus avait été incendié.

Les boucles isolantes pour la Ligne Aérienne de Contact ont toutes été remplacées et sont en conformité avec la réglementation STRMTG.

SOUS STATION DE REDRESSEMENT (SSR)

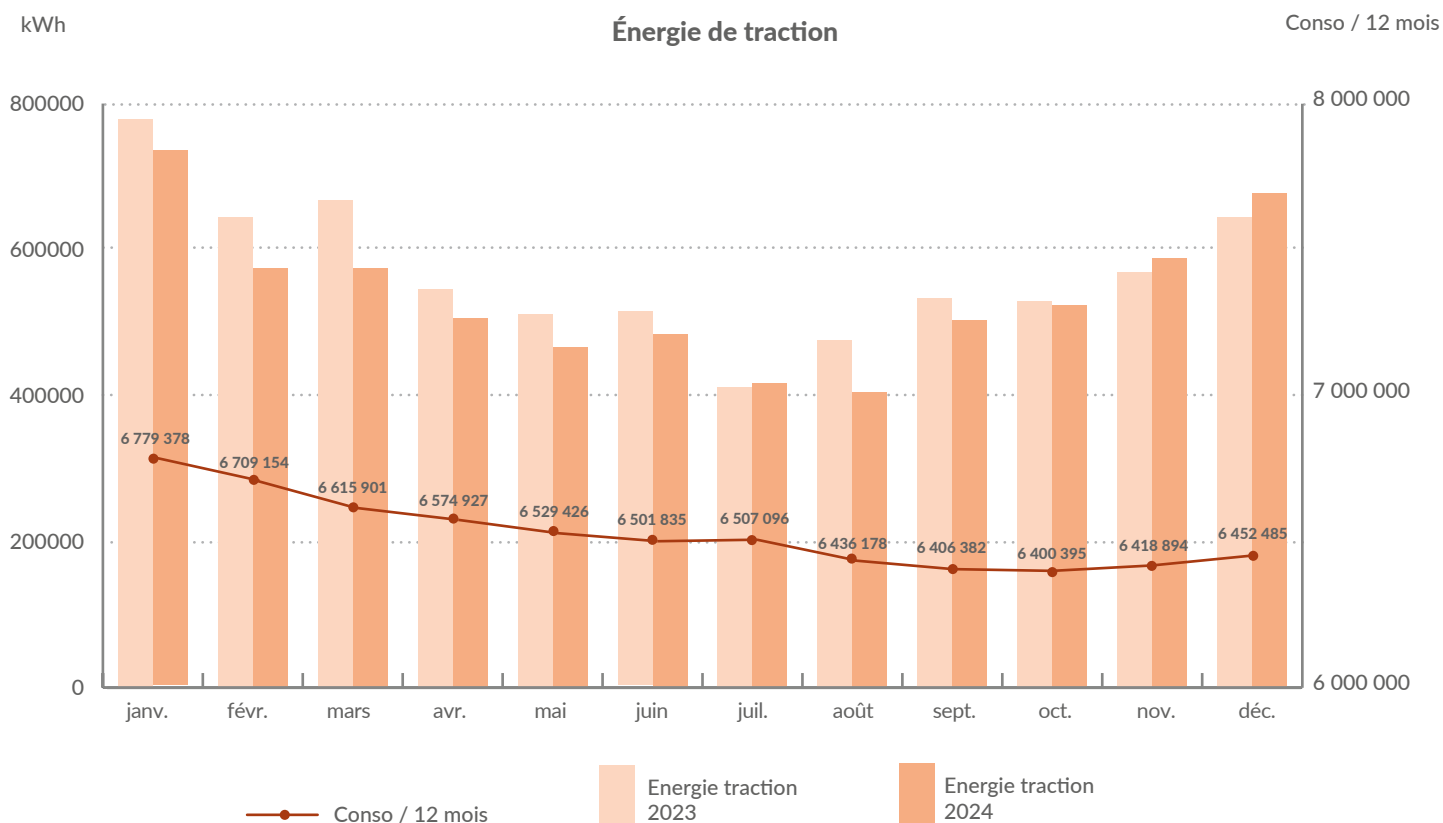
Le préventif quinquennal sur les cellules haute tension côté ENEDIS a été mené et les rapports sont disponibles pour chaque cellule.

Dans cette inspection, l'instrumentation embarquée dans les cellules, les niveaux de protections et leurs réglages ont été vérifiés et testés pour chaque type de défaut (homopolaire et court-circuit triphasé étant le pire des scénarios) afin de confirmer que les temps de déclenchement de chaque protection sont conformes à l'étude des courants de court-circuit côté HTA (sélectivité) et à la norme NF-C13-100.

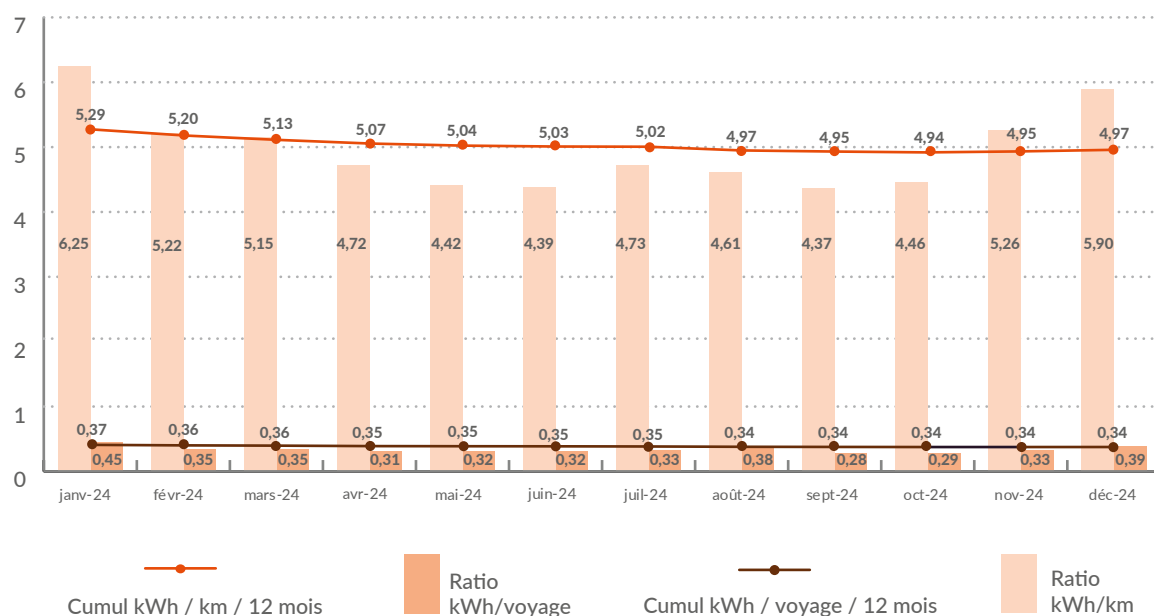
Plusieurs jeux de batteries ont été remplacés ainsi que les condensateurs et modules d'alimentation dans les onduleurs pour les SSR 1, 2, 5 et 8.

L'énergie de traction des tramways

La consommation annuelle est en diminution de 5,5% par rapport à 2023. Cette baisse est due à la modification de la courbe de température des climatisations du tramway. En effet la courbe de la consigne a été programmée pour un déclenchement du chauffage à 19°C en hiver et un déclenchement de la climatisation à 26°C en été.



Consommation électrique par voyageur et par km



Le ratio kWh/km est inférieur à celui de 2023 passant de 5,36 à 4,97 kWh/km en 2024 soit une amélioration de 7%, ce qui se remarque également sur le ratio kWh/voyage passant de 0,37 à 0,34 en 2024 (baisse de 8,1%).

Cette année, avec le record de voyageurs transportés et la modification des climatisations, la performance énergétique sur le nombre de voyageurs transportés par kWh est en amélioration : 2,95 en 2024 contre 2,7 en 2023 soit une amélioration de 9,2%.

8.5 MÉTHODES DE MAINTENANCE

FLOTTE DE VÉHICULES DE SERVICE

Au 31 décembre 2024, notre flotte de véhicules de service en location est composée d'un total de 51 véhicules, soigneusement répartis pour répondre aux besoins opérationnels. Parmi ces véhicules, 23 sont à traction électrique, reflétant notre engagement à intégrer des solutions de mobilité durable et respectueuses de l'environnement dans nos activités. La flotte comprend également 3 véhicules spécialisés, qui jouent un rôle essentiel dans des missions spécifiques :

- Un aspirail, dédié à l'entretien et au nettoyage des voies.
- Un rail-route, conçu pour intervenir sur le réseau tramway avec une grande polyvalence.
- Une dépanneuse pour bus, indispensable pour garantir la réactivité en cas d'immobilisation des véhicules.

PROJET KIZEO : DÉMATÉRIALISATION DES FORMULAIRES

GAMME DE MAINTENANCE MRR
VISITE MECA EFFECTUER VISITE 2 ANS/DAN
A330-ES
Procédure de vérification

BTP 211882 Nom des intervenants Date de l'inspection
Bus 117 GUGNOLET FREDERIC 23/10/2024
Kilométrage 791402

Contrôle moteur et prélèvement huile

- Remplacement titre carburant, titre ADBLue, cartouche essouffeur, filtre à air : ☒ Oui
- Remplacer filtre à carburant (serrage à 25Nm)
- Remplacer les bougies d'allumage (écartement électrode 40 ± 45 • serrage 30 à 30Nm)
- Contrôle des courroies, des tendeurs, supports moteur, moyeux de roue : ☒ Oui

Prélèvement Huile

Prélèvement Moteur	Prélèvement Boite	Prélèvement Pont
N° AB47079	N° AB47079	N° AB47079

Nettoyage radiateur : ☒ Oui

Gamme de maintenance mécanique MRR - 17010202 G-Kardis Truck 1 / 3

Le projet de dématérialisation des formulaires, grâce à l'utilisation de l'outil numérique Kizeo, marque une avancée significative dans notre démarche de digitalisation des processus internes. Ce projet a permis de supprimer l'utilisation du papier, ce qui contribue à la fois à simplifier l'utilisation des gammes et à réduire notre empreinte carbone tout en protégeant nos ressources naturelles.

La mise en œuvre de ce projet a débuté avec le service Infrastructure, où l'outil a été testé et déployé dans un premier temps. Forts de ce succès initial, nous travaillons actuellement à l'intégration progressive de toutes les gammes de maintenance dans Kizeo.

Un pas supplémentaire a été franchi dans le secteur des bus : l'ensemble des gammes de maintenance sont désormais intégralement intégrées dans la solution Kizeo. Ce déploiement facilite la traçabilité des interventions, améliore la précision des données collectées et réduit les erreurs humaines.

AMÉLIORATION CONTINUE : RÉUNIONS ET ANALYSE DES PANNES

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, nous avons initié des actions structurées visant à analyser et réduire les pannes de manière proactive, en collaboration avec les équipes concernées.

Mise en place des réunions mensuelles avec le service MRB (Matériel Roulant Bus)

Nous avons lancé cette initiative en organisant des réunions mensuelles avec le service MRB. Ces réunions sont centrées sur l'analyse des TOP 5 des pannes les plus fréquentes, ce qui nous a permis de :

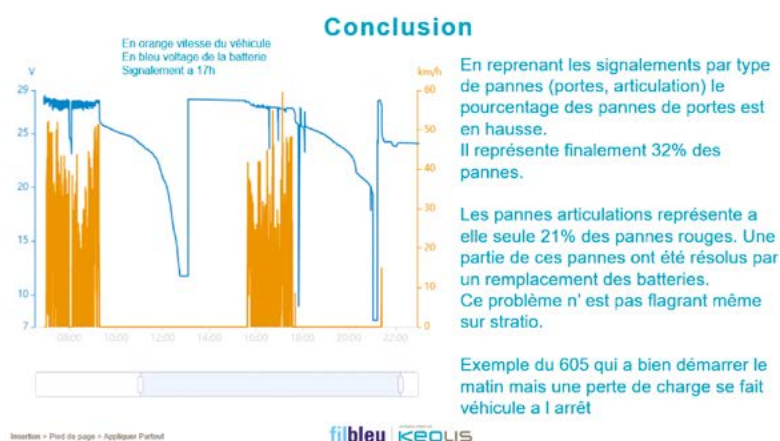
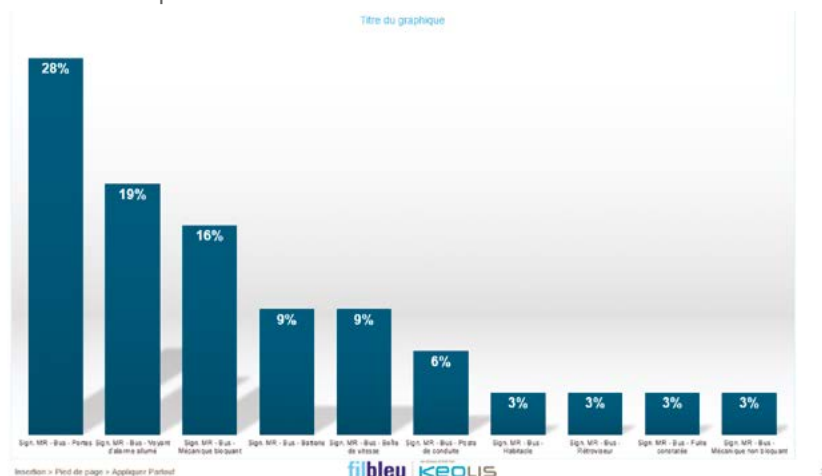
- Identifier avec précision les défaillances récurrentes.
- Élaborer et mettre en œuvre des solutions correctives adaptées.
- Suivre les actions entreprises et mesurer leur efficacité dans le temps.

Ce travail collaboratif a permis d'améliorer la gestion des pannes et d'accroître la fiabilité des équipements, tout en renforçant la communication et la coordination au sein des équipes.

Extension de la démarche à d'autres services


Forts des résultats positifs obtenus avec le service MRB, nous avons entrepris d'étendre cette approche à d'autres

secteurs. Nous sommes actuellement en train de répliquer cette méthodologie sur les équipements Infrastructure Ferroviaire (IF). Cette expansion vise à généraliser l'approche structurée de gestion des pannes tout en adaptant les analyses aux spécificités de chaque domaine.



STRATIO : VERS UNE MAINTENANCE PRÉDICTIVE AVANCÉE

Numéro de Flore	Véhicule	Description	Système	Gravité	Type	Dernière Occurrence
205	Bluebus 6M EV	Vitesse de sortie du moteur électrique	Groupe motopropulseur 2	Critique	Alerte	26/02/2025 08:41
140	Scania N250EB à l'échelle de la ville 2015	Bouton d'INFO	Instrumentation	Faible	Code Défaut	26/02/2025 08:39
201	Bluebus GRUAU	Vitesse de sortie du moteur électrique	Groupe motopropulseur 2	Critique	Alerte	26/02/2025 08:36
331	Mercedes-Benz Citaro 0530G 2007	Ventilateur d'espace passagers, avant de véhicule - position 2 circuit ouvert ou court-circuit	Climatisation	Faible	Code Défaut	26/02/2025 08:36
331	Mercedes-Benz Citaro 0530G 2007	Ventilateur d'espace passagers, avant de véhicule - position 1 circuit ouvert ou court-circuit	Climatisation	Faible	Code Défaut	26/02/2025 08:36
331	Mercedes-Benz Citaro 0530G 2007	Ventilateur d'espace passagers, avant de véhicule - position 2 circuit ouvert ou court-circuit	Climatisation	Faible	Code Défaut	26/02/2025 08:36
331	Mercedes-Benz Citaro 0530G 2007	Ventilateur d'espace passagers, avant de véhicule - position 1 circuit ouvert ou court-circuit	Climatisation	Faible	Code Défaut	26/02/2025 08:36
140	Scania N250EB à l'échelle de la ville 2015	Bouton d'INFO	Instrumentation	Faible	Code Défaut	26/02/2025 08:34
602	Mercedes-Benz 0530GN E6 2019 (6x2)	Filtre à particules	Anti-pollution	Critique	Code Défaut	26/02/2025 08:32
602	Mercedes-Benz 0530GN E6 2019 (6x2)	La tension d'alimentation du module de commande « 17A63 (Module de commande du système de post-traitement des gaz d'échappement ACM) » n'est pas en ordre.	Anti-pollution	Faible	Code Défaut	26/02/2025 08:32



Nous avons récemment franchi une étape dans le cadre de notre projet de maintenance prédictive grâce à l'intégration de la plateforme Stratio.

Au cours de la deuxième phase, une personne de l'atelier a été spécialement désignée pour prendre en charge le paramétrage des seuils et des niveaux d'alerte. Ce travail méticuleux a permis de calibrer l'outil afin qu'il puisse fournir des alertes précises et pertinentes en fonction des besoins spécifiques de nos équipements.

Nous entrons désormais dans la troisième phase du projet, qui vise à exploiter pleinement les capacités de Stratio pour aller au-delà du simple diagnostic. L'objectif est de recevoir des alertes en temps réel, permettant ainsi d'agir de manière proactive. Cette approche nous offre la possibilité d'anticiper les défaillances avant qu'elles ne surviennent, ce qui contribue à réduire les immobilisations et à maintenir un niveau de performance optimal.

À terme, l'intégration complète de Stratio dans nos processus permettra d'améliorer la prise de décision en s'appuyant sur des données prédictives et de transformer nos pratiques vers une maintenance entièrement axée sur la prévention. Cette évolution représente un levier stratégique pour accroître la disponibilité des équipements tout en maîtrisant les coûts d'intervention.

LE PROJET 2^E LIGNE DE TRAMWAY

La prestation d'assistance réalisée par Keolis Conseil et Projets (KCP) dans le cadre du Contrat a été particulièrement riche en raison de l'avancée importante du projet en 2024.

Succédant à la phase d'AVP réalisée fin 2023, la phase d'études PRO a été conduite au premier semestre 2024. KCP a participé à plus de quarante ateliers thématiques (systèmes, énergie de traction, voie, CDEM, exploitation, phasage des travaux...) afin de définir les attendus en matière d'exploitabilité et de maintenabilité, dans un souci constant d'optimisation et de qualité de la production du système tramway. Au cours de cette phase, certaines des propositions de KCP ont pu être validées par le SMT, citons notamment :

- La reconfiguration du magasin du CDEM avec la mise en place de tours de stockage automatisées pour limiter la durée des travaux et optimiser la gestion du magasin
- Le phasage des travaux, notamment sur la place de la Liberté et au CDEM
- Le redécoupage du sectionnement électrique de la LAC au CDEM afin d'optimiser l'exploitation du site
- La création d'un concentrateur IV qui permettra de gérer l'ensemble des canaux d'information avec un seul outil afin de rendre l'information diffusée plus cohérente et réactive

À l'issue des études PRO, la relecture de la production documentaire (MOEG et MOE S) a été réalisée courant du 4^{ème} trimestre. Elle a fait l'objet de près de 300 remarques et mis à contribution une dizaine de personnes du groupe Keolis Tours. Des essais fonctionnels électriques ont même dû être organisés par KCP afin de prouver le bien-fondé des réserves émises sur la capacité de la sous-station actuelle du dépôt à répondre aux nouveaux besoins du remisage.

Concernant le matériel roulant, KCP a participé à la phase de consultation (soutenance, questions écrites...) et d'analyse technique des offres au 2^{ème} et 3^{ème} trimestre. Les axes de l'analyse ont porté principalement sur l'adéquation du matériel roulant avec les installations du CDEM, la maintenabilité du matériel, le fonctionnel et l'ergonomie de conduite.

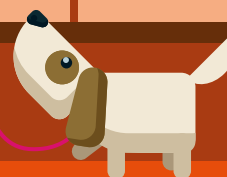
Par ailleurs, KCP a été sollicité pour mener des études particulières dans le cadre de la mission :

- Analyse des contraintes induites par la ligne 2 sur les transports exceptionnels routiers
- Participation à la rédaction du CCTP et aux soutenances Aspirail
- Dimensionnement du parc tramway en fonction de l'interopérabilité
- Étude des scénarios permettant d'accélérer le déploiement de l'Open Payment

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

9

JOUÉ HOTEL DE VILLE



LES INVESTISSEMENTS

9.1 Le PPI délégataire	142
9.2 Le bilan financier	144





9.1 LE PPI DÉLÉGATAIRE

L'enveloppe du programme prévu pour l'exercice 2024 était supérieure à l'année précédente, avec 1,2 million d'euros 2017.

L'enveloppe du programme prévu pour l'exercice 2024 était en baisse par rapport à l'année précédente, avec 0.8 million d'euros 2017. Il a été revu à la baisse en cours d'année à 0.6 millions d'euros, pour compenser l'augmentation faite sur l'année 2023.

Sur le volet « maintenance », les investissements ont été supérieurs au contrat. Dans le cadre de l'amélioration continue des infrastructures et des équipements du réseau de transport, plusieurs investissements stratégiques ont été réalisés. Ces initiatives visent à renforcer la sécurité, prolonger la durée de vie des installations, améliorer le confort des usagers et optimiser la maintenance des infrastructures.

Un point particulier cette année a été la mise en place de la gestion technique des bâtiments. Son objectif est de centraliser et automatiser la gestion des équipements techniques pour améliorer l'efficacité énergétique. Les avantages à en tirer sont :

- Optimisation de la consommation énergétique grâce au suivi en temps réel.
- Réduction des coûts d'exploitation et d'entretien.
- Amélioration du confort des agents par un meilleur contrôle des installations.
- Contribution à la transition écologique en réduisant l'empreinte carbone.

Sur la partie systèmes, l'ensemble du programme a été réalisé. Une partie des investissements prévus a été revue à la baisse via l'avenant 12, permettant de faire face aux investissements nécessaires en maintenance.

L'année a été marquée par la mise en place de nouveaux services orientés client : lancement d'un nouveau service M-Ticket, s'appuyant sur une solution de validation par QR code à la montée ; déploiement du GTFS-RT pour permettre d'améliorer l'IV voyageur temps réel ; fiabilisation de notre outil de gestion des cartes libérées et des abonnements.

L'année a été également portée par la fiabilisation de nos outils opérationnels internes : sécurisation du portail de service, remplacement des bornes de Wifi sur le remisage, option SAE pour une exploitation continue et enfin consolidation des données opérationnelles et de reporting.

Enfin, d'un point de vue technique, l'année a été marquée par le traitement de l'obsolescence de nos systèmes, infrastructures et matériels informatiques, avec une maîtrise forte du coût de l'investissement grâce à une démarche renforcée liée au numérique responsable (détente des pas de remplacements des matériels, report d'investissement, achat en reconditionnés...).

Le détail de la réalisation du programme 2024 est présenté dans le tableau page suivante.



Référence fiche	Périmètre	Intitulé du projet	Typage projet	Contrat base (€ 2017)	Contrat actualisé (€ 2017)	Contrat actualisé (€ 2024)	Réalisé 2024
FP2022-007	Maintenance	Remplacement abris option 3V	Mobilier Urbain	0	73 356	89 399	146 308
FP2022-013	SI	GPA	Environnement billettique	0	-100 000	-121 870	0
FP2023-012	SI	Sécurisation SI et Conformité - Mise à niveau outils et renouvellement matériels	Sécurité informatique	0	0	0	0
FP2023-016	SI	Solutions billettiques - évolution des systèmes et renouvellement matériel	Environnement billettique	0	0	0	21 768
en attente	SI	SAE allégé cars	Exploitation réseau	0	17 430	21 242	0
FP2023-024	SI	Montée de version GMAO MRT	Exploitation réseau	0	33 000	40 217	0
FP2024-001	Maintenance	Entretien voie	Entretien voie (dont rechargement et aiguille)	130 429	130 429	158 954	150 985
FP2024-002	Maintenance	Renouvellement mobilier	Equipements dépôts et ateliers	5 000	5 000	6 094	10 267
FP2024-003	Maintenance	Mise en conformité HSE	Travaux sur bâtiments administratifs et locaux commerciaux	15 000	29 593	36 065	28 228
FP2024-004	Maintenance	Renouvellement outillage	Matériel et outillage Ateliers	48 000	24 000	29 249	62 713
FP2024-005	Maintenance	Renouvellement équipements Obsolescence et défaillance	Renouvellement équipements Obsolescence et défaillance	121 180	31 480	38 365	95 639
FP2024-006	Maintenance	Obsolescence du tour en fosse	Matériel et outillage Ateliers	60 000	60 000	73 122	24 245
FP2024-007	Maintenance	Obsolescence caméras tram (2 ^e année)	Renouvellement équipements Obsolescence et défaillance	0	0	0	0
FP2024-008	SI	Renouvellement matériels informatiques	Communication informatique	74 908	70 658	86 111	75 392
FP2024-009	SI	Billettique renouvellement matériels	Environnement billettique	52 038	0	0	0
FP2024-010	SI	Traitement de l'obsolescence de l'infra SI	Infrastructures informatiques	160 458	110 000	134 057	128 330
FP2024-011	SI	Agents connectés	Exploitation Réseau	15 494	0	0	0
FP2024-012	SI	Mise à niveau logiciels exploitation	Exploitation Réseau	99 500	0	0	0
FP2024-013	SI	Information voyageur	Outils clients	22 500	30 000	36 561	7 520
FP2024-014	SI	Reporting et Data Temps réel	Reporting	12 000	51 074	62 244	67 400
FP2024-015	SI	Lecture et rechargement des cartes sur application mobile	Outils clients	0	40 535	49 400	65 050
Total				816 507	606 556	739 209	883 845

9.2 LE BILAN FINANCIER

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

Le montant prévu initialement au programme 2024 était de 739 K€.

Le montant réalisé en 2024 est de 883 K€, soit une dépense supplémentaire de 145 K€.

PPI Déléataire - Suivi 2024	Contrat base	Contrat actualisé	Contrat actualisé	Réalisé 2024	Écart
Libellé	€ 2017	€ 2017	€ 2024	€ 2024	€ 2024

Systèmes d'informations et services rendus à l'utilisateur					
Relation client	0	0	0	0	0
Information voyageur	0	0	0	0	0
Environnement billettique	52 038	-100 000	-121 870	21 768	143 638
Outils clients	22 500	70 535	85 961	72 570	-13 391
Outil TAD/TPMR	0	0	0	0	0

Systèmes d'Information interne de l'entreprise					
Infrastructures informatiques	160 458	110 000	134 057	128 330	-5 727
Informatique bureautique	0	0	0	0	0
Sécurité informatique	0	0	0	0	0
Communication informatique	74 908	70 658	86 111	75 392	-10 719

Systèmes d'exploitation et logiciels métiers					
Production de l'offre	0	0	0	0	0
Exploitation Réseau	114 994	50 430	61 459	0	-61 459
Maintenance	0	0	0	0	0
Gestion	0	0	0	0	0
Reporting	12 000	51 074	62 244	67 400	5 156
Portail de service	0	0	0	0	0


Maintenance					
Acquisition nouveaux véhicules	0	0	0	0	0
Matériel et outillage Ateliers	108 000	84 000	102 371	86 958	-15 413
Équipements dépôts et ateliers	5 000	5 000	6 094	10 267	4 174
Travaux sur bâtiments administratifs et locaux commerciaux	15 000	29 593	36 065	28 228	-7 837
Terminus	0	0	0	0	0
Redondance du point nodal radio	0	0	0	0	0
Dispositif d'amélioration des crissements du tramway	0	0	0	0	0
Plateforme végétale tramway	0	0	0	0	0
Mobilier Urbain	0	73 356	89 399	146 308	56 909
Wifi clients embarqué (tramway et BHNS)	0	0	0	0	0
Sièges conducteurs tramway	0	0	0	0	0
Équipements tramway	0	0	0	0	0



PPI Déléataire - Suivi 2024	Contrat base	Contrat actualisé	Contrat actualisé	Réalisé 2024	Écart
Libellé	€ 2017	€ 2017	€ 2024	€ 2024	€ 2024
Entretien voie (dont rechargement et aiguille)	130 429	130 429	158 954	150 985	-7 969
Matériel SAEIV et billettique	0	0	0	0	0
Renouvellement équipements Obsolescence et défaillance	121 180	31 480	38 365	95 639	57 274
Logos bus	0	0	0	0	0
P+V	0	0	0	0	0
Conformité LOM	0	0	0	0	0
TOTAL	816 507	606 556	739 209	883 845	144 636

Le programme pluriannuel d'investissement fait l'objet d'un suivi de l'avancement en cumul, en base €2017, conformément à la trajectoire du contrat.

A fin 2024, le montant réel engagé depuis le début de la DSP est de 9 436K€ en € 2017, contre un montant prévu au contrat et revu par des avenants (dont l'avenant 12 pour 2024) de 9 254K€ en € 2017.



Typage projet	Périmètre	Montant contrat + avenants € 2017						
		2019	2020	2021	2022	2023	2024	Σ
AO		275 065	1 725 014	7 451 560	4 336 071	114 000	0	13 901 710
Acquisition nouveaux véhicules	Maintenance	2 570 316	0	0	0	0	0	2 570 316
Communication informatique	SI	43 272	0	0	106 124	0	70 658	220 054
Conformité LOM	Maintenance/SI	0	0	0	90 000	0	0	90 000
Dispositif d'amélioration des crissements du tramway	Maintenance	0	452 000	0	0	0	0	452 000
Entretien voie (dont rechargement et aiguille)	Maintenance	80 000	78 229	139 000	160 000	118 571	130 429	706 229
Environnement billettique	SI	43 570	102 836	19 924	14 924	158 931	-100 000	240 185
Equipements dépôts et ateliers	Maintenance	130 000	35 000	35 000	53 000	5 000	5 000	263 000
Equipements tramway	Maintenance	0	214 528	102 500	0	0	0	317 028
Exploitation Réseau	SI	0	56 537	64 247	20 400	139 520	89 504	370 208
Gestion	SI	0	0	0	0	0	0	0
Information voyageur	SI	50 400	9 610	87 290	0	0	0	147 300
Informatique bureautique	SI	49 076	67 706	43 314	0	4 822	0	164 918
Infrastructures informatiques	SI	363 467	0	217 604	0	208 080	110 000	899 151
Logos bus	Maintenance	0	0	0	0	0	0	0
Maintenance	Maintenance	98 068	0	0	0	0	0	98 068
Matériel et outillage Ateliers	Maintenance	21 400	149 060	28 400	33 000	30 000	84 000	345 860
Matériel SAEIV et billettique	Maintenance	6 200	6 200	0	6 200	6 200	0	24 800
Mobilier Urbain	Maintenance	65 800	36 200	0	77 400	8 500	0	187 900
Outil TAD/TPMR	SI	268 260	2 400	0	31 410	0	0	302 070
Outils clients	SI	101 950	0	14 750	0	52 350	70 535	239 585
P+V	Maintenance	0	8 649	0	0	9 000	0	17 649
Plateforme végétale tramway	Maintenance	83 650	0	0	0	0	0	83 650
Portail de service	SI	0	0	17 500	17 838	0	0	35 338
Production de l'offre	SI	0	0	0	0	0	0	0
Redondance du point nodal radio	Maintenance	32 500	0	0	0	0	0	32 500
Renouvellement équipements Obsolescence et défaillance	Maintenance	31 480	31 480	53 280	31 480	195 616	104 836	448 172
Reporting	SI	34 817	21 432	25 599	39 158	29 469	12 000	162 475
Sécurité informatique	SI	45 464	130 000	0	0	114 500	0	289 964
Sièges conducteurs tramway	Maintenance	0	92 400	0	0	0	0	92 400
Terminus	Maintenance	125 000	3 829	16 171	20 000	0	0	165 000
Travaux sur bâtiments administratifs et locaux commerciaux	Maintenance	160 500	53 439	15 000	15 000	15 000	29 593	288 532
Délégataire		4 405 190	1 551 535	879 579	715 934	1 095 559	606 555	9 254 351



Typage projet	Montant réel € 2017							Écart réalisé - contrat 2019-2024
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Σ	
AO	9 529	83 282	0	0	0	0	92 811	-13 808 900
Acquisition nouveaux véhicules	2 530 064	17 302	0	0	0	0	2 547 366	-22 950
Communication informatique	41 873	0	0	80 187	0	61 863	183 923	-36 131
Conformité LOM	0	0	0	131 020	13 992	0	145 012	55 012
Dispositif d'amélioration des crissements du tramway	0	470 942	0	0	0	0	470 942	18 942
Entretien voie (dont rechargement et aiguille)	37 341	41 521	129 211	160 217	88 869	123 890	581 050	-125 179
Environnement billettique	43 001	44 135	57 590	0	89 770	17 862	252 357	12 172
Équipements dépôts et ateliers	108 608	22 985	22 256	23 432	17 572	8 425	203 278	-59 722
Équipements tramway	0	215 292	63 263	0	0	0	278 555	-38 473
Exploitation Réseau	0	38 959	60 991	20 804	111 767	0	232 521	-137 687
Gestion	0	0	0	0	0	0	0	0
Information voyageur	29 044	0	33 362	35 836	37 179	0	135 421	-11 879
Informatique bureautique	47 122	51 751	42 567	0	0	0	141 440	-23 477
Infrastructures informatiques	362 470	0	200 208	0	111 125	105 301	779 104	-120 046
Logos bus	14 038	0	0	0	0	0	14 038	14 038
Maintenance	95 372	0	0	0	0	0	95 372	-2 696
Matériel et outillage Ateliers	24 267	161 678	40 728	34 642	112 819	71 353	445 487	99 627
Matériel SAEIV et billettique	16 095	33 019	0	0	1 103	0	50 217	25 417
Mobilier Urbain	65 268	31 478	0	0	22 564	120 053	239 363	51 463
Outil TAD/TPMR	59 903	0	0	188 176	0	0	248 079	-53 991
Outils clients	98 807	0	21 821	0	45 137	59 547	225 313	-14 272
P+V	0	4 923	5 332	0	0	0	10 255	-7 394
Plateforme végétale tramway	80 422	0	0	0	0	0	80 422	-3 228
Portail de service	0	0	42 374	20 562	0	0	62 936	27 598
Production de l'offre	0	0	0	0	0	0	0	0
Redondance du point nodal radio	15 482	0	0	0	0	0	15 482	-17 018
Renouvellement équipements Obsolescence et défaillance	15 853	20 715	152 553	76 344	579 858	78 476	923 799	475 627
Reporting	25 558	0	30 072	33 721	19 302	55 305	163 958	1 483
Sécurité informatique	47 777	166 175	0	0	55 546	0	269 499	-20 465
Sièges conducteurs tramway	0	87 380	0	0	0	0	87 380	-5 020
Terminus	83 703	25 326	8 251	37 204	0	0	154 484	-10 516
Travaux sur bâtiments administratifs et locaux commerciaux	233 225	50 730	40 791	26 759	24 729	23 162	399 397	110 865
Délégataire	4 075 294	1 484 310	951 369	868 905	1 331 334	725 236	9 436 448	182 097

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

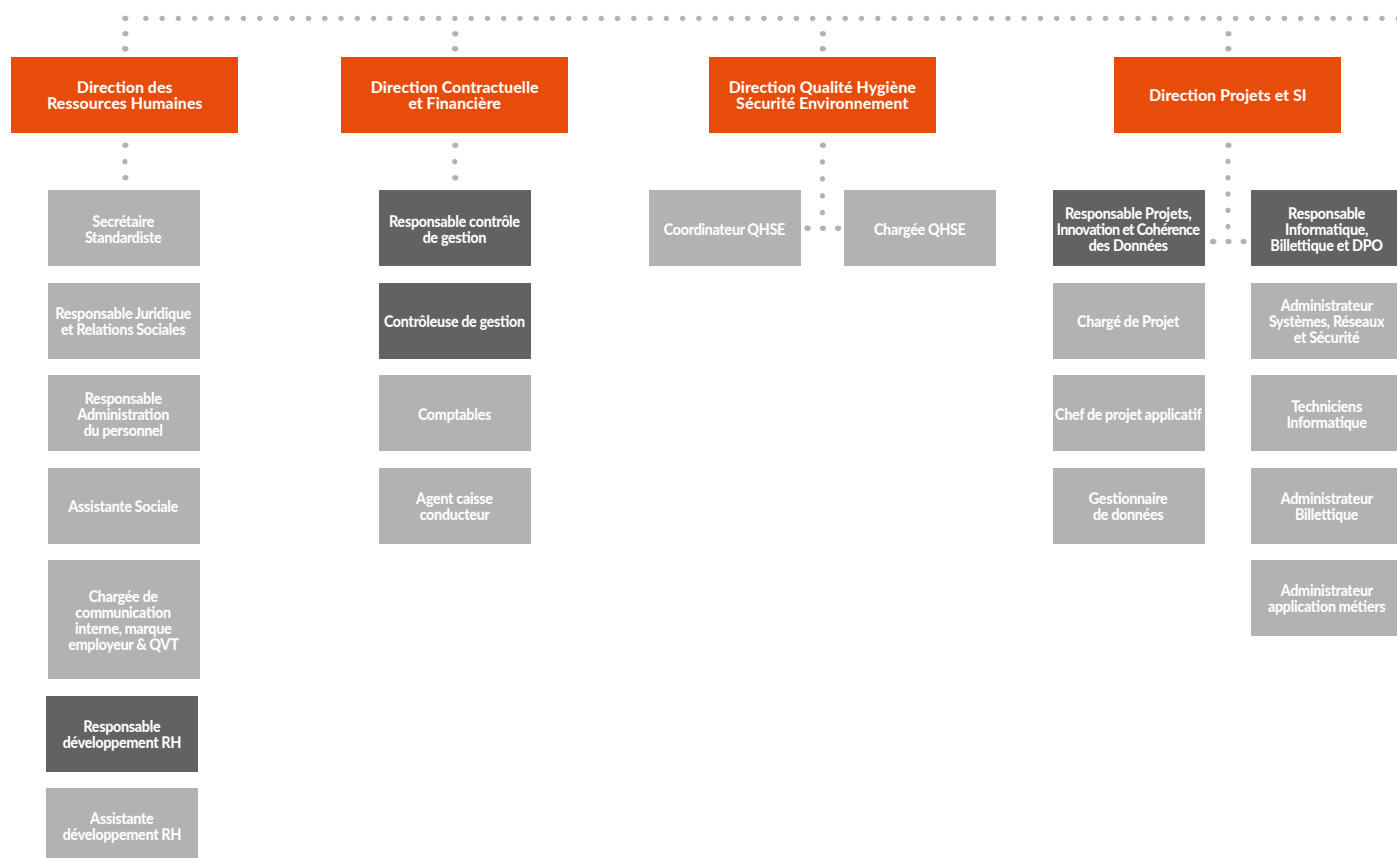
10



L'ORGANISATION FIL BLEU

10.1 L'organigramme Keolis Tours	150
10.2 Les effectifs Keolis Tours	152
10.3 Les éléments de la gestion sociale	154
10.4 L'absentéisme.....	157
10.5 L'accidentologie du travail	157
10.6 Le programme de formation.....	159
10.7 Les nouveaux accords d'entreprise	162
10.8 La conflictualité	162

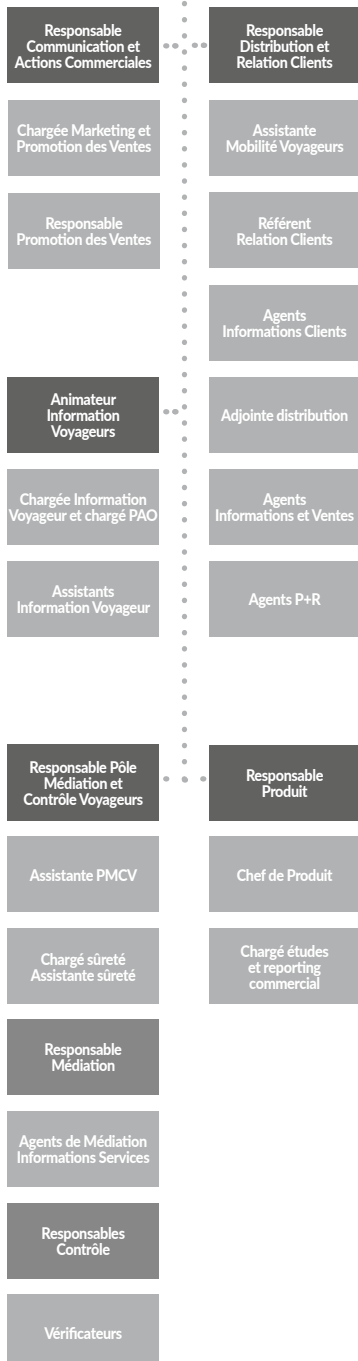
10.1 L'ORGANIGRAMME KEOLIS TOURS



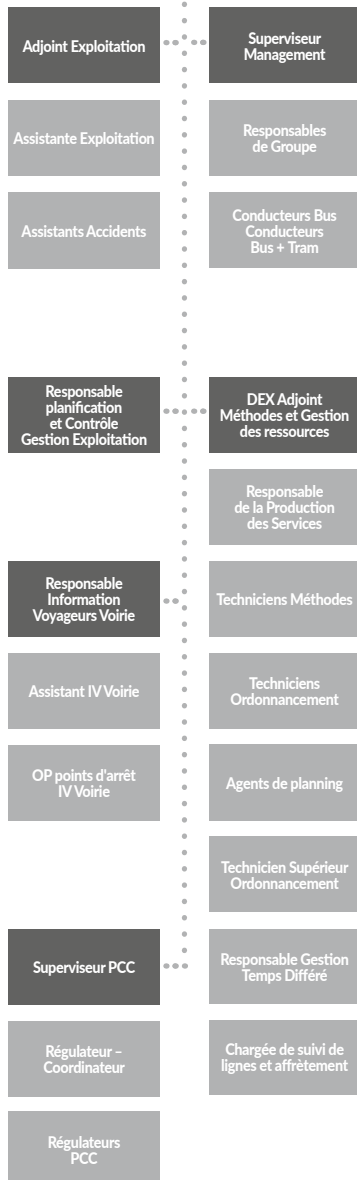
Organigramme Keolis Tours au 31 décembre 2024

DIRECTEUR OPÉRATIONNEL

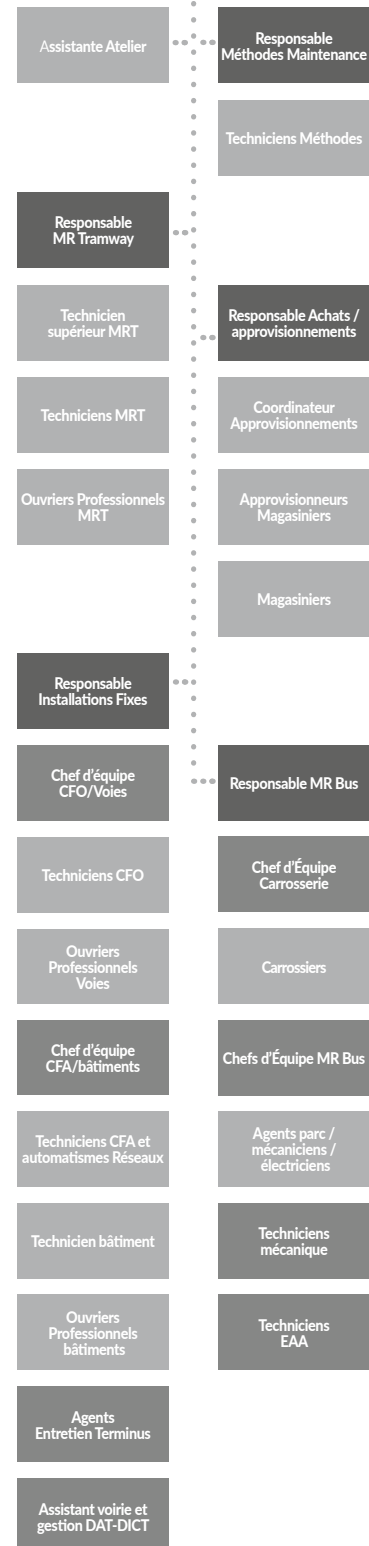
Direction de la Mobilité Voyageurs



Direction de l'Exploitation



Direction de la Maintenance Patrimoniale



10.2 LES EFFECTIFS KEOLIS TOURS

ÉVOLUTION DES EFFECTIFS EN PERSONNES PHYSIQUES*

				Variation 2024 vs 2023	
	2024	2023	2022	Effectif	%
Cadres	2,1	3,0	2,4	-0,9	-30,7 %
Maîtrises	41,4	37,3	37,3	4,1	11,0 %
Agents	504,7	490,8	485,6	13,9	2,8 %
Service Exploitation (conduite et encadrement)	548,2	531,2	525,3	17,0	3,2 %
Cadres	6,0	5,6	3,8	0,4	7,5 %
Maîtrises	30,8	31,8	32,4	-0,9	-2,9 %
Agents	41,0	35,6	35,1	5,4	15,2 %
Atelier	77,8	72,9	71,2	4,9	6,7 %
Cadres	9,8	9,5	9,4	0,3	3,1 %
Maîtrises	30,3	29,3	29,9	1,1	3,7 %
Agents	72,2	67,5	66,2	4,7	6,9 %
Autres services	112,3	106,3	105,5	6,0	5,7 %
Total général	738,3	710,3	702	28,0	3,9 %

*Moyenne des effectifs physiques mensuels

PERSONNELS MIS À DISPOSITION DE L'ENTREPRISE (ETP)

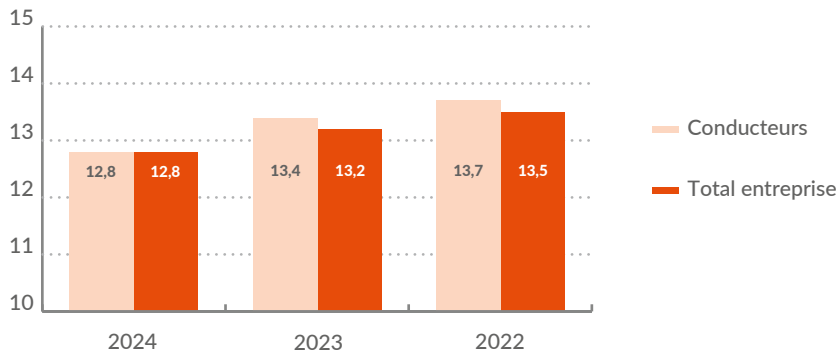
	2024	2023	2022
Mises à disposition Keolis SA*	17,8	18,1	15,7
Intérimaires	19,9	15,4	10,4
Samsic	14,0	11,2	9,3
Onet nettoyage	2,6	3,4	2,6
Michelin	0,0	0,5	0,0
Seris (ex Dog Protection)	0,0	1,4	0,0
Total général	54,3	50,0	38

* 1,5 Directeur, 1 Directeur Exploitation, 1 Responsable Méthodes Exploitation, 1 Directeur Pôle Mobilité Voyageurs, 1 Responsable Pôle Médiation et Contrôle Voyageurs, 1 Responsable Produit, 0,4 Référent Accessibilité, 1 Directeur Maintenance Patrimoniale, 1 Responsable Installations Fixes, 1 Responsable Maintenance Bus, 1 Responsable Maintenance Tramway, 1 Responsable Méthodes Maintenance, 1 Responsable Achats – Approvisionnements, 1 Directeur Qualité Hygiène Sécurité Environnement, 1 Directeur Contractuel et Financier, 0,9 Responsable Contrôle de Gestion, 1 Directeur des Ressources Humaines, 1 Directeur Projets et SI

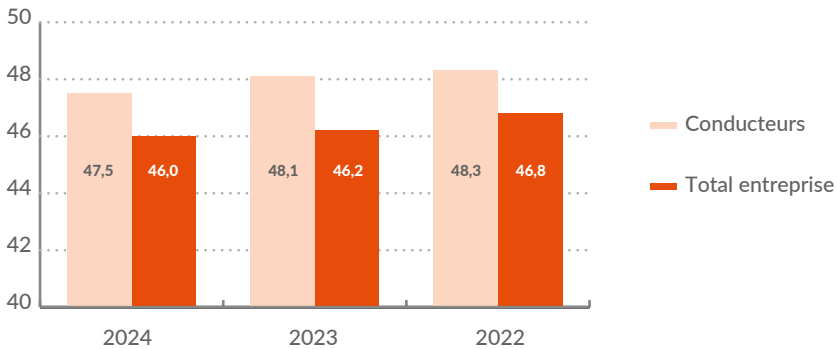
ÉVOLUTION DES EFFECTIFS MOYENS PRÉSENTS

				Variation 2024 vs 2023	
	2024	2023	2022	Effectif	%
Conduite	489,8	473,4	467,9	16,4	3,5 %
Exploitation et régulation	43,4	40,3	39,8	3,0	7,5 %
Prévention Médiation Contrôle Voyageurs	23,5	20,3	19,8	3,2	15,8 %
Maintenance	77,5	72,8	70,9	4,8	6,5 %
Marketing et commercial	47,6	47,6	48,1	0,0	0,0 %
Études et développement	11,9	10,9	11,0	1,0	9,2 %
Financier	5,7	6,0	6,2	-0,2	-4,0 %
Ressources Humaines	11,3	9,0	7,8	2,2	24,8 %
QHSE	2,9	2,9	3,0	-0,0	-0,3 %
Direction	1,4	1,0	1,0	0,4	42,0 %
Total général	715,0	684,2	675,5	30,8	4,5 %

ANCIENNETÉ MOYENNE



ÂGE MOYEN





10.3 LES ÉLÉMENTS DE LA GESTION SOCIALE

LA FORMATION

24 446 heures de formation ont été délivrées en 2024, soit quasiment 7 000 heures de plus qu'en 2023. 524 salariés ont bénéficié d'au moins une formation dans l'année, un indicateur également en progrès par rapport aux 479 salariés qui avaient été formés en 2023.

On pourra notamment retenir les temps forts suivants :

Conduite et Exploitation : 18 755 heures

La forte hausse du nombre d'heures de formation s'explique en partie par les nombreuses embauches à la conduite en 2024, celles-ci aboutissant à une « *Formation initiale Bus* » qui a été suivie par 62 Conducteurs H/F, soit un total de 6661 heures.

2975 heures de formation ont par ailleurs été dédiées à des formations initiales à la conduite du tramway, dans le cadre de l'accès à la polyvalence des Conducteurs-Receveurs H/F, mais aussi de certains Agents de Médiation. 4 Permis D et 4 FIMO Voyageurs ont par ailleurs été financés au profit de salariés recrutés à la vérification de titres, accédant par la suite à la conduite de bus en polyvalence.

150 salariés ont suivi une FCO Voyageurs, pour un total de 5250 heures de formation. Celle-ci reste obligatoire pour tous les agents devant renouveler leurs droits à la conduite, aussi bien à la conduite (133 agents en 2024) que dans l'encadrement ou à la Maintenance Bus.

Parmi les autres formations dédiées à la conduite, on pourra citer « *Apprivoiser le stress pour faire face aux situations difficiles* » (217 heures), « *Favoriser l'accessibilité dans les bus pour les publics fragiles* » (147 heures), ou encore « *Gestes et postures* » (112 heures).

Les Agents de Maîtrise Exploitation ont pu bénéficier de formations managériales, au profit des nouveaux encadrants (START, 126 heures), ou au sujet de la prise en compte de la donnée dans leurs pratiques de management (17 agents, 119 heures), mais aussi de formations techniques portant sur la régulation par radio (56 heures) ou encore les outils Okapi (64 heures) et Hastus (21 heures).

Mobilité Voyageurs : 3 138 heures

16 nouveaux Vérificateurs de titre ont bénéficié du Parcours initial d'Agent Commercial de Contrôle (560 heures de formation). Cette population d'agents polyvalents a par ailleurs pu suivre un Recyclage annuel (57 agents, 399 heures), portant notamment sur les bonnes pratiques et le cadre légal, et 8 d'entre eux ont été formés à la « *Gestion des conflits en situation de contrôle* » (168 heures).


4 Agents de Médiation ayant débuté leur Titre Professionnel Agents de Médiation Information Services (TP AMIS) en 2023 l'ont poursuivi en 2024. Ce sont au total 998 heures de formation qui ont été suivies pour l'aboutissement de cette formation diplômante en lien avec leur métier au quotidien.

Plusieurs collaborateurs du pôle assurant les missions commerciales et marketing ont pu bénéficier de formations ciblées en fonction des besoins exprimés, aussi bien pour développer le savoir et le savoir-faire (formations Excel, Power BI, WanReport, conduite de projets) que le savoir-être (Sensibilisation à la santé mentale, Gérer son temps pour gagner en efficacité professionnelle).

Maintenance : 2 346 heures

Comme chaque année, un volume important de recyclages et de renouvellements d'autorisations de conduite a été assuré dans tous les ateliers : habilitations électriques, autorisations à la conduite de nacelles, ponts roulants, chariots automoteurs, CACES ou encore aptitude au travail en hauteur ont pris une part significative des heures et du budget du pôle de Maintenance en 2024.

Pour autant, des sessions techniques ont également été financées, notamment au sein de l'atelier bus avec un nouveau cycle de formations à la Maintenance des bus urbains GNV, ainsi qu'à l'habilitation GNV1, pour la quasi-totalité des agents de l'équipe Matériel Roulant Bus. Dans le pôle Tramway, deux techniciens ont suivi un cycle certifiant pour la Climatisation individuelle et la maintenance des circuits frigorifiques, d'autres bénéficiant de sessions telles que « *Bases*



en lecture de schémas électriques et diagnostics tramway » (5 agents) ou du module « Généralités de la maintenance du tramway CITADIS » (2 agents).

3 ouvriers et techniciens de Maintenance ont obtenu le Permis C, 3 autres le Permis D et la FIMO Voyageurs. De nouvelles formations ont été délivrées sur des outils billettiques et de facturation pour des salariés du pôle Achats-Approvisionnements.

Sujets transverses

La formation « *Tous engagés clients* » a été suivie par 119 salariés de tous services en 2024, l'occasion de partager bonnes pratiques et rappels essentiels sur le projet d'entreprise, les engagements contractuels, la relation clientèle, et l'accessibilité sur le réseau.

D'autres cursus faisant partie intégrante de notre politique de formation ont été assurés pour de nouveaux bénéficiaires (sensibilisation santé mentale, non-discrimination à l'embauche...), tout comme le module de Management à la Culture Sécurité, qui a été suivi par 12 managers en 2024, en lien avec d'autres filiales Keolis de la région.

Les salariés des services support ont bénéficié de formations en lien avec leurs métiers : « *IA et RH* » ou « *Décompter le temps de travail dans l'urbain* » pour le service RH, « *Auditeur interne QSE* » pour une salariée du QHSE, un cursus certifiant sur l'outil « *Fortigate* » pour un salarié du pôle informatique, entre autres exemples.

LA RÉMUNÉRATION

Dans le cadre de la Négociation annuelle obligatoire sur la rémunération, le temps de travail et le partage de la valeur ajoutée, menée au titre de l'année 2024, la valeur du point 100 a augmenté de 3,3 % au 1^{er} janvier 2024.

Salaire moyen, tous postes confondus, au cours de l'exercice écoulé

Tous postes confondus, le salaire brut moyen a progressé de 3,0% entre 2023 et 2024 passant de 3 166 € à 3 260 €.

LES RECRUTEMENTS

Pour lutter contre l'absentéisme, Keolis continue son plan d'actions avec un recrutement accru d'agents de conduite, d'encadrement exploitation et par le renouvellement des recrutements en 100% à la vérification.

81 embauches en CDI ont été réalisées en 2024, dans la continuité des chiffres de 2023 (78 embauches).

L'entreprise a ainsi recruté 61 Conducteurs-Receveurs, et 4 Vérificateurs de Titres, qui passeront le Permis D début 2025 et deviendront ainsi polyvalents entre conduite et contrôle de titres. 8 apprentis à la conduite ont par ailleurs été identifiés puis recrutés ; ils ont démarré en décembre leur cursus au sein de l'AFTRAL pour obtenir leur Titre Professionnel Conducteur de Transport en Commun sur Route. Ils ont vocation à être intégrés en CDI à l'issue de leur formation courant 2025.

6 recrues ont renforcé les équipes de Maintenance : 2 Ouvriers Professionnels MR Tramway, 2 Mécaniciens Bus, un Technicien Automatismes et Réseaux au sein des Installations Fixes, et un Coordinateur Approvisionnements.

Nous avons par ailleurs accueilli 2 nouvelles collaboratrices en CDI au sein de l'agence commerciale (Agent Information Ventes et Parking-Relais). 4 Agents de Médiation, dont 2 polyvalents à la conduite du tramway, ont également rejoint l'entreprise.

Enfin, au sein des fonctions administratives, une Chargée QHSE, une Contrôleuse de Gestion, une Cheffe de Projet digital et un Responsable de la Production des Services ont été recrutés.

7 Contrats à Durée Déterminée (CDD) ont été conclus en cours d'année, notamment dans le cadre des renforts nécessaires au sein de l'agence commerciale et du centre relation clients, principalement pendant les périodes d'été et de rentrée scolaire. Une chargée de communication externe a par ailleurs démarré un CDD longue durée au mois d'octobre.

Dix-huit salariés ont bénéficié de mobilités internes et de promotions, conformément à la volonté de l'entreprise d'ouvrir des opportunités d'évolution à ses salariés à chaque fois que cela s'avère possible.

Dans le cadre d'une restructuration de l'organisation du pôle Exploitation, un Superviseur PCC et un Superviseur Management ont été promus, ainsi que 4 nouveaux Agents de Maîtrise issus de la conduite (2 Régulateurs PCC et 2 Responsables de Groupe).

Le pôle Distribution ayant également été réorganisé, une Responsable Distribution et Relation Client a été nommée,



ce qui a permis de faire évoluer des agents vers des postes d'Assistante Mobilité Voyageurs, d'Adjointe Distribution, et de Référentes ventes à distance.

Trois Vérificateurs de titres ont évolué vers la conduite en polyvalence, ce qui constitue également une promotion.

Enfin, quatre salariés dont les missions ont été élargies ont bénéficié d'une évolution : un Responsable juridique et relations sociales, une Coordinatrice QHSE, un Technicien Billettique informatique, et un Technicien Helpdesk Informatique Réseaux.

Un nouveau Directeur Opérationnel ainsi qu'une Directrice Finances et Gestion Contractuelle ont également pris leurs fonctions, sous contrat Keolis SA, en cours d'année 2024.

APPRENTISSAGE

Keolis Tours développe sa politique d'accueil et de formation de jeunes en alternance, avec pas moins de 20 alternants en poste au sein des différents services à fin 2024 :

- 8 apprentis à la Conduite, sous contrat de décembre 2024 à juin 2025, ayant vocation à intégrer l'entreprise en CDI dans la foulée de leur Titre professionnel en Conduite de Transport en Commun sur Route
- 3 apprentis au sein de la Maintenance Bus :
 - › 1 apprenti en Mécanique (Bac Professionnel Maintenance des Véhicules de Transport Routier) ;
 - › 1 apprenti au pôle Électricité (Bac Professionnel Electricien) ;
 - › 1 apprenti au pôle Carrosserie (CAP Peintre Automobile)
- 2 apprentis au sein du Pôle Maintenance Tramway (BTS Maintenance des systèmes)
- 1 apprentie en Marketing Actions Commerciales (BUT Techniques de Commercialisation)
- 1 apprentie en Marketing Information Voyageurs (Mastère en Management des structures commerciales)
- 1 apprentie en Comptabilité (BTS Comptabilité Générale des organisations)
- 3 apprenties en Ressources Humaines :
 - › 1 apprentie Développement RH (Mastère Management RH) ;
 - › 1 apprentie Juriste d'entreprise (Master Droit social) ;
 - › 1 apprentie en Communication interne, QVT, marque employeur (Mastère Communication et évènementiel)
- 1 apprenti en Informatique (Master of Science Data Business Marketing)

LES STAGES

Keolis Tours a accueilli 50 stagiaires au sein de ses différents pôles tout au long de l'année 2024.

Parmi eux, 5 ont pu suivre un stage longue durée (supérieur à 2 mois) : 3 en Informatique (principalement en Data et Science de la donnée), 1 en marketing (Master transport, mobilité et réseaux) et 1 en Maintenance.

L'entreprise a de nouveau mis en place des stages de PMSMP (Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel) pour 9 personnes : ces stages ont pour objectif de faire découvrir le métier de conducteur à de potentiels futurs candidats dans le cadre des recrutements liés à la conduite. 4 hommes et 1 femme ont d'ailleurs postulé dans la foulée, et 2 d'entre eux ont réussi le processus et ont obtenu une promesse d'embauche quelques semaines plus tard.

8 stagiaires ont été accueillis à l'agence commerciale, et 12 au sein des ateliers de Maintenance.

10.4 L'ABSENTÉISME

TAUX D'ABSENTÉISME CONDUCTEURS ET GLOBAL ENTREPRISE

	2024	2023	2022
Conduite	9,9 %	11,7 %	10,0 %
Ensemble du personnel	9,7 %	10,4 %	9,2 %

L'amélioration remarquable de l'absentéisme conduite sur l'année est due à plusieurs plans d'action mis en place. Le principal a été une forte mobilisation des équipes RH sur le recrutement pour se rehausser au besoin. Le recrutement a par ailleurs été diversifié par des embauches de vérificateurs ou conducteurs tramway à 100% (sans polyvalence), le renouvellement du panel d'étudiants tramway pour la plupart partis, la mise en place du Cumul Emploi Retraite. Le retour à l'effectif a ainsi permis d'accorder davantage de repos aux agents et a eu pour incidence de juguler les absences de courte durée. La mise en place de contre-visites médicales, ainsi que la notification de plusieurs licenciements pour absence prolongée désorganisant l'entreprise, ont également contribué à la baisse de l'absentéisme.

10.5 L'ACCIDENTOLOGIE DU TRAVAIL

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

	2024	2023	2022
Établissement SPDC	2,09 %	1,62 %	1,75 %
Agence commerciale	1,08 %	1,02 %	0,65 %
Établissement Tours Nord (CDEM)	Rattaché à SPDC	Rattaché à SPDC	Rattaché à SPDC

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

	2024		2023		2022	
	En jours calendaires	En nombre de salariés	En jours calendaires	En nombre de salariés	En jours calendaires	En nombre de salariés
Maladie	22186	430	20964,5	429	19 399	507
Accidents du travail	2599,5	29	4168,5	45	3 662	35
Maladie professionnelle	327,5	3	61	2	266	4
Accident de trajet	240	6	386,5	12	450	5
Maternité	224	2	439	4	295	4
Total	25577	470	26019,5	492	24 071	555

ACTIONS LIÉES À LA SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Démarche de prévention des Troubles Musculosquelettiques

Dans la continuité de l'année précédente, des analyses ont été menées dans le but de lutter contre les risques en lien avec les postures contraignantes et sédentaires.

- Une étude de poste des agents de l'agence commerciale a été menée par une ergonome de la médecine du travail. De nouveaux sièges ont été achetés et du matériel bureautique a pu être testé.
- Une étude des postes les plus contraignants à la maintenance tramway a également été effectuée par une infirmière de la médecine du travail. Celle-ci a permis de proposer un certain nombre de pistes d'amélioration, bien que les actions restent limitées du fait de la conception du tramway.
- Les positions de travail ont été analysées à la maintenance bus, en effet certaines postures nécessitent un travail à ras du sol. Un siège ergonomique a donc été testé pour les carrossiers intervenant en partie basse permettant une moindre sollicitation des membres inférieurs. Un équipement a également été conçu pour les mécaniciens permettant une aide à la mise en place des étriers de frein et limitant ainsi le port de charge lourde (55kg).

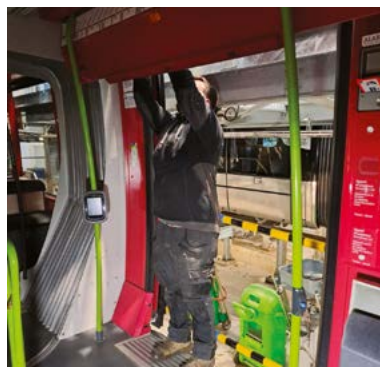
Clé à choc : Vibration et bruit



Les clés à chocs utilisées dans nos ateliers entraînent des vibrations et du bruit dépassant les seuils réglementaires et pouvant conduire à des pathologies (TMS et surdité).

La problématique étant présente sur plusieurs réseaux, Keolis a demandé la conception d'un équipement adapté au dévissage et serrage au couple des pneumatiques des bus. La société Chicago Pneumatique a ainsi conçu une serreuse dynamométrique permettant de réaliser ces tâches. Dans le but de préserver des risques et de maintenir les agents à leur poste Keolis Tours a investi dans 2 équipements permettant ainsi de réduire fortement le bruit dans l'atelier de maintenance bus et de limiter l'apparition des Troubles Musculosquelettiques (TMS) suite à l'exposition aux vibrations.

Risque prioritaire chute de hauteur



Depuis le début d'année 2024 des opérations de réfection des bus sont réalisées. Celles-ci nécessitent de peindre entièrement le bus (faces latérales et toit). Un risque majoritaire a été identifié lors de cette tâche car elle nécessite de monter sur le bus pour peindre le toit et les faces en hauteur. Afin de prévenir le risque de chute de hauteur, Keolis Tours s'est doté d'une nacelle pour peindre les parties hautes. La mise en place d'une ligne de vie et l'achat de harnais ont également été nécessaires pour sécuriser les chutes depuis la toiture, les carrossiers ont suivi une formation risque en hauteur. À la maintenance tramway, des barres de sécurité ont été achetées afin de protéger les opérateurs lors des réglages des portes sur les voies sur fosse.

Audit de surveillance ISO 45001 sur l'ensemble des activités de la filiale

Le système de management santé et sécurité au travail de Keolis Tours est reconnu selon la norme ISO 45001 depuis 2020. Cette année s'est déroulée le premier audit de suivi sur l'ensemble des activités de la filiale du nouveau cycle de certification (3 ans). Aucune non-conformité mineure ou majeure n'a été relevée lors de l'audit. L'auditeur a complété par de nombreux points forts sur le système mis en place et des pistes de progrès.



10.6 LE PROGRAMME DE FORMATION

Thématique	Objet de la formation	Nombre d'heures	Coûts de la formation
Conduite	FCO Voyageurs	5 250	73 180 €
	Communiquer par radio	56	2 200 €
	Formation initiale conduite bus	6 661	0 €
	Formation Car pour les Jeux Olympiques	15	0 €
	Gestion de gabarit en bus sur plateau aménagé	2	0 €
	Permis C	224	6 872 €
	Bus GNV	2	0 €
	Permis D	490	14 042 €
	FIMO Voyageurs	840	10 695 €
	Habilitation PCC - Formation initiale régulation	308	0 €
	Formateur Pratique Tramway AM	31	0 €
	Habilitation conduite tramway	3 255	0 €
	Recyclage régulation tramway	112	0 €
	Recyclage conduite tramway & conduite restreinte tramway	1 124	0 €
	Formation initiale conduite tramway restreinte	69	0 €
Prévention, médiation, contrôle voyageurs	Recyclage sureté vérificateurs	399	0 €
	TP AMIS	998	23 630 €
	Gestion de conflits et profiling en situation de contrôle	196	7 800 €
	Parcours initial agent de contrôle	560	22 480 €
Sécurité	Connaitre et mettre en pratique les bons gestes et postures	112	4 400 €
	Manipulation des extincteurs	28	1 050 €
	Récupération de points	70	917 €
	Recyclage SST	133	2 100 €
	Autorisation conduite pont roulant	21	670 €
	Recyclage conduite pont roulant	21	670 €
	Autorisation conduite gerbeur	7	227 €
	Autorisation conduite nacelle	28	1 123 €
	Recyclage autorisation conduite nacelle	42	1 340 €
	Management à la culture sécurité	252	0 €
	CACES 3	42	1 240 €
	Port du harnais et travail en hauteur	63	2 030 €
	Recyclage port du harnais et travail en hauteur	56	1 340 €
	Habilitation initiale et recyclage électrique	245	9 470 €
	Habilitation GNV1	168	3 200 €
	PSC1	7	65 €
	Recyclage chariot automoteur	63	2 010 €
	Habilitation initiale et recyclage B1XL/B2XL sur batterie	70	2 680 €

Thématique	Objet de la formation	Nombre d'heures	Coûts de la formation
Maintenance	Bases en lecture de schémas électriques et diagnostics tramway	84	2 700 €
	Généralités de la maintenance tramway Citadis	14	550 €
	Climatisation individuelle et maintenance des circuits frigorifiques	119	4 517 €
	Formation ATS8600 et CDC4	49	0 €
	Maintenance des réservoirs d'air comprimé	14	1 150 €
	Généralités de la maintenance des bus urbains GNV	147	0 €
Compétences informatiques	Excel - Initiation	56	1 850 €
	Excel - Niveau intermédiaire	56	1 260 €
	Excel - Perfectionnement	14	590 €
	FortiAnalyzer Administrator NSE6	7	1 987 €
	Fortigate Administrator NSE4	28	4 125 €
	Hastus - Topologie, Graphicage et Habillage	21	825 €
	OKAPI	89	600 €
	Formation Billettique RUGGED	42	0 €
	Logiciel Wanreport : référentiel, maintenance et signalétique	28	0 €
	Nouveau composant logiciel Cegid	56	0 €
	Power BI - Fondamentaux	126	5 970 €
	Réaliser les commandes et réceptions dans Kapp Appro	16	760 €
	Traitement des factures dans Kapp Appro	11	619 €
Relation clients	Favoriser l'accessibilité dans les bus pour les publics fragiles	147	3 960 €
	Tous Engagés Clients	623	0 €
	Apprivoiser le stress pour faire face aux situations difficiles	217	9 040 €
Autres formations	Auditeur interne QSE	21	2 065 €
	Techniques de recrutement et non discrimination à l'embauche	25	945 €
	Décompter le temps de travail dans l'urbain	14	450 €
	Développer son assertivité et son affirmation de soi	14	960 €
	Gérer son temps pour gagner en efficacité et productivité	14	600 €
	Préparer une présentation à fort enjeu	7	624 €
	IA pour les RH : les fondamentaux	7	1 040 €
	Accueil RH, QHSE et SI	40	0 €
	Sensibilisation à la santé mentale	42	950 €
	Conduire des projets	14	960 €
	START	126	6 840 €
	Manager avec la donnée / Management de la data	119	8 947 €
	Exercer le rôle de tuteur	14	861 €
	Formateur IK : module RSE + formation aux outils digitaux	7	0 €
Total		24 446	261 176 €



Libellé des formations	Prévisionnel 2024	Réalisé 2024
Form. technique nvelle énergie GNV	-	170
Autres form. Maintenance	910	427
Eco conduite	-	-
Culture client	203	623
Favoriser l'accessibilité	-	147
Gérer les situ. difficiles en relation clt	112	-
Gestes et Postures	119	112
Gestuologie	189	196
Gestuologie - personnel commercial	147	-
Amélioration continue de la conduite	-	-
Apprivoiser le stress (situat. difficile)	112	217
Recyclage conduite bus	1 400	-
Formation Système d'information	357	550
Formations légales obligatoires	26 630	19 719
dont FCO	4 655	5 250
Habilitation conduite tramway ligne A	6 944	3 255
Habilitation conduite tramway ligne B	11 095	0
Habilitation conduite tramway lignes A+B	-	0
Recyclage conduite tramway	1 901	1 124
Autres	1 029	2 284
Total	31 208	24 446

S'agissant d'un comparatif avec le prévisionnel DSP (chiffres de la RAO), il y avait notamment 11 095 heures prévues pour l'habilitation à la conduite de la 2^{ème} ligne de tramway. Le report du projet Ligne 2 est donc l'explication principale de cet écart.

10.7 LES NOUVEAUX ACCORDS D'ENTREPRISE

En annexes sont présentés les différents accords signés en 2024 :

- Accord relatif à la Gestion prévisionnelle des emplois et des parcours professionnels (GEPP) signé le 22 février 2024
- Accord NAO 2024 signé le 26 février 2024
- Accord relatif au Forfait Mobilités Durables signé le 22 mars 2024
- Accord relatif au télétravail signé le 27 mai 2024
- Avenant à l'accord relatif à la sécurité des personnes et des biens du 14 juin 2022 signé le 13 juin 2024
- Avenant n°4 à l'accord collectif sur la protection sociale complémentaire (Frais médicaux-Mutuelle) en date du 19 décembre 2007, signé le 14 novembre 2024
- Accord relatif à l'organisation des congés payés conducteurs pour l'année 2025 signé le 28 novembre 2024
- Accord relatif au Forfait Mobilités Durables (pour l'année 2025) signé le 16 décembre 2024

10.8 LA CONFLICTUALITÉ

	2024	2023	2022
Nombre de jours de grève	1 jour de grève lié à des revendications nationales (réforme des retraites) et locales (WC aux terminus notamment)	17 jours de grève liés à des revendications nationales (réforme des retraites)	4 jours de grève dont 1 jour lié à des revendications nationales (Reconnaissance de la pénibilité du métier par la mise en place d'un congé de fin d'activité) et locales (relatives aux temps de parcours) + 3 jours de grève de la sous-traitance (Keolis Touraine et Transdev)
Nombre de km perdus	4 293 km au bus (soit 3 414 km commerciaux) 0 km au tram	166 231 km au bus (soit 144 393 km commerciaux) 4 926 kms au tram (soit 4 989 km commerciaux)	69 502 km au bus (soit 59 056 km commerciaux) + 3 771 km liés aux mouvements sociaux à la sous-traitance 6 131 km au tram (soit 6 083 km commerciaux)



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

11



LA POLITIQUE QUALITÉ ET LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

11.1 La politique qualité	166
11.2 La responsabilité sociale.....	170
11.3 La responsabilité sociétale	172
11.4 La politique accessibilité.....	174
11.5 La responsabilité environnementale	175



11.1 LA POLITIQUE QUALITÉ

RÉFÉRENTIEL QUALITÉ ET AUDITS

Le référentiel qualité modifié en 2023 et formalisé dans l'avenant 7 à la convention n'a pas évolué en 2024.

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
TOTAL	+ 240 000 à - 340 000 € HT

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

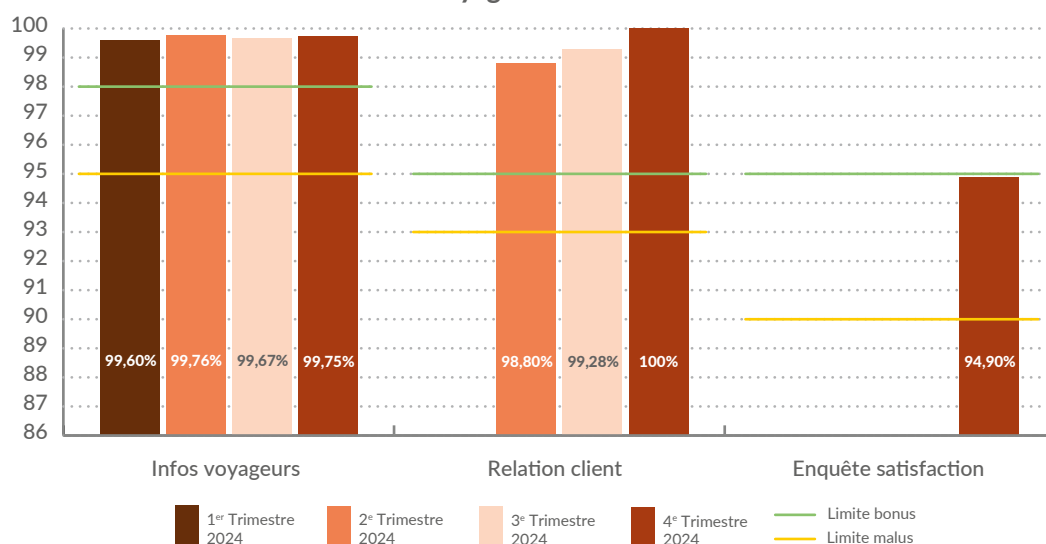
	Pourcentage de conformité									
	Infos Voyageurs	Relation Client	Enquête satisfaction	Etat / Propreté	Disponibilité des équipements	Ponctualité Bus	Régularité BHNS	Régularité Tram	Courses réalisées	
1 ^{er} Trimestre 2024	99,60 %	-	-	94,32 %	96,63 %	77,21 %	83,01 %	91,80 %	99,01 %	
2 ^e Trimestre 2024	99,76 %	98,80 %	-	95,27 %	95,67 %	76,56 %	83,06 %	92,62 %	99,67 %	
3 ^e Trimestre 2024	99,67 %	99,28 %	-	97,21 %	97,63 %	76,55 %	79,79 %	93,32 %	99,79 %	
4 ^e Trimestre 2024	99,75 %	100,00 %	94,90 %	96,44 %	96,67 %	73,49 %	80,88 %	91,16 %	99,54 %	

Le niveau de qualité obtenu sur l'année 2024 est satisfaisant.

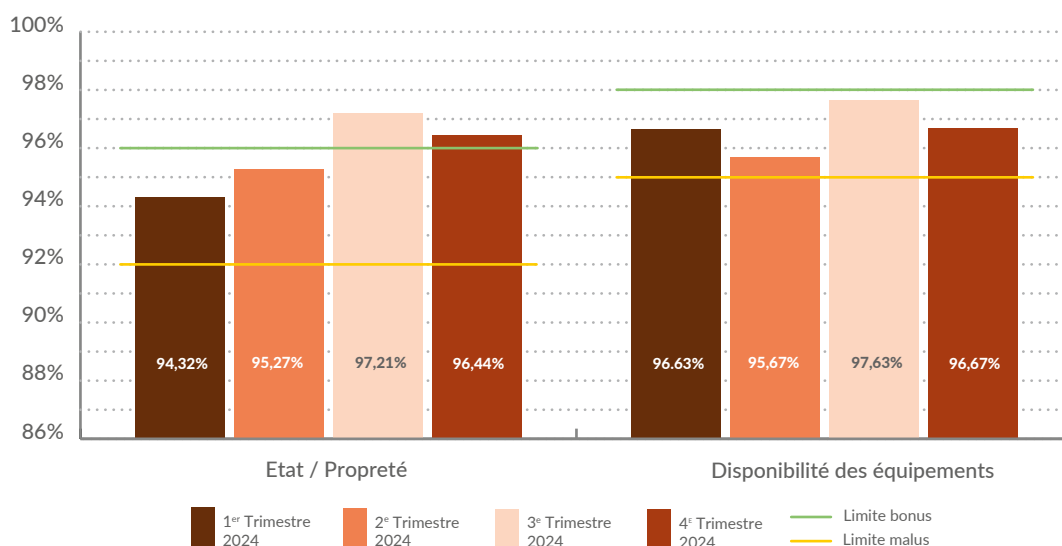
- L'indicateur « *information voyageurs* » atteint un niveau supérieur à 99% tout au long de l'année
- L'indicateur « *relation client* » mesuré par des enquêtes clients mystère a donné des résultats très satisfaisants et a permis de faire remonter de très bons comportements à la conduite et à l'agence. Au T1, l'item a été neutralisé car les enquêtes clients mystère n'ont pas pu être réalisées.

- L'indicateur « *état et propreté* », après les deux premiers trimestres dans la zone de neutralité, suite à une baisse du niveau de nettoyage du matériel roulant bus et tramway, un suivi plus approfondi a été mis en place avec les prestataires pour redresser rapidement la situation. Dès le trimestre suivant, nous avons retrouvé un niveau très satisfaisant. 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* » a toujours été au-dessus du seuil malus de 95%. Quelques défauts ponctuels persistent sur les annonces sonores, les valideurs, les écrans TFT et les bandeaux lumineux. Des problèmes sur les rampes UFR ont également impacté cet indicateur.
- Concernant « la réalisation de l'offre », l'année 2024 a été marquée par une forte progression de la fréquentation, ainsi que de nombreux travaux sur l'ensemble du réseau. Selon les trimestres, la ponctualité des bus et la régularité du tram et de la BHNS ont été fortement impactées.
- L'enquête satisfaction a été réalisée au 4^{ème} trimestre par la société SCAT mandatée par le SMT. Le résultat global de 94,90% est en baisse par rapport à 2023 (96,40%) mais reste satisfaisant.

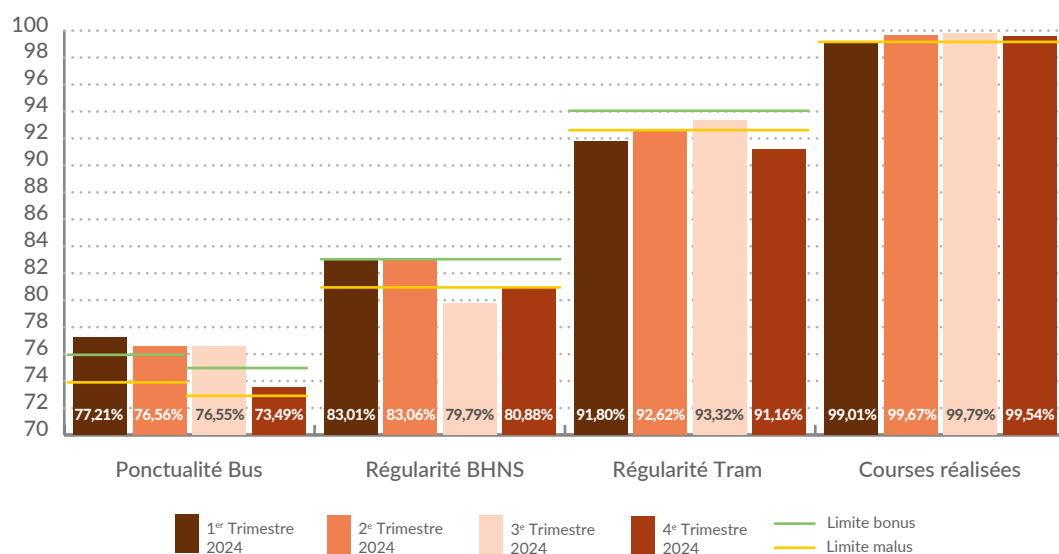
Information Voyageurs et relation clientèle



État/propreté et disponibilité des équipements



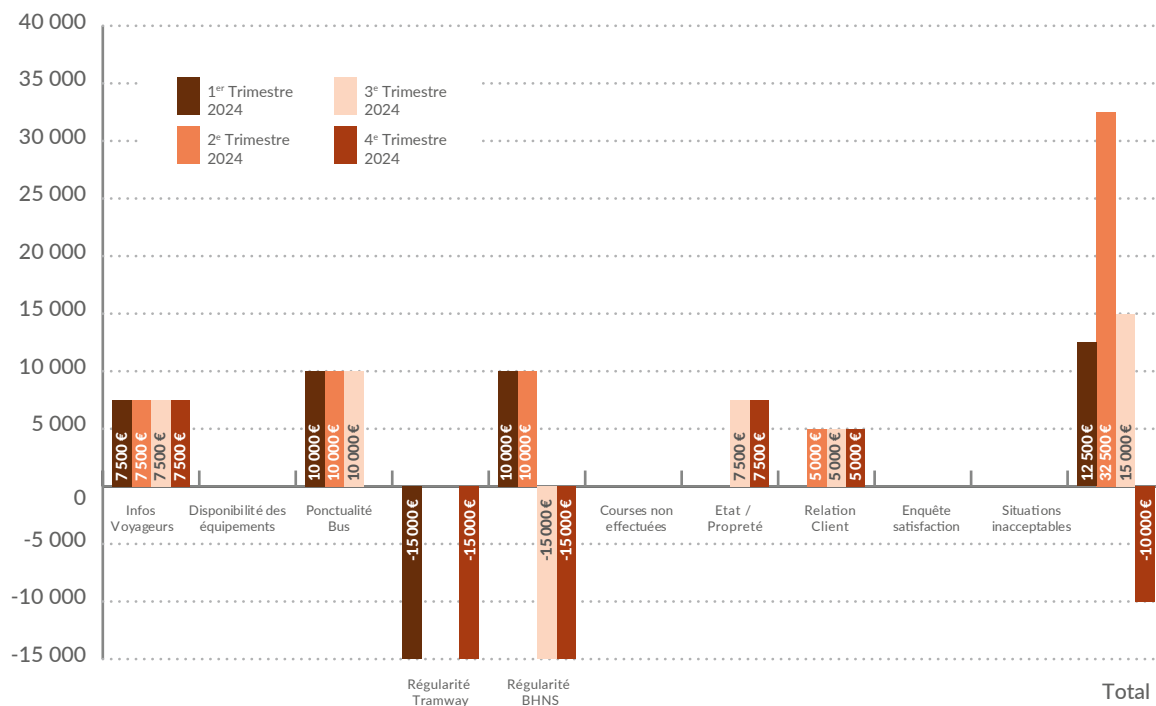
Exploitation du réseau



Situations inacceptables

Il n'y a pas eu de situations inacceptables remontées au cours de l'année.

BONUS / MALUS OBTENUS (EN € 2017)



LE SUIVI DE LA QUALITÉ DES SOUS-TRAITANTS

Les résultats de ponctualité des sous-traitants

Année 2024			
	Avance	Retard	À l'heure
1 ^{er} trimestre			
Transdev	1,6 %	19,6 %	78,8 %
Keolis Touraine	2,5 %	19,7 %	77,8 %
Grosbois	4,1 %	19,2 %	76,6 %
2 ^e trimestre			
Transdev	2,0 %	18,8 %	79,1 %
Keolis Touraine	2,1 %	22,4 %	75,5 %
Grosbois	5,4 %	15,0 %	79,6 %
3 ^e trimestre			
Transdev	2,0 %	18,2 %	79,8 %
Keolis Touraine	1,6 %	25,0 %	73,4 %
Grosbois	3,9 %	17,1 %	79,0 %
4 ^e trimestre			
Transdev	2,2 %	21,7 %	76,1 %
Keolis Touraine	1,9 %	28,4 %	69,6 %
Grosbois	7,1 %	20,9 %	72,0 %
Total 2024			
Transdev	1,9 %	19,2 %	78,9 %
Keolis Touraine	2,1 %	22,9 %	75,0 %
Grosbois	4,7 %	17,6 %	77,6 %

Sur l'année 2024, la ponctualité de nos sous-traitants s'élève à 78.9 % pour Transdev Touraine, 75 % pour Keolis Touraine, et 77.6% pour Grosbois , soit une amélioration sensible pour Transdev et Grosbois, respectivement à 76.9 et 70.6 en 2023.

La ponctualité de nos sous-traitants est suivie mensuellement, par conducteur, afin de veiller au respect de cet indicateur. Par ailleurs, d'autres indicateurs nous permettent de suivre la qualité de service chez nos sous-traitants :

- Des audits lors de la mise en circulation des véhicules, sur les véhicules en circulation (1 par trimestre) sont effectués chez nos sous-traitants , afin de vérifier l'information voyageurs, état et propreté des véhicules, équipements
- Des contrôles mensuels sont réalisés sur les rampes PMR
- Nous effectuons un suivi mensuel des incidents sur le réseau via la main courante afin de contrôler les courses non effectuées.
- Nous transmettons les réclamations clients et les mesures clients mystères aux affrétés pour actions managériales
- Nous suivons la sinistralité, avec l'évolution des kilomètres entre deux accidents
- Un suivi mensuel de la consommation de carburant est effectué.

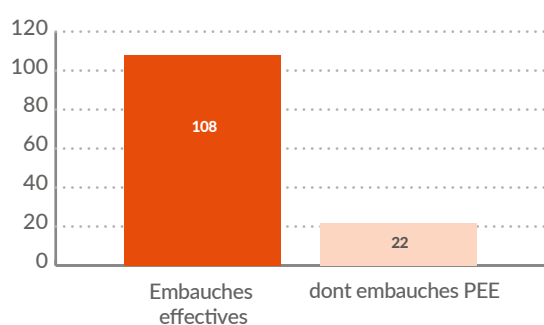
11.2 LA RESPONSABILITÉ SOCIALE

Keolis s'est engagé 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.

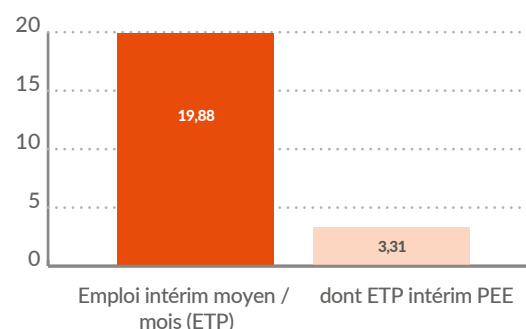
L'objectif est largement atteint puisque le taux d'embauche de personnes éloignées de l'emploi et rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles s'élève à :

- 20,37 % pour les CDI, les CDD et l'alternance
- 16,65 % pour l'intérim

Insertion CDI/CDD/Alternance à fin 12/2024



Insertion intérimaire à fin 12/2024



LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT)

Après la signature d'un accord QVT à l'été 2023 et la mise en place d'un groupe de travail dédié, cette année 2024 a pu voir des premières actions se concrétiser. L'objectif de chacune d'elles étant d'améliorer le bien-être au travail des collaborateurs et de favoriser un bon équilibre vie professionnelle et vie personnelle. Voici les actions mises en place au cours de l'année :

- Depuis le mois d'avril, trois créneaux de sport sont proposés chaque semaine gratuitement aux collaborateurs. Une coach intervient sur le site de Saint-Pierre-des-Corps et de Tours Nord pour dispenser des séances collectives d'une heure.
- 22 créneaux de 15 minutes de massages Amma assis sont également proposés une fois par mois gratuitement aux collaborateurs. La masseuse se déplace sur les quatre sites de l'entreprise.
- Une nouvelle salle de repos a été aménagée sur le site de Saint-Pierre-des-Corps
- Les espaces extérieurs ont été aménagés également avec l'achat de nouveaux mobiliers
- Un forfait mobilité durable a été mis en place pour récompenser et inciter les collaborateurs à se déplacer en mode doux sur leurs trajets domicile-travail
- Une première campagne de commande de chèques CESU préfinancés par l'entreprise a été déployée en fin d'année. L'objectif est d'apporter un soutien aux collaborateurs dans différentes thématiques de vie quotidienne telles que la garde d'enfants, l'aide aux aidants, etc.

Conditions de travail à la conduite

En outre, l'entreprise poursuit sa politique volontariste d'amélioration continue des conditions de travail de son personnel de conduite, par la mise en place d'une démarche collaborative impliquant les salariés et leurs représentants. Une Commission « Conduite et Conditions de travail » composée d'un représentant de chaque organisation syndicale représentative, de trois membres de la Direction ainsi que des conductrices et conducteurs participant à la construction de la production et des services a été mise en place à cet effet.

Partant d'un constat affiné grâce à une enquête réalisée auprès des agents de conduite au cours du mois de janvier 2024, cette Commission, qui se réunit tous les deux mois, a amorcé une réflexion pragmatique qui s'inscrit au cœur des réalités du métier de conduite, axée sur trois grandes thématiques : le rythme de travail, la planification des journées de travail, le contenu de la journée de travail. Les résultats de ladite enquête ont pu mettre en exergue plusieurs sujets jugés prioritaires, et ayant donné lieu à la mise en place de groupes de travail sur les axes suivants :

- Amélioration du roulement sénior, tant concernant les modalités d'accès que le contenu des lignes afférentes ;
- Réflexion sur la faisabilité d'un roulement dit « week-end » au volontariat et d'un roulement dit « journée », permettant notamment une meilleure articulation entre la vie professionnelle et la vie personnelle ;
- Amélioration des roulements des conducteurs travaillant en 4 jours et en 5 jours, notamment la réduction de l'amplitude et des coupures entre deux vacations ;
- Réflexion sur la mise en place d'un système qui prendrait en compte les souhaits et préférences des agents pour l'affectation des services (planning personnalisé) ;
- Amélioration de l'organisation du travail du dimanche ;
- Amélioration des outils de communication afin notamment de fluidifier les demandes de repos, les changements de service, les signalements éventuels sur les différents équipements ou sur le matériel roulant.

À l'issue de ce travail de réflexion, la Commission remettra à la Direction de l'entreprise un rapport d'analyse indiquant, le cas échéant, les modifications et ajustements préconisés en vue d'améliorer l'organisation et les conditions de travail du personnel de conduite.

LES ACTIONS DE SENSIBILISATION

- Le 16/01/2024, une action sur les addictions et le risque routier a été organisée par l'assistante sociale en partenariat avec une infirmière en santé au travail et une conseillère en prévention de L'APST 37. Elles sont intervenues au CDEM et en salle de prise de service à SPDC.
- Elles ont proposé un parcours et des lunettes qui simulent un état sous l'emprise de drogue, d'alcool ou même de fatigue. Elles avaient également un jeu de l'oie avec des questions portant sur les addictions. Elles ont mis à disposition des plaquettes et des flyers sur ce sujet.
- L'action réveil musculaire à l'agence commerciale dirigée par une kinésithérapeute a été poursuivie cette année.
- Une permanence du CSF (crédit social des fonctionnaires) sur le thème « plutôt acheter ou louer ? » a eu lieu.
- Lors de la KEOLIS WAY WEEK qui a eu lieu du 10 au 15/06, deux organismes sont intervenus, le relais Cajou bulle d'air et HUMENSIA pour nous parler des aides aux aidants. Le 17/09 a eu lieu un forum sur le logement avec la participation d'Action Logement, du CSF (crédit social des fonctionnaires), de l'ADIL France rénov'.
- Du 18 au 22 novembre, à l'occasion de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH), plusieurs animations ont été organisées pour les collaborateurs :
 - › Un jeu sur le handicap animé par l'assistante sociale de l'entreprise
 - › Un jeu concours consistant à reconnaître 5 épices uniquement grâce à l'odorat
 - › Une initiation à la Langue des signes française (LSF), animée par une collaboratrice
 - › Un parcours ludique de quatre épisodes proposé par Civitime, permettant d'aborder différentes thématiques du handicap à travers des jeux



11.3 LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

LES PARTENARIATS D'INNOVATIONS

Partenariat structurant Digital Loire Valley (chef de file de la French Tech en Centre-Val-de-Loire)

- participation active aux événements
- membre des commissions Innovation et RSE
- réception des managers de l'innovation des grands groupes du territoire

Membre du Pôle S2°2

Ce pôle régional de compétitivité centré sur l'innovation en matière de transition énergétique permet de bénéficier de formations sur les enjeux énergétiques et d'être mis en relation avec des entreprises locales

Filgreen

FilGreen, application de gamification autour de la consommation individuelle de gasoil et de la qualité de conduite, a été lancée le 02 décembre 2024. Elle a pour but d'encourager la progression des conducteurs sur ces items.

Le projet a été réalisé avec Arkham Studio, entreprise tourangelle spécialisée dans les applications gamifiées.

Expert Decisions

Cette année, un nouveau partenariat a été conclu avec une société tourangelle : Expert Décisions.

Cette collaboration permet de tester la mise en place de la télémétrie avancée sur les rames de tramway telles que la consommation d'énergie, la localisation des freinages d'urgence, l'emplacement du graissage/sablage par le conducteur.... Un essai a été lancé sur 5 rames afin de tester le retour des informations pouvant être exploitées.



Civitime

Civitime est une entreprise tourangelle qui développe des sensibilisations sur des thématiques RSE sous forme de jeu.

Des épisodes sur les thématiques de la préservation de l'eau, de la biodiversité, et l'emploi des personnes handicapées ont été mis à disposition de l'ensemble du personnel via le portail interne sur le dernier semestre.

LES PARTENARIATS

Les institutions

Nous avons signé des conventions de partenariat avec les villes de Saint-Pierre-des-Corps, La Riche et Saint-Avertin. Ces conventions consistent en un partage d'informations sur des incidents et à des missions communes avec les vérificateurs et la police municipale.



Tournoi inter quartiers

Le 19 juin 2024, nous avons organisé un tournoi de foot interquartiers regroupant des équipes de jeunes de 12 à 15 ans de l'ensemble de la métropole. Cette année, une activité découverte de la boxe et une activité culturelle étaient proposées aux jeunes pendant le tournoi.

Le Travail d'Intérêt Général (TIG)

Une seule personne a été accueillie en travail d'intérêt général (TIG) en 2024 pour une mission médiation sur une durée de 105 heures.

Travail sur le terrain

En 2024, comme les autres années, les médiateurs créent du lien sur les différents secteurs de la Métropole. Ainsi les médiateurs ont été présents

- Joué-lès-Tours : 936 heures
- Tours : 835 heures
- Saint-Pierre-des-Corps : 748 heures
- Tours nord : 352 heures
- La Riche : 315 heures

Nous avons accueilli 8 stagiaires collégiens ou lycéens et nous avons sensibilisé les élèves de 35 classes de CM2.

Tout au long de l'année, nos équipes de médiation se rendent sur les structures de quartiers de l'ensemble de la métropole et participent aux diverses animations organisées.

LES ACTIONS SOLIDAIRES



Don du sang

Le vendredi 14 juin, dix collaborateurs volontaires ont donné leur sang à l'Hôtel de Ville de Tours à l'occasion de la Journée Mondiale des Donneurs de Sang, organisée par l'Etablissement Français du Sang.

Courant octobre, d'anciens ordinateurs fixes et portables ont été mis en vente en interne. La totalité de l'argent récolté a été reversé à l'association Adele, une association qui œuvre pour le bien-être des enfants hospitalisés.

Du 26 novembre au 5 décembre a eu lieu une collecte de jouets et de livres sur nos différents sites au profit du Secours Populaire pour les fêtes de fin d'année.

Durant l'été les vêtements de travail non utilisés par les agents ont pu être récupérés (176 vêtements au total) au profit de l'association ACTIVE. ACTIVE est une association caritative Tourangelle d'insertion par le vêtement créée en 1999 ayant pour objet de favoriser l'insertion économique et sociale de personnes éloignées de l'emploi par le recyclage du vêtement.

Vente de Pull de Noël et d'ordinateurs



À l'occasion des fêtes de Noël, Fil Bleu a vendu des pulls de Noël à l'effigie du réseau pour les clients et d'anciens ordinateurs pour les collaborateurs. Les recettes générées ont été intégralement reversées à une association. En accord avec le SMT, un don de 3 500€ a été effectué à l'association Magie à l'hôpital qui réalise des rêves pour les enfants hospitalisés. Cette année, un voyage est prévu au village du Père Noël en Finlande.



11.4 LA POLITIQUE ACCESSIBILITÉ

SERVICE GRATUIT "MON GUIDE FIL BLEU"

Le principe est d'accompagner une personne de 70 ans et plus, sur un trajet avec le réseau de transport en commun Fil Bleu. L'accompagnement s'effectue de porte à porte ou d'arrêt à arrêt.

Ce service s'adresse à des seniors qui rencontrent des difficultés dans la mobilité au quotidien et/ou qui ont besoin d'être rassurés dans l'utilisation des transports en commun.

Ce service est gratuit et limité à 1 aller-retour par semaine. Seul le trajet en transport en commun sera payant au tarif Fil Bleu.

Les accompagnements sont possibles du lundi au samedi entre 7h et 19h sur le réseau Fil Bleu.

Le service lancé en septembre 2024 comptabilise 75 inscrits et 16 trajets réalisés en fin d'année.

LES ATELIERS DE MOBILITÉ ET LEUR SUITE PRATIQUE

Le service de médiation organise, en lien avec les associations de quartier, dont Wimoov, des temps pédagogiques pour les personnes âgées ou les personnes isolées ou, encore, éloignées de l'emploi et dont le dénominateur commun est la difficulté à se déplacer et le souhait d'un retour à la mobilité.

Les ateliers théoriques sont suivis de sorties pratiques, en transport en commun, ayant pour but ces jours-là, une visite de lieux emblématiques de la Métropole. Un des buts étant de montrer la facilité à se déplacer en transports en commun et que cette mobilité n'est pas forcément subie, mais peut, au contraire, répondre à un véritable mode de vie.

LA FORMATION DU PERSONNEL

89 agents de l'ensemble des services ont suivi la formation "Tous Engagés Clients", incluant un module pour l'accueil et l'accompagnement du client fragile, soit 623 heures de formation.

11.5 LA RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

VÉLOS DE SERVICE

10 vélos à assistance électrique sont mis à disposition des directeurs et de leurs collaborateurs pour les déplacements professionnels.



GESTION DES DÉCHETS

Dans le but d'une amélioration continue, des solutions de valorisation de nos déchets sont cherchées afin d'améliorer nos performances environnementales.

Cette année, les vêtements de travail ont pu être donnés à une association tourangelle permettant la réutilisation des vêtements en état et la valorisation du textile pour ceux abîmés.

Nos ateliers de maintenance génèrent des déchets ne pouvant pas être triés. Ces déchets étaient auparavant éliminés par enfouissement. Depuis février 2024 les déchets industriels banaux sont transférés au centre de traitement de Blois afin d'être valorisés de manière énergétique.

Les biodéchets issus de notre restauration collective ainsi que les gravats et le bitume sont également valorisés. De ce fait, désormais 98,6% de nos déchets non dangereux sont valorisés.



ISO 14001

Keolis Tours est reconnu pour son système de management environnemental selon l'ISO 14001. Le groupe Keolis a obtenu le maintien de sa certification. L'engagement de Keolis pour la protection de l'environnement est reconnu depuis plusieurs années au travers de cette certification.

RISQUE INONDATION

Le dérèglement climatique incite Keolis à s'organiser autour des enjeux climatiques. La métropole de Tours est concernée par l'aléa d'inondation, étant située dans un val endigué entre le Cher et la Loire.

Dans cet objectif, des solutions sont recherchées afin de sauvegarder le patrimoine du SMT. À cet effet des réunions avec l'aéroport et le service en charge du risque inondation de la métropole ont été menées. Une organisation est en cours afin de permettre de s'adapter à ce risque et de gérer la crise.

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

12



LES RATIOS ÉCONOMIQUES FIL BLEU

12.1 Les ratios offre et usage	178
12.2 Les ratios de productivité	178
12.3 Les ratios de performance	179
12.4 Les recettes par voyage	179



12.1 LES RATIOS OFFRE ET USAGE

	Ratios d'offre				
	2024	2023	Variation 2024-2023	2022	Variation 2024-2022
Kilomètres	10 802 493	10 471 551	3,2 %	10 608 597	1,8 %
Population	316 142	314 764	0,4 %	315 609	0,2 %
Kilomètres par habitant	34,2	33,3	2,7 %	33,6	1,7 %

	Ratios d'usage				
	2024	2023	Variation 2024-2023	2022	Variation 2024-2022
Voyages	44 266 516	41 432 086	6,8 %	36 255 575	22,1 %
Voyages par habitant	140,0	131,6	6,4 %	114,9	21,9 %
Voyages par kilomètre	4,10	3,96	3,6 %	3,42	19,9 %

12.2 LES RATIOS DE PRODUCTIVITÉ

Ratios de productivité Exploitation	2024	2023	2022	Écart 2024/2023	Écart 2024/2022
Kilomètres en propre (hors techniques)	8 636 323	8 458 940	8 691 651	177 383	-55 328
Heures de production conduite	599 950	578 924	587 974	21 026	11 976
Effectif conduite ETP	490	473	468	16,40	21,90
Vitesse de production (hors assurance)	14,58	14,79	14,99	-0,20	-0,40
Absentéisme maladie en %	9,8	11,2	10,0	-1,4	-0,2
Kilomètres/agent	17 632	17 868	18 576	-236	-944
Heures de production conduite hors assurance	592 176	572 035	579 904	20 141	12 272

12.3 LES RATIOS DE PERFORMANCE

Km parcourus par agent ¹	2024	2023	2022
Effectif total Keolis Tours yc intérim et MAD	734,9	699,6	701,6
km parcourus par agent ¹	14 699	14 968	15 120

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

Coût ² variable Bus par km	2024	2023	2022
Coûts variables Bus ²	38 400 099 €	36 564 444 €	34 948 183 €
Kms totaux bus	9 505 483	9 194 408	9 317 725
Coût au km Bus	4,04 €	3,98 €	3,75 €

Coût ² variable Tram par km	2024	2023	2022
Coûts variables Tram ²	7 984 158 €	7 977 379 €	6 258 177 €
Kms totaux tram	1 297 010	1 277 143	1 290 872
Coût au km tram	6,16 €	6,25 €	4,85 €

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

12.4 LES RECETTES PAR VOYAGE

	2024	2023	2022
Recettes comptables	24 754 413	22 927 116	21 531 689
Voyages	44 266 516	41 432 086	36 255 575
Recettes / voyages	0,56	0,55	0,59

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

13



LE SERVICE FIL BLANC

13.1 Le fonctionnement du service.....	182
13.2 L'offre de transport.....	183
13.3 Les moyens mis en œuvre.....	184
13.4 La fréquentation et les clients.....	187
13.5 La qualité de service.....	192
13.6 Les indicateurs économiques	195





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 personnes suivantes :

- 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, 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.

LES HORAIRES

Le service Fil Blanc fonctionne de 7h à 1h du matin, du lundi au dimanche, tous les jours, sauf le 1^{er} mai et le 25 décembre.

Les clients peuvent réserver de 9h à 17h du lundi au vendredi.

Le service Exploitation 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.

De même, les samedis, dimanches et jours fériés, une permanence téléphonique est également assurée 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.

13.2 L'OFFRE DE TRANSPORT

	2024	2023	Variation 2024 vs 2023
Service			
Voyages totaux	76 346	71 372	6,97 %
dont déplacements inutiles	579	480	20,6 %
dont accompagnateurs gratuits	6 513	5 545	17,5 %
dont accompagnateurs payants	1 973	1 786	10,5 %
Voyages par moyens propres	47 873	46 529	2,9 %
Voyages par sous-traitance taxis	28 473	24 843	14,6 %
Voyages par sous-traitance externe	0	0	
Nombre de voyages hors accompagnateurs	67 860	64 041	6,0 %
Moyens propres			
Nombre de conducteurs ETC* sur base 1607 h	16,01	15,70	2,0 %
Nombre d'heures conduite salariés Fil Blanc	25 731	25 237	2,0 %
Nombre de véhicules	18	20	-10,0 %
Kilométrage total moyens propres	538 795	526 033	2,4 %
Kilométrage moyen par véhicule	29 933	26 302	13,8 %
Kilométrage moyen par transport	11,25	11,31	-0,4 %
Moyens sous-traitance taxis			
Kilométrage sous-traitance taxis estimé	366 138	316 640	15,6 %
Kilométrage sous-traitance externe estimé	0,00	0,00	
Kilométrage moyen estimé par transport	12,9	12,7	0,9 %
Productivité tous moyens			
Nombre jours ouverture totale annuelle	363	363	0,0 %
Nombre moyen trajets/jour ouverture totale	210	197	7,0 %
Vitesse commerciale	20,94	20,84	0,5 %

* Équivalent Temps Complet

La fréquentation est en hausse de 7,0% en 2024.

Le nombre de déplacements inutiles connaît une hausse significative de + 20,6%, malgré les messages de réassurance adressés aux clients avant leur trajet, qui doivent leur permettre d'annuler leurs voyages en temps voulu.

La hausse de fréquentation a été plus largement assurée par la sous-traitance qui assure 37,3% des voyages en 2024 et augmente de 14,6% par rapport à 2023.

Le nombre de conducteurs ETC (Equivalent Temps Complet) en production commerciale est en légère augmentation grâce à une baisse significative de l'absentéisme.

Le nombre de véhicules hors location est désormais de 18, après réforme des deux Masters de 2008/2009. Les locations de véhicules ont été maintenues pour pallier la maintenance des véhicules à l'arrêt.

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

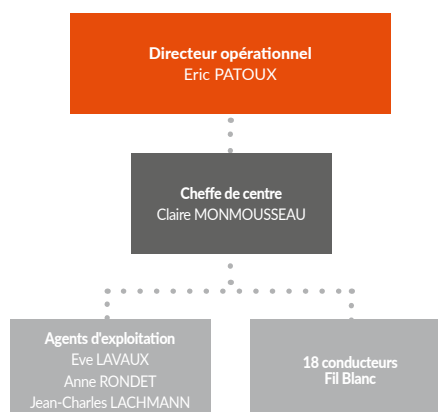
- 18 conducteurs en CDI à temps complet

Exploitation

- 3 Agents d'exploitation (Réservation, Régulation, Planification)

Direction

- 1 Cheffe de centre



	2024	2023
Equivalent temps plein (ETP)	23,6	25,3
Effectifs conduite	18,8	20,0
Effectifs administratifs	4,8	5,3
Rémunération moyenne brute (tous postes)	31 802 €	29 131 €
Taux d'absentéisme	12,3 %	15,7 %
Nb accidents travail avec arrêt	3	1
Nb accidents travail sans arrêt	0	0
Taux de fréquence	92	30
Taux de gravité	9,8	14,6
Nb de jours perdus pour accident de travail	320	483

Taux de fréquence = Nombre d'accidents avec arrêt supérieur à 24h/nombre d'heures travaillées x 1 000 000.

Taux de gravité = Nombre de journées de travail perdues/nombre d'heures travaillées x 1000

LES MOYENS MATÉRIELS

État du parc mis à disposition par le Déléataire au 31/12/24						
Identification	N° Parc	Immatriculation	Date 1 ^{re} mise en circulation	Km au 31/12/2024	Âge en mois du parc au 31/12/2024	Nom du propriétaire
Renault Master	A92	CP-745-TY	1/14/13	322 841	144	SMT
Renault Master	A93	DE-978-MA	3/31/14	269 090	129	SMT
Renault Master	A94	DE-970-MA	3/31/14	312 817	129	SMT
Peugeot Boxer	2229	FC-468-AP	8/8/18	159 248	77	SMT
Peugeot Boxer	2230	FC-485-AP	8/8/18	183 716	77	SMT
Peugeot Boxer	2231	FC-369-AP	8/8/18	131 308	77	SMT
Peugeot Rifter	RIFTER	FM-064-TS	12/30/19	128 871	60	SMT
Renault Master	A26	GC-687-AS	3/11/21	85 644	46	SMT
Renault Master	A27	GC-332-AS	3/11/21	96 832	46	SMT
Renault Master	A28	GC-760-AS	4/22/21	106 143	44	SMT
Renault Master	A29	GC-444-AS	4/22/21	110 597	44	SMT
Renault Master	A30	GC-220-AT	4/22/21	102 583	44	SMT
Renault Master	A31	GC-490-AS	4/22/21	80 868	44	SMT
Renault Master	A32	GC-903-AS	4/22/21	85 104	44	SMT
Renault Master	A33	GF-753-JP	3/23/22	85 701	33	SMT
Renault Master	A34	GF-860-JP	3/23/22	94 055	33	SMT
Renault Master	A35	GF-892-JP	3/23/22	73 315	33	SMT
Renault Master	A36	GF-931-JP	3/23/22	75 254	33	SMT
Nombre total de véhicules	18			Age moyen >	63	

Véhicules loués par le Déléataire au 31/12/24						
Identification	N° Parc	Immatriculation	Date 1 ^{re} mise en circulation	Km au 31/12/2024	Âge en mois du parc au 31/12/2024	Nom du propriétaire
Citroën Berlingo	2103	GJ-479-XB	10/6/22	52 352	27	Location KTA
Citroën Berlingo	2104	GK-150-KK	11/7/22	41 571	26	Location KTA
Citroën Berlingo	2105	GK-928-KJ	11/7/22	46 140	26	Location KTA
Citroën Berlingo	2106	GK-364-KL	11/7/22	41 898	26	Location KTA
Mercedes Sprinter	2107	FB-048-TB	11/13/18	156 716	74	Location KTA
Mercedes Sprinter	2108	FB-162-TB	11/13/18	181 638	74	Location KTA
Nombre total de véhicules en location	6			Age moyen >	42	



	Âge moyen en années en 2024	Âge moyen en années en 2023
Parc mis à disposition	5,27	5,30
Parc en location	3,49	2,49

Les deux plus anciens véhicules ont été réformés au cours du 1^{er} trimestre 2024, réduisant le parc à 18 véhicules en propre. 6 véhicules de location ont été maintenus en 2024 pour assurer notamment la maintenance des 11 masters livrés en 2021-2022.

Des travaux de rallongement de la ligne d'échappement et de changement de filtres à particules ont été opérés sur ces 11 masters, permettant une nette amélioration des problématiques d'odeurs révélées en 2022-2023. La maintenance de ces véhicules s'est stabilisée sur le dernier trimestre 2024.

Les 6 véhicules de location ont permis de maintenir la production pendant ces travaux, limitant ainsi les refus.

13.4 LA FRÉQUENTATION ET LES CLIENTS

RECETTES FIL BLANC

titres	Cumul 2024		
	Nombre	Montant HT	Montant TTC
Déplacements	69 227	94 400 €	103 841 €
Indemnité forfaitaire pour annulation tardive AD	3 343	9 297 €	10 227 €
Indemnité forfaitaire pour déplacement inutile	475	2 591 €	2 850 €
Total		106 289 €	116 918 €

RÉPARTITION PAR TYPE DE HANDICAP

Le tableau suivant répertorie le nombre d'inscrits au 31 décembre.

	2024	2023	Variation 2024 vs 2023
Personnes en fauteuil roulant	582	532	9,4 %
Personnes déficientes visuelles	269	260	3,5 %
Personnes en marche lente	299	256	16,8 %
Total au 31 décembre	1 150	1 048	9,7 %

Le nombre d'inscrits est en hausse de 9,7 %.

La base de données clients continue d'être actualisée par le biais d'un archivage mensuel des clients n'ayant pas utilisé le service depuis plus d'un an. Cette évolution indique une utilisation du service plus fréquente par les inscrits.

Les personnes en fauteuil roulant représentent toujours la part majoritaire des inscrits au service avec 50,6 %.

RÉPARTITION PAR VILLE DES NOUVEAUX INSCRITS

243 demandes d'inscription ont été validées en 2024, ce qui est stable par rapport à 2023.

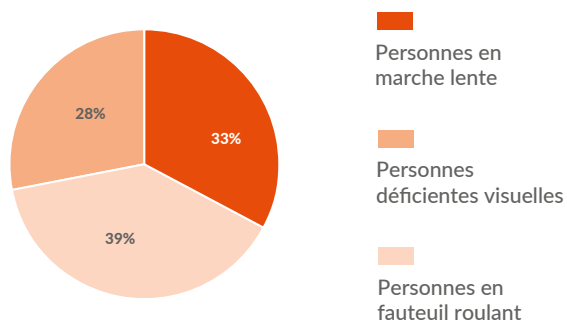
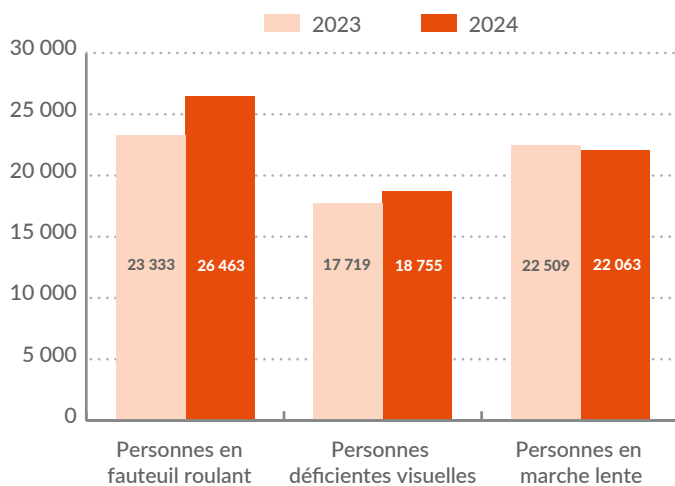
87% des nouveaux inscrits habitent sur le territoire desservi.

Clients inscrits entre le 01/01 et le 31/12/2024			
Hors Ressort Territorial SMT	Nbre	Ressort Territorial SMT	Nbre
NANTES (44300)	5	Tours*	101
CHINON (37500)	2	Saint-Cyr-sur-Loire (37540)	26
ANGERS (49100)	1	Joué-Lès-Tours (37300)	17
AYTRE (17440)	1	Saint-Pierre-des-Corps (37700)	11
CHEDIGNY (37130)	1	Chambray-Lès-Tours (37170)	8
CLAMART (92140)	1	Fondettes (37230)	8
CLERMONT-FERRAND (63000)	1	Saint-Avertin (37550)	7
CORMENON (41170)	1	La Riche (37250)	5
DEOLS (36130)	1	Notre-Dame-d'Oé (37390)	4
HOMMES (37340)	1	La Membrolle-sur-Choisille (37390)	3
LE GRAND PRESSIGNY (37350)	1	Rochecorbon (37210)	3
MONTHODON (37110)	1	Ballan-Miré (37510)	2
MONTOIRE SUR LE LOIR (41800)	1	Chanceaux-sur-Choisille (37390)	2
MONTS (37260)	1	Luynes (37230)	2
MONTVAL SUR LOIR (72500)	1	La Ville-aux-Dames (37700)	1
ORLEANS	1	Parçay-Meslay (37210)	1
PORTET SUR GARONNE (31120)	1	Vernou-sur-Brenne (37210)	1
ROMORANTIN LANTHENAY (41200)	1	Total	202
SOUMOULOU (64420)	1		
THILOUZE (37260)	1		
TORCY (77200)	1		
TRIGNAC (44570)	1		
VEIGNE (37250)	1		
Total	28		

Récapitulatif des clients par statut inscrits entre le 01/01 et le 31/12/2024	
Personnes aveugles et mal voyantes	39
Personnes en fauteuil roulant non transférables	96
Personnes en fauteuil manuel transférables	7
Personnes en marche lente	88
Total	230

RÉPARTITION DES TRANSPORTS PAR NATURE DE HANDICAP

Hors accompagnateurs



Les utilisateurs majoritaires du service Fil Blanc restent les personnes en fauteuil roulant et en marche lente, même si on constate une légère baisse pour les utilisateurs marche lente (-2%).

Les déficients visuels représentent quant à eux toujours 28% des voyages effectués, indicateur stable par rapport à 2023.

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
AIGUILLON (47190)	1	LIMEIL-BREVANNES (94450)	1	BALLAN-MIRÉ (37510)	40
AMBOISE (37400)	1	LOUDUN (86200)	1	BERTHENAY (37510)	1
ANCHE (37500)	1	MESQUER (44420)	1	CHAMBRAY-LÈS-TOURS (37170)	50
ANGERS (49000)	1	MONTBAZON (37250)	1	CHANCEAUX-SUR-CHOISILLE (37390)	10
ARTANNES-SUR-INDRE (37260)	1	MONTHODON (37110)	1	FONDETTES (37230)	28
AULNAY SOUS BOIS (93600)	1	MONTLOUIS-SUR-LOIRE (37270)	3	JOUÉ-LÈS-TOURS (37300)	123
AYTRE (17440)	1	MONTOIRE SUR LE LOIR (41800)	1	LA MEMBROLLE-SUR-CHOISILLE (37390)	5
BARBATRE (85630)	1	MONTS (37260)	5	LA RICHE (37520)	35
BEAUMONT-LA-RONCE (37360)	1	MONTVAL SUR LOIR (72500)	1	LA VILLE-AUX-DAMES (37700)	8
BLOIS (41000)	2	NANTERRE (92000)	1	LUYNES (37230)	8
BORDEAUX (33100)	1	NANTES (44100)	5	METTRAY (37390)	1
BOURGES (18000)	1	NEUILLE-PONT-PIERRE (37360)	1	NOTRE-DAME-D'OÉ (37390)	19
BUSSY SAINT GEORGES (77600)	1	NEUVY LE ROI (37370)	1	PARÇAY-MESLAY (37210)	7
CHATEAU-RENAULT (37110)	1	NIMES (30000)	1	ROCHECORBON (37210)	8
CHATELLERAULT (86100)	1	ORLEANS (45000)	2	SAINT-AVERTIN (37550)	43
CHEDIGNY (37310)	1	PARIS (75015)	1	SAINT-CYR-SUR-LOIRE (37540)	71
CHEILLE (37190)	1	PARIS (75018)	1	SAINT-ÉTIENNE-DE-CHIGNY (37230)	1
CHENONCEAUX (37150)	1	PORTET SUR GARONNE (31120)	1	SAINT-GENOUPH (37510)	1
CHINON (37500)	24	RIVIERE (37500)	1	SAINT-PIERRE-DES-CORPS (37700)	45
CLAMART (92140)	1	ROMORANTIN LANTHENAY (41200)	1	SAVONNIÈRES (37510)	6
CLERMONT-FERRAND (63000)	1	SAINT-HERBLAIN (44800)	1	TOURS (37000)	263
CORMENON (41170)	1	SAINT-MÉDARD-EN-JALLES (33160)	1	TOURS (37100)	187
COTEAUX SUR LOIRE (37130)	2	SAVIGNE SUR LATHAN (37340)	2	TOURS (37200)	87
DEOLS (36130)	1	SOUMOULOU (64420)	1	VERNOU-SUR-BRENNE (37210)	2
DIERRE (37150)	1	THILOUZE (37260)	1	VILLANDRY (37510)	2
DOUAI (59500)	1	TINQUEUX (51430)	1	VOUVRAY (37210)	7
ESVRES SUR INDRE (37320)	1	TORCY (77200)	1	Total	1 058
HOMMES (37340)	1	TOULOUSE (31000)	1		
LA CROIX EN TOURAINE (37150)	1	TRIGNAC (44570)	1		
LARCAY (37270)	1	VEIGNE (37250)	2		
LE GRAND PRESSIGNY (37350)	1	VERETZ (37270)	2		
Total			101		

Clients temporaires

À titre supplétif, et sur dossier, le service peut être accessible provisoirement aux personnes en situation de handicap moteur ou visuel 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 2024, 60 personnes ont bénéficié du service Fil Blanc à titre temporaire, à la suite d'un accident ou d'une opération par exemple (contre 41 en 2023).

Relations avec la clientèle

Il n'y a eu aucune évolution tarifaire en 2024. Le prix du ticket unitaire est de 1,50 € depuis le 1^{er} août 2014.

Détail des annulations par cause et délai

Nombre d'annulations	2024	2023	Variation 2024 vs 2023
Annulations cause client	27 042	24 744	9,3 %
Annulations cause service	1 091	1 111	-1,8 %
Causes diverses	579	480	20,6 %
Total	28 712	26 335	9,0 %

Nombre de refus	2024	2023	Variation 2024 vs 2023
Refus cause service	113	103	9,7 %

Délais d'annulation	2024	2023	Variation 2024 vs 2023
< 6h	579	480	20,6 %
< 12h	3 237	2 650	22,2 %
12 à 24 h	1 634	1 518	7,6 %
1 à 2 jours	3 074	2 712	13,4 %
>= 2 jours	22 569	18 975	18,9 %
Total	31 093	26 335	18,1 %

Le nombre d'annulations continue d'augmenter (+9,3 % d'annulations demandées par les clients par rapport à l'année dernière).

La possibilité d'annuler facilement un transport via l'application ou le site internet peut contribuer à ce phénomène.

Les annulations pour « cause service » ou « causes diverses » peuvent être causées soit par des réservations régulières annulées une semaine sur deux pour simplifier la programmation, soit par des erreurs de manipulation lors de la réservation, soit par des réservations tests lors de formations par exemple.

Le taux de refus reste relativement stable et sous le seuil contractuel de 0,5% des demandes, avec 113 refus sur l'année. Cela correspond à des demandes pour lesquelles aucune solution de transport n'a été trouvée sur un créneau horaire acceptable pour le client.

La meilleure disponibilité du parc Fil Blanc associée aux véhicules de location, la baisse de l'absentéisme et l'appel à la sous-traitance ont permis de maintenir ce taux.

13.5 LA QUALITÉ DE SERVICE

RÉFÉRENTIEL QUALITÉ ET AUDITS

Le référentiel qualité modifié en 2023 et formalisé dans l'avenant 7 à la convention n'a pas évolué.

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
TOTAL	+ 14 000 à - 14 000 € HT

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

LES SEUILS DE BONUS / MALUS

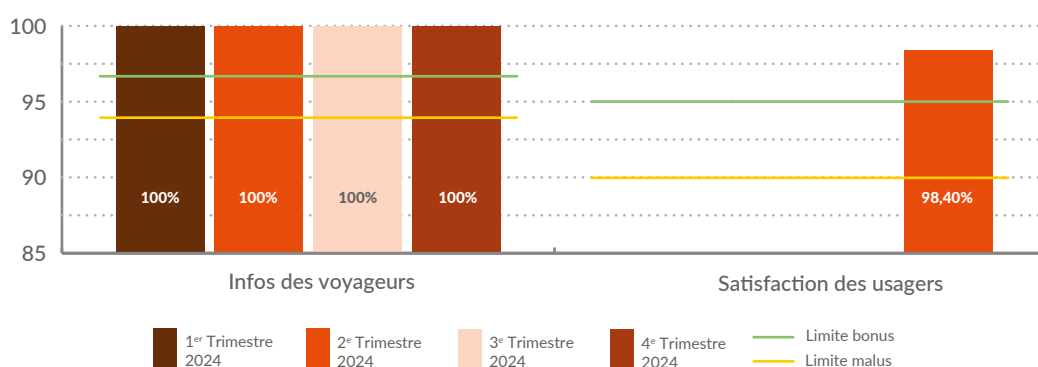
	Seuils de conformité Fil Blanc			
	Ponctualité	État / propreté	Information Voyageurs	Satisfaction des usagers 1 fois / an
Limite Malus (< limite)	90%	92,5%	94%	90%
Limite Bonus (≥ limite)	92,5%	95%	97%	95%

LES RÉSULTATS

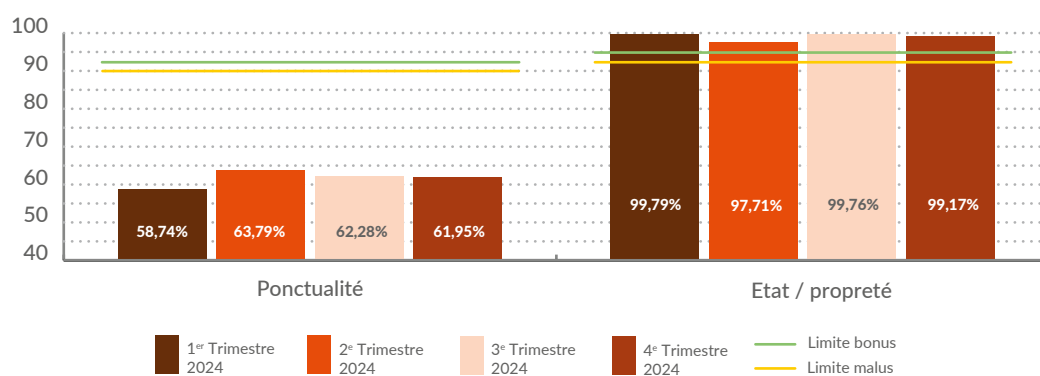
	Pourcentage de conformité			
	Ponctualité	État / propreté	Information Voyageurs	Satisfaction des usagers
1 ^{er} Trimestre 2024	58,74 %	99,79 %	100,00 %	-
2 ^e Trimestre 2024	63,79 %	97,71 %	100,00 %	-
3 ^e Trimestre 2024	62,28 %	99,76 %	100,00 %	-
4 ^e Trimestre 2024	61,95 %	99,17 %	100,00 %	98,40

- L'indicateur « *information des voyageurs* » lié au site internet n'a rencontré aucune anomalie.
- L'indicateur « *état et propreté des véhicules* » montre que les véhicules Fil Blanc sont maintenus dans un état de propreté très satisfaisant.
- L'indicateur « *Ponctualité* », montre une amélioration de 10 points pour les missions réalisées dans la tranche -5/+5 minutes. On remarque aussi une réduction du nombre de missions effectuées en avance. L'indicateur reste en dessous de l'objectif.
- L'enquête satisfaction a été réalisée au 4^{ème} trimestre par la société SCAT mandatée par le SMT. Le résultat est très positif avec un taux de satisfaction de 98,40%.

Information Voyageur et satisfaction des usagers



Ponctualité et État/propreté des véhicules



Statistiques de ponctualité (prise en charge et dépose)

Ponctualité	janv.-24	févr.-24	mars-24	avr.-24	mai-24	juin-24	juil.-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc.-24	Total
Nb missions réalisées dans la tranche -5/+5mn	57,4 %	60,0 %	58,9 %	63,0 %	63,7 %	64,6 %	61,7 %	61,5 %	63,4 %	62,8 %	61,0 %	61,9 %	61,6 %
Nb missions réalisées en avance	33,8 %	30,3 %	32,1 %	28,4 %	27,5 %	26,7 %	28,4 %	30,8 %	25,7 %	26,0 %	25,4 %	25,8 %	28,4 %
Nb missions réalisées en retard	8,9 %	9,7 %	9,0 %	8,6 %	8,8 %	8,7 %	9,9 %	7,7 %	10,9 %	11,2 %	13,6 %	12,2 %	10,0 %
Total	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

90% des missions de prise en charge et de dépose sont réalisées dans la tranche -5/+5mn ou en avance si le client est prêt.

10% des missions sont réalisées en retard, soit du fait d'un client (client absent qu'il faut appeler et attendre, client dont la prise en charge est plus longue ce jour-là car il est moins en forme que d'habitude, répercussion du retard sur la suite de la journée), soit pour des raisons d'exploitation ou d'embouteillage, travaux, aléas de circulation.

Le handicap est un paramètre important à prendre en compte. Même si le règlement stipule que le client doit être sur le trottoir à attendre, il est difficile de demander à une personne à mobilité réduite de patienter plusieurs minutes debout, particulièrement en hiver ou en cas de conditions météorologiques défavorables.

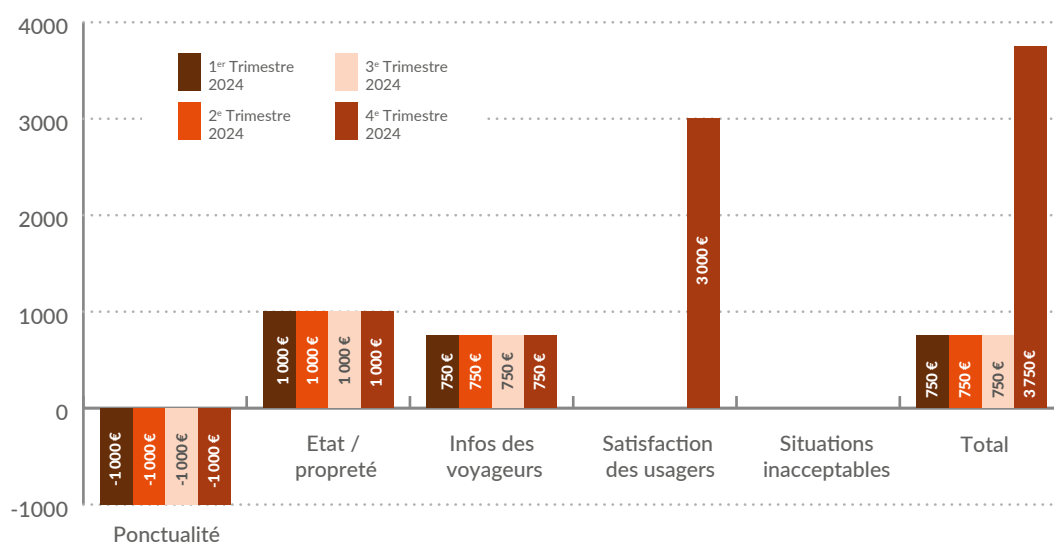
De même, les clients rencontrent souvent des difficultés à définir un horaire précis pour leur retour, en raison de la durée variable de certains rendez-vous, notamment médicaux. De ce fait, beaucoup de clients donnent un horaire soit trop large et sont heureux d'être pris en avance, soit trop juste, et sont heureux qu'on ait pu les attendre ou qu'on revienne les chercher après une autre course. Les statistiques de ponctualité ne correspondront pas au standard attendu, mais le client sera satisfait de l'attention qui lui aura été portée.

La sensibilisation régulière du personnel sur l'utilisation de l'application conducteur a permis de limiter l'avance en général.

Situations inacceptables

Il n'y a pas eu de situations inacceptables remontées au cours de l'année.

BONUS / MALUS OBTENUS (EN € 2017)



13.6 LES INDICATEURS ÉCONOMIQUES

	2024	2023	Variation 2024 vs 2023
Ratio de productivité moyens propres			
Temps moyen par transport	0,54	0,54	-0,9 %
Kilomètres parcourus par agent roulant	33 654	33 496	0,5 %
Kilomètres par transport	11,3	11,3	-0,5 %
Nombre de transports par conducteur par an	2 990	2 963	0,9 %
Part refus	0,15 %	0,14 %	2,6 %

Les indicateurs sont stables par rapport à 2023.

Le nombre de refus se maintient en dessous du seuil contractuel de 0,5% des voyages.

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

14



LES COMPTES D'EXPLOITATION



LA CONTRIBUTION FINANCIÈRE ET L'ENGAGEMENT RECETTES

La Contribution Financière D se décompose en 4 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

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

Pour 2024, les montants de référence du contrat (en euros 2017 HT, avant indexation) sont les suivants :

2024	Convention	Avenant 1	Avenant 2	Avenant 4	Avenant 5	Avenant 6	Avenant 7	Avenant 8	Avenant 9	Avenant 10	Avenant 11	Avenant 12
------	------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------	------------	------------

Fil Bleu															
DVBo	Charges variables bus	€2017	25 836 953	24 106 335	1 424 568	0	-230 148	266 240	-170 973	-668 022	996 235	0	65 721	19 097	27 900
DVTo	Charges variables tramway	€2017	7 282 475	7 282 475	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DFo	Charges fixes	€2017	24 369 335	25 782 298	404 041	145 149	3 680	74 965	-731 417	-1 521 308	19 924	10 053	87 221	15 913	78 816
DAo	Charges de sous-traitance	€2017	5 293 521	5 363 344	119 680	0	-76 626	0	0	0	0	0	0	0	-112 877
Do	Contribution Financière	€2017	62 782 283	62 534 451	1 948 289	145 149	-303 094	341 205	-902 390	-2 189 330	1 016 159	10 053	152 942	35 010	-6 161
Ro trafic	Recettes	€2018	23 760 289	23 126 146	192 333	0	-49 727	0	-190 867	621 874	0	0	69 658	0	-9 128
Ro divers	Produits divers	€2017	780 193	807 226	-11 859	0	0	0	0	-6 417	0	0	0	0	-8 757
Ro	Engagement de recettes	€2017	24 540 482	23 933 372	180 474	0	-49 727	0	-190 867	615 457	0	0	69 658	0	-17 885

Fil Blanc															
DVBo	Charges variables bus	€2017	863 963	0	863 963	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DVTo	Charges variables tramway	€2017	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DFo	Charges fixes	€2017	431 978	0	408 492	0	0	0	-30 731	58 903	0	-4 686	0	0	0
DAo	Charges de sous-traitance	€2017	352 669	0	352 669	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Do	Contribution Financière	€2017	1 648 610	0	1 625 124	0	0	0	-30 731	58 903	0	-4 686	0	0	0
Ro trafic	Recettes	€2018	121 139	0	121 139	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ro divers	Produits divers	€2017	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ro	Engagement de recettes	€2017	121 139	0	121 139	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



2024	Convention	Avenant 1	Avenant 2	Avenant 4	Avenant 5	Avenant 6	Avenant 7	Avenant 8	Avenant 9	Avenant 10	Avenant 11	Avenant 12
------	------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	---------------	---------------	---------------

Fil Bleu et Fil Blanc															
DVBo	Charges variables bus	€2017	26 700 915	24 106 335	2 288 531	0	-230 148	266 240	-170 973	-668 022	996 235	0	65 721	19 097	27 900
DVTo	Charges variables tramway	€2017	7 282 475	7 282 475		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DFo	Charges fixes	€2017	24 801 313	25 782 298	812 534	145 149	3 680	74 965	-762 148	-1 462 405	19 924	5 367	87 221	15 913	78 816
DAo	Charges de sous-traitance	€2017	5 646 190	5 363 344	472 349	0	-76 626	0	0	0	0	0	0	0	-112 877
Do	Contribution Financière	€2017	64 430 893	62 534 451	3 573 414	145 149	-303 094	341 205	-933 121	-2 130 427	1 016 159	5 367	152 942	35 010	-6 161
Ro trafic	Recettes	€2018	23 881 428	23 126 146	313 472	0	-49 727	0	-190 867	621 874	0	0	69 658	0	-9 128
Ro divers	Produits divers	€2017	780 193	807 226	-11 859	0	0	0	0	-6 417	0	0	0	0	-8 757
Ro	Engagement de recettes	€2017	24 661 621	23 933 372	301 613	0	-49 727	0	-190 867	615 457	0	0	69 658	0	-17 885

L'avenant 3 est sans incidence sur la Contribution Financière et les Engagements de Recettes 2024 Fil Bleu et Fil Blanc.

LES INDICES

Les tableaux ci-dessous récapitulent tous les indices utilisés dans les formules d'indexation prévues à l'article 26 de la Convention, à l'article 12 de l'avenant 6 et aux articles 1 et 2 de l'avenant 10 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 et à l'article 7 de l'avenant 11.

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^{er} 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	117,0167	119,5	124,1	125,1	129,6	129,1	125,5	119,6	109,8	105,7	105,3	105,2	105,7	
P'	Moteur électrique	001653640	108,8167	106,5	106,5	109,1	109,1	109,2	109,2	109,4	109,4	109,4	109,4	109,3	109,3	
W	Bus et car	001653206	111,5333	111	111,5	110,9	111,5	111,8	111,3	111,4	111,4	112,1	111,9	112	111,6	
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^{er} janvier 2017 au 31 décembre 2017, conformément à l'article 26 de la Convention

Variable	Nature	Identifiant INSEE	0	janv.-17	févr.-17	mars-17	avr.-17	mai-17	juin-17	juil.-17	août-17	sept.-17	oct.-17	nov.-17	dec.-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	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05
C	Charges sociales	000483623	0,1750	0,20	0,20	0,20	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



- indice de référence correspondant à la moyenne arithmétique des indices du 1^{er} octobre 2017 au 30 septembre 2018, conformément à l'article 12 de l'avenant 6

Variable	Nature	Identifiant INSEE	0	oct.-17	nov.-17	déc.-17	janv.-18	fev.-18	mars-18	avr.-18	mai-18	juin.-18	juil.-18	août.-18	sept.-18
GNV	Gaz	010534773	99,6167	90,9	93,40	95,20	98,40	98,20	97,20	97,30	99,80	102,80	105,60	105,50	111,10

- indice de référence correspondant à la moyenne arithmétique des indices du 1^{er} janvier 2018 au 31 décembre 2018, conformément à l'article 26 de la Convention

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 2024 sont les suivantes :

- indices de l'année 2024 correspondant à la moyenne arithmétique des indices du 1^{er} octobre 2023 au 30 septembre 2024, conformément à l'article 26 de la Convention

Variable	Nature	Identifiant INSEE	2024	oct.-23	nov.-23	déc.-23	janv.-24	févr.-24	mars-24	avr.-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept.-24	Coef. Rac.
G	Gazole	001764283	148,8550	161,37	155,36	149,88	147,97	154,11	152,21	151,45	146,25	144,49	146,06	140,95	136,16	
S	Salaires	010562719	134,2721	115,60	115,60	115,60	117,10	117,10	117,10	117,70	117,70	117,70	118,10	118,10	118,10	1,1464
R & P	Production industrielle	010534444	124,1776	116,20	115,90	115,80	116,00	116,10	116,30	116,40	116,70	116,70	116,70	116,80	116,70	1,0672
F	FSD3	FSD3	160,3333	162,40	162,00	162,90	161,00	161,60	160,90	160,10	157,80	158,10	159,30	159,90	158,00	
E	Electricité	010534766	232,7061	174,20	212,80	240,20	220,30	200,70	196,60	170,50	118,70	106,40	108,10	117,40	122,90	1,4041
P'	Moteur électrique	010534696	134,9073	113,90	117,30	116,10	115,90	118,70	117,10	114,00	117,50	115,00	117,20	114,90	120,40	1,1580
W	Bus et car	01653206	119,9334	105,90	108,60	105,30	110,40	111,30	112,20	110,40	110,30	109,90	110,10	109,40	109,10	1,0962
ING	Ingénierie	001711010	132,5750	132,10	132,20	132,50	132,30	132,60	132,60	132,60	132,20	132,50	133,00	133,30	133,00	
GNV	Gaz	010534773	186,8044	141,40	145,90	145,50	142,70	137,50	137,00	142,00	141,00	145,80	148,40	152,40	156,50	1,2912

- indices de l'année 2024 correspondant à la moyenne arithmétique des indices du 1^{er} janvier 2024 au 31 décembre 2024, conformément à l'article 26 de la Convention

Variable	Nature	Identifiant INSEE	2024	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept-24	oct-24	nov-24	déc-24	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	2,0200	2,02	2,02	2,02	2,02	2,02	2,02	2,02	2,02	2,02	2,02	2,02	2,02	
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	0,2250	0,20	0,20	0,20	0,20	0,20	0,20	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	
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	118,7633	117,16	118,15	118,40	119,01	119,05	119,14	119,37	120,01	118,50	118,83	118,66	118,88	

INDEXATION DU TERME DVB

La formule d'actualisation est la suivante :

$$A = 0,095 \times \frac{G}{G_0} + 0,026 \times \frac{Gnv}{Gnv_0} + 0,805 \times \frac{Sx(1+C)}{S_0x(1+C_0)} + 0,047 \times \frac{R}{R_0} + 0,027 \times \frac{F}{F_0}$$

	Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2024
DVBo	25 836 953	863 963	26 700 916
A	1,2253	1,2253	1,2253
DVBn	31 658 019	1 058 613	32 716 632

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 2024
DVTo	7 282 475	0	7 282 475
B	1,2588	1,2588	1,2588
DVTn	9 167 179	0	9 167 179

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 2024
DFo	24 369 335	431 978	24 801 313
C	1,1846	1,1846	1,1846
DFn	28 867 914	511 722	29 379 636

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 2024
DAo	5 293 521	352 669	5 646 190
D	1,2002	1,2002	1,2002
DAn	6 353 283	423 274	6 776 557

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 2024
Taux de déclenchement prévisionnel du TAD	30,13 %		30,13 %
Taux de déclenchement réel du TAD	40,59 %		40,59 %
Niveau de charges TAD en €2017	568 337		568 337
Indexation coef A	1,2253		1,2253
Niveau de charges TAD en €2024	696 383		696 383
Ajustement du niveau de charges en %	7,50 %		7,50 %
Solde	52 229		52 229

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	1,2588	1,2588	1,2253	1,2253	1,2002	1,2002
Réfaction par km en €2024	4,079	0,539	4,192	0,524	2,488	0,486



	Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2024
Kms commerciaux tram contractuels	1 293 515		1 293 515
Kms commerciaux bus en propre contractuels	6 468 917		6 468 917
Kms commerciaux sous-traitance contractuels	1 411 106		1 411 106
Kms commerciaux tram art. 15.2	1 280 580		1 280 580
Kms commerciaux bus en propre art. 15.2	6 404 228		6 404 228
Kms commerciaux sous-traitance art. 15.2	1 396 995		1 396 995
Kms commerciaux réels tram	1 281 000		1 281 000
Kms commerciaux réels bus en propre	6 442 507		6 442 507
Kms commerciaux réels sous-traitance	1 491 940		1 491 940
Kms tram soumis à réfaction	0		0
<i>dont responsabilité Déléataire</i>	0		0
<i>dont non responsable</i>	0		0
Kms bus en propre soumis à réfaction	0		0
<i>dont responsabilité Déléataire</i>	0		0
<i>dont non responsable</i>	0		0
Kms sous-traitance soumis à réfaction	0		0
<i>dont responsabilité Déléataire</i>	0		0
<i>dont non responsable</i>	0		0
Total en € 2024	0		0

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 2024
CET Contrat en €2017	396 473	4 674	401 147
C	1,1846	1,1846	1,1846
CET Contrat en €2024	469 662	5 537	475 199
CET 2024	386 564	6 108	392 672
Solde CET	-83 098	571	-82 527

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 2024
Aides aux salaires en € 2017	138 314	35 405	173 719
C	1,1846	1,1846	1,1846
Aides aux salaires en €2024	163 847	41 941	205 788
Aides aux salaires 2024	48 815	19 062	67 877
Solde Aides aux salaires	115 032	22 879	137 911

AJUSTEMENT DU D SUR LE REMBOURSEMENT DE TICPE

La formule d'actualisation prévue à l'article 25.5 de la convention est la suivante :

$$\text{Indexation} = \frac{F}{F_0}$$

	Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2024
Remboursement TICPE Contrat en € 2017	527 209	0	527 209
Indexation F	1,2979	1,2979	1,2979
Remboursement TICPE en €2024	684 262	0	684 262
Remboursement TICPE réel	531 890	0	531 890
Solde TICPE	152 372	0	152 372

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 2024 non réalisés au 31 mars 2025 :

	Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2024
Dotations aux amortissements sur projet reporté en €2017	1 581	-74 500	-72 919
C	1,1846	1,1846	1,1846
Report dotations aux amortissements en €2024	1 873	-88 253	-86 380

RÉGULARISATION D'INDEXATION

Avenant 8, article 1.3.3 - régularisation indexation	Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2024
Facturation coûts réno à mi-vie 2024 en €2017	811 200	0	
A	1,2253	0,0000	
Facturation coûts réno à mi-vie 2024 en €2024	993 963	0	
Acomptes facturés en 2024	996 374	0	
Régularisation indexation	-2 410	0	-2 410

CALCUL DU DN

En synthèse, le Dn en €2024 HT est le suivant :

	Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2024
DVBn	31 658 018	1 058 613	32 716 631
DVTn	9 167 179	0	9 167 179
DFn	28 867 914	511 722	29 379 636
DAn	6 353 283	423 274	6 776 557



	Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2024
Solde taux de déclenchement TAD	52 229	0	52 229
Réfaction de kilomètres	0	0	0
Solde CET	-83 098	571	-82 527
Solde Aides aux salaires	115 032	22 879	137 911
Solde TICPE	152 372	0	152 372
Report dotations aux amortissements	-1 873	88 253	86 380
Régularisation indexation prévue à l'avenant 8	-2 410		-2 410
Dn	76 278 646	2 105 311	78 383 958
Acomptes HT	76 021 644	2 080 656	78 102 300
Solde	257 002	24 655	281 657

DÉTAIL DU R RÉALISÉ EN 2024

Recettes Fil Bleu :

TITRES	Nombre	Montant TTC	Montant HT
Titres à voyages			
Titre Unitaire	981 894	1 655 394	1 504 904
Titre Unitaire à bord	517 209	1 034 418	940 380
Carte à voyages	95 940	143 073	130 067
2 voyages	540 682	1 690 618	1 536 925
2 voyages à bord	136 137	476 480	433 163
10 voyages	134 753	1 998 238	1 816 580
Liberté	2 139 740	3 136 436	2 851 305
Ticket 24 heures	109 071	461 539	419 581
Ticket 48 heures	20 825	132 927	120 843
Calèche	3 202	5 394	4 903
1 heure Famille	18 192	48 852	44 411
Titre Evenement	67 030	127 357	115 779
Autres titres			
Ticket Groupe 10 a 20	1 982	30 818	28 017
Ticket Groupe 21 a 40	3 910	83 409	75 826
Parking Relais tous modes	41 659	170 802	155 274
Parking Relais Gratuit	26 614	0	0
Pass Congrès			
Pass congrès 24h	0	0	0
Pass congrès 48h	204	1 204	1 094
Pass congrès 72h	132	1 058	962
Pass congrès 96h	0	0	0
Pass congrès 120h	0	0	0

TITRES	Nombre	Montant TTC	Montant HT
Pass congrès 168h	0	0	0
Pass			
Pass 5 - 10 ans	6 971	83 652	76 047
Pass 5 - 10 ans mois offert	320	0	0
Pass 5 - 10 ans gratuit	9 196	0	0
Pass 11 - 18 ans	174 738	4 018 974	3 653 613
Pass 11 - 18 ans mois offert	20 494	0	0
Pass 19 - 25 ans	166 543	3 830 489	3 482 263
Pass 19 - 25 ans mois offert	20 492	0	0
Pass 26 - 64 ans	115 108	5 367 960	4 879 964
Pass 26 - 64 ans mois offert	5 740	0	0
Pass + 65 ans	22 843	671 906	610 824
Pass + 65 ans mois offert	1 251	0	0
Pass Etudiant	9 902	227 746	207 042
Pass Etudiant mois offert	1 922	0	0
Pass QF 700	1 674	38 502	35 002
Pass QF 550	42 579	847 322	770 293
Pass QF 350	65 402	647 480	588 618
Invalides			
Invalides gratuits	2 966	0	0
Pass AAH	23 719	125 711	114 282
Rémi Zen Multi / Starter	4 910	191 293	173 903
Titre correspondance Rémi	10 734	13 418	12 198
Annulation à imputer	0	-32 614	-29 649
Recettes du Trafic	5 546 680	27 229 854	24 754 413
Compensation Région Pass scolaire Trim gratuit	0	0	0
Compensations	0	0	0
Recettes du Trafic + Compensations	5 546 680	27 229 854	24 754 413
Revente énergie photovoltaïque	0	34 009	34 009
Amendes	0	413 572	413 572
Duplicata cartes	0	91 626	76 355
Publicité	0	344 910	287 425
Envoi courriers	1 100	1 100	917
Produits financiers	0	824 585	824 585
Dossiers Invalides	2 966	29 660	24 717
TSC	1 052 788	105 279	87 732
Ticket Parc à Vélo	105	105	88
Parking vélo	727	10 779	8 983
Recettes Diverses		1 855 624	1 758 381
TOTAL GENERAL		29 085 478	26 512 794

Recettes Fil Blanc :

	Nombre	Montant HT	Montant TTC
Déplacements	69 227	94 400	103 841
Indemnité forfaitaire pour annulation tardive	3 211	8 757	9 633
Indemnité forfaitaire pour annulation tardive + accompagnateur	132	540	594
Indemnité forfaitaire pour déplacement inutile	475	2 591	2 850
TOTAL		106 289	116 918

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 2024
Nb de courses prévisionnelles TAD	7 891		7 891
Nb de courses ajustées TAD	8 483		8 483
Impact fréquentation (1,2 voy./course)	710		710
Recette unitaire moyenne 2023 HT	0,55		0,55
Ajustement de l'ER	391		391

INDEXATION DU TERME R TRAFIC

La formule d'actualisation prévue à l'article 27.1 de la convention est la suivante :

$$R_n \text{ trafic} = R_o \text{ trafic} \times (1 + VTHT_m) \times \left[1 - 0,3 \times \left(\frac{1 + VTTTC_m}{i_n} - 1 \right) \right]$$

Avec :

$$i_n = \frac{IPC_n}{IPC_o}$$


Conformément à l'avenant 10, le calcul des termes VTHT et VTTTC 2024 est effectué sur la période du 1^{er} janvier au 31 juillet.

Titres	Recettes HT 01 à 07/2022	Recettes TTC 01 à 07/2022	% de la recette 2022	Volume 01 à 07/2022	Prix Moyen HT 2022	Prix Moyen TTC 2022
Titre Unitaire	1 235 767	1 359 344		849 590	1,45	1,60
Titre Unitaire à bord	0	0		0	0,00	0,00
Total Titres Unitaires	1 235 767	1 359 344	9,94 %	849 590	1,45	1,60
Carte à voyages	78 289	86 118	0,63 %	61 513	1,27	1,40
2 voyages	1 002 349	1 102 584		367 528	2,73	3,00
2 voyages à bord	0	0		0	0,00	0,00

Titres	Recettes HT 01 à 07/2022	Recettes TTC 01 à 07/2022	% de la recette 2022	Volume 01 à 07/2022	Prix Moyen HT 2022	Prix Moyen TTC 2022
Total 2 Voyages	1 002 349	1 102 584	8,06 %	367 528	2,73	3,00
Carte à 10 voyages	733 435	806 778	5,90 %	57 627	12,73	14,00
Liberté	1 623 029	1 785 331	13,06 %	1 275 237	1,27	1,40
Ticket 24 heures	181 787	199 965	1,46 %	48 772	3,73	4,10
Ticket 48 heures	44 871	49 358	0,36 %	7 961	5,64	6,20
1 H Famille	19 242	21 167	0,15 %	8 141	2,36	2,60
Titre Evenement	40 601	44 661	0,33 %	23 506	1,73	1,90
Autres titres						
Ticket Groupe 10 a 20	13 286	14 615	0,11 %	1 001	13,27	14,60
Ticket Groupe 21 a 40	42 642	46 906	0,34 %	2 277	18,73	20,60
Parking Relais tous modes	73 036	80 340	0,59 %	19 595	3,73	4,10
Parking Relais Gratuit	0	0	0,00 %	11 046	0,00	0,00
Pass Congrès						
Pass congrès 24h	0	0	0,00 %	0	0,00	0,00
Pass congrès 48h	0	0	0,00 %	0	0,00	0,00
Pass congrès 72h	180	198	0,00 %	25	7,18	7,90
Pass congrès 96h	180	198	0,00 %	20	9,00	9,90
Pass congrès 120h	4 904	5 394	0,04 %	435	11,27	12,40
Pass congrès 168h	0	0	0,00 %	0	0,00	0,00
Abonnements						
Pass 5 - 10 ans	57 284	63 012	0,46 %	5 251	10,91	12,00
Pass 11 - 18 ans	1 893 381	2 082 719	15,23 %	90 553	20,91	23,00
Pass 19 - 25 ans	1 797 095	1 976 804	14,46 %	85 948	20,91	23,00
Pass 26 - 64 ans	2 184 177	2 402 595	17,57 %	53 391	40,91	45,00
Pass + 65 ans	300 809	330 890	2,42 %	11 410	26,36	29,00
Pass Etudiant	88 236	97 060	0,71 %	4 220	20,91	23,00
Pass QF 700	0	0	0,00 %	0	0,00	0,00
Pass QF 550	448 673	493 540	3,61 %	24 801	18,09	19,90
Pass QF 350	292 401	321 641	2,35 %	32 489	9,00	9,90
Compensation Région Pass scolaire Trim gratuit	137 352	151 087	1,11 %	13 138	10,45	11,50
Autres						
Invalides gratuits	0	0	0,00 %	1 782	0,00	0,00
Pass AAH	53 612	58 973	0,43 %	11 127	4,82	5,30
Rémi Zen Multi	76 125	83 738	0,61 %	2 233	34,09	37,50
Correspondance Rémi	7 127	7 840	0,06 %	6 272	1,14	1,25
Total	12 429 869	13 672 855	100,00 %	3 076 889		



Titres	Volume 01 à 07/2024	Recettes HT 01 à 07/2024	Recettes TTC 01 à 07/2024	Prix Moyen HT 2024	Prix Moyen TTC 2024	VT HT	VT TTC
Titre Unitaire	561 800	817 164	899 880	1,45	1,60		
Titre Unitaire à bord	309 953	563 551	619 906	1,82	2,00		
Total Titres Unitaires	871 753	1 380 715	1 518 786	1,58	1,74	0,1083	0,1083
Carte à voyages	52 153	66 377	73 014	1,27	1,40	0,0063	0,0063
2 voyages	312 047	851 037	936 141	2,73	3,00		
2 voyages à bord	81 248	258 516	284 368	3,18	3,50		
Total 2 Voyages	393 295	1 109 554	1 220 509	2,82	3,10	0,0834	0,0834
Carte à 10 voyages	78 893	1 004 093	1 104 502	12,73	14,00	0,0590	0,0590
Liberté	1 292 757	1 645 327	1 809 860	1,27	1,40	0,1306	0,1306
Ticket 24 heures	61 235	228 240	251 064	3,73	4,10	0,0146	0,0146
Ticket 48 heures	11 294	63 657	70 023	5,64	6,20	0,0036	0,0036
1 H Famille	10 428	24 648	27 113	2,36	2,60	0,0015	0,0015
Titre Evenement	29 446	50 861	55 947	1,73	1,90	0,0033	0,0033
Autres titres							
Ticket Groupe 10 a 20	1 355	17 985	19 783	13,27	14,60	0,0011	0,0011
Ticket Groupe 21 a 40	3 501	65 564	72 121	18,73	20,60	0,0034	0,0034
Parking Relais tous modes	22 412	83 536	91 889	3,73	4,10	0,0059	0,0059
Parking Relais Gratuit	13 562	0	0	0,00	0,00	0,0000	0,0000
Pass Congrès							
Pass congrès 24h	0	0	0	0,00	0,00	0,0000	0,0000
Pass congrès 48h	204	1 094	1 204	5,36	5,90	0,0000	0,0000
Pass congrès 72h	115	826	909	7,18	7,90	0,0000	0,0000
Pass congrès 96h	0	0	0	0,00	0,00	0,0000	0,0000
Pass congrès 120h	0	0	0	0,00	0,00	0,0004	0,0004
Pass congrès 168h	0	0	0	0,00	0,00	0,0000	0,0000
Abonnements							
Pass 5 - 10 ans	6 970	76 036	83 640	10,91	12,00	0,0046	0,0046
Pass 11 - 18 ans	103 758	2 169 485	2 386 434	20,91	23,00	0,1523	0,1523
Pass 19 - 25 ans	101 976	2 132 225	2 345 448	20,91	23,00	0,1446	0,1446
Pass 26 - 64 ans	68 091	2 785 541	3 064 095	40,91	45,00	0,1757	0,1757
Pass + 65 ans	13 396	353 167	388 484	26,36	29,00	0,0242	0,0242
Pass Etudiant	5 433	113 599	124 959	20,91	23,00	0,0071	0,0071
Pass QF 700	0	0	0	0,00	0,00	0,0000	0,0000
Pass QF 550	25 234	456 506	502 157	18,09	19,90	0,0361	0,0361
Pass QF 350	39 125	352 125	387 338	9,00	9,90	0,0235	0,0235
Compensation Région Pass scolaire Trim gratuit	0	0	0	0,00	0,00	0,0111	0,0111



Titres	Volume 01 à 07/2024	Recettes HT 01 à 07/2024	Recettes TTC 01 à 07/2024	Prix Moyen HT 2024	Prix Moyen TTC 2024	VT HT	VT TTC
Autres							
Invalides gratuits	1 801	0	0	0,00	0,00	0,0000	0,0000
Pass AAH	13 533	65 204	71 725	4,82	5,30	0,0043	0,0043
Rémi Zen Multi	2 837	96 716	106 388	34,09	37,50	0,0061	0,0061
Correspondance Rémi	6 209	7 056	7 761	1,14	1,25	0,0006	0,0006
Total	3 230 766	14 350 137	15 785 150			1,0116	1,0116

	Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2024
Ro trafic en €2018	23 760 289	121 139	23 881 428
Ajustement ER TAD	391		391
Coefficient d'indexation	1,0493	1,0493	1,0493
Rn trafic en €2024	24 932 081	127 111	25 059 192
Recettes trafic reversées	24 754 413	106 289	24 860 701
Dépassement en €	-177 668	-20 823	-198 491
Dépassement en % de l'engagement indexé			-0,8 %
Partage : 50% du dépassement entre 0 et 4%			0
Partage : 35% du dépassement entre 4 et 6%			0
Partage : 20% du dépassement > 6%			0
Solde	-177 668	-20 823	-198 491

INDEXATION DU TERME R DIVERS

La formule d'actualisation est la suivante (article 27.2 de la convention) :

$$\text{Rn divers} = \text{Ro divers} \times \frac{F}{F_0}$$

	Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2024
Ro divers en €2017	780 193	0	780 193
Coefficient d'indexation	1,2979	1,2979	1,2979
Rn divers en €2024	1 012 613	0	1 012 613
Recettes diverses réelles	1 758 381	0	1 758 381
Dépassement en €	745 768	0	745 768
Dépassement en % de l'engagement indexé	74 %		74 %
Partage : 50% du dépassement entre 0 et 4%	20 252		20 252
Partage : 35% du dépassement entre 4 et 6%	7 088		7 088
Partage : 20% du dépassement > 6%	137 002		137 002
Solde	164 343	0	164 343

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 2024
Intéressement à la qualité de service en €2017	50 000	6 000	56 000
A	1,2253	1,2253	1,2253
Intéressement à la qualité de service en €2024	61 265	7 352	68 617

	Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2024
Situations inacceptables	0	0	0
Non-respect des obligations de maintenance	0	0	0
Décalage d'un investissement au-delà du 31/03	0	0	0
Décalage d'un investissement au-delà du 30/06	0	0	0
Reporting contractuel	0	0	0
Non respect de la continuité du service	0	0	0
Engagement spécifique : certification ISO/OHSAS	0	0	0
Engagement spécifique : embauche PEE CDD/CDI/alternance	0	0	0
Engagement spécifique : embauche PEE interim	0	0	0
Engagement spécifique : actions commerciales	0	0	0
Engagement spécifique : application TPMR	0	0	0
Disponibilité de l'APS	0	0	0
Plan de continuité informatique	0	0	0
Inventaire physique semestriel des TSC/BSC	0	0	0
Total Pénalités en €2017	0	0	0
A	1,2253	1,2253	1,2253
Pénalités en €2024	0	0	0

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 2024
Redevance d'occupation du domaine public en €2017	1 100 000	0	1 100 000
C	1,1846	1,1846	1,1846
Redevance d'occupation du domaine public en €2024	1 303 060	0	1 303 060
Redevance d'occupation du domaine public versée	1 100 000	0	1 100 000
Solde	-203 060	0	-203 060

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.

$$\text{Indexation} = \frac{W}{W_0}$$

	Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2024
Redevance Km en €2017	0,4000	0,2500	
Indice W pour Fil Bleu et coef C pour Fil Blanc	1,0753	1,1846	
Redevance Km en €2024	0,4301	0,2962	
Nombre de Km	1 157	0	1 157
Total en €2024	498	0	498

AUTRES CHARGES FIL BLEU

Passage en bio-GNV à 100 % pour le parc de bus GNV (avenant 9, article 2) :

Avenant 9, article 2 - Passage 100% bio-GNV (en € courants)	Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2024
Surcoût passage 100% bio-GNV à compter de 02/2024	3,28	13 005	42 656
Total en €2024			42 656

« Mon Guide Fil Bleu » - Accompagnement de seniors sur le réseau (avenant 11, article 5) :

Avenant 11, article 5 - Mon Guide Fil Bleu (en € courants)	€ HT	Nb trajets facturés	Total 2024
Accompagnement < 30 min	27,00	5	135
Accompagnement de 30 min à 60 min	51,00	11	561
En cas de retard, accompagnement > 1h20	78,00	0	0
Total			696

RÉGULARISATIONS FIL BLEU RELATIVES AUX ANNÉES ANTÉRIEURES

Régularisation prévue à l'article 4 de l'avenant 11 :

Avenant 11, article 4 - Travaux atelier	Total 2023
Surcoût en €2017	30 786
A	1,1965
Surcoût en €2023	36 835

Régularisation de la modulation du D en fonction du taux de déclenchement du Transport à la Demande pour les années 2022 et 2023 :

Réglu TAD 2022 et 2023	2022	2023	Total
Avt 12 - chg prév en €2017	486 551	503 879	
RAD - chg prév en €2017	257 978	257 173	
Ecart €2017	228 573	246 706	
Indexation année concernée	1,1441	1,1965	
Charges prévisionnelles indexées	261 510	295 184	
Niveau d'ajustement	4,0921 %	7,5000 %	
Solde	10 701	22 139	32 840

SYNTHÈSE DU COÛT DU RÉSEAU

en € courant HT		Fil Bleu	Fil Blanc	Total 2024
Produits		27 994 019	127 111	28 121 131
Rn trafic	Recettes du trafic	24 932 081	127 111	25 059 192
Rn divers	Recettes diverses	1 758 381	0	1 758 381
	Intéressement à la qualité de service	0	0	0
	Pénalités	0	0	0
	Redevance d'utilisation des MR pour services occ.	498	0	498
	Régularisations produits années antérieures	0	0	0
	Redevance d'occupation du domaine public	1 303 060	0	1 303 060
Charges		76 617 281	2 112 663	78 729 945
Dn	Contribution Financière	76 278 646	2 105 311	78 383 958
	Intéressement à la qualité de service	61 265	7 352	68 617
	Autres charges	43 352	0	43 352
	Régularisations charges années antérieures	69 675	0	69 675
Rn trafic	Partage des recettes du trafic	0	0	0
Rn divers	Partage des recettes diverses	164 343	0	164 343
Investissements		0	0	0
	Investissements autres	0	0	0
Solde à la charge du Syndicat des Mobilités de Touraine		48 623 262	1 985 552	50 608 814

SYNTHÈSE DU SOLDE FINANCIER

en € courant		Fil Bleu		Fil Blanc		Total 2024	
		HT	TTC	HT	TTC	HT	TTC
Rn trafic	Recettes du trafic	-177 668	-195 435	-20 823	-22 905	-198 491	-218 340
Rn divers	Recettes diverses	0	0			0	0
	Redevance d'utilisation des MR pour services occ.	-498	-598			-498	-598
	Redevance d'occupation du domaine public	-203 060	-243 672			-203 060	-243 672
	Régularisations produits années antérieures	0	0	0	0	0	0
Dn	Contribution Financière	257 002	282 702	24 655	27 121	281 657	309 823
	Intéressement à la qualité de service	61 265	67 392	7 352	8 087	68 617	75 479
	Pénalités	0	0	0	0	0	0
	Autres charges	43 352	47 687			43 352	47 687
	Régularisations charges années antérieures	69 675	76 643			69 675	76 643
Rn trafic	Partage des recettes du trafic	0	0	0	0	0	0
Rn divers	Partage des recettes diverses	164 343	197 212			164 343	197 212
Solde		214 411	231 931	11 184	12 302	225 595	244 233



GLOSSAIRE

APS : Alimentation Par le Sol	MRT : Matériel Roulant Tram
ART : Articulé	NAO : Négociations Annuelles Obligatoires
AVP : AVant-Projet	OR : Opération Renforcée
BHNS : Bus à Haut Niveau de Service	PCC : Poste de Commandement Centralisé
BIV : Borne d'Information Voyageurs	PKO : Places Kilométriques Offertes
BSTC : Brigade de Sécurisation des Transports en Commun	PMR : Personne à Mobilité Réduite
CCTP : Cahier des Clauses Techniques Particulières	PMCV : Prévention Médiation Contrôle de Voyageurs
CDEM : Centre d'Exploitation et de Maintenance	PRO : Projet
CFO : Courant FOrt	PTU : Périmètre de Transport Urbain
CFA : Courant FAible	PV : Procès-verbal
CDD : Contrat à Durée Déterminée	PVS : Petites Vacances Scolaires
CDI : Contrat à Durée Indéterminée	QF : Quotient Familial
CODIR : COmité de DIRection	QHSE : Qualité Hygiène Sécurité Environnement
CRC : Centre de Relation Clientèle	QVT : Qualité de Vie au Travail
CRM : Customer Relationship Management	R/P : Remorquage/Poussage
DAT : Demande d'Autorisation de Travaux	RSE : Responsabilité Sociétale de l'Entreprise
DSP : Délégation de Service Public	SAE : Système d'Aide à l'Exploitation
DTT : Distributeurs de Titres de Transport	SI : Système d'Information
ETC : Equivalent Temps Complet	SMT : Syndicat des Mobilités de Touraine
FAP : Filtre à Particules	SSR : Sous-Stations de Redressement
FCO : Formation Continue Obligatoire	STRMTG : Service Technique des Remontées Mécaniques et des Transports Guidés
FIMO : Formation initiale minimale obligatoire	TAD : Transport A la Demande
GNV : Gaz Naturel pour Véhicules	TIG : Travail d'Intérêt Général
HLP : Haut Le Pied	TMS : Troubles Musculosquelettiques
ISIS : Intégration Standardisée des Informations Sûreté	TPMR : Transport de Personnes à Mobilité Réduite
IV : Information Voyageurs	VAT : Vérification d'Absence Tension
KCP : Keolis Conseils et Projets	
KIHM : Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance	
LAC : Ligne Aérienne de Contact	
LàV : Lundi à Vendredi scolaire	
MALT : Mise A La Terre	
MKBF : Moyenne Kilométrique de Bon Fonctionnement	
MOEG : Maîtrise d'Œuvre Générale	
MOE S : Maîtrise d'Œuvre Système	
MRB : Matériel Roulant Bus	

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

